



“Año de la Internacionalización de la Universidad”

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURIDICAS
COORDINACION DE TRABAJO SOCIAL
Programa SINACAM**

TEMA

Atención social a familias albergadas en el IND por el gobierno de Nicaragua. Abril – diciembre 2014.

**Trabajo de Seminario de Graduación para optar al título de Licenciados en
Trabajo Social**

Autores:

Br. Gonzalo Rivera Chavarría

Br. Cesar Humberto Payan Castellano

Br. Carlos José Martínez Pérez

Tutor: PhD. Marvin Villalta

Managua, 19 de noviembre de 2018

Contenido

1. Tema	3
2. Dedicatoria.....	4
3. Agradecimiento.....	5
4. Valoración del docente	6
5. Resumen	7
6. Introducción.....	8
7. Antecedentes	10
8. Justificación.....	13
9. Objetivos.	15
9.1.1 Objetivo general:	15
9.1.2 Objetivos específicos:.....	15
10. Marco jurídico y Teórico.	16
11. Diseño Metodológico.....	20
11.1 Paradigma	20
11.2 Enfoque metodológico	20
11.3 Metodología.....	21
11.4 Tipo de estudio	21
11.5 Tiempo y espacio de estudio.....	22
11.6 Métodos y técnicas	22
11.6.1 Método.....	22
11.6.2 Técnica	22
11.7 Instrumentos.....	25
11.8 Universo, población y muestra.....	26
12. Resultados.....	28
R1. Proceso organizativo implementado por los actores institucionales para brindar atención a las familias albergadas en el IND, que fueron afectadas por el terremoto	28
R2. El proceso de atención de necesidades básicas y sociales a las familias albergadas.	38
R3. Proceso final de atención social a las familias albergadas al finalizar su estadía en el albergue. ...	47
15. Conclusiones	50
16. Recomendaciones.....	51
17. Referencias y bibliografía.....	52
18. Anexos (gráficos, imágenes, tablas, esquemas, formularios).....	55

1. Tema

Atención social a familias albergadas en el IND por el gobierno de Nicaragua. Abril – diciembre 2014.

2. Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios que nos ha dado la vida e inteligencia para dar este importante paso en nuestra vida.

A nuestras familias, esposas e hijos que nos han apoyado en este proceso.

Al Gobierno de reconciliación y unidad Nacional, por promover políticas públicas que permitan el fortalecimiento del capital social para un mejor servicio institucional de los servidores públicos hacia la atención a la familia y la comunidad.

A la Alcaldía de Managua, por facilitarnos el espacio para nivelar nuestros estudios académicos, permitiendo así una mejor gestión pública.

A la Unan – Managua y su personal por darnos lo mejor para nuestra formación institucional.

3. Agradecimiento

Agradecemos a todas las personas que nos han apoyado en todo el transcurso de la realización de este trabajo, que estamos culminando con éxito.

A los docentes; Oscar Silva, Juan Ramón, Gloria López y Marvin Villalta que nos encaminaron en todo el transcurso de la carrera y acompañaron en cada momento las decisiones que deberíamos de tomar superando las limitantes que se nos plantearon en toda la carrera.

A los protagonistas de las diversas instituciones del estado y familias de Ciudad Belén, que nos brindaron la información necesaria para poder cumplir con la presente tesis monográfica.

Gonzalo, Carlos y Cesar.

4. Valoración del docente



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA



“Año de la internacionalización de la Universidad”

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS JURÍDICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL
PROGRAMA SINACAM**

El suscrito, en calidad de Tutor del Trabajo de Seminario de Graduación Titulado: **“DESARROLLO DE LA ATENCIÓN SOCIAL A LAS FAMILIAS AFECTADAS POR EL TERREMOTO DEL AÑO 2014, Y ATENDIDAS EN EL ALBERGUE IND. ABRIL A DICIEMBRE 2014.”**. Presentada por los bachilleres: Gonzalo Rivera Chavarría, Carlos José Martínez Pérez, Cesar Humberto Payan Castellano, para optar al título de ***Licenciados (as) en Trabajo Social***, hace constar la finalización del mismo, para efectos de su presentación y defensa ante el honorable Tribunal Evaluador.

Se extiende la presente en la ciudad de Managua, al día 12 del mes de noviembre del año dos mil dieciocho.

PHD. Marvin Antonio Villalta Orozco.

Tutor

5. Resumen

Existen criterios que indican que el Trabajo Social ha dejado de ser arte y tecnología para devenir en disciplina científica, por cuanto da cumplimiento a las leyes del desarrollo social y el método científico que propicia bienestar a los colectivos humanos. El Trabajo Social es concebido como un modo superior de asistencia y de servicio social.

Por tal razón este trabajo monográfico se llevó a cabo mediante entrevistas con actores directos de instituciones gubernamentales, madres, padres, adolescentes, entre otros, mediante técnicas empleadas por nosotros como trabajadores sociales, con el fin de analizar, discutir, reflexionar, describir los principales procesos organizativos y acciones realizadas por los actores institucionales, que se implementaron en el albergue para brindar atención social a las familias albergadas.

Se detalla las necesidades básicas y sociales de las familias, como fueron atendidas y el proceso metodológico para la búsqueda de la auto realización de estas, que aporó a la resolución de conflictos, logrando fortalecer y generando estabilidad en ellas. Alcanzando al final la descripción de las acciones que se realizaron para la preparación mental de estas albergadas en su nuevo hábitat, otorgado por el Gobierno Central.

Además, destacamos que por medio de este estudio se podrán mejorar las acciones del Gobierno central y local enfocadas en la atención social a las familias que se localizan en zonas de riesgos o están en emergencia social crítica, y las cuales no se vean afectadas en el desarrollo de sus capacidades y oportunidades de desarrollo.

6. Introducción

En un entorno social la asistencia social es una actividad que se ocupa de diferentes situaciones, destacándose promover el cambio social hacia un país, pueblo o comunidad, en superación de las personas, la resolución de conflictos surgidas en la interacción humana, el fortalecimiento y la liberación de los pobladores conforme al objetivo de alcanzar estabilidad social como fin.

La presente investigación tiene como propósito determinar un modelo de atención social a familias que sufrieron algún trauma por un fenómeno natural o antrópico en conjunto con los Centros de Asistencia Social de manera operativa y procedimental; y a la vez, respaldada mediante las disposiciones establecidas en los instrumentos relativo al reconocimiento, protección de los derechos humanos y el bienestar de las familias.

En la mayoría de las sociedades la asistencia social es utópica centrandose su atención en aquellas clases y sectores más desfavorecidos y olvidados es decir las familias en emergencia social critica. Estos buscan satisfacer sus necesidades más básicas por medio de instituciones del estado que se ocupan de estos menesteres y otros organismos se financian de estas necesidades para recibir financiamiento sin llegar a resolver la necesidad real que las familias tienen.

De tal manera el objetivo general de la presente investigación plantea analizar el proceso de atención social brindado por el Gobierno de Unidad y Reconciliación Nacional de Nicaragua a las familias albergadas en el centro de Albergues IND, después del terremoto que sucedió en el año 2014, las cuales tuvieron albergadas en el periodo de abril a diciembre de ese año.

Para desarrollar el tema denominado **“Atención social a familias albergadas en el IND por el gobierno de Nicaragua. Abril – diciembre 2014.”** se ha organizado en tres acápite siguiendo una secuencia lógica.

El primero contiene los antecedentes nacionales e internacionales, además de su implementación e impacto.

El segundo abarca el marco teórico y jurídico que se señala según la investigación aplicada sobre un proceso organizativo que permitió disponer a los actores institucionales brindar una atención social a las familias protagonistas de acuerdo a sus especialidades y orientaciones en función de cumplir el objetivo del desarrollar

una vida normal de estas familias durante el periodo de transición de estadía en un albergue para su posterior ubicación en un nuevo entorno social.

El tercero se encarga de desarrollar los procesos organizativos implementados por los actores institucionales para brindar atención a las familias albergadas en el IND, que fueron afectadas por el terremoto, atención de necesidades básicas, sociales y el proceso final de su estadía en el albergue. Al final, se enumeran las diferentes conclusiones y recomendaciones establecidas en la investigación.

Por tanto esta investigación motivará a los profesionales del área social y estudiantes de las carreras de humanidades de Nicaragua, instituciones sociales, y del estado que quieran utilizar el estudio en sus investigaciones propias y puedan surgir proyectos y programas destinados a las familias habitantes en zonas de riesgo por uno o varios fenómenos naturales o antrópicos evitando obstruir su vida diaria y desarrollo humano, mejorando aun así más el proceso operativo y procedimental en atención social a familias que sufran algún trauma social por un fenómeno natural o antrópico futuro.

7. Antecedentes

Entre los diferentes estudios previos a ésta investigación sobre los modelos de atención integral y psicosocial a familias afectadas por desastres naturales o antrópicos se encontraron algunos antecedentes internacionales y nacionales que a continuación se detalla:

A nivel internacional

A). Existe un Manual Nacional para el manejo de Albergues Temporales, escrito por la Sociedad Nacional de La Cruz Roja Colombiana, a través de la Dirección General del Socorro Nacional en el año 2008, este con el objetivo de buscar la manera más efectiva para responder a los diferentes tipos de desastres que ocurren en el planeta, ya sean originados por eventos naturales o generados por el hombre “antrópicos”.

