



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

Personas Sin Hogar: Una perspectiva de género. *Análisis en la ciudad de Zaragoza.*

Homeless people: A gender perspective. *Analysis in the city of Zaragoza.*

Autor/es

Diana Gracia Villarroya  
Daniel Peña Navarro

Director/es

Antonio Eito Mateo

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo  
2017



**Resumen:** El presente trabajo recoge un análisis del sinhogarismo en la ciudad de Zaragoza, ofreciendo una perspectiva de género de la misma. A través de entrevistas a profesionales y usuarios y de análisis de los recursos, se da una perspectiva de género a esta situación, además se presentan las conclusiones que se han obtenido del trabajo de campo y la opinión tanto de usuarios como profesionales de los recursos de la Coordinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar. Esta investigación finaliza con unas propuestas de mejora de la situación de este colectivo.

**Palabras clave:** Trabajo social, Personas sin hogar, sinhogarismo, Perspectiva de género, Zaragoza, Recursos, Sin techo, *Housing First*.





# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
INTRODUCCIÓN .....	8
CAP. 1 DISEÑO Y PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
1.1 OBJETIVOS .....	9
1.1.1 Objetivo General.....	9
1.1.2 Objetivos Específicos .....	9
1.2 METODOLOGÍA.....	9
CAP. 2 MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO .....	11
2.1 MARCO TEÓRICO .....	11
2.1.1 Exclusión social .....	11
2.1.2 Exclusión Residencial.....	11
2.1.2.1 Factores que intervienen en la exclusión residencial.....	13
2.1.3 Personas Sin Hogar .....	13
2.1.3.1 Causas del sinhogarismo .....	16
2.1.3.2 Sinhogarismo desde una perspectiva de género .....	16
2.1.4 Trabajo social con Personas Sin Hogar .....	18
2.1.5 Contextualización en Zaragoza.....	19
2.2 MARCO NORMATIVO.....	21
2.2.1 Declaración Universal de Derechos Humanos.....	21
2.2.2 Constitución Española .....	21
2.2.3 Estrategia Nacional Integral para Personas sin hogar (2015-2020) .....	22
2.2.4 Estatuto de Autonomía de Aragón .....	23
2.2.5 Normativa del Albergue Municipal de Zaragoza .....	23
CAP.3 EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS PARA PSH EN ZARAGOZA .....	25
3.1 Centro Social San Antonio .....	25
3.2 Hermandad del Santo Refugio.....	25
3.3 Parroquia de Nuestra Señora del Carmen.....	26
3.4 Cruz Roja .....	27
3.5 Caritas Diocesana de Zaragoza .....	28
3.6 Albergue Municipal de Zaragoza .....	28

3.7 Casa Abierta.....	29
3.8 Fundación La Caridad .....	29
3.9 Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl .....	29
3.10 Centro de Día y Consigna “San Blas” .....	30
CAP. 4 ANÁLISIS Y REPRESENTACIÓN DE DATOS.....	32
4.1 Análisis de los entrevistados .....	32
4.2 Entrevistas a profesionales.....	46
CAP. 5 CONCLUSIONES .....	51
CAP. 6 PROPUESTAS .....	54
Propuesta 1: Conocimiento de recursos. ....	54
Propuesta 2: Mujeres. ....	54
Propuesta 3: Puerta de Entrada Única. ....	54
Propuesta 4: Vivienda.....	55
Propuesta 5: Programas de orientación y formación laboral para persona sin hogar. ....	55
BIBLIOGRAFÍA .....	56
ANEXOS.....	58
Anexo 1. Cuestionarios a usuarios.....	58
Anexo 2. Guion de entrevista para profesionales .....	75
Anexo 3. Mapa de recursos.....	76

## Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Esferas de la pobreza.....	12
Ilustración 2: Relaciones que influyen en la vulnerabilidad social.....	16
Ilustración 3. Composición por sexo.....	20
Ilustración 4. Composición por edad.....	20
Ilustración 5. Sexo .....	33
Ilustración 6. Nacionalidades .....	33
Ilustración 7. Edad .....	34
Ilustración 8. Nivel de estudios .....	34
Ilustración 9. Tiempo en la calle.....	35
Ilustración 10. Viviendas previas a la calle .....	36
Ilustración 11. Problemas de Salud y Tratamiento.....	37
Ilustración 12. Intervención en Servicios Sociales.....	39
Ilustración 13. Recursos.....	40
Ilustración 14. Prestaciones Percibidas .....	41
Ilustración 15. Conflictos .....	42
Ilustración 16. Formas de ocio .....	42
Ilustración 17. ¿Pueden mejorar las políticas públicas?.....	43
Ilustración 18. Propuestas de los encuestados .....	44
Ilustración 19. ¿Aumento de personas sin hogar en el último año?.....	46
Ilustración 20. Comparación inmigrantes-autóctonos .....	47
Ilustración 21 ¿Se ha producido un aumento del N° de mujeres? .....	48
Ilustración 22 Discriminación Mujeres-Hombres .....	48
Ilustración 23. ¿Reinserción o medidas paliativas?.....	49
Ilustración 24. ¿Son suficientes las atenciones que reciben? .....	50

## Índice de tablas

Tabla 1: Tipología FEANTSA de PSH.....	15
Tabla 2. Cuestionarios .....	32
Tabla 3. Situación familiar .....	38



## AGRADECIMIENTOS

Queremos manifestar nuestro más profundo agradecimiento a las personas que nos han ayudado en la elaboración del trabajo, en especial a Antonio Eito Mateo, profesor y director del trabajo. Gracias por transmitirnos tu conocimiento, por guiarnos y animarnos a continuar en nuestra formación académica, y por tu profesionalidad y disponibilidad a lo largo de estos meses.

Agradecer también a las personas que han participado en las entrevistas, sin cuya colaboración y aportaciones no habría sido posible la realización del presente trabajo. Así como a los profesionales de los recursos que se mostraron dispuestos a facilitarnos y aportarnos la información necesaria para poder realizar el trabajo.

Finalmente, queremos agradecer a nuestro entorno, familia y amigos, a todas las personas cercanas que nos han animado en este trabajo y apoyado para continuar en nuestra formación académica durante estos meses.

## INTRODUCCIÓN

En pleno Siglo XXI parece que existen situaciones problemáticas que no han cambiado, el fenómeno de las personas sin hogar sigue existiendo en la actualidad y está en un progresivo aumento debido a la situación de crisis económica, ya no solo a nivel nacional sino también a nivel mundial, que afecta a todos los ciudadanos, y en especial a los colectivos más vulnerables. Dentro del colectivo de las personas más vulnerables podemos agrupar a muchos perfiles diferentes de población, pero son las personas sin hogar a las que ya no les queda nada, incluso ni su propia documentación, siendo lo más grave y básico un techo donde poder vivir de manera digna y satisfacer sus necesidades básicas, tal y como aparece en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Estas situaciones engloban a población anciana, adulta, joven e incluso niños que viven en los tiempos actuales en condiciones de extrema pobreza, lo que parece no tener ninguna solución. Esta realidad en la que vivimos ha ido a más desde el año 2008 con la crisis económica. Desde el año 2012, las situaciones de vulnerabilidad se han incrementado en el país un 7,8%, siendo la de 2012 de 21,1%, mientras que en el año 2016 la encontramos en un 22,3%, según datos del Instituto Nacional de Estadística.

Por tanto, la necesidad de esta investigación surge de la idea de una menor presencia de la mujer dentro del colectivo de las personas sin hogar, aunque para conocer esta realidad este trabajo no se centrará solo en el colectivo femenino, sino que se realizará un análisis de la situación general de las personas sin hogar y de sus recursos, para posteriormente analizarlo desde la perspectiva de género.

Con este trabajo queremos mostrar la realidad de las personas sin hogar en Zaragoza, sus necesidades y percepciones sobre su situación dándoles voz a través de las entrevistas recogidas en *Anexos*, además de hacer un análisis de todas ellas para dar una visión global a esta problemática, todo ello con una marcada perspectiva de género para así visibilizar a la mujer dentro de este colectivo.

Para realizar dicho análisis, contaremos también con la colaboración de diferentes profesionales de este ámbito, pertenecientes a los recursos de la Coordinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar de Zaragoza, a los que hemos realizado entrevistas para conocer tanto su opinión como su forma de trabajar con las personas sin hogar. Como base para la investigación se tendrán en cuenta los estudios realizados en los años 2005 y 2012 por el Instituto Nacional de Estadística (INE), con los que se dieron a conocer el perfil socio-demográfico, las condiciones de vida y las dificultades de acceso al alojamiento de este colectivo, entre otros aspectos. Además también se utilizará material bibliográfico específico sobre aspectos básicos del sinhogarismo y legislación desde el ámbito internacional al local.

El documento constará de una primera parte en la que se explicarán conocimientos básicos sobre el sinhogarismo así como la legislación en la que aparece, recogido en un marco teórico y legislativo. Posteriormente se plantean los objetivos que pretendemos conseguir con la investigación y la metodología seguida para ello, así como una evolución de los recursos que forman parte de la Coordinadora y finalmente se realizará un análisis de todos los datos recogidos mediante las entrevistas tanto a personas sin hogar como a profesionales, para hacer después propuestas de mejora.

En definitiva, con esta investigación pretendemos dar a conocer una situación que sufren muchas personas en nuestro país, y que a través de las conclusiones obtenidas se pueda mejorar la intervención con el colectivo de las personas sin hogar.

# CAP. 1 DISEÑO Y PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo General

- Conocer la situación de las personas sin hogar en Zaragoza desde una perspectiva de género.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Plasmar la opinión de las personas sin hogar sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza.
- Visibilizar la problemática de la mujer dentro del colectivo de las personas sin hogar en Zaragoza.
- Mostrar la evolución de los recursos existentes en la ciudad de Zaragoza para las personas sin hogar.
- Aportar posibles soluciones o propuestas de mejora a las necesidades detectadas.

## 1.2 METODOLOGÍA

Para la realización de la investigación centrada en las personas sin hogar se han utilizado todos aquellos conocimientos, competencias y habilidades obtenidos durante los años de la carrera universitaria de Trabajo Social.

La metodología utilizada se centra en técnicas de investigación cualitativa, siendo éstas la entrevista, la observación no participante, así como la revisión documental y bibliográfica.

Se entiende por entrevista como la conversación entre al menos dos personas, siendo una de ellas el entrevistador y otra la persona entrevistada, ambas personas dialogan acerca de un algún tipo de problema o bien por el propósito que el entrevistador decida, siendo el objetivo la obtención de información de individuos o grupos (Ander-Egg, 1982).

Las entrevistas han sido realizadas a los profesionales de diferentes recursos para personas sin hogar, y con ellas pretendemos recabar información sobre diferentes materias relacionadas con la población objeto de estudio, como pueden ser cuestiones personales, de salud, relacionales y de vivienda, entre otras.

En este tipo de investigaciones de carácter cualitativo se tienen en cuenta tres tipos de entrevistas: estructuradas, semi-estructuradas y no estructuradas. En nuestro caso, ha sido utilizada **entrevista no estructurada**, entendida como aquella en la que se dispone de un guion por parte del entrevistador, en el que se recogen los diferentes temas a tratar a lo largo de la entrevista, pero durante el desarrollo de la misma se puede decidir libremente el orden de presentación de los diversos temas y el modo de formular las preguntas (Corbetta, 2010). Por tanto, se trata de conversaciones cara a cara inducidas por las personas entrevistadoras, en las cuales van desarrollando la temática y contenidos que surgen de manera imprevista sin haber sido tema objeto de estudio.

Las entrevistas han sido realizadas de manera directa y presencial a los profesionales de los recursos que forman parte de la Coordinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar de la Ciudad de Zaragoza, llevando los entrevistadores un guión sobre los temas importantes a tratar sobre este colectivo. El número de entrevistas realizadas a profesionales ha sido de 5.

Por tanto, la información obtenida a través de las entrevistas son fuentes primarias dado que proporciona al entrevistador información de primera mano, que no ha sido sujeta a modificación por ninguna otra persona, sino que son los propios investigadores quienes la adquieren de manera directa.

En cuanto a las entrevistas realizadas, se han presentado diferentes dificultades a la hora de realizarlas por la imposibilidad de contactar con todos los profesionales deseados, a pesar de intentarlo vía e-mail, telefónicamente y de manera presencial, por la cantidad de trabajo y la falta de tiempo de dichos profesionales. A pesar de esto, los profesionales con los que ha sido posible contactar han proporcionado información relevante, facilitando la investigación.

Siguiendo la técnica anterior se ha utilizado además la **entrevista estructurada** para la recogida de información sobre personas sin hogar, la cual ha sido elaborada por los entrevistadores siguiendo un guion de preguntas establecido, donde se tratan los temas de abordaje de la problemática del sinhogarismo. El trabajo de campo de las entrevistas ha sido realizado de manera directa y presencial, sin concertar ninguna cita con personas participantes. El número de personas entrevistadas ha sido 8.

Las dificultades encontradas a la hora de realizar las entrevistas a usuarios, han sido la poca predisposición de las personas a la realización de las mismas. Por otro lado, las personas que se han prestado para realizarla, han aportado información útil para la investigación, a excepción de alguna de ellas, que por diversos motivos no aportaban información útil o fiable.

A la hora de responder a ellas, se ha informado a los usuarios en todo momento de la confidencialidad de los datos que aportaban para la investigación, ofreciéndoles la posibilidad de no decir el nombre en ningún momento, de detener la entrevista cuándo lo consideraran oportuno y de no responder a las preguntas que así lo decidieran.

Así mismo, como otra técnica de investigación cualitativa se desarrolla la **observación no participante**, dicha técnica te permite una recogida de información encaminada al conocimiento de la investigación que en este trabajo se desarrolla, es por ello una fuente primaria de información.

En esta investigación se han realizado diferentes visitas a los recursos con los que cuentan las personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza, para poder observar la tipología de personas que acuden a cada uno, sus características, así como las competencias y habilidades desempeñadas por los profesionales de dichos recursos.

Por último, otra de las técnicas de investigación cualitativa es la **revisión documental y bibliográfica** sobre investigaciones y estudios realizados con anterioridad por diferentes autores, así como por las instituciones que trabajan con personas sin hogar quienes nos han proporcionado material relativo a la evolución de su propio recurso hasta la actualidad, siendo ésta una fuente secundaria de datos, por estar recabados con anterioridad por otras personas. Además también se han tenido en cuenta webgrafía, así como datos proporcionados por Cruz Roja a través de los dos recuentos de personas sin hogar en Zaragoza en 2012 y 2014.

## CAP. 2 MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO

En este capítulo se van a tratar tanto elementos teóricos relacionados con el sinhogarismo, que aparecerán dentro del apartado 2.1 *Marco Teórico*, como aspectos normativos y legislativos referentes a las personas sin hogar, recogido en el apartado 2.2 *Marco Normativo*.

### 2.1 MARCO TEÓRICO

A continuación se expondrán diferentes apartados en los que se van a analizar los conceptos relacionados con las personas sin hogar. Se pretende dirigir la mirada desde una visión global hacia una más específica, desarrollando los fenómenos de exclusión social, residencial y finalmente de forma más detallada el colectivo de las personas sin hogar, haciendo hincapié en sus características, tipología y causas del sinhogarismo, todo ello a través de una perspectiva de género, siendo relevantes las aportaciones desde el Trabajo Social y desde una contextualización en la ciudad de Zaragoza.

#### 2.1.1 Exclusión social

La Unión Europea define la exclusión social como “un fenómeno social de carácter multidimensional, que se centra en el estudio de los mecanismos a través de los cuales se niega a los individuos y a los grupos pertenecientes a una sociedad su participación en los intercambios, las prácticas y los derechos sociales que les son imprescindibles para la integración social y por tanto, para su identidad social y personal” (Gabàs, 2003).

Estas situaciones de exclusión social son el resultado de la acumulación de sucesos reforzados o impulsados por las desigualdades, además de las determinaciones producidas por el sistema económico y social. Es por ello, que este concepto se refiere al proceso de vulnerabilidad que afecta a los individuos, produciendo precariedad a nivel económico, laboral y residencial (Subirats, 2004).

Basándonos en este concepto, podemos decir que la exclusión social no es tanto una situación permanente e inamovible, sino que se trata de un proceso dinámico que cada vez afecta a más personas, existiendo una gran variedad. Es por ello que no se trata de un término estructural, sino que se encuentra en constante movimiento y expansión.

#### 2.1.2 Exclusión Residencial

Hernández (2013) define la exclusión residencial como “un fenómeno subjetivo y procesual, ya que en toda situación de sinhogarismo puede definirse una trayectoria previa e identificar el tipo de agencia que ha sido desplegada por las personas o grupos implicados en ellas”.

Por tanto, la exclusión residencial constituye una manifestación de la exclusión social, relacionada con el acceso a un bien básico como es la vivienda. El poder acceder a la misma proporciona mantener el núcleo familiar, facilita la socialización, la madurez personal, así como el poder desarrollar aspectos íntimos de la vida humana.

Pero, a pesar de que la garantía de acceso a la vivienda se recoge como un derecho universal y componente fundamental del bienestar y la autonomía de los individuos, no ha sido asumido como una obligación por parte de los poderes públicos en nuestro país (Hernández, 2013).

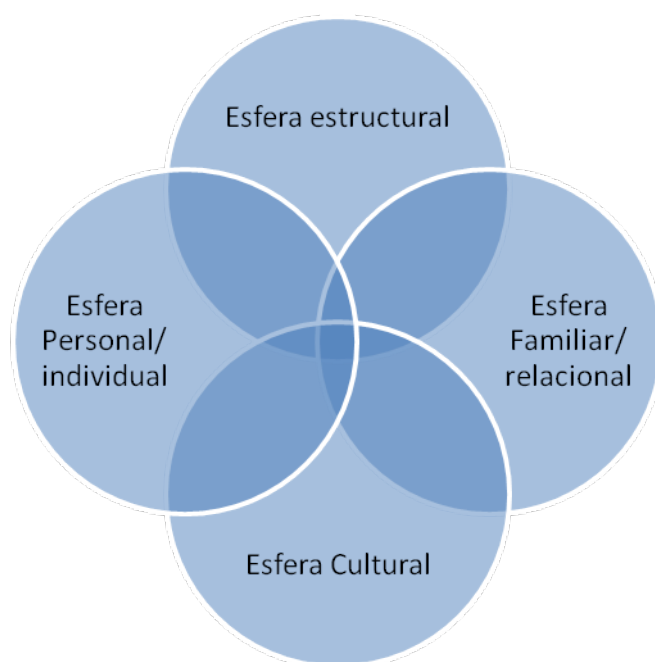
En relación con la exclusión residencial está el término de pobreza, ya que es uno de los factores que pueden llevar a la persona a este tipo de exclusión, pero existen varias formas de definir este término. La pobreza ha sido generalmente asociada a un nivel bajo de ingresos y se ha medido a través de la renta, pero actualmente, para determinar a partir de qué nivel podemos hablar de pobreza se utilizan distintos parámetros, uno de ellos es la “pobreza relativa” que hace referencia a unos ingresos inferiores a la mitad de la media general de un territorio.

No existe entonces un criterio universal para medir la pobreza, sino un criterio relativo que está ligado al momento en el que se efectúa la medición y al nivel de ingresos en un área determinada. Al ser un término poco específico, a lo largo de la historia han ido surgiendo otras formas de aproximación al fenómeno de pobreza es por esto que, actualmente existen índices de pobreza que no solo tienen en cuenta los ingresos, sino también otros factores (Subirats, 2004).

Además del nivel de ingresos, hasta llegar a una situación de sinhogarismo influyen en la persona una serie de factores que se pueden agrupar dentro de las siguientes esferas, relacionadas entre sí y representadas en la Ilustración 1 (Antunes, 1999) :

- Esfera estructural, vinculada a elementos socioeconómicos, como la situación laboral, la vivienda, la educación, inmigración, políticas sociales, salud, etc.
- Esfera familiar/relacional, como los conflictos familiares, rupturas, pérdidas de redes sociales, etc.
- Esfera personal/individual, relacionada con características personales y sociales de la persona, como la raza, el género o la edad.
- Esfera cultural, relacionada con las formas de solidaridad, los valores o la cohesión social.

**Ilustración 1: Esferas de la pobreza**



Fuente: Elaboración propia a partir de Antunes, 1999.

### 2.1.2.1 Factores que intervienen en la exclusión residencial

Para llegar a la exclusión residencial hay diversos factores que actúan de manera conjunta y que intervienen para llegar a esta situación, que son (Busquets, 2007):

- Factores de tipo económico, referentes a las condiciones materiales de vida, en ellos se pueden incidir más fácilmente hasta el punto de que si la exclusión se debiese solo a este tipo de factores, habría desaparecido hace tiempo.
- Factores de tipo relacional, son más determinantes en personas con una historia de ruptura en sus relaciones familiares, sociales y laborales. Estos factores, son relativamente nuevos ya que antiguamente la prioridad era la cobertura de los aspectos materiales.
- Factores de tipo vivencial, más presentes en las personas cuya situación de exclusión está consolidada. Según este factor, la pérdida de vivienda se puede considerar como la expresión física, afectiva y simbólica de la pérdida anterior de la familia y el trabajo dirigiéndola a una situación de exclusión.

### 2.1.3 Personas Sin Hogar

En relación con la exclusión residencial y las personas que la sufren, podemos señalar que una Persona Sin Hogar es, según FEANTSA<sup>1</sup> (Federación Europea de Asociaciones Nacionales que Trabajan con las Personas sin Hogar) “toda persona que no puede acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente, y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por falta de recursos económicos, ya sea por tener dificultades personales de cara a llevar una vida autónoma”.

Esta es la definición actual de Persona Sin Hogar, aunque a lo largo de la historia y hasta llegar a este término la denominación que se ha dado a este colectivo ha ido variando. A lo largo de más de tres décadas se ha constatado una evolución en la forma de referirse a las persona sin hogar, los términos utilizados han sido los siguientes (Cardona, 2004).