En este manual se encuentran los estándares y protocolos de atención para los diferentes eventos o desastres para tener un adecuado manejo administrativo, técnico y operativo de los albergues temporales además este manual se base en los principios del Código de Conducta Relativo al Socorro en casos de Desastre para el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

b). Se encuentra el Manual para la Gestión de Asistencia Humanitaria Internacional en Casos de Desastres elaborado en San Salvador, enero de 2009, Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador. El cual se realizó después de la experiencia del terremoto del 2001, así como las emergencias en 2005, a raíz de los impactos provocados por la erupción del Volcán Ilimatepec y la Tormenta Tropical Stan.

Este documento (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2008) define el establecimiento de la Oficina de Gestión y Coordinación de la Asistencia Humanitaria Internacional (OGCAHI), menciona los roles a cumplir por las diferentes unidades organizativas que lo conforman. El manual también integra las obligaciones que emanan de la Ley y los Reglamentos de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres, y el Plan Nacional de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres. (pág. 5)

c). La Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Área Psicología, por medio de la Red de apoyo psicológico, en el año 2010, realizó un manual de atención psicosocial en albergues en donde aborda las diferentes acciones psicosociales y atención psicológica que deben de brindarse a las familias albergadas debido al trauma psicológico que produce todo evento inesperado o fortuito (Terremoto, entre otros).

d). El gobierno de Chile, el 12 de marzo de 2002, aprobó el Plan nacional de protección civil, el cual define las diferentes acciones que se realizarán para prevenir, atender y dar respuesta al pueblo de Chile en cualquier fenómeno natural y antrópico que se presente en este país.

Define claramente cada una de las facultades y atenciones que dará cada institución u organismo del estado, como será la comunicación oficial, y los diferentes canales para dar respuesta a la población.

e). El gobierno de Estados Unidos cuenta con la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias, esta consiste en guiar a Estados Unidos para prepararse, prevenir, responder y recuperarse de cualquier desastre.

Entre sus funciones principales tiene la preparación frente a todos los peligros definiendo este como "un ciclo continuo de planeación, organización, entrenamiento, equipo, prácticas, evaluación y toma de la acción correctiva en un esfuerzo para asegurar la coordinación efectiva durante la respuesta a un incidente". (Sistema Nacional para el Manejo de Incidentes, Estados Unidos.)

Además, entre sus iniciativas que atiende tenemos: Administración de Bomberos de Estados Unidos, Instituto para el Manejo de Emergencias, Centro de Preparación Nacional, entre otros.

A nivel Nacional

En el caso de Nicaragua, existe una guía metodológica para la elaboración de planes de respuestas que articulen los diversos esquemas de planificación para atender los desastres que existen en el país, este fue elaborado en el año 2012 por SINAPRED y UNICEF

También se cuenta con la guía metodológica para la gestión del riesgo y salud mental, la cual es una guía para la intervención psicosocial con herramientas para disminuir la angustia, mejorar el funcionamiento adaptativo de cara a las demandas prácticas y emocionales creadas por el desastre y en la prevención de una discapacidad a largo plazo esta fue escrita en el 2005, por CARE Internacional y la OPS/ OMS.

8. Justificación

Managua, es una ciudad altamente vulnerable ante fenómenos naturales y antrópicos, como inundaciones, sismos, deslaves, crecidas repentinas de cauce, incendios, accidentalidad vial, entre otros. El Gobierno de Unidad y Reconciliación Nacional (GRUN) a través de la Alcaldía de Managua ha venido realizando diversas acciones para la atención, prevención y mitigación de desastres naturales.

En el año 2013, la Alcaldía de Managua realizó una inspección técnica y censo de las familias que habitaban en las principales edificaciones que aun existían después del terremoto de 1972 y estas se encontraban en riesgo de colapsar por su avanzado deterioro.

Con la realización de esa inspección técnica y censo, se prepararon obras de mitigación y acciones de prevención donde estas familias asentadas en esas zonas de riesgos, a la hora de algún desastre natural se redujera al mínimo las afectaciones y pérdidas de vidas humanas.

Entre estas acciones hechas por el Gobierno de Nicaragua y la Alcaldía de Managua tenemos: actualización de puntos críticos en la capital, monitoreo de los fenómenos naturales que amenazan al país, realización de simulacros multiamenazas cada 3 meses y la actualización de planes de respuestas en las instituciones pertenecientes al Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres.

El Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres, el 10 de abril del año 2014, tras el terremoto de 6.2 grados en la escala Richter, con epicentro en la ciudad de Mateare, activó todos sus protocolos y se procedió inmediatamente a evacuar a las familias que vivían en edificaciones en ruinas para la preservación de sus vidas y albergarlas en el Instituto Nicaragüense de Deportes (IND), que funcionaría como un centro de Albergue donde se les brindaría las condiciones mínimas necesarias para su estadía temporal en este espacio, mientras eran reubicados en sus nuevos hogares.

Cuando las familias habitantes en zonas de riesgo son afectadas por uno o varios fenómenos naturales o antrópicos, se hace necesario dar una atención social, en donde los riesgos sociales a los que se enfrenten no obstruyan su vida diaria y desarrollo humano, por lo cual es importante la realización de estudios investigativos dirigidos a la comprensión y análisis de los procesos de atención para lograr que estas se readapten a los nuevos hábitat, cuando se hace necesaria su reubicación habitacional.

Los trabajadores sociales deben incidir en los problemas sociales que afectan a los distintos sectores de la sociedad vulnerables de sufrir riesgo social y como futuros profesionales pretendemos motivar la realización de estudios enfocados en dicha problemática, sobre todo cuando los más afectados/as son la niñez, adolescencia, mujer y adultos mayores.

En este trabajo se pretende obtener como resultado un marco de referencia que permita conocer la experiencia del trabajo realizado por el Gobierno Central y la Alcaldía de Managua con las familias reasentadas en nuevo entorno social. Y nos permite hacer la pregunta de ¿Cómo fue el proceso de atención social brindado por el gobierno a las familias albergadas en el centro de albergues IND?

Por lo anterior se realizó un estudio con los actores institucionales que brindaron atención social a las familias que estuvieron albergadas en el centro de albergues IND, actualmente habitantes de la Urbanización Ciudad Belén, en la comarca Sabana Grande, del distrito VI de la capital.

Esté motivará a los profesionales del área social y estudiantes de las carreras de humanidades de Nicaragua, instituciones sociales, y del estado que quieran utilizar el estudio en sus investigaciones y puedan surgir proyectos y programas destinados a fortalecer la atención social a familias que sufrieron algún trauma social por un fenómeno natural o antrópico.

9. Objetivos.

9.1.1 Objetivo general:

Analizar el proceso de atención social brindado por el Gobierno de Nicaragua a las familias albergadas en el centro de Albergues IND, en el periodo de abril a diciembre del año 2014.

9.1.2 Objetivos específicos:

1. Identificar el proceso organizativo realizado por los actores institucionales para brindar atención a las familias albergadas.
2. Detallar la atención de necesidades básicas y sociales a las familias albergadas.
3. Describir el proceso final de atención social realizado por los actores institucionales en el albergue IND.

10. Marco jurídico y Teórico.

Marco Jurídico.

- Constitución Política de la República de Nicaragua. Artículo 61.

Establece que El Estado garantiza a los nicaragüenses el derecho a la seguridad social para su protección integral frente a las contingencias sociales de la vida y el trabajo, en la forma y condiciones que determine la ley.

- Ley 337. Ley creadora del Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres.

En esta se establecen los principios, normas, disposiciones e instrumentos generales necesarios para crear y permitir el funcionamiento de un sistema interinstitucional orientado a la reducción del riesgo por medio de las actividades de prevención, mitigación y atención de desastres, sean estos naturales o provocados.

- Decreto 53-200

Reglamento a la ley 337, publicado en la Gaceta Diario Oficial No 122 del 28 de junio del año 2000.

- Decreto Ejecutivo 98-200

El Reglamento de asignación de funciones del SINAPRED, a las Instituciones del estado, publicado en la Gaceta Diario Oficial No 187, del 4 de octubre del año 2000.

Ley 40, Ley de Municipios de Nicaragua, En su Título II, Arto. 6.- Sancionada el 2 de Julio de 1988 y publicada en La Gaceta No. 155 de 17 de agosto de 1988.

En el presente trabajo explicamos detalladamente todo el proceso de atención brindado por el Gobierno de Nicaragua a las familias que estuvieron albergadas en el centro de albergues IND.

Organización Social.

(Klücksberg, 1995) Plantea que toda organización debe entenderse como una institución social cuyo centro es un sistema de actividades coordinado y racional, con un conjunto de relaciones entre las actividades que en ella se llevan a cabo, que sería su estructura, tiende hacia determinados fines, y es influida por el medio en el cual está inmersa (El Pensamiento Organizativo)

(García) Una organización social es un grupo de personas que interactúan entre sí, en virtud de que mantienen determinadas relaciones sociales con el fin de obtener ciertos objetivos. También puede definirse en un sentido más estrecho como cualquier institución en una sociedad que trabaja para socializar a los grupos o gente que pertenece a ellos. (2014)

Por lo tanto, estamos hablando de un proceso organizativo que permitió disponer a los actores institucionales brindar una atención social a las familias protagonistas de acuerdo a sus especialidades y orientaciones en función de cumplir el objetivo del desarrollar una vida normal de estas familias durante el periodo de transición de estadía en un albergue para su posterior ubicación en un nuevo entorno social.

(Real Academia Española), define la organización como: Acción y efecto de organizar u organizarse. Así como asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

Y lo social como lo perteneciente o relativo a la sociedad. (pág. www.rae.es).