#### Vagos y maleantes

Este término está relacionado con los prejuicios de la época Franquista y que ha sido utilizado hasta finales de los años 70, respondiendo a la Ley de Vagos y Maleantes que estuvo en vigor desde 1954 hasta 1970, en la que se consideraba desviada a aquella persona que no asumía las normas sociales del momento. Se asociaba a las personas con dificultades a la delincuencia y toda la culpa de la situación de vulnerabilidad recaía sobre la persona.

---

<sup>1</sup> FEANTSA es una ONG (Organización No Gubernamental) muy influyente en lo que a Personas Sin Hogar se refiere, creada en 1989 con la finalidad de prevenir y erradicar el sinhogarismo en Europa. Está formada por más de 100 instituciones de 30 países diferentes que trabajan con y para las personas sin hogar, abordando el problema de la exclusión residencial y el sinhogarismo.

### Indigentes

Ha sido un término empleado desde los años 80 del siglo pasado y se trata de un adjetivo cuyo significado es “pobre, miserable, sin los suficientes medios para subsistir” (Real Academia Española, 2001). Dicho término está relacionado directamente con la ausencia de medios económicos, sin tener en cuenta a la persona.

### Transeúntes

Responde a una determinada pauta de conducta de las personas, que se desplazaban para encontrar trabajos temporales. Se ha utilizado, mayoritariamente, hasta finales del siglo XX y tiene connotaciones de desarraigo y nomadismo.

### Sin techo

Este término se ha utilizado durante la década de los años 90 y es comparado con el utilizado en la actualidad, de “Persona sin hogar”. Se ha considerado a una persona sin techo como “aquella que no tenía un alojamiento o que no podía acceder a él por sus propios medios, o era incapaz de mantenerlo a menos que contase con la ayuda de algún Servicio Social de apoyo”. Ese término no hace referencia solamente a la falta de techo, sino también a la falta de un hogar adecuado, y está muy relacionado con el término que se utiliza en la actualidad.

Además, es importante tener en cuenta que, actualmente, no solo se considera como personas sin hogar a las que carecen de vivienda, sino también a aquellas que no viven en las condiciones adecuadas.

Desde la década de 1990 se han desarrollado definiciones tipológicas de las personas sin hogar que consideran la calidad de los espacios que éstas ocupan, el grado de sinhogarismo en el que se encuentran, el tiempo de permanencia en esta situación y el riesgo a perder el hogar.

Una de estas clasificaciones es la tipología europea de personas sin hogar y exclusión residencial, elaborada en 2005 por FEANTSA, que es la siguiente:



Tabla 1: Tipología FEANTSA de PSH

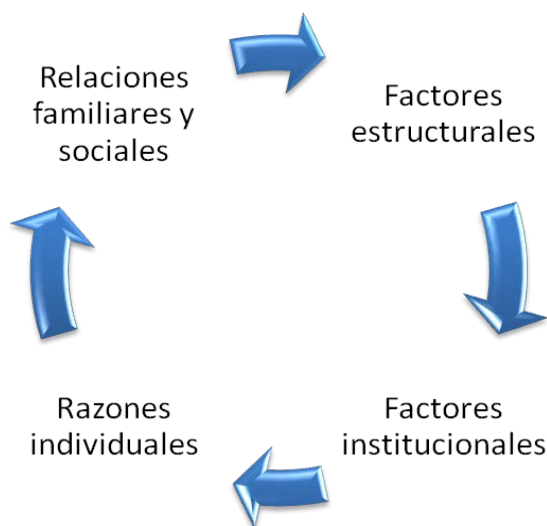
CATEGORÍA CONCEPTUAL		DEFINICIÓN
<u>SIN TECHO</u> <i>(Rooflessness)</i>	1	Viviendo en un espacio público (a la intemperie).
	2	Duermen en un refugio nocturno y/o se ven obligados a pasar varias horas al día en un espacio público.
<u>SIN VIVIENDA</u> <i>(Hoselessness)</i>	3	Estancia en centros o refugios (hostales para PSH).
	4	Vivir en refugios para mujeres
	5	Vivir en alojamientos temporales para inmigrantes y demandantes de asilo.
	6	Vivir en instituciones: prisiones, centro de atención sanitaria, hospitales...).
	7	Alojamiento con apoyo de especialistas (para personas sin hogar).
<u>VIVIENDA INSEGURA</u> <i>(Insecure housing)</i>	8	En viviendas pero sin pagar alquiler (con amigos o familia).
	9	Orden de desahucio (notificación legal).
	10	Vivir bajo amenaza de violencia.
<u>VIVIENDA INADECUADA</u> <i>(Inadequate housing)</i>	11	Estructura temporal o chabola.
	12	Alojamiento no apropiado según la legislación.
	13	Hacinamiento extremo (vivienda masificada).

Fuente: Cabrera & Rubio, Personas sin techo en Madrid, 2003. p. 53

### 2.1.3.1 Causas del sinhogarismo

El sinhogarismo es un fenómeno complejo en el que intervienen varios factores, es por esto por lo que las causas que llevan a él son diversas y están relacionadas entre sí. Según FEANTSA existen cuatro dominios principales para llegar al sinhogarismo que son: las *razones individuales*, como pueden ser las toxicomanías, el alcoholismo o las enfermedades mentales; las *relaciones familiares y sociales*, se trata de apoyos socio-relacionales, los vínculos sociales suponen una seguridad ante las dificultades que puedan surgir; los *factores estructurales*, como pueden ser la distribución de riqueza, las limitaciones de acceso al mercado de trabajo, la calidad de los empleos o el fenómeno de la inmigración, que pueden generar una importante vulnerabilidad y exclusión social; y los *factores institucionales*, en relación a la prevención y atención a las personas sin hogar (políticas sociales, administración pública...). En la siguiente ilustración están representados los diferentes dominios y las relaciones entre ellos (Cabrera & Rubio, 2008).

Ilustración 2: Relaciones que influyen en la vulnerabilidad social



Fuente: Elaboración Propia a partir de Cabrera & Rubio, 2008.

### 2.1.3.2 Sinhogarismo desde una perspectiva de género

Después de analizar el sinhogarismo y los factores que llevan a él, podemos señalar que la exclusión social y por tanto, la residencial reflejan diferencias entre los procesos de exclusión que afectan a hombres y a mujeres, es por esto que resulta necesario abordarlo desde una perspectiva de género.

Una de las razones principales para que se produzcan estas diferencias según el género es debido a que las mujeres tienen menos oportunidades en todos los ámbitos de participación social, especialmente en los siguientes:

1. **Mercado de trabajo:** Las tasas de desempleo son mayores en las mujeres, siendo sus condiciones más precarias. Esto es debido a su incorporación tardía al mercado de trabajo, un menor salario, una mayor carga de trabajo reproductivo y de cuidados, menor presencia en puestos de responsabilidad, mayor participación en la economía sumergida y rechazo de la población femenina que está en edad reproductiva.

2. El Estado de Bienestar: El sistema de protección social de nuestro país se dirige más hacia población masculina que a la femenina. La escasa oferta de servicios públicos, el carácter contributivo de las prestaciones y el que la unidad de referencia de los Servicios Sociales sea el hogar, perjudica a las mujeres, ya que provocan su dependencia de otros miembros de su entorno familiar y social.
3. Redes familiares y sociales: Es en el área social-relacional donde existen mayores diferencias entre mujeres y hombres respecto a exclusión. En 2013, los hogares cuya figura de referencia es la mujer presentaban mayor exclusión, conflicto social y aislamiento que los hogares cuya figura era la del hombre, esto es debido a las desigualdades anteriormente mencionadas (SIIS Centro de documentación y estudios, 2016).

Según el estudio “La exclusión grave en la Comunidad Autónoma del País Vasco desde una perspectiva de género”, la poca presencia de las mujeres en dichas situaciones se debe a una serie de factores relacionados con las atribuciones de género; el primero de ellos es que la exclusión residencial afecta mayoritariamente a hombres pero además de esto, también se tiende a minimizar la presencia de las mujeres en esta situación. Esto es debido a que los estudios de las personas sin hogar se relacionan con las situaciones de pernoctas en la calle o en el albergue, y es precisamente en estos dos ámbitos donde las mujeres representan una minoría, ya que tienden a alojarse con familiares o amistades suponiendo un factor de protección frente al riesgo de exclusión residencial, que a su vez se traduce en otras posibles soluciones de dependencia y precariedad de la mujer.

Otra de las razones es la adaptación de la mujer a la precariedad laboral, que le ha llevado a tener ocupaciones poco reconocidas como el trabajo doméstico o los cuidados, dichos trabajos no han sido ejercidos generalmente por la población masculina. Esta adaptación al mercado de trabajo precario genera en muchos casos una situación especial de precariedad económica, que pese a todo, puede evitar situaciones de Sinhogarismo.

Asimismo, aunque el sistema de protección social por ser contributivo tiende a perjudicar a las mujeres por sus escasos ingresos salariales, existen algunas prestaciones que sin estar orientadas de manera exclusiva a ellas son percibidas en mayor medida por las mujeres, como pueden las prestaciones de viudedad, familia monoparental, etc.

Es por ello que las mujeres se benefician, en mayor medida, de determinadas prestaciones y tienen menos reparo a la hora de solicitar ayuda institucional, todo ello encaminado a lograr una protección social plena.

Por otro lado, la población femenina tiene tendencia a recibir mayor apoyo familiar y social, aunque esto también supone en algunas ocasiones el limitar su propia autonomía. El mantenimiento de estos apoyos se debe a las funciones de género tradicionales, por las que las mujeres mantienen vínculos sociales más sólidos tanto con la familia como con otros círculos (amigos, trabajo, etc.). Esto les proporciona una pluralidad de roles proporcionándole mayor capacidad de movilizar recursos relacionales que en momentos de extrema necesidad pueden protegerlas de una situación de sinhogarismo (SIIS Centro de documentación y estudios, 2016).

El tradicional patriarcado de nuestro país establece la obligación de proteger a las mujeres por su supuesta debilidad, es por esto que las mujeres han sido receptoras de ayuda por su estatus subordinado respecto al sexo masculino, existiendo prioridad en función de la maternidad dirigiendo la solidaridad en mayor medida a las madres con niños a cargo.

Por último otro factor determinante es el miedo, tanto a la victimización como al estigma. Ambos sexos lo sufren, pero son las mujeres quienes se encuentran más expuestas que los hombres, sobre todo a las agresiones sexuales y físicas, dada su vulnerabilidad. Los alojamientos para personas sin hogar no eliminan este riesgo, es por esto que muchas mujeres no los consideran seguros para su integridad y por eso los evitan (Enders-Dragasser, 2001).

En cuanto a los estigmas sociales, son mucho más intensos respecto al sinhogarismo femenino, por eso actúa como un factor de contención debido a que son las mujeres quienes más evitan las situaciones de sinhogarismo por el miedo al estigma (SIIS Centro de documentación y estudios, 2016).

#### 2.1.4 Trabajo social con Personas Sin Hogar

El trabajador social es uno de los profesionales que más presencia tiene en las intervenciones con personas sin hogar, pero estas intervenciones han ido cambiando a lo largo del tiempo. La respuesta que se ha ido dando tradicionalmente al problema del sinhogarismo ha sido a través del modelo “en escalera” que consiste en que la persona que se encuentra sin hogar debe ir superando diferentes etapas para poder alcanzar la etapa final, una vivienda permanente. Estas etapas son las siguientes:

1. De la calle al albergue.
2. Del albergue al centro de noche.
3. Del centro de noche a una pensión.
4. De una pensión a una vivienda.

Se trata de un proceso de difícil cumplimentación debido a que, en cualquier momento, la persona puede volver a la calle por diversas circunstancias y tener que comenzar el proceso desde el principio. Dependiendo de la cronicidad de la situación, es difícil encontrar este tipo de servicios que ofrezcan a la persona una solución definitiva a su problemática (Fundación RAIS, 2017).

Conforme ha ido transcurriendo el tiempo y la intervención con este tipo de personas ha ido avanzando, el modelo escalera ha dejado paso al modelo conocido como “*Housing First*”.

El “*Housing First*” (la vivienda primero), se desarrolló en Estados Unidos a finales de los años 90, por lo que su implantación es reciente. A lo largo de los últimos años este modelo de intervención se ha extendido a muchos países, tanto que ya forma parte de las estrategias oficiales para la exclusión residencial en Europa. En España este modelo está siendo desarrollado principalmente por la Fundación RAIS<sup>2</sup> a través de su programa “Habitat” y por la Estrategia Nacional Integral para Personas sin hogar.

Se trata de un modelo innovador con el que se plantea una forma alternativa de afrontar el sinhogarismo, facilitando el acceso a las viviendas con un carácter permanente, tan pronto como sea posible, a las personas que se encuentran en este tipo de situación.

---

<sup>2</sup> Fundación RAIS: Es una entidad de iniciativa social, no lucrativa, independiente y plural, de ámbito estatal y creada en 1998. Trabaja en diferentes Comunidades Autónomas para conseguir que ninguna persona viva en la calle (Fundación RAIS, 2017).

Las características principales del modelo se basan en (Fundación RAIS, 2017):

- Entender el alojamiento como derecho humano fundamental.
- Partir de que las personas tomen todas las decisiones que les afectan, por lo que los profesionales no son parte activa del proceso, sino agentes de apoyo en la toma de decisiones.
- Tender a la normalización de las situaciones de exclusión social, dejando a un lado las situaciones precarias de vivienda.
- Entender la vivienda como lugar de residencia intimidad y seguridad.
- Recuperar la relación con el entorno a través de la comunidad, con el objetivo de construir una red social de apoyo.

### 2.1.5 Contextualización en Zaragoza

En lo que respecta a las Personas sin hogar, la ciudad de Zaragoza dispone de diferentes recursos que se dedican a atender a este colectivo. Estos recursos se pueden organizar en función de las necesidades de la población, es decir, ofrecen cubrir necesidades en relación al alojamiento, la manutención, la rehabilitación, la información, el apoyo, la acogida, las consignas, los roperos, etc.

Existe una Coordinadora de Centros y Servicios para las personas sin hogar que engloba algunos recursos de carácter privado, además de contar con el apoyo del Albergue Municipal, cubriendo las necesidades citadas anteriormente. Dentro de la Coordinadora se encuentran estos recursos:

1. Albergue Municipal
2. Casa Abierta
3. Cáritas Diocesana de Zaragoza
4. Hermandad del Santo Refugio
5. Parroquia del Carmen
6. Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul
7. Fundación La Caridad
8. Cruz Roja Española (Zaragoza)
9. Centro Social San Antonio
10. Misión Evangélica Urbana (MUZ)
11. Centro Asistencial de Ayuda Familiar Agustina de Aragón (CAFA)
12. Centro de día y Consignas San Blas

En el *Capítulo 3* se realizará un análisis de la evolución de dichos recursos, exponiendo la labor de cada uno de ellos con respecto a las Personas sin hogar.

Siguiendo el Estudio de Personas sin Techo de Cruz Roja del año 2014 realizado en Zaragoza, podemos señalar que el porcentaje de hombres es mucho mayor que el de mujeres (85% frente a un 10%, siendo un 5% de sexo desconocido dado que no ha sido posible su identificación). Además se ha observado a una evolución en el porcentaje de mujeres sin hogar siendo un 4,4% en el 2010, un 11,3% en el 2012 y 10% en el 2014, respecto a los varones también se ha producido una evolución siendo en 2010 un 89,2%, 2012 un 78,5% y en 2014 un 85%.

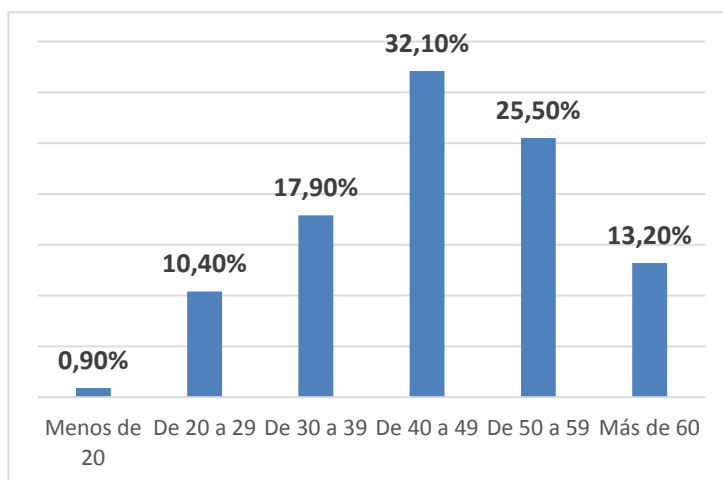
**Ilustración 3. Composición por sexo**



Fuente: Cruz Roja, 2014

En el último recuento publicado de 2014, se observa que la edad media de las personas sin hogar en Zaragoza es de 44,6 años situándose en un punto intermedio entre los dos recuentos anteriores (2010 y 2012), siendo la misma tanto para el sexo femenino como masculino. En dicho recuento se observa que el tramo de edad mayoritario de este colectivo se sitúa entre los 40 y 49 años (siendo un 32,1%), destacando de manera notable frente a la edad minoritaria, siendo esta menores de 20 años con un 0,9%.

**Ilustración 4. Composición por edad**



Fuente: Elaboración propia a partir de Cruz Roja, 2014

## 2.2 MARCO NORMATIVO

En este apartado se va a analizar la legislación y normativa referente a las personas sin hogar siguiendo una jerarquía. Ésta comenzará con disposiciones internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, siguiendo con la normativa europea, posteriormente se tendrá en cuenta la legislación española y finalizará con la normativa local de la ciudad de Zaragoza.

En cuanto a la normativa internacional, se nombrarán los artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos relacionados con este colectivo. Asimismo, realizaremos un análisis de los aspectos más relevantes de la Estrategia Nacional Integral Para Personas sin Hogar, aprobada por Acuerdo de Consejo de Ministros el 6 de Noviembre del año 2015. Respecto a Europa, no existe una normativa exclusiva y clara destinada a las personas sin hogar, sino que son los propios países miembros de la Unión Europea los que rigen en esta materia.

En España, a lo largo de la historia se han establecido diferentes iniciativas legislativas en las que algunos de sus apartados hacen referencia a las personas sin hogar, actualmente en nuestro país no existe una ley dirigida especialmente a este sector de población, aunque sí podemos destacar diferentes artículos en la Constitución Española en los que se hace referencia al pleno y libre desarrollo del ser humano.

### 2.2.1 Declaración Universal de Derechos Humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos fue aprobada el 10 de Diciembre de 1948, en la Asamblea General de las Naciones Unidas. A través de ella se busca el establecimiento de un ideal común por el que todas las naciones promuevan el respeto a los derechos y libertades que recojan sus artículos y aseguren su reconocimiento y aplicación, destacando entre ellos:

*“Toda persona como miembro de la sociedad tiene derecho a la seguridad social, y a obtener mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional habida cuenta de la organización y los recursos de cada estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad” (Artículo 22).*

*“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad” (Artículo 25).*

### 2.2.2 Constitución Española

La Constitución Española en su artículo 1.1 establece que nuestro país es *“un estado social y democrático de derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico, la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político”*.

Además en la Constitución se recoge el artículo 9.2, designado con el título: La igualdad y la participación de los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social:

*“Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integre sean reales y efectivas (...) remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.”*

Así mismo, también hace referencia al artículo 14 centrado en: Derechos y deberes fundamentales, recogiendo el principio de igualdad ante la ley, sin que exista *“discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social”*.

Además el artículo 15 de los Derechos fundamentales y de las libertades públicas, se establece que:

*“Toda persona tiene derecho a la vida y a la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a tortura ni a penas o tratos inhumanos o degradantes”*.

También hay otra serie de artículos que estableces aspectos relacionados con las personas sin hogar, que son los siguientes:

*“ Los poderes públicos mantendrán un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad, especialmente en caso de desempleo” (Artículo 41.1).*

*“Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada” (Artículo 47).*

*“Los poderes públicos garantizarán, mediante pensiones adecuadas y periódicamente actualizadas, la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad (...)” (Artículo 50).*

*“Las comunidades autónomas podrán asumir competencias en las siguientes materias (...) Asistencia social” (Artículo 148.20).*

### **2.2.3 Estrategia Nacional Integral para Personas sin hogar (2015-2020)**

La Estrategia es un instrumento que propone el Gobierno Español para dar respuesta a la situación de las personas sin hogar y crear un marco de actuación con este colectivo. Su objetivo final es la erradicación del singoharismo en España mediante la reducción del número de personas que están sin hogar, así como el establecimiento de unas líneas de acción preventiva para el resto de la población en riesgo.

La propuesta de su elaboración viene de una triple necesidad, por un lado las exigencias de la Unión Europea respecto al sinhogarismo, por otro lado, la realidad de las políticas de atención a personas sin hogar en España, y por último, la situación real de este colectivo en nuestro país.



El diagnóstico sobre la situación de este colectivo es el siguiente:

1. Aumenta el número total de personas sin hogar en España, en el contexto de crisis económica.
2. Aumenta el número de personas jóvenes y también los mayores de 45 años.
3. Entre los jóvenes aumenta la proporción de mujeres.
4. Disminuye la presencia de ciudadanos europeos.
5. Aumenta el sinhogarismo por impago, pérdida de vivienda y desempleo.
6. Cronificación del sinhogarismo y el paro.
7. Variación de las fuentes de ingresos de este colectivo.
8. Mayor uso de pisos y pensión que de Centros.
9. Mejora en el acceso a la atención sanitaria.
10. Aumento de personas sin hogar con familiares.
11. Personas sin hogar con rasgos similares a personas “integradas”.
12. Mejor valoración de los servicios dirigidos a este colectivo.
13. Aumento de las agresiones y delitos contra las personas sin hogar.
14. Aumento de los recursos, disminución de las personas atendidas.
15. Mejoras en los municipios de más de 50.000 habitantes y en empeoramiento de los menores.