Necesidades básicas:

(Potyara Pereira) Menciona que las necesidades básicas tienen la implicancia particular de que si no son adecuadamente satisfechas pueden ocurrir serias pérdidas en la vida material de los hombres y en la actuación de estos como sujetos informados y críticos. Sus efectos no dependen del deseo. Difieren de los efectos producidos por la falta de satisfacción de preferencias, aspiraciones, deseos; ya que la no satisfacción de estas no impedirá vivir y participar como sujeto de la sociedad. (Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Trabajo Social)

Sugiere que las necesidades básicas son inherentes al ser humano, y este es susceptible a la perdida material con sus necesidades no son satisfechas adecuadamente, por lo que se hizo un esfuerzo para atender estas necesidades. Por medio de la dotación de un paquete alimenticio mensual de acuerdo al número de personas por familia, se le garantizo la seguridad física a través de una móvil policial permanente durante estuvieron albergados, la cual tenía agentes policiales en las distintas especialidades.

Entre las necesidades básicas que menciona Potyara Pereira tenemos:

- 1-. Alimentación nutritiva y agua potable.
- 2-. Habitación adecuada
- 3.- Ambiente de Trabajo Desprovisto de riesgos
- 4.- Ambiente Físico saludable
- 5.- Cuidados de Salud apropiados
- 6.- Protección a la infancia
- 7.- Relaciones primarias significativas
- 8.- Seguridad Física
- 9-. Seguridad Económica
- 10-. Educación Apropiada
- 11-. Seguridad en la Planificación Familiar, Gestación y Parto

Se permitió la creación de champas¹, para que tuvieran las parejas existente espacios privados para llevar su vida íntima. Se habilitaron aulas de clases para la continuación de estudios pre-escolar y primaria de los niños, niñas y adolescentes albergados, además de talleres y charlas educativas en formación de valores positivos, modelos de crianza, escuela de padres en valores, entre otros.

Se impartieron cursos de habilitación en: Costura avalados por el Tecnológico Social, alfabetización a adultos, inscripción a niños, niñas y adultos que no estaban en el registro civil de las personas y solución de conflictos por el equipo interinstitucional (Alcaldía de Managua, Policía Nacional, Ministerio de la Familia, Comisaria de la Mujer, Minsa).

Entorno Social

Según (Porto, 2008) define el entorno social como aquel sujeto que está formado por sus condiciones de vida y de trabajo, los estudios que ha cursado, su nivel de ingresos y la comunidad de la que forma parte. Cada uno de estos factores influye en la salud del individuo. Los organismos gubernamentales suelen elaborar diversos planes para mejorar el entorno social (es decir, para propiciar las condiciones adecuadas para el íntegro desarrollo del sujeto).

¹ Construcción de un tamaño aproximado de 6*6 metros, hecha de zinc, madera, y plástico resistente, con energía eléctrica.

11. Diseño Metodológico

11.1 Paradigma

Para esta investigación nos enfocamos en un paradigma Cualitativo el cual nos aproxima a poder entender las múltiples realidades de cada uno de los agentes activos en el albergue, analizando la interacción social de todos ellos en este proceso de trauma posterior al impacto provocado por el terremoto y la atención social brindada por los actores institucionales en el albergue IND, obteniendo una investigación con datos reales, veraz y objetiva.

Según (Pere Soler) Los paradigmas cualitativos comprenden los hechos dentro del marco de referencia, disponen de datos ricos y profundos y se interesan en la descripción de los hechos. (1997, pág. 1) . Al enfocar esta investigación desde el método cualitativo, se plantea estudiar holísticamente la conducta humana de las familias afectadas por un fenómeno natural en donde tuvieron que abandonar su hábitat súbitamente y así también comprender como es la reacción de parte de las gobierno central y municipal a través de los actores institucionales al atender esta emergencia.

11.2 Enfoque metodológico

Se aplicó un enfoque cualitativo, (Sampieri), dice que se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Metodología de la Investigación, 2006).

Al aplicar este enfoque se busca ir adquiriendo información en profundidad para poder identificar el proceso organizativo y de atención social brindada por los actores institucionales y municipales a las familias que se encontraban en el centro de albergues IND. En este aspecto encontramos como relevante la presencia de un coordinador por cada albergue, que hacía que la información fluyera de manera objetiva, periódica, sistemática al coordinador general del albergue y este informara a las instituciones pertinentes para la resolución ágil del problema identificado.

11.3 Metodología

El método utilizado fue el científico que se fundamenta en la evaluación objetiva. Según (Edgar, Lopategui Corsino), el investigador busca aceptar o rechazar una hipótesis de forma objetiva. La metodología científica garantiza la veracidad de los fenómenos estudiados y obligan al desarrollo de conclusiones acorde con la realidad. (saludmed, 2013).

11.4 Tipo de estudio

Según el nivel de conocimiento científico se realizó un estudio de alcance descriptivo (Sampieri) este consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; detallar como se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (2006, pág. 92)

De acuerdo al nivel de medición y análisis de la información se realiza una investigación cualitativa, (Gómez) menciona que se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación, no se basa en la medición numérica, sino en descripciones y observaciones. En este enfoque se puede no desarrollar hipótesis o bien desarrollarla antes, durante o después de la recolección y el análisis para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; el proceso se mueve entre los hechos y su interpretación; su alcance final muchas veces consiste en comprender el fenómeno social complejo, y entenderlo. (Técnicas de investigación II, 2008)

Es una investigación longitudinal según (Sampieri) se recolectan datos a través del tiempo o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias. (2006, pág. 92)

11.5 Tiempo y espacio de estudio

El tiempo de estudio del presente trabajo de 8 meses, el tiempo de donde fueron evacuados las familias de los edificios en ruinas y en alto riesgo y fueron trasladadas hacia el centro de albergues IND.

El fenómeno de estudio sucedió entre los meses de abril y diciembre del año 2014.



11.6 Métodos y técnicas

11.6.1 Método

En esta investigación se utiliza un método inductivo el cual según (Lemus, 2009) es entendida como el razonamiento que intenta establecer enunciados universales ciertos a partir de la experiencia. Es decir, ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos o hechos de la realidad a la ley universal que los contiene. (Inducción y deducción como origen de la ciencia, pág. 125)

11.6.2 Técnica

Las técnicas utilizadas para esta investigación fueron:

Entrevista a profundidad

Por entrevistas cualitativas en profundidad se entiende según (Taylor, 1992) reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas.



Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. (pág. 100) .

La entrevista a profundidad es una técnica de recopilación de información en el que dos personas interactúan a través de un cuestionario, comúnmente de preguntas abiertas, esta tiene el objetivo de profundizar la información alrededor de una temática concreta.

El entrevistado tiene libertad para responder con la extensión y profundidad que voluntariamente decida, en entrevistador es quien conduce, controla y le da forma a las preguntas y el cuestionario. (Moreno, 2014)

Para la realización de las entrevistas primero se hizo una selección de los actores que nos brindarían esa información por parte de las instituciones del estado presente en el albergue, quedando estructurado de esta manera:

- Coordinador General del Albergue, Cro. Gonzalo Chavarría
- Coordinadora del equipo presente en el albergue, Ministerio de la familia.
- Psicóloga del albergue, Ministerio de Salud
- Coordinadora del equipo presente en el albergue, MINSA.
- Coordinador del albergue 4, Cro. Eduardo.
- Equipo de programas sociales, Alcaldía de Managua, Carlos Martínez Pérez.

Las entrevistas se hicieron en sus diferentes espacios de trabajo, con grabación y toma de nota de los aportes realizados por ellos, cabe señalar que la obtención de estas fue muy difícil ya que este tema es un tanto restringido por la protección de las familias que se encontraban albergadas.

En anexos se encuentra el cuestionario realizado a estos protagonistas.

Observación Participante:

La observación participante es aquella según (Bogdan & Taylor) es la que involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el milieu (escenario social, ambiente o contexto) de los últimos, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo. Implica la selección del escenario social, el acceso a ese escenario, normalmente una organización o institución (por ejemplo, un hospital), la interacción con los porteros (responsables de las organizaciones que favorecen o permiten el acceso del investigador al escenario), y con los informantes, y la recolección de los datos es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad. (1994)



En este sentido la observación participante se realizó por informes diarios elaborados por cada coordinador de albergue, enviado al coordinador general del albergue, el cual procesaba con los demás actores institucionales, consolidando para informar dirección superior de la Alcaldía de Managua, para que esta orientara como atender cada una de la problemática que surgía en el día a día en el albergue.

Además, existían informes semanales de parte de cada una de las instituciones del estado de los casos relevantes en el proceso de atención que ellos tenían, eran consolidados y atendidos a lo inmediato si lo ameritaba, si no, se realizaba una programación semanal para ir dándole solución.

Cabe destacar que toda esta información es de carácter primario, ya que el compañero Gonzalo Rivera Chavarría, era el coordinador general del albergue y este manejaba toda la información que se daba en este.

El compañero Carlos Martínez Pérez, era enlace de parte de programas sociales de la alcaldía central, el cual manejaba la información que sucedía en el albergue.

El compañero Cesar Payan, llegaba con protagonistas del proyecto de Casa de adolescentes de programas sociales, a realizar jornadas de embellecimiento a las mujeres semanalmente, esta jornada consistía en manicure, pedicure, tinte, corte de cabello y maquillaje totalmente gratis,

11.7 Instrumentos

La recolección de la información se realizó mediante los instrumentos siguientes:

a) Guía de observación

Según (Piloña Ortiz, 2004) es un instrumento de la técnica de observación; su estructura corresponde con la sistematicidad de los aspectos que se prevé registrar acerca del objeto. Este instrumento permite registrar los datos con un orden cronológico, práctico y concreto para derivar de ellos el análisis de una situación o problema determinado. (pág. 75)

Esta era la revisión de acuerdos semanales para el seguimiento y solución de todos aquellos aspectos que se estaban en posibilidad de dar respuesta.

b) Guía de entrevista.