#### 2.2.4 Estatuto de Autonomía de Aragón

El Estatuto de Aragón, en su artículo 27, establece la obligación de los poderes públicos de facilitar una vivienda digna a los ciudadanos:

*“Los poderes públicos de la Comunidad Autónoma promoverán, de forma efectiva, el ejercicio del derecho a una vivienda digna, facilitando el acceso a ésta en régimen de propiedad o alquiler, mediante la utilización racional del suelo y la promoción de vivienda pública y protegida, prestando especial atención a los jóvenes y colectivos más necesitados”.*

#### 2.2.5 Normativa del Albergue Municipal de Zaragoza

El Albergue Municipal de Zaragoza se rige por una normativa interna la cual está dividida en diferentes capítulos, dirigida a las personas sin hogar, siendo aprobada por el Ayuntamiento de Zaragoza en el año 1994.

En el capítulo primero, respecto a su naturaleza y objeto, el Albergue es de carácter asistencial, se trata de un servicio gestionado de forma directa por el Excelentísimo Ayuntamiento de Zaragoza.

En el capítulo segundo, hace referencia a los propios usuarios. Se considera transeúnte a toda persona que, sin estar empadronada, ni tener establecida su residencia en Zaragoza, se encuentra en una situación de desarraigo y sin recursos personales y económicos. Para ser admitido en el albergue, además de los requisitos anteriores, el usuario debe ser mayor de edad, no precisar ayuda para su desenvolvimiento y no padecer enfermedades psíquicas que requieran atención.

El ingreso y el tiempo de permanencia será indicado por los trabajadores sociales, siendo este, como máximo de 6 días cada tres meses, pudiendo prorrogarse por una intervención social con el usuario. En el caso de que el usuario perciba algún tipo de prestación económica no podrá alojarse en el Albergue más de tres días al trimestre.

En el capítulo tercero, de los servicios, el Albergue deberá prestar los servicios de: información y acogida, alojamiento e higiene. Además para la utilización de los mismos, será necesario tener la tarjeta de servicios actualizada, que será expedida en el momento del ingreso.

Siguiendo con el capítulo cuatro, de los derechos y deberes de los usuarios que hagan uso de este servicio, en el caso de incumplir dichas obligaciones se perderá la condición de usuario y el derecho a la utilización de los servicios.

Y por último, en los capítulos quinto y sexto, del funcionamiento y la organización respectivamente, el Albergue debe contener una normativa interna, libro de reclamaciones, así como las funciones establecidas del director del Albergue.

## CAP.3 EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS PARA PSH EN ZARAGOZA

A continuación, se exponen los diferentes recursos que pertenecen a la Coordinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar de Zaragoza, haciendo hincapié en la evolución que han sufrido desde su creación, la forma de ver a los usuarios y la manera de trabajar con ellos. Esta información ha sido recabada mediante entrevistas a los profesionales de cada institución y con la recopilación de datos a través de sus páginas web y memorias anuales.

A través del análisis de la evolución de cada uno de ellos se busca plasmar como ha cambiado la metodología y forma de trabajo, así como la percepción que tienen los profesionales hacia los usuarios, en este caso el colectivo de las personas sin hogar.

La Coordinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar trabaja desde el año 1988 para abordar las dificultades de las personas sin hogar y sensibilizar al resto de la población sobre ello. Está formada por diez entidades, tanto públicas como privadas, siendo éstas las siguientes:

### 3.1 Centro Social San Antonio

El Centro Social San Antonio surge en el año 2005 como un espacio para dar respuesta a las necesidades del territorio, pero manteniendo la filosofía de trabajo de los capuchinos como referente, en especial a la atención de las personas más excluidas dentro de la sociedad.

Con la creación de la “Hermandad Franciscana del Trabajo” ofrecían servicios como bar, peluquería, asistencia sanitaria, asesoramiento jurídico y alojamiento en un bloque de viviendas en el barrio de La Paz. En 1949 inauguraron el comedor de ancianos y como complemento surgió la necesidad de los hogares de jubilados, abrieron el “Hogar de San Antonio” y el “Hogar de San José”. En ese mismo año empezaron a trabajar con el colectivo gitano, construyendo una escuela y un comedor en la zona conocida como “Las Graveras”

En 1950 se fundó el Patronato Católico de Torrero, que contó con la colaboración del Centro Social San Antonio y cuyo objetivo era realizar obras sociales a favor del barrio de Torrero, como la creación del cine o del Stadium Venecia en 1967.

En la actualidad presta servicios de comedor, inserción socio-laboral, alojamiento, necesidades básicas como la higiene y el servicio de dinamización comunitaria (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014).

### 3.2 Hermandad del Santo Refugio

El origen de la hermandad se remonta a 1642, cuando en Zaragoza se unen doce vecinos de la ciudad para realizar diferentes actividades sociales en la iglesia de San Andrés, a finales de ese mismo años el arzobispo aprobó la constitución de la Hermandad.

Hasta 1905 los servicios que se ofrecían eran hospitalarios y en ese año se creó el primer servicio de asilo de noche, albergando a 100 personas. Dos años más tarde se crea el servicio para lactantes denominado “Gota de leche” que continúa con su labor en la actualidad.

La sede actual se estableció en el año 1931, en la calle Crespo Agüero y es entonces cuando se crea el servicio de “Obra Maternal”, que en la actualidad ha sido sustituido por el servicio de guardería, ya que no es necesario por cubrirse de forma pública.

Durante la Guerra Civil, la Hermandad se vuelve a orientar a los servicios hospitalarios, quedando destruida buena parte de ella por un bombardeo, y reanudando sus servicios en unos pocos meses.

En el año 1999 incorporó un servicio de reinserción creando una empresa de reciclaje de materiales para la inserción socio-laboral de personas en riesgo de exclusión, y en el año 2002 se crea otro servicio de acogida para personas inmigrantes, convirtiéndose posteriormente en un Centro de Acogida de menores. A raíz del Centro de Acogida, se pone en marcha un proyecto de apoyo a jóvenes en su emancipación, el “Centro Regional para jóvenes en proceso de emancipación, autonomía y gobierno (2010-2013)”, frustrado más adelante debido a la crisis económica, encontrándose este espacio a la espera de un nuevo destino.

En la actualidad, la Hermandad del Santo Refugio presta servicios tanto para infancia, entre los que se encuentran la “Gota de leche” y el Centro de Educación Infantil, como para adultos, ofreciendo alojamiento, comedor, atención médica, orientación psicosocial y ropero, entre otras.

De forma específica para personas sin hogar, ofrecen los siguientes servicios (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014):

- Servicio de información y acogida.
- Servicio de alojamiento.
- Servicio de higiene.
- Servicio de comedor.
- Club del transeúnte.
- Cursos de español.
- Consultorio médico.
- Viviendas tuteladas.

### **3.3 Parroquia de Nuestra Señora del Carmen**

La parroquia nace en el año 1978 con un grupo de voluntarios y sacerdotes que crean el comedor social al detectar la necesidad en la ciudad, al año siguiente crean el ropero. Después ven la necesidad de dar servicio de vivienda a las personas que seguían un proceso de intervención con los profesionales, entonces surgen los pisos de acogida.

En el año 1984 se contrata por primera vez a una trabajadora social, encargada de los seguimientos, pisos de acogida e intervención social, creando a su vez el despacho de acogida para todas las personas que acuden a la parroquia, donde la profesional desarrollaba su labor.

Más adelante surge el Centro de Rehabilitación de Alcohol, por la gran cantidad de casos de adicciones que se habían detectado en las personas sin hogar y, finalmente, surgen las viviendas de acogida para mujeres.

Todos estos servicios nombrados anteriormente siguen en funcionamiento en la parroquia en la actualidad, llevados a cabo por trece profesionales contratados, entre ellos cinco trabajadores sociales.

Desde el año 1989 están dentro de la Coordinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar, de hecho son fundadores. Fue a partir de la creación de esta Coordinadora cuando surgió un servicio muy útil, pero que ya no existe, llamado Centro de Información al Transeúnte (CIAT), una puerta única desde donde se derivaba a los usuarios a los distintos servicios según sus necesidades.

Los proyectos que se llevan a cabo en la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen para personas sin hogar son los siguientes:

- Atención directa.
- Autonomía.
- Centro Terapéutico de Rehabilitación de Alcohol.
- Casa Abierta (en coordinación con el Albergue Municipal).
- Acogida para mujeres.
- Viviendas.
- Acogida para hombres.
- Comedor.
- Relatos de Vida.
- Centro de Educación Infantil.
- Formación para madres.
- Apoyo escolar.
- Inserción laboral.
- Ropero.

### 3.4 Cruz Roja

La intervención de Cruz Roja con personas sin hogar empezó en el año 2005 al detectar que no existía un recurso que saliera a la calle a atender a las personas que se encontraban en esta situación. En los inicios tuvieron que cambiar sus métodos de trabajo, adaptándose a las circunstancias. Al inicio solo salían de noche y en el invierno, pero vieron la necesidad de ampliar esta atención a todo el año, por la mañana y por la noche. La atención diurna la realiza una trabajadora social y los acompañamientos los realizan voluntarios. Además también hacen atención diurna en despacho.

La atención diurna en la calle se pensó sobre todo para acercarse a personas con enfermedad mental que no acuden a recursos, para así conseguir un diagnóstico y luego trabajar con ellos. Respecto a las mujeres sin hogar, no cuentan con servicios específicos.

Los servicios que se prestan desde esta entidad para personas sin hogar actualmente son los siguientes (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014):

- Atención en la calle: Unidad de Emergencia Social (UES).
- Atención psicosocial.
- Acompañamiento social.

### 3.5 Caritas Diocesana de Zaragoza

La intervención a personas sin hogar comienza en la Escuela Granja Taller Torrevirreina, un centro de reinserción social para transeúntes, que se encontraba apartado de la ciudad, para que los usuarios no fueran influenciados, pero con acceso a los recursos. Contaban con 22 plazas, con habitaciones, comedor, talleres, ocio y tiempo libre (deporte, huerto...). Las personas que iniciaban el proceso no tenían la necesidad de salir de allí, había profesionales las 24 horas, entre ellos educadores y trabajadores sociales.

En el 2006 cerró porque los profesionales de Cáritas entendían que eran una forma de trabajo ya superada, con una idea errónea de aislamiento del usuario. El proceso constaba de varias fases, y si se estancaban en una de ellas, tenían que empezar desde el principio, siguiendo el modelo escalera.

La nueva metodología en la que se basaban entendía que el debía realizarse en el entorno de las personas, sin centros de inserción, ya que éste no era un entorno real. Pasaron entonces a una metodología basada en el liderazgo de la propia persona y en su propio entorno. Es por esto que el cierre de Torrevirreina se debe a un análisis metodológico, un cambio de metodología y de la mirada hacia la persona.

Cuando se cierra se pasa a la atención en pisos u otros recursos residenciales, por aquel entonces, Cáritas solo disponía de un piso, por lo que pidieron apoyo a otros recursos de la red como la Fundación Federico Ozanam, que no forma parte de la Coordinadora ni se dedica a las personas sin hogar, pero cedió recursos residenciales.

En la actualidad, Cáritas presta servicios de acogida y acompañamiento para personas sin hogar, además de disponer de los pisos tutelados nombrados anteriormente (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014).