Es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista. Ver en anexo guía de entrevista

c) Análisis Documental

(Quintana) menciona que esta constituye el punto de entrada a la investigación. Incluso en ocasiones, es el origen del tema o problema de investigación. Los documentos fuente pueden ser de naturaleza diversa: personales, institucionales o grupales, formales o informales. (1999, pág. 124)

d) Informe diario campo

El diario de campo es un instrumento utilizado para registrar aquellos hechos que son susceptibles de ser interpretados. En este sentido, el diario de campo es una herramienta que permite sistematizar las experiencias para luego analizar los resultados.

Ver en anexo esquema de reporte diario.

e) Grabadora

Para el registro de las entrevistas se utilizó una grabadora de voz digital mono PX240, marca Sony, con 4 gb de almacenamiento.

f) Cámara fotográfica

Se utilizó cámara fotográfica marca Sony, Cyber-Shot DSC-W320 de 14.1 megapíxeles con 32 gb de almacenamiento.

11.8 Universo, población y muestra.

a. Universo

Para esta investigación el universo correspondió a todas las personas que fueron albergadas a raíz del terremoto del 10 de abril de 2014, habiendo un total de 7 albergues en Managua. Con un aproximado de 1200 familias albergadas.

Población

La población según (Tamayo y Tamayo, 1997) La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (pág. 114)

La población a estudiar en este presente trabajo, son las instituciones del estado que atendieron a las familias albergadas: Alcaldía de Managua, Policía Nacional, Ministerio de la Familia, MINSA, MINED e IND.

Además, como población se toma a las familias que estaban albergadas en el centro de albergue IND

b. Muestra

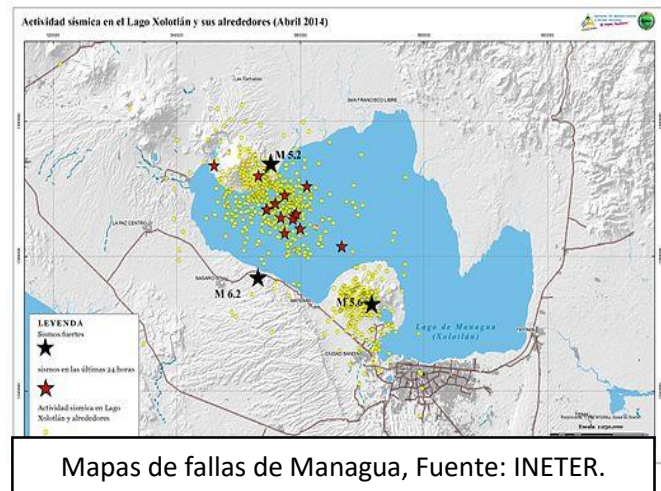
La muestra en el presente trabajo son las instituciones del estado; Alcaldía de Managua, Policía Nacional, Ministerio de la Familia, MINSA, MINED e IND. Que dieron atención social a las familias albergadas en el centro de albergues IND.

12. Resultados

R1. Proceso organizativo implementado por los actores institucionales para brindar atención a las familias albergadas en el IND, que fueron afectadas por el terremoto

El fenómeno del terremoto, su impacto y la respuesta del GRUN

Un terremoto cuya magnitud se estableció en 6.2 grados Richter según el Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales (Ineter) sacudió a las 5:27 pm, parte del territorio nacional, su epicentro se localizó al suroeste del lago Xolotlán, específicamente a 5 kilómetros al este de Nagarote y a una profundidad de 10 kilómetros.



Tras el sismo se repitieron varias réplicas de diferentes magnitudes que fueron desde los 3.8, 4.0, 4.4, hasta 5.0 grados en la escala Richter, aunque según el Ineter, unos 300 sismos siguieron al temblor.

Este fue uno de los terremotos más fuertes registrados en Nicaragua, después del devastador terremoto del 23 de diciembre de 1972, que tuvo la misma magnitud, el cual destruyó la capital Managua, causando más de 10.000 muertos, 20.000 heridos y 200.000 damnificados.

El comité municipal de Prevención, Mitigación y Atención a Desastres, Se reúnen 10 minutos después del evento sísmico a fin de tomar las previsiones necesarias, como evaluar, evacuar y albergar a todas aquellas familias que se encontraban en altos riesgos producto del evento sísmico registrado.



Fuente: El 19 digital. Jairo Cajina.

El comité municipal de Prevención, Mitigación y Atención a Desastres es integrado por las siguientes instituciones:

1. ALCALDIA DE MANAGUA (COORDINA)
2. SINAPRED (Delegado de la co- dirección)
3. MINSA
4. MIFAM
5. MINED
6. MARENA
7. MTI
8. ENATREL
9. ENACAL
10. INETER
11. DEFENSA CIVIL
12. POLICIA NACIONAL
13. EJERCITO DE NICARAGUA
14. DIRECCION GENERAL DE BOMBEROS

La presidencia de la republica declara alerta roja se declara debido al emjambre sismico que quedo activado posterior al impacto del terremoto. Antes del sismo, no existe ningun tipo de alerta ya que este se presenta de manera fortuita.



De forma simultanea el comité distrital ante emergencia se reunió quince minutos después del evento sísmico en cada uno de los distrito de Managua y municipios afectados, disponiéndose a realizar inspección en los edificios en ruinas causadas por el Terremoto de 1972 como principal área critica por este

tipo de eventos de la naturaleza, encontrándose con edificaciones con severas afectaciones, como desprendimientos de paredes y grietas en las mayorías de otras paredes aun en pie y entrepisos , situación que se reporta de inmediato al comité municipal de Prevención, Mitigación y Atención a Desastres, recibiendo en el momento la orientación de habilitar un albergue temporal y proceder a la evacuación de las familias de la zona de riesgo.



La Unidad Humanitaria y Rescate del ejército (UHR) y Alcaldía de Managua por orientaciones de la presidencia realizaron traslado de cuatrocientas treinta y seis familias afectadas, a las instalaciones del Instituto Nicaragüense de Deportes (IND) procedentes de los

distritos I y II de Managua interactuándose con instituciones miembros del SINAPRED tales con el Ministerio de Educación, Policía Nacional, Ministerio de Salud y Ministerio de la Familia Adolescencia y Niñez para realizar el debido censo de las familias evacuadas y brindando la atención médica a los casos que requerían de este servicio y dotándoseles de colchonetas y frazadas para la comodidad en su estadía temporal.

Las instalaciones usadas como albergue

El comité municipal de Prevención, Mitigación y Atención a Desastres del municipio de Managua, en sus planes de trabajo había venido seleccionando sitios o lugares que brindara las condiciones ante cualquier emergencia provocada por un fenómeno natural, entre las propuestas a la hora de un terremoto de gran Magnitud se había

seleccionado los siguientes lugares que brindaban las condiciones mínimas para albergar a familias:

1. Instituto Nicaragüense de Deporte, ubicado de la rotonda del periodista 400 metros al lago y 1 cuadra abajo.
2. Antiguas bodegas de la CORNAP, ubicado de medicina legal 200 metros abajo y 1 cuadra al lago.
3. Bodegas de Padre Fabretto, ubicado de los semáforos del Ministerio del Trabajo, 3 cuerdas abajo, mano derecha.
4. Bodegas de la Rocargo, ubicado de los semáforos de la rocargo, 6 cuerdas al lago 200 varas arriba.
5. Plaza la fe. Este punto si era una emergencia que sobrepasara los niveles de atención de los demás albergues propuestos.

Albergue IND (Instituto Nicaragüense de Deporte).

Este complejo brindaba las mejores condiciones de todos los propuestos para albergar a familias en caso de un terremoto, contaba con los siguientes espacios para una atención inmediata:

1. Cancha de baloncesto, con tabloncillo, techo, batería de baños y duchas, construcción antisísmica.
2. Cancha multiusos de concreto, techada, construcción antisísmica.
3. Gimnasio de boxeo, construcción antisísmica, con batería de baño, techado.
4. Gimnasio de pesas, construcción antisísmica.
5. Edificio en construcción, de dos plantas, acabado en un 90 por ciento, haciendo falta solo los detalles menores como electricidad y fino, decoración interna. Construcción antisísmica.
6. Cancha de balonmano, tabloncillo, construcción antisísmica.
7. Módulo de ping pong y tenis de mesa, techado, construcción antisísmica.

A



En total existían 7 espacios para poder albergar hasta un máximo de 370 familias cumpliendo con los estándares internacionales de albergues, donde la distancia mínima entre cama y cama es de 75 cm, no pudiéndose cumplir con la privacidad idónea, ya que no fue permitido hacer divisiones de madera u otra cosa, únicamente separaciones con cortinas.

Cabe mencionar que se autorizó la habilitación de 66 champas fuera de estos espacios, para las familias que no cabían en los espacios existentes y aquellas familias que requerían mantener su intimidad fuera de estos espacios. Las Champas eran construcciones de un tamaño aproximado de 6*6 metros, hecha de zinc, madera, y plástico resistente, con energía eléctrica.

En el proceso de ingreso se fue ubicando a las familias en los 7 albergues existentes a lo interno de las instalaciones del IND, de acuerdo a la capacidad de cada espacio, dentro de esta distribución se tomó la decisión de albergar en un solo modulo a las familias Mayagnas y Miskitas habitantes del barrio quilombo del distrito dos, esta decisión se tomó para no interrumpir en sus costumbres, tradiciones y culturas propias de ellas.