### 3.6 Albergue Municipal de Zaragoza

El Albergue Municipal de Zaragoza es un recurso para personas sin hogar del Ayuntamiento de Zaragoza que cuenta con 82 plazas, 6 de ellas para mujeres, y ofrece actualmente los siguientes servicios:

- Admisión e información.
- Alojamiento y manutención para los alojados.
- Desayuno para no alojados.
- Comedor para no alojados.
- Servicio de lavandería.
- Servicio de duchas y ropero.
- Atención de Trabajo Social.

Además ofrece también diferentes módulo de inserción y familiares que están dirigidos a personas en proceso de inserción o a familias con menores, dándoles la posibilidad de tener una vida autónoma mientras llevan a cabo su proceso de inserción.

También cuenta con un espacio reservado para emergencias por bajas temperaturas, que ofrece pernocta diaria, bocadillos y bebidas calientes.

Por último, al Albergue cuenta con viviendas tuteladas reservadas para las personas que han realizado un proceso de reinserción, como última etapa de su proceso. El alojamiento que ofrecen es hasta un año en una de las tres viviendas con las que cuentan, con capacidad para 15 personas, y otras dos en convenio con la Parroquia del Carmen, con capacidad para 10 personas (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014).

### 3.7 Casa Abierta

Casa Abierta cuenta con 11 plazas para dar alojamiento y comida permanente a personas con una situación muy deteriorada y surge de la Coordinadora de Centros y Servicios para dar solución a las personas sin hogar de Zaragoza con una cronicidad grave de su situación (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014).

En la actualidad son dos entidades de la Coordinadora las que se hacen cargo de este recurso, el Albergue Municipal, con el que comparte espacio, y la Parroquia del Carmen. El Albergue Municipal aporta las instalaciones, la manutención y los profesionales técnicos, mientras que la Parroquia aporta el voluntariado y un profesional que coordina el proyecto (Parroquia del Carmen, 2017).

### 3.8 Fundación La Caridad

La Fundación nace en 1898 para “paliar el hambre de la ciudad y erradicar la mendicidad de Zaragoza” y en su puesta en marcha participan entidades como el Ayuntamiento, Cruz Roja, el Refugio o la Cámara de comercio, entre otras. Desde sus inicios, mantiene la idea de que la educación es la mejor manera de superar la pobreza, es por esto por lo que han ofrecido diversos servicios orientados a menores, como son la guardería, el colegio Cantín y Gamboa o el comedor (Fundación La Caridad, 2014).

En la actualidad, esta fundación ofrece diferentes servicios para personas sin hogar, todos integrados en el Centro de Día “El encuentro”, que son los siguientes (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014):

- Atención especializada.
- Servicio de comedor.
- Coordinación con los servicios de pernocta.
- Actividades ocupacionales.
- Vivencia positiva del ocio y el tiempo libre.
- Coordinación con los recursos de salud mental, Servicios Sociales, etc.
- Acompañamiento a la Inserción Laboral.

### 3.9 Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl

La Compañía de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paúl nace en 1633 para dedicarse a “los pobres y enfermos”, y actualmente ofrece servicios para las personas sin hogar, entre otros colectivos. Los servicios que presta son los siguientes (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014):

- Comedor social San Vicente de Paúl.
  - Ludoteca.
  - Desayuno y comida.
  - Plan de intervención de acompañamiento y seguimiento.
- Centro de Día de integración comunitaria.
  - Acogida.
  - Acompañamiento de plan de intervención individual.
  - Programa de actividades.
- Comunidad terapéutica “La encina” (Rehabilitación de alcohol).
- Alojamiento alternativo “puente”.
  - Acogida residencial en vivienda.
  - Acompañamiento socio-educativo.
  - Plan de intervención individual.
- Casa de Acogida “Siguén”.
  - Acogida residencial en vivienda.
  - Plan de intervención individual.
  - Acompañamiento socio-educativo.

### 3.10 Centro de Día y Consigna “San Blas”

El Centro San Blas se funda en el año 2012 y comenzó con la atención a personas necesitadas por un sacerdote de la Parroquia de San Pablo, es entonces cuando surge la necesidad de que los que acudían allí dejaran sus pertenencias en la propia Parroquia para guardarlas.

Con el tiempo, el párroco comenzó a buscar ayuda para realizar el proyecto de la consigna, y finalmente se instalaron en un local cedido por las Conferencias de San Vicente de Paúl, en la calle San Blas.

Finalmente, se trasladaron en el año 2016 a unas instalaciones más amplias debido a la falta de espacio, que es donde continúan en la actualidad, en el Paseo Echegaray y Caballero. El Centro ha permanecido abierto todos los días del año desde el momento en el que se fundó (Centro de día San Blas, 2016).

En la actualidad, el Centro San Blas presta el servicio de consigna, donde se pueden dejar las pertenencias, y además ofrece atención social, servicio de comedor para desayunos y meriendas-cenas, y ropero (Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza, 2014).



Para finalizar este apartado, podemos manifestar que percibimos una evolución de todos los recursos hacia una mejora de los mismos, así como un aumento de los servicios que ofrecen para este colectivo. A pesar de esto, pensamos que los recursos podrían mejorarse respecto a algún servicio ofrecido o a la mejora de su atención y su oferta.

También se considera que dada la situación en la que se encuentra España actualmente, en un contexto de grave crisis económica y recortes en el gasto social, la ampliación de los recursos es complicada, pero a lo largo del tiempo y con la ayuda y colaboración de todos los profesionales, voluntarios y usuarios, se pueden ir mejorando, encaminados siempre hacia una mejora de la calidad de vida de las personas sin hogar.

De manera específica es importante destacar que los recursos que forman parte de la Coordinadora de Centros y Servicios ofrecen servicios exclusivos para mujeres, estando todos ellos dirigidos al alojamiento, por lo que consideramos que sería de gran utilidad el implantar otro tipo de servicios distintos al alojamiento para las mujeres sin hogar, tal y como se puede ver en la *Propuesta 2* del *Capítulo 6*.

## CAP. 4 ANÁLISIS Y REPRESENTACIÓN DE DATOS

En este análisis se expondrán los datos obtenidos tanto de las entrevistas a diferentes profesionales de algunos de los recursos de la Coordinadora de Centros y Servicios, como de las entrevistas realizadas a usuarios, que se muestran en el *Anexo 1*.

Para ello, se seleccionarán en las entrevistas a usuarios los apartados o preguntas más relevantes para investigación, y respecto a las entrevistas a profesionales (Ver *Anexo 2*), se expondrán las opiniones a las cuestiones tratadas de forma anónima, sin señalar el nombre del profesional ni la entidad a la que pertenece. Se han realizado 8 entrevistas estructuradas a personas sin hogar y 5 entrevistas a profesionales en los recursos.

Debido a las dificultades a la hora de realizar determinadas entrevistas, no se tendrán en cuenta aquellas que se considere que no aportan datos verídicos o fiables.

### 4.1 Análisis de los entrevistados

En la siguiente tabla se indican las entrevistas realizadas y algunos datos básicos de los entrevistados, como la edad, el sexo o la nacionalidad.

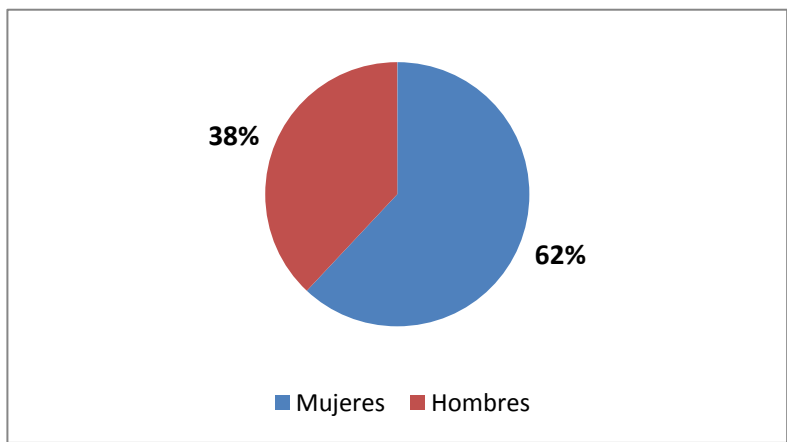
Tabla 2. Cuestionarios

	<b>EDAD</b>	<b>SEXO</b>	<b>NACIONALIDAD</b>
<i>E1 (No aporta datos fiables)</i>	38	Mujer	Española
<i>E2</i>	37	Mujer	Española
<i>E3</i>	38	Hombre	Española
<i>E4</i>	61	Hombre	Española
<i>E5</i>	42	Hombre	Española
<i>E6</i>	31	Mujer	Rumana
<i>E7</i>	53	Mujer	Colombiana
<i>E8</i>	49	Mujer	Española

Fuente: elaboración propia a partir de cuestionarios realizados

En primer lugar de las 8 entrevistas que se han realizado un 62% corresponde a mujeres mientras que un 38% hace referencia a hombres tal y como observamos en la ilustración siguiente:

Ilustración 5. Sexo



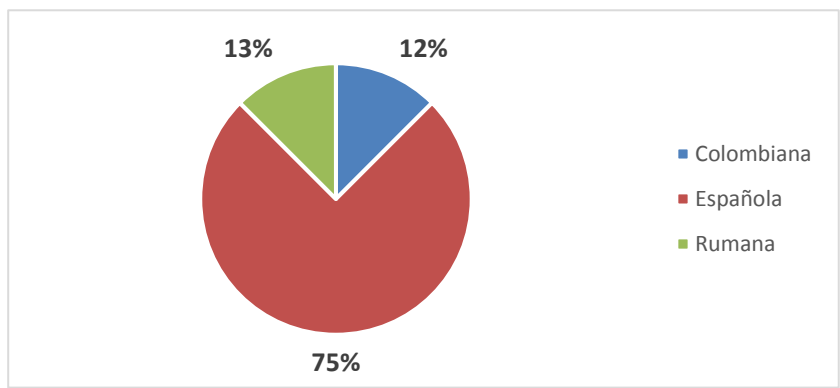
Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas

A continuación se muestra un análisis por áreas, en las que se incluirán los datos más relevantes recogidos en las entrevistas, datos que sean representativos y que respondan a los objetivos de la investigación.

**Datos Sociodemográficos**

En lo referente al país de origen de las personas a las cuales se les han realizado la entrevista encontramos variedad de países. Se observa como es la nacionalidad española a quien corresponde la mayor parte de la muestra analizada siendo un 75% de las entrevistas realizadas. Asimismo, las nacionalidades que no son la española representan un 13% y 12%, siendo estas las de nacionalidad rumana y colombiana respectivamente.

Ilustración 6. Nacionalidades

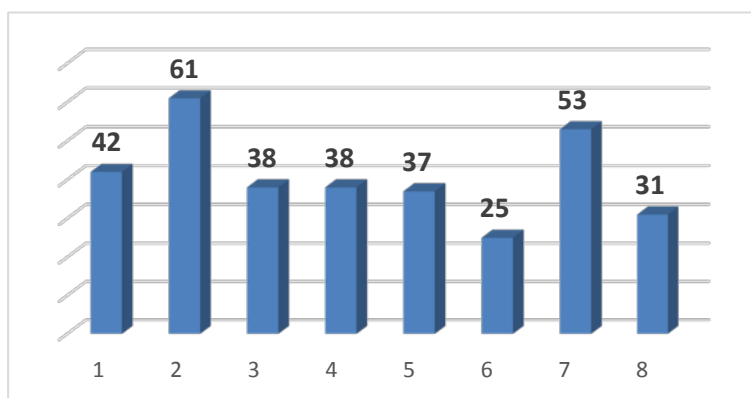


Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

En lo referente a la edad de las personas entrevistadas, se puede ver que la mayoría se encuentran entre los 38 y los 53 años. Este tramo de edad es similar al baremo establecido en el último recuento publicado de 2014, siendo la media de edad en el 2017 (43,62%) en el que se produce un ligero descenso respecto a los datos del recuento de 2014, siendo esta de 44,61 años.

Esto quiere decir que la población que se encuentra en situación de sin hogar no se trata de población envejecida, ninguna de las personas entrevistadas supera los 65 años edad.

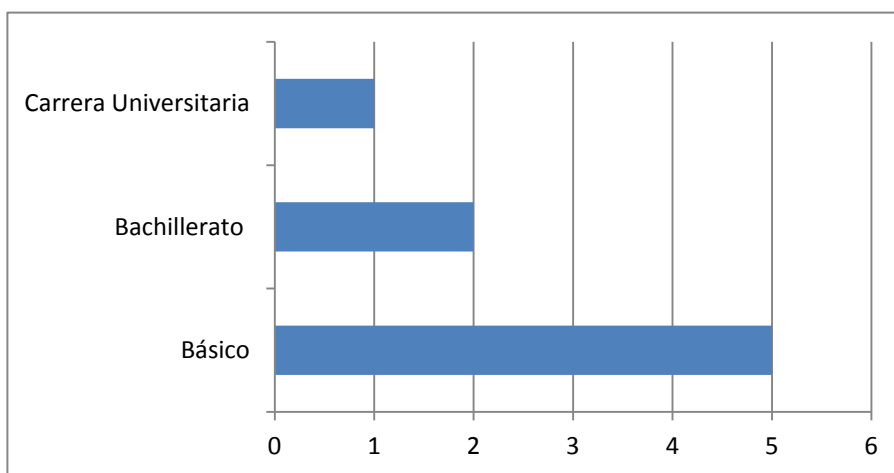
**Ilustración 7. Edad**



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

A la hora de analizar el nivel de estudios de las personas entrevistadas, nos encontramos con los siguientes datos:

**Ilustración 8. Nivel de estudios**



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

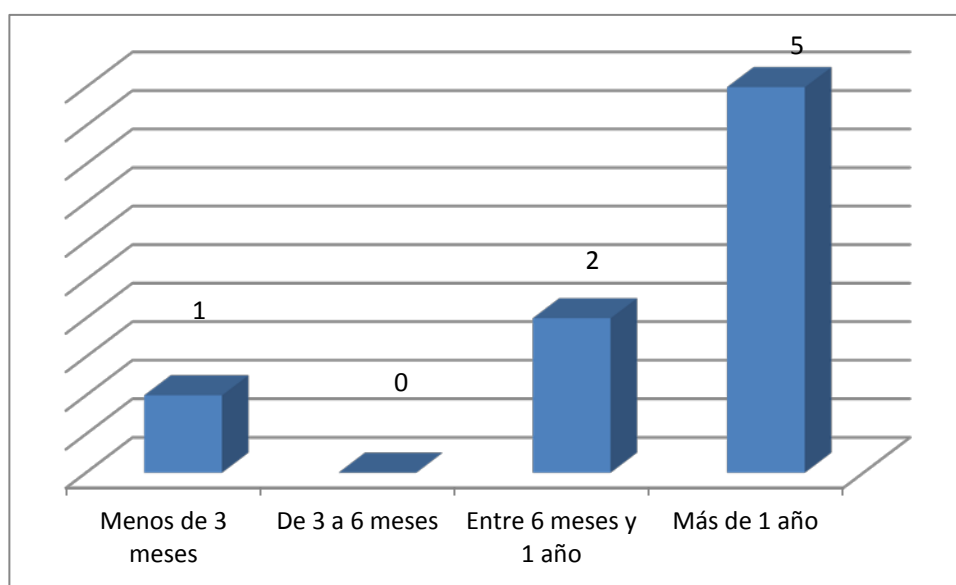
La mayor parte de la población tiene estudios básicos, seguido de dos personas que han realizado bachillerato, mientras que sólo una persona afirma tener estudios universitarios. Cabe decir que este último dato puede tratarse de un dato no fiable dado que hace referencia a E1.

## Situación Personal

A través del análisis de la situación personal se van a recoger datos sobre aspectos como: vivienda actual, tiempo que lleva en la calle así como los motivos que le han llevado a ellos, el lugar donde residía antes de llegar a la calle, los problemas de salud y por último si han sufrido algún tipo de agresión o delito.

Las entrevistas han sido realizadas únicamente a personas que se encontraban viviendo en la calle en ese momento, por tanto el 100% de los entrevistados se encuentran en una situación de sin hogar. En lo referente al tiempo que las personas entrevistadas se encuentran en esta situación se presentan los siguientes datos:

**Ilustración 9. Tiempo en la calle**



Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas

En ellos se pueden observar como el 62,5% de estas personas llevan más de un año viviendo en la calle, en contraposición una única persona se encuentra en esta situación por un periodo inferior a 3 meses. Comprobamos por tanto que las personas entrevistadas se encuentran en esta situación durante periodos de 6 meses en adelante tal y como muestra el INE a través de las encuestas realizadas en el año 2012 (INE, 2012), produciéndose un incremento respecto a ese mismo año en comparación con el año actual, esto quiere decir que cada vez menos gente abandona la situación de sin hogar y las pérdidas se prolongan en el tiempo.

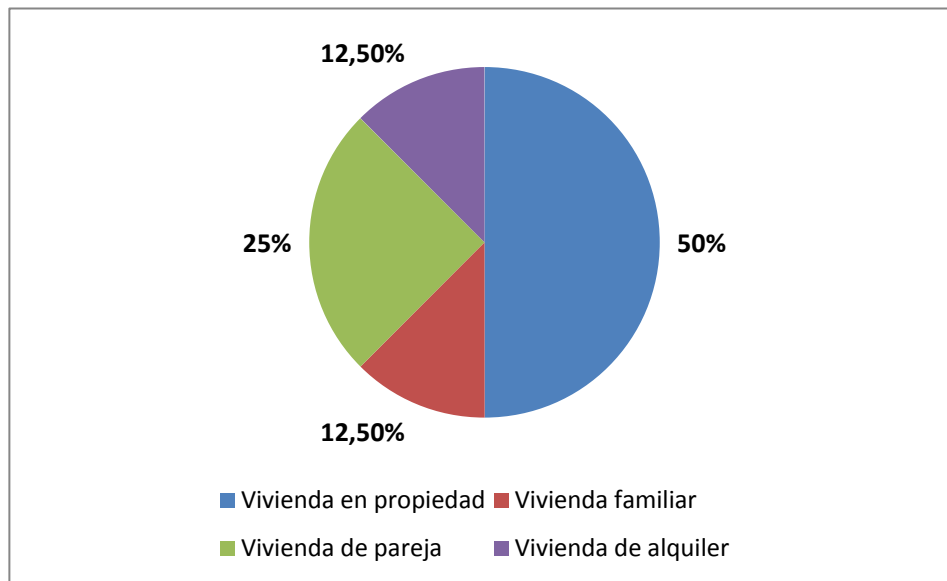
A partir de las respuestas recibidas en relación a los motivos que le han llevado a esta situación, se ha detectado que una gran mayoría de los entrevistados (62,5%) manifiesta haber llegado a esta situación por la separación o divorcio de su pareja.

*“Porque me separé de mi pareja y al no tener trabajo me quede sin casa porque la había pagado él...” (E6)*

Además, dos personas (25%) han relacionado su situación con la pérdida de la vivienda, por ser ésta propiedad de su ex pareja, tal y como se afirma en el ejemplo anterior. Asimismo, como muestra la Ilustración 2 se puede observar que un 50% de los entrevistados residían en una vivienda en propiedad antes de encontrarse en una situación de sin hogar. Por último, el resto de entrevistados manifiestan haber vivido antes en pisos que no fueran de su propiedad (alquiler o viviendas familiares).

*“Antes vivía con mi madre y mi hermano y luego me fui con mi pareja a Barcelona” (E3)*

**Ilustración 10. Viviendas previas a la calle**



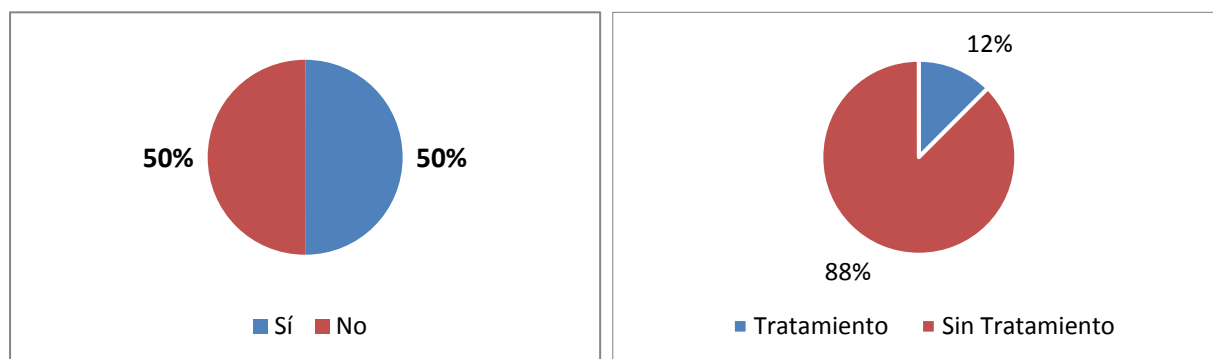
Fuentes: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

En lo referente a los problemas de salud un 50% manifiesta tener dificultades de los que un 12% sigue un tratamiento específico con su médico de referencia, mientras que un 88% no sigue ningún tratamiento. Así mismo la mayor parte (62,5%) de los entrevistados afirma haber sufrido algún tipo de agresión durante el periodo de estancia en la calle.

*“Sí, fibromialgia, tumores cerebrales, cáncer de piel y muchas más. No recibo tratamiento, el tratamiento me lo pongo yo sola desde pequeña porque no quiero ir al psiquiatra” (E1).*

*“Sí, me agredieron dos skinhead y lo denuncié a la policía pero aún no me han dicho nada”(E3).*

### Ilustración 11. Problemas de Salud y Tratamiento



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

Por tanto las conclusiones que se pueden extraer de este apartado son que estas personas residen en la calle por motivos relacionados con las rupturas sentimentales y separaciones de la pareja, en su gran mayoría tenían en su propiedad viviendas que posteriormente perdieron, padecen problemas de salud pero no reciben tratamiento y durante el tiempo que se encuentran en la situación de sin hogar han sido víctimas de alguna agresión.