- Albergue 1: Estaba compuesto por 75 familias, con 288 personas de las cuales eran 143 mujeres y 145 varones.

Este contaba con 8 inodoros, 8 duchas, 6 cocinas industriales con 3 quemadores con tanque de gas de 100 libras y 12 lavaderos de ropa.

- Albergue 2: Estaba compuesto por 35 familias, con 133 personas de las cuales eran 69 mujeres y 64 varones.

Este contaba con 6 inodoros, 6 duchas, 4 cocinas industriales con 3 quemadores con tanque de gas de 100 libras y 8 lavaderos de ropa.

- Albergue 3: Estaba compuesto por 42 familias, con 154 personas de las cuales eran 75 mujeres y 79 varones.

Este contaba con 4 inodoros, 4 duchas, 6 cocinas industriales con 3 quemadores con tanque de gas de 100 libras y 12 lavaderos de ropa.

- Albergue 4: Estaba compuesto por 24 familias, con 90 personas de las cuales eran 47 mujeres y 43 varones.

Este contaba con 4 inodoros, 4 duchas, 4 cocinas industriales con 3 quemadores con tanque de gas de 100 libras y 8 lavaderos de ropa.

En este espacio se ubicaron a las familias Miskitas y Mayagnas exclusivamente, provenientes del distrito 2, del edificio en ruinas conocido como el Kilombo.

Los albergues 2, 3 y 4 tenían adicionalmente una batería sanitaria de 8 inodoros portátiles.

- Albergue 5: Estaba compuesto por 106 familias, con 416 personas de las cuales eran 194 mujeres y 222 varones.

Este contaba con 10 cocinas industriales con 3 quemadores con tanque de gas de 100 libras y 20 lavaderos de ropa. A este albergue se le habilito una batería sanitaria de 16 inodoros portátiles y 12 duchas que se construyeron.

- Albergue 6: Estaba compuesto por 106 familias, con 376 personas de las cuales eran 187 mujeres y 189 varones.

Este contaba con 8 cocinas industriales con 3 quemadores con tanque de gas de 100 libras y 16 lavaderos de ropa. A este albergue se le habilito una batería sanitaria de 12 inodoros portátiles y 10 duchas que se construyeron.

- Albergue 7: Estaba compuesto por 32 familias, con 131 personas de las cuales eran 60 mujeres y 71 varones.

Este contaba con 6 inodoros, 6 duchas, 4 cocinas industriales con 3 quemadores con tanque de gas de 100 libras y 8 lavaderos de ropa.

El equipo interinstitucional estaba conformado de la siguiente manera:

Alcaldía de Managua, contaba con 15 personas, coordinador general, 7 coordinadores de albergue y 7 personas de apoyo.

El Ministerio de salud, designo, 2 médicos, 2 enfermeras, con rotación de 24 horas, además; 1 psicóloga y 1 trabajadora social que llegaba 2 veces por semana.

El Ministerio de educación, designo a 10 personas, 1 coordinador y 9 docentes para educación formal.

El Ministerio de la Familia, asignó a 5 personas, 1 coordinador y 4 técnicos especialistas en la atención a niñez, adolescencia, familia y adultos mayores.

La Policía Nacional, designó a 4 oficiales del distrito I, 12 de la dirección de operaciones especiales (DOEP), 2 de la comisaría de la mujer, 8 oficiales de patrulla Managua, 1 de inteligencia y 1 oficial de drogas. Para un total de 28 efectivos policiales.

Albergue 4. Albergue de provenientes de la Costa Caribe de Nicaragua.

En el caso del albergue 4, se tomó la decisión de destinar este albergue para la atención exclusiva de las familias Miskitas y Mayagnas que provenían del edificio en ruinas conocido como el Kilombo, de los semáforos de servigob, 3 cuadras hacia el oeste, mano izquierda ubicado en el distrito 2 de la capital.

Estaba conformado por 24 familias provenientes de la costa caribe de Nicaragua, las cuales eran 9 familias Mayagnas y 15 Miskitas, haciendo un total de 90 personas, de las cuales eran 47 mujeres y 43 varones. Niños eran 30, 13 mujeres y 17 varones. Adolescentes eran 2, 1 varón y 1 una mujer. Jóvenes 43, 25 mujeres y 18 varones. Adultos 11, mujeres 7 y varones 4. Adulto Mayor 4, 3 mujeres y 1 varón.

En este albergue, se caracterizó por la dificultad de atención especializada por las instituciones del estado debido a las limitantes con el idioma y el poco conocimiento de su cultura y tradiciones.

En este albergue se presentó un caso de crisis de histeria colectiva en 4 miskitos mejor conocido como grisi siknis, según (IMTRADEC/URACCAN) es una enfermedad que afecta principalmente a la población Miskita de la Costa Atlántica. El término es del idioma Miskitu, y quiere decir solo "enfermedad de locura." El nombre Grisi Siknis viene del contacto con la cultura británica en la Región. El verdadero nombre en Miskito es Pauka alkan y afecta especialmente a las mujeres jóvenes. (pág. 1)

La atención de este caso se atendió en conjunto el MINSA, Policía Nacional y Alcaldía de Managua, a fin de proteger la integridad física del resto de albergados a los afectados se le suministró medicamentos para controlarlos y evitar se siguiera colectivizándose esta situación desconocida en ese momento. Este fenómeno se

logró controlar en un lapso 3 de horas, no volviéndose a manifestar en el resto de su instancia en el albergue.

Datos Demográficos

En el albergue IND, existían 420 familias albergadas, con 1588 personas, las cuales 775 eran mujeres y 813 varones. El porcentaje de mujeres albergadas fue de un 49 % y el 51 % de varones. Del total de familias, a 399 mujeres fueron restituidos sus derechos como dueñas de las viviendas en Ciudad Belén.

Se contaba con 83 Niños y niñas estudiando en pre escolar, de los cuales son 43 mujeres y 40 hombres. En Primaria estudiaban 510 estudiantes, de los cuales 264 eran mujeres y 264 hombres.

En secundaria se contaba con 437 estudiantes, de los cuales 193 eran estudiantes del sexo femenino y 244 del sexo masculino. Existían 92 técnicos, bachilleres y universitarios, 48 mujeres y 44 varones.

Iletrados existían 41 personas, de las cuales 27 eran mujeres y 14 varones.

Existían 557 personas entre casados y de unión de hecho estable, y existían 58 personas viudas, de las cuales 44 eran mujeres.

El organigrama organizativo de atención social

La atención social del albergue era coordinada por la Alcaldía de Managua, la cual tenía una interacción, con todos los actores institucionales con presencia en este, lo que permitía, atender a lo inmediato cualquier demanda, problemas o dificultad que se presentaba en el albergue. Esto permitía en determinado momento actuar como comisión interdisciplinaria dependiendo del caso o situación presentada.

Cada institución tenía detallado sus roles y deberes en el albergue, a continuación, les mencionamos:

Coordinación de albergue, coordinación interinstitucional, alimentación, resolución de conflictos, asignación de espacios a las familias.	Alcaldía de Managua
Atención de primer nivel en salud, casos crónicos, seguimiento a embarazos, atención psicológica, atención de neonatos e infantes.	MINSA
Seguridad, atención casos de violencia hacia la mujer y la niñez, drogas, alcoholismo, violencia familiar y vecinal.	Policía Nacional Con sus especialidades.
Atención psicosocial a padres y madres, escuela de padre y madre, niños sin partida de nacimiento, recreación, adultos mayores	Ministerio de la familia
Deporte, instalaciones, y servicios básicos.	IND
Educación inicial, primaria, y educación de adulto	MINED
Instalaciones eléctricas, capacidad de carga eléctrica	ENATREL

R2. El proceso de atención de necesidades básicas y sociales a las familias albergadas.

Alcaldía de Managua.

Coordinaba a todas las instituciones presente en el albergue, realizaba reuniones periódicas con los coordinadores de cada albergue con el propósito de evacuar todas aquellas situaciones que se presentaban con los albergados, tales como sanidad ambiental de cada albergue, organización y mejor uso de los recursos, observar que los padres de familias se preocuparan por el aseo personal de los niños e integrarlos a la escuela o preescolar como parte de su desarrollo educativo para que este no se viera interrumpido por problemas de poca tutela.

Se hacían revisión permanente de la cantidad de gas en los cilindros para garantizar que este suministro se mantuviera de forma permanente por el uso necesario de las familias que se encontraban albergadas, así como asegurar el mantenimiento de las cocinas que por el uso constante tendían a deteriorarse máxime que en las mismas se preparaban la merienda escolar que se proporcionaba a los estudiantes de preescolar y primaria que se encontraban inserto en el sistema educativo.

De la misma manera se hacía revisión de la batería sanitaria entre ellos duchas, llaves de paso, lavaderos que permitiera el funcionamiento óptimo de estos servicios para el bienestar de los usuarios, así como el suministro de implementos de limpieza como eran lampazos, escobas, rastrillos, carretillas, recipientes contenedores de basuras, bolsas, guantes para limpiezas de baños, desinfectantes, cloro, detergente y pinesol, se garantizaba la coordinación de forma fluida con la dirección de limpieza pública a fin evacuar del centro todo los desechos sólidos emanados por los albergados y actores institucionales.

Bajo la coordinación de la Dirección de Deportes se proveía de implementos deportivos tales como balones para baloncesto, fútbol sala, fútbol campo, voleibol, canchas móviles y redes para fútbol, redes para voleibol con el propósito de crearles un ambiente sano deportivo a los jóvenes y adolescentes del albergue por medio del impulso a las diferentes disciplinas deportivas.

En lo que refiere a las actividades recreativas y lúdicas la dirección de programas sociales con la participación voluntaria de Promotoría solidaria de la Juventud sandinista 19 de Julio se implementaron actividades con la niñez, piñatas, pinta carita, juegos tradicionales tales como encostalados, trompo, rayuela, la cebollita entre otros. Para el periodo de semana santa se incorporó a estas actividades piscinas móviles tamaños súper Willy para el deleite de las familias albergadas donde la Promotoría solidaria se encargó del cuidado y la protección de los niños en este evento que se mantuvo por una semana.

Otra actividad que coordinaba la Alcaldía de Managua era el traslado en la técnica institucional de los paquetes de alimentación cruda para lo cual se solicitaba apoyo de algunos albergados para la carga, descarga, almacenamiento y distribución a cada familia de acuerdo a la cantidad de personas por núcleo; estas cantidades estaban de acuerdo a normas internacionales de suministro de alimentación para cada persona. Se garantizó un kit de utensilios de cocina a cada familia ya que en muchos casos carecían de esta necesidad familiar.

Otra dotación que sumistro esta institución fue la entrega de 24 cunas, bañeras y un kit de aseo personal para los niños recién nacidos en el albergue como parte de la atención a la primera infancia como apoyo a las madres albergadas.

Ministerio de Salud (MINSa)

Para el servicio de salud se instaló el puesto médico, en la clínica ya existente del Instituto Nicaragüense de Deportes, complementando esto con camas ginecológicas y algún otro mobiliario necesario para el buen desempeño de la atención a los albergados, dotando de los medicamentos para las consultas generales, para pacientes dispensarizada, material de reposición periódico y personal calificado que consistía en un médico coordinador, un médico general, dos enfermeras y otro personal médico y enfermería que rotaba para asegurar la atención de las emergencias por las noches así como una psicóloga y una trabajadora social que atendían dos veces por semana.

Implemento un censo de las mujeres embarazadas con el fin de asegurar el seguimiento periódico en el desarrollo de la gestación de cada una de las mujeres como parte del programa de control prenatal. Así también llevaron un registro de todos los pacientes crónicos (Diabéticos, Hipertensos, Cardiopatas y Asmáticos) a fin de garantizar su control y medicación para evitar que estos sufrieran descompensaciones en su estadía en el albergue temporal.

Las consultas generales se mantuvieron durante 10 horas por día para todas aquellas enfermedades virales, respiratorias, diarreicas, dermatológicas y otras patologías propias del entorno (Clima, Ambientales, Hacinamiento, etc.) atendándose por las noches las emergencias que se presentaban principalmente en paciente crónicos descompensados ejemplo alteración arterial y otras emergencias por heridas menores ocasionadas en preparación de alimentos, por niños accidentados por juegos infantiles.

A su vez, estos se dispusieron a realizar visitas domiciliarias a fin de asegurar la atención a casos febriles, embarazadas que no asistían a su cita de control prenatal y pacientes crónicos que algunos casos no asistían a retirar su medicamento o chequeo programado. Se atendían consultas a pacientes con enfermedades psicotraumática, así como pacientes con problemas mentales y los casos que

correspondían a trabajo social se les dio seguimiento llevándolos como estudios de casos.

En cuanto al seguimiento de estos problemas, “mencionamos a una mujer de 45 años, que tenía 2 hijos, el primero de 10 años y el segundo de 4 años, misma que presentaba trastornos mentales y daba maltrato a su pareja lo que afectaba directamente a los menores ya que en ocasiones su pareja se retiraba del albergue por lo que se procedió a buscar familiares cercanos a ella para que se hicieran cargos de los niños, cuando ella se descompensaba y su marido se ausentaba del albergue”.

Además se dispuso a realizar prevención con charlas para el higiene ambiental, manipulación de alimento, aseo personal de adultos e infantes, llevando a la vez capacitaciones sobre enfermedades de transmisión sexual, así como la administración de los medicamentos a los pacientes crónicos por parte de los familiares, otra acción realizada dirigida a los jóvenes y adolescentes fueron capacitaciones sobre salud sexual y reproductiva con el propósito de evitar la infecciones de transmisión sexual y los embarazos a temprana edad y no deseados.

Se realizaron jornadas de desparasitación, despiojización, abatización y fumigación para evitar enfermedades por plagas y enfermedades tropicales.

Ministerio de la Familia Adolescencia y Niñez (MIFAM)

MIFAM mantuvo un equipo conformado con un coordinador y cuatro a cinco técnicos que se disponían a dar seguimiento y detección de casos de abusos, violencia y otras situaciones irregulares, manifiestas con mujeres, niños y adolescentes

Por medio de esta institución se atendió los casos de violencia intrafamiliar que muchos de estos se presentaban por problemas de alcoholismo, drogadicción, celos de pareja y despreocupación del padre de familia por garantizar el suministro de necesidades básicas de la familia mismo que maltrataban a sus parejas o los hijos cuando estos demandaban la responsabilidad paterna, llevándolo como casos a atender y asegurando el seguimiento a acuerdos establecidos en el núcleo familiar.

Otra situación fue la de abuso laboral con menores, niños que salían a trabajar con gigantonas (tocando redobles y copleros), casos que se les dio seguimiento y atención permanente a fin de evitar este abuso e insertarlos a sistema educativo como un derecho de la niñez.

Se impulsó capacitaciones “Escuela en Valores de Padre y Madre” que se ejecutó en cada uno de los siete albergues como un proceso de intervención en diferentes temáticas (autoestima, Derechos de la niñez, derecho de la mujer, derecho de la familia, convivencia familia, entre otros), con una frecuencia semanal por un periodo de tres meses concluyendo con la entrega de certificado de reconocimientos a los participantes en estas capacitaciones.

Ministerio de Educación (MINED)

Este Ministerio dotó de pupitres para educación primaria (primer grado a sexto grado) y mobiliario como mesas y sillas para los tres niveles de preescolar (primer nivel a Tercer nivel) y un equipo de diez docentes entre ellos un coordinador, seis maestros de primaria y tres maestros para preescolar, con el propósito de garantizar el seguimiento al año académico que se vio interrumpido por este fenómeno natural que afectó a las familias albergadas.

Los docentes realizaron adecuación curricular por la interrupción académica de los alumnos en edad escolar, para que estos no perdieron el año lectivo, se instaló seis grados en locales provisionales dándole seguimiento al año académico, así como el nivel de preescolar, donde tuvieron que realizar un censo para la ubicación de cada alumno en el nivel correspondiente.

Se llevó a efecto la educación de adultos con personas iletradas, apoyándose con facilitadores provenientes de los mismos albergados que se mantuvo durante la estadía en el albergue concluyendo con una promoción de cuarenta y seis alfabetizados.

Por medio del programa PINE ESCOLAR se garantizó la merienda escolar a los dos niveles educativos lo que permitió el aseguramiento de la retención escolar y el buen rendimiento académico de cada uno de los estudiantes. Para el aseguramiento de esto se contó con el involucramiento de los padres en la preparación de los alimentos y suministro de complemento en la merienda escolar.

Instituto Nicaragüense de Deportes (IND)

Este aporte todas las instalaciones necesarias para la salvaguarda de las familias donde se instalaron los siete albergues, compartiendo el suministro de agua de consumo humano, energía eléctrica e infraestructura deportiva para la recreación sana de los jóvenes y adolescentes albergados.

También dispusieron el apoyo con el personal de seguridad y vigilancia con el control de las entradas y salidas a las instalaciones, así también personal calificado en instrucción para la formación de un grupo de jóvenes albergados en la habilitación de arbitraje para voleibol y futbol.

Esta institución habilitó ligas deportivas exclusivas para la juventud y adolescencia albergada suministrando los implementos deportivos para el impulso del deporte en estos participantes, se contó con el concurso de algunos líderes deportivos provenientes de los mismos albergados para la realización de estas ligas.

Empresa Nacional de Suministros Eléctricos (ENATREL)

Por medio de esta Empresa se garantizó la redistribución de carga para el suministro de energía a fin de asegurar el abastecimiento del servicio a los usuarios, así también se instalaron las acometidas para el servicio e iluminación de áreas oscuras para los albergados, e instalaciones eléctricas en champas provisionales que algunas familias habilitaron para su privacidad familiar y de parejas. En este mismo orden se estableció revisión permanente para el mantenimiento del suministro para evitar sobre cargas o disminución de capacidad en la prestación del servicio. Con esto propósito suministraron el material necesario como cables, y luminarias y otros requerimientos

Policía Nacional (PN)

Esta Institución de orden público garantizo la convivencia familiar y vecinal atendiendo todos los casos de abusos o violencia física que se presentaron en el seno de las familias o comunitarias y otros casos de delitos menores como hurto simple, alteración al orden por alcoholismo, drogadicción y otros. Con este fin la institución dispuso del personal policial y especializaciones necesarias para asegurar el bienestar de las familias albergadas.

Se presentaron casos de hombres que maltrataban físicamente a sus compañeras o hijos que de alguna u otra forma alteraban la tranquilidad en el hogar por lo que se hizo necesario la intervención por medio de la comisaria de la mujer y seguridad publica donde se tomaban acuerdos para observar un mejor comportamiento en dichas situaciones, en algunos casos se tuvo que privar de libertad en periodos cortos a los agresores.

En los casos de Violencia vecinal se presentaban por personas que a través de la ingesta de alcohol o algún estupefaciente interrumpían con violencia a algunos vecinos por lo que la institución se vio obligada a restablecer el orden con el concurso de las familias y cuando fue necesario se debió trasladar al distrito de policía siguiendo el orden establecido que en primera instancia era la mediación y cuando no era posible se remitía a las instancias correspondientes.

En los casos de sustracción de bienes personales y familiares y algunos casos mención bienes de la institución IND o visitantes en ese sentido, cuando eran menores se llamaba a mediación para la devolución de los bienes y en otros fue necesario abrir proceso de investigación a fin de establecer al actor o actores de los delitos cometidos y establecer los procedimientos ya existentes para estos casos.

R3. Proceso final de atención social a las familias albergadas al finalizar su estadía en el albergue.

El gobierno de Reconciliación y Unidad Nacional por medio de la Alcaldía de Managua, adquirió un lote de terreno en el sector de sabana grande, del distrito VI de Managua, en la parte sur este del Aeropuerto Internacional Augusto C. Sandino, para la construcción de un nuevo hábitat para los albergados que se encontraban en los diferentes albergues de Managua.

La Alcaldía de Managua, anuncia que para finales de diciembre de 2014 estarán listas las viviendas en este sector las cuales le denominaran Urbanización Ciudad Belén, orientando a los actores institucionales que se encontraban el albergue IND, iniciar el proceso final de la atención social a estas familias.

Los actores institucionales diseñaron estrategia para este proceso final de atención social que detallamos.

- Asambleas con los albergados donde se les explicaba que a partir de que llegaran a su nuevo hogar ellos tendrían que empezar una vida normal, donde asumirían sus costos de alimentación y servicios básicos.
- Talleres de concientización para que ellos al llegar a sus viviendas, cambiaran valores, comportamientos y conductas negativas tales como: depositar desechos alimenticios en los lavaderos, depositar dentro de los inodoros el papel higiénico y otros materiales desechables, mejor manejo de desechos sólidos, uso racional de agua y energía eléctrica, la convivencia vecinal e intrafamiliar, mayor preocupación por la inclusión de los hijos en el sistema de educación pública, mayor preocupación por la atención de las enfermedades entre otros.
- En este proceso final se hizo hincapié en que las intuiciones del estado ya no estarían en el acompañamiento permanente y cercano de ellos, porque a partir de su traslado ya existirán un lugar determinado para realizar todas las gestiones pertinentes que antes se proporcionaban en el albergue.

Este proceso final se realizó 15 días antes de su partida del albergue, generando en las familias una sensación de ansiedad y preocupación, ya que al finalizar su estadía en el albergue asumirían su responsabilidad familiar en el sentido de garantizar las necesidades de su hogar.

En este periodo hubo un aumento del índice de delincuencia menor en el albergue, aumentaron la sustracción de bienes familiares o personales, este comportamiento trascendió hacia algunos bienes propiedades del IND y la Alcaldía de Managua, tales como stop de vehículos, tanques de 100 libras de gas, lavaderos, lámparas, entre otros bienes.

El gobierno de unidad y reconciliación nacional anuncia que, a partir del 24 de diciembre, las familias se dispondrían a trasladarse hacia la urbanización Ciudad Belén. Dos días antes de partir los albergados se les explico que el proceso de traslado de ellos seria desde el albergue 1 hasta el albergue 7, en el mismo orden numérico que estaban registrado en dichos albergues.

A las 5 de la mañana del día 24 de diciembre del año 2014, se presentan 30 camiones del Ejército de Nicaragua por medio de la unidad de defensa civil y la Unidad Humanitaria y de rescate, iniciando el apoyo a las familias para ir subiendo en orden de familias sus pertenencias a los camiones designados. En este mismo proceso la Alcaldía de Managua, dispuso de 15 camiones para el traslado de bienes familiares.

Antes de abordar las unidades que los trasladarían, realizaron su trámite de legalización de servicios de agua potable y energía eléctrica.

La Policía Nacional brindo acompañamiento y seguridad al traslado de todas las familias y bienes que se trasladaban en caravana hacia su lugar de destino.

Después de 2 horas de viaje, las primeras familias arribaron a Ciudad Belén, donde se les asigno la vivienda de acuerdo al mismo orden que fueron trasladados, las viviendas eran de concreto monolítico y otras de bloque, 2 cuartos, sala, comedor, cocina, ducha y baño, lavadero, con instalaciones de agua negra, drenaje de agua pluvial, puertas con cerraduras, techo de perlin y zinc, piso de concreto fino y energía eléctrica, además contaban con los siguientes muebles, cama matrimonial, litera, 8 sillas plásticas, mesa para cocina, cocina de mesa de 3 quemadores, tanque de 25 lb con líquido, una mesa comedor y un kit de utensilios de cocina.

Las familias lloraban de emoción al ver su nuevo hogar y daban gracia a Dios y al Comandante Daniel, al ver las condiciones de las viviendas que estaban recibiendo. Otros realizaron oraciones en acción de gracia.

Este proceso duró 72 horas, para concluir con el traslado de las 436 familias que se encontraban albergadas en el centro de albergue IND.

15. Conclusiones

Se logró identificar que los actores institucionales desarrollaron un proceso organizativo de atención con las familias albergadas, aun no teniendo las herramientas y experiencia de atender a una cantidad de más de 400 familias en un solo albergue.

Este proceso al inicio fue muy complicado ya que las familias venían de un entorno donde no existían reglas y normas de conducta que cumplir, después de 1 mes aproximadamente fueron adecuándose al entorno.

Los actores institucionales no tenían claridad en las primeras semanas del manejo de tantas familias albergadas y del rol que cada una de ellas tenían que cumplir y como iban hacerlo, apoyándose entre las instituciones para dar respuesta.

En la atención de las necesidades se identificó que se pudo atender y dar respuestas a la mayoría de las demandas que existieron durante el tiempo que las familias permanecieron albergadas, tanto así que se dividieron 16 familias extensivas en 2 núcleos haciéndose un total de 436 familias atendidas.

Existía una actitud altamente demandante y exigente por parte de los albergados, lo cual tensionaba a las instituciones en el que hacer institucional.

En el traslado final de las familias se hizo de una manera ordenada, ágil y eficaz, logrando que las familias llegaran bien a su destino, no manifestando inconformidad alguna en este proceso.

Llegando claras que a partir de ese momento iban a empezar a escribir una nueva página en su vida gracias al Gobierno de Unidad y Reconciliación Nacional.

16. Recomendaciones

Alcaldía de Managua

- Elaborar formato único para traslado de familias de zona de riesgos a zona de seguridad (Albergue) con el propósito de hacer un proceso seguro y evitar que familias ajenas a la afectación puedan ingresar como albergados.
- Sistematizar los procesos de atención social que facilite referencia para otros eventos similares en el futuro.
- Fortalecer el equipo multidisciplinario en ciencias sociales y humanas para atender a familias que sean albergadas por fenómenos naturales y antrópicos.

Ministerio de salud

- Incorporar en el equipo médico del Minsa un psicólogo para atender los casos de personas en estado de shock o trauma psicológico, en el momento de la recepción de las familias en proceso de traslado de la zona de riesgo a zona segura (albergue) afectadas para atender a familias que presente alguna crisis.

Policía Nacional

- Incorporar la atención especial de la unidad de asuntos juveniles para atender al segmento joven en los albergues, ya que estos tienen las técnicas y métodos para atenderlos.

17. Referencias y bibliografía.

Web Grafía

Definicion. (18 de agosto de 2016). Obtenido de <http://definicion.mx/inclusion/>

Definicion.de. (15 de agosto de 2016).

Psicologia en Linea. (1 de 02 de 2016). Obtenido de <https://psicologosenlinea.net/1688-comportamiento-humano-psicologia-definicion-del-comportamiento-humano-y-como-la-luna-puede-afectar-el-comportamiento-de-las-personas.html>

Significados. (13 de agosto de 2016). Obtenido de <http://www.significados.com/metodologia/>

SlideShare. (20 de agosto de 2016). Obtenido de SlideShare: <http://es.slideshare.net/EstebanQuiroga/los-tres-paradigmas-en-investigacin>

BIBLIOGRAFIA

Ana Paula Villanueva, C. F. (19 de agosto de 2017). *Cuidadores a Domicilio de Adutos Mayores.* Obtenido de <https://nancyclides.wordpress.com/2011/12/22/las-personas-mayores-y-su-entorno-social-economico-y-cultural/>

Angarita, J. R. (09 de 05 de 2011). *Teorías y Paradigmas Educativos.* Obtenido de <http://paradigmaseducativosuft.blogspot.com/2011/05/figura-1.html>

Aragon, E. (26 de septiembre de 2017). (A. Espinoza, Entrevistador)

Aranibar. (2001). *Vejez y Envejecimiento.*

aY, D. A. (s.f.).

Ayon, A. (20 de septiembre de 2017). *La prensa .* Obtenido de La Prensa : <https://www.laprensa.com.ni/2016/09/30/columna-del-dia/2108975-el-adulto-mayor-en-la-sociedad>

Charles DeMets, R. G. (2010). Geologically current plate motions. *Geophysical Journal International*, 35-45.

Cifuentes, P. (2005). *Adulto Mayor Institucionalizado.* Santiago, Chile.

Creative Commons. (3 de Enero de 2017). *Universo Formas.* Obtenido de Univero Formas: <http://www.universoformas.com/estadistica/inferencia/muestro-no-probabilistico/amp/&h/=es-NI>

Diane, P. (1987). *Sicologia .* Mexico: McGraw-Hill.

Edgar, Lopategui Corsino. (2013). *saludmed.* Recuperado el 27 de 10 de 2018, de http://www.saludmed.com/FisioEj/Requisitos/Investigacion_Cientifica.pdf

Ejercito de Nicaragua. (2010). *Ejercito de Nicaragua.* Obtenido de <http://www.ejercito.mil.ni/contenido/sociedad-civil/defensa-civil/defensa-civil-normas.html>

- Escuela Psicoanalítica de psicología social. (s/a). *Material teórico de psicología social*. Buenos Aires: Escuela Psicoanalítica de psicología social.
- Gaitan, E. R., & Alegria, R. R. (2016). *CONDICIONES DEL HOGAR DE ANCIANOS DR. "AGUSTÍN SÁNCHEZ VIGIL"*. Managua.
- Gobierno de Nicaragua. (14 de MAYO de 2014). EY DE REFORMA A LA LEY No. 337 "LEY CREADORA DEL SISTEMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN, MITIGACIÓN Y ATENCIÓN DE DESASTRES. MANAGUA, MANAGUA, NICARAGUA: GACETA DIARIO OFICIAL DE NICARAGUA.
- Gómez, O. M. (2008). *Técnicas de investigación II*. Nicaragua: Universidad Católica.
- Gonzalez, C. G. (2014). *monografía*. Nicaragua: Unan Managua.
- Ibáñez, T. (1994). *Psicología Social constructivista*. Mexico: Universidad de Guadalajara.
- INETER. (s.f.). *INSTITUTO NICARAGUENSE DE ESTUDIOS TERRITORIALES*. Obtenido de <http://webserver2.ineter.gob.ni/sis/f-mana.html>
- Instituto de Geología y Geofísica - UNAN MANAGUA. (s.f.). *IGG-CIGEO*. Obtenido de <http://www.igg.unan.edu.ni/>
- Jimenez, E. C. (24 de septiembre de 2017). que tipo de actividades de recreacion realiza en su casa y comunidad. (A. Espinoza, Entrevistador)
- Kisnerman, N. (1980). *Servicio Social de Grupos*. Buenos Aires: Humanitas.
- kliksberg, b. (1995). *El Pensamiento Organizativo*. Buenos Aires: Tesis.
- Lemus, O. E. (2009). Inducción y deducción como origen de la ciencia. *Konvergencias filosofica y culturas en dialogo*, 125.
- (s.f.). Metodlogia de la Investif.
- Ministerio de Relaciones Exteriores . (Enero de 2009). *Manual para la Gestión de Asistencia Humanitaria Internacional en Casos de Desastres*. San salvador.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2008). *Manual para la Gestión de Asistencia Humanitaria Internacional en Casos de Desastres* . El Salvador.
- Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España. (1995). *La conducta humana ante situaciones de emergencia*. Madrid.
- Moreno, M. F. (2014). *Monografía*. Managua: Unan Managua.
- Oficina de las Naciones Unidas para la reduccion de desastres. (s.f.). *Oficina de las Naciones Unidas para la reduccion de desastres*. Obtenido de <http://eird.org/americas/>
- Pellón, E. G. (s/a). INTRODUCCIÓN A LA ANTROPOLOGÍA SOCIAL Y CULTURAL. *Universidad de Cantabria*, 11.
- Pere Soler. (1997). *La investigación cualitativa en Marketing y Publicidad*. 1.
- Porto, J. P. (2008). *definicion.de*. Recuperado el 18 de 04 de 2018, de <https://definicion.de/entorno-social/>
- Potyara Pereira. (s.f.). *Universidad Nacional de la Plata, Facultad de Trabajo Social* . Recuperado el 17 de 04 de 2018, de <http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/>

- Real Academia Española. (11 de 04 de 2016). *Real Academia Española*. Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Real Academia Española. (s.f.). *Real Academia Española*. Recuperado el 17 de 04 de 2018, de www.rae.es
- Reyes, P. (2005). *Adulto Institucionalizado*. Santiago, Chile.
- (2005). Adulto Institucionalizado. En P. Reyes, *Adulto Institucionalizado* (pág. 35). Santiago, Chile.
- Riviere, E. P. (12 de Abril de 2016). <http://www.significados.com/>.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). Metodología de la Investigación . En *Metodología de la Investigación* (págs. 76-89). Mexico: McGraw-Hill.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad, una tecnica util en el campo antropofisico. *cuiculco*, 39-49.
- Rodriguez, D. (Noviembre de 2011). Obtenido de www.vejezyenvejecimiento.com
- Rodriguez, K. (2011). *Vejez y envejecimiento*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Ruiz, E., & Rivas, R. (2016). *CONDICIONES DEL HOGAR DE ANCIANOS DR. "AGUSTÍN SÁNCHEZ VIGIL"*. Managua.
- Sampieri, (2006). Metodología de la Investigación. En F. y. Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 92). Mexico: McGraw-Hill.
- Sampieri, Fernandez y Lucio. (2006). Metodología de la Investigación. En F. y. Sampieri, *Metodología de la Investigación* (pág. 16). Mexico: McGraw-Hill.
- Sampieri, R. H. (2010). *Metodología de la ivenstigación* . Mexico: McGraw-Hill.
- SILAIS-RIVAS. (2017). *Programación y planificación en Salud Pública* . Rivas: SILAIS-RIVAS.
- Taylor, S. B. (1992). *Introducción a los métodos cualitativos en investigación*. España: Paidós.
- thomas, S. K. (1962). *Estructura de las Revoluciones Cientificas*. Chicago.
- Unidas, N. (20013). *Declaracion Política y Plan de accion internacional de Madrid sobre el envejecimoento*. Neva York.

18. Anexos (gráficos, imágenes, tablas, esquemas, formularios)

Cronograma de trabajo

Etapas Actividades	Responsabilidades	Semanas de trabajo					Resultados
		1	2	3	4	5	
Revisión Documental	Equipo de Investigación	✓					Obtención de la Información sobre el tema
Organización del Protocolo	Equipo de Investigación		✓	✓			Organizado el protocolo de la investigación
Reconocimiento del contexto	Informante		✓	✓			Reconocido el contexto y contacto de líderes
Tutoría para la Revisión de avances en el contenido de la investigación	Profesor y Equipo de Investigación		✓		✓		Recomendaciones para mejorar aspecto de la Investigación
Aplicación de Instrumento	Equipo de Investigación						Aplicado el instrumento de investigación
Análisis de Instrumento con datos	Equipo de Investigación				✓		
Presentado el Informe	Equipo de Investigación					✓	Presentado el Informe Final de Investigación

1. Se realizan entrevistas de preguntas abiertas dirigidas a actores psicosociales que intervinieron en el proceso de atención psicosocial a familias evacuadas de los escombros de Managua, las cuales fueron albergadas en el centro de albergue Instituto Nacional de Deportes (IND), en el periodo de abril a diciembre de 2014.

2. Se realizan entrevistas de preguntas abiertas dirigidas a protagonistas que fueron evacuados de los escombros de Managua y recibieron atención integral por parte del gobierno central por medio de las instituciones del estado en el centro de albergue Instituto Nacional de Deportes (IND), en el periodo de abril a diciembre de 2014.

Entrevista a Actores.

1. ¿Cuál fue su responsabilidad en el albergue IND en el periodo de abril a diciembre de 2014?

2. ¿Cuánto tiempo permanecía semanalmente usted en el albergue?

3. ¿qué funciones realizaba?

4. ¿Cuál era las principales problemáticas presentadas para el desarrollo de sus funciones?

5. ¿Cuál era sus prioridades de atención?

6. ¿se brindaba respuesta a la problemática encontradas en su atención?

7. ¿Qué nivel de coordinación tenía con las demás instituciones involucradas en la atención a los albergados?

8. ¿Contaba con la articulación de las instancias superiores de su institución cuando el caso lo ameritaba?

9. ¿Qué grupo presentaba mayor riesgo social desde su punto de vista?

10. ¿Cuáles prácticas sociales negativas o de comportamiento social no adecuado piensa usted que eran las más difíciles de atender?

11. ¿Cuáles de las prácticas sociales negativas o de comportamiento social no adecuado identificados anteriormente fueron disminuidos o cambiados por valores positivos al cierre del albergue?

12. ¿Hubo seguimiento a los casos atendidos?

13. ¿piensa usted que la atención brindada en logística para la estadía de los albergados fue la correcta o puede ser mejorada en un futuro?

14. ¿Cuáles serían sus aportes finales para mejorar la atención a futuros albergados, tomando en cuenta los altos niveles de vulnerabilidad de Managua?

Entrevistas a protagonistas

1. ¿En cuál de los 7 albergues del IND estaba usted ubicado?

2. ¿Cuántos eran los miembros de su núcleo familiar en ese momento?

3. ¿Cómo considera que eran las condiciones que tenían en el albergue?

4. ¿Cómo consideraba las normas o reglas que existían en el albergue?

5. ¿Cuál eran las principales dificultades que tenía usted y su núcleo familiar, para la convivencia con los demás albergados?

6. ¿Cómo valora la atención brindada por la Policía Nacional?

7. ¿Cómo valora la atención brindada por el Ministerio de la Familia?

8. ¿Cómo valora la atención brindada por el Minsa?

9. ¿Cómo valora la atención brindada por la Alcaldía de Managua

10. ¿Cómo valora la atención brindada por el Ministerio de Educación?

11. ¿Piensa usted que se le brindo lo necesario para satisfacer sus necesidades básicas? (Alimentación, energía eléctrica, agua, medicamentos, cocina, entre otros)

12. ¿Se les dio respuesta a sus principales demandas como albergados?

13. ¿Cómo podría mejorarse la atención a futuros albergados?