#### **Situación Familiar**

En este apartado se van a tratar cuestiones tales como el estado civil de las personas entrevistadas, si son padres/madres así como la frecuencia con la que se relacionan con los hijos, el contacto familiar y la ayuda que reciben por parte de estos.

Las respuestas de los entrevistados en esta área indican que no existe diferencias notables entre el estado civil de los mismos, siendo lo más común estar soltero y estar divorciado siendo un 37,5% de cada uno de ellos. Solamente nos encontramos un 25% que no se encuentra en ninguno de esos estados civiles siendo separada una persona, y otra de ellas viuda.

Por otro lado, en cuanto a las mujeres, se detecta que en una de ellas ha comenzado una relación sentimental con un hombre en la misma situación que ella para sentirse más segura, por miedo a ser agredida o a dormir sola en la calle.

*“Antes no me sentía segura, al principio tenía mucho miedo, ahora al estar con mi pareja estoy mejor por la noche ya no tengo tanto miedo aunque siempre pueden pasar cosas” (E2)*

Respecto a las parejas actuales solo ha sido una persona quien ha manifestado tenerla, siendo la gran mayoría (87,5%) quien no dispone de la misma. Con esto se puede deducir que el encontrarse en una situación de sin hogar dificulta el mantenimiento de las relaciones personales y la estabilidad de una pareja.

Asimismo en lo referente a las personas entrevistados la mayoría de ellos (75%) tienen al menos 2 hijos de media tanto mayores como menores de edad, además ninguno de los entrevistados ha afirmado ocuparse de los hijos ni mantener un contacto diario con ellos.

*“Con mis hijos hablo por teléfono cada 15 días más o menos, cuando puedo...” (E3)*

*“Algunas veces, pero muy esporádico. Ahora hace algunos años que no tengo contacto porque vive fuera de España” (E4)*

Es por esto que entendemos que la situación de sin hogar deteriora las relaciones sociales y familiares e impide, en muchos casos, tener el contacto deseado con algunos de ellos, y en el caso de los hijos menores de edad, les impide también hacerse cargo de sus cuidados.

**Tabla 3. Situación familiar**

**Encuestados**

Estado Civil	Pareja Actual	Hijos	Nº de hijos
Soltera	No	Si	3
Divorciada	Si	Sí	2
Separado	No	Sí	2
Divorciado	No	Sí	1
Divorciado	No	Sí	2
Soltera	No	No	0
Soltera	No	No	0
Viuda	No	Sí	1

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

Otro aspecto referente a este apartado es el contacto familiar de estas personas y si existe algún tipo de ayuda económica por parte de los mismos. Más de la mitad de los encuestados (62,5%) no mantiene ningún tipo de relación con sus familiares o lo hacen de manera muy esporádica, asimismo solo tres de ellos mantienen contacto con su familia de forma continuada.

*“No tengo casi familia en España y la que tengo es lejana así que no los veo mucho ni hablo con ellos” (E6)*

En relación a la ayuda recibida por parte de familiares y amigos seis de los ocho entrevistados indican no recibir ningún tipo de ayuda por parte de estos, además las otras dos personas que manifiestan recibirla muestran que es una ayuda mínima:

*“Sí, mi madre me da 50€ al mes, lo que la mujer puede” (E5)*



A modo de conclusión, se afirma que al ser la separación o divorcio una de las principales causas de quedar sin hogar también es el estado civil en el que se encuentran la mayoría de los entrevistados, además se puede afirmar que los apoyos familiares de estas personas son escasos o inexistentes lo que por otra parte también dificulta su posible reinserción en la sociedad.

### Recursos

En este apartado se van a tener en cuenta si los entrevistados han utilizado los recursos para este colectivo e indiquen la opinión que tienen sobre ellos y si han acudido a algún centro de Servicios Sociales donde han podido seguir un proceso de intervención.

De las personas entrevistadas el 100% de las mismas manifestaron haber hecho uso de los recursos para personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza:

*“Sí, voy al Refugio y al Albergue, hace 15 días que estuve, y cuando no estoy allí es porque no me dejan...”*  
(E5)

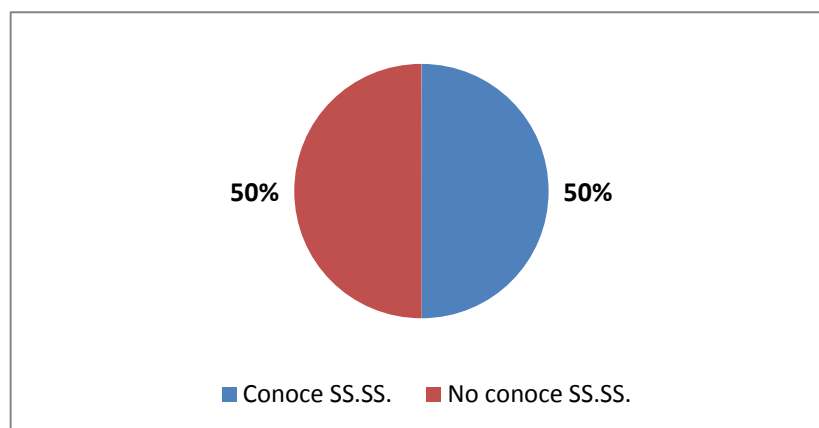
*“Voy todos los días al comedor del Carmen y he estado alguna vez en el Refugio”* (E8)

Respecto a los recursos destinados a las personas sin hogar en Zaragoza, ningún entrevistado manifestó estar descontento con ellos, y además un 12,5% de ellos indica que a los recursos de la ciudad acuden personas de otras partes de España por considerarlos de mayor calidad.

*“Los recursos que hay en Zaragoza son buenos, por eso viene tanta gente de fuera”* (E4)

Por último, en lo relativo a los Servicios Sociales podemos concluir que la mitad de ellos no los conocen o no han acudido a ellos para realizar un proceso de intervención con un profesional de referencia, sino que únicamente lo han hecho con los profesionales de los recursos de carácter privado.

**Ilustración 12. Intervención en Servicios Sociales**

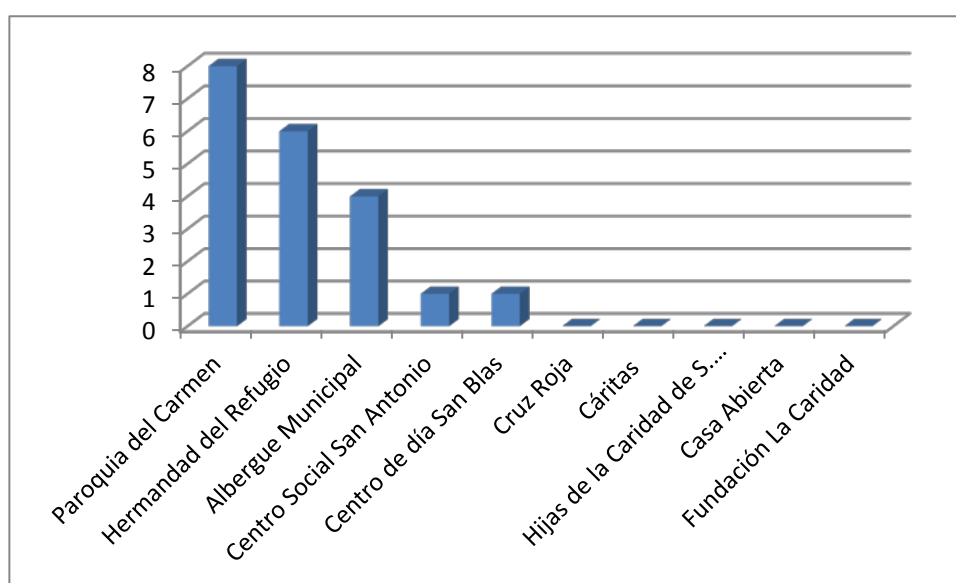


Fuente: elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

En base a los recursos, se ha detectado una contradicción, y es que a pesar de considerar los recursos de Zaragoza de buena calidad, una mayoría de los participantes no conoce todos los recursos con los que cuenta. Asimismo, los recursos más nombrados durante las entrevistas fueron el comedor de la Parroquia del Carmen, la Hermandad del Santo Refugio y el Albergue Municipal del Zaragoza. Este tipo de recursos siguen siendo los más demandados por las personas en situación de sin hogar tal y como se observa en el Estudio de Personas sin Techo en Zaragoza en el año 2012 (INE, 2012), donde la mayor demanda de los usuarios en cuanto a los centros o recursos sociales es la de los comedores, albergues y los roperos.

El resto de los recursos destinados a personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza no fueron nombrados salvo San Antonio y San Blas nombrados por dos usuarios, los restantes no fueron mencionados, lo que indica un gran desconocimiento hacia ellos.

**Ilustración 13. Recursos**



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

Basándonos en los datos anteriores, cabría hacer una propuesta para incrementar el conocimiento de los recursos para personas sin hogar entre los propios usuarios, ya que este conocimiento es el primer paso para comenzar una intervención social llevada a cabo por profesionales y mejorar así la situación de los usuarios. Esta idea aparece desarrollada en el *Capítulo 6, Propuesta 1*.

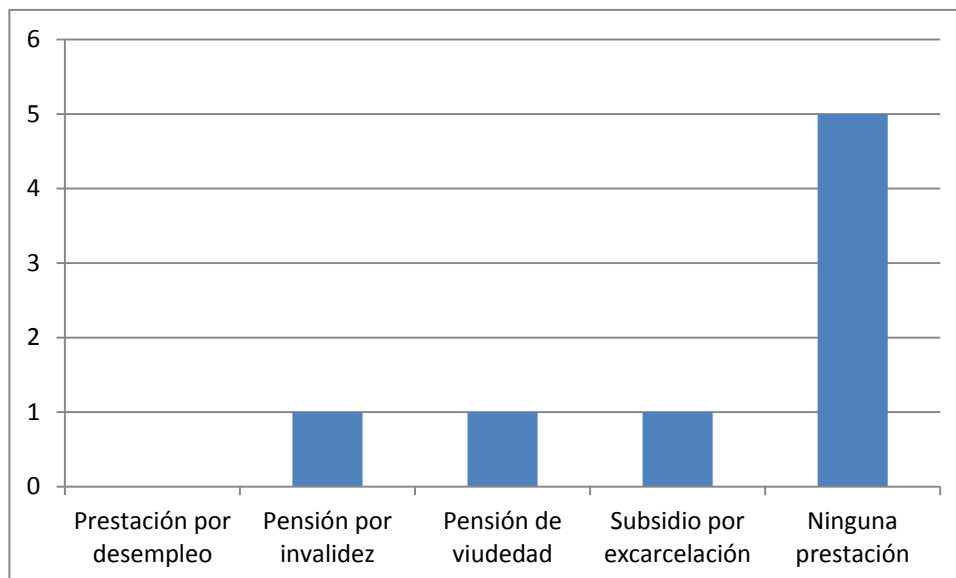
### **Situación económica**

En este apartado se van a tener en cuenta si el entrevistado desempeña algún empleo en la actualidad, los ingresos que obtiene de los mismos (si los desempeña), así como las prestaciones económicas que puede percibir.

Se ha detectado que el 100% de las personas participantes están actualmente en paro y ninguno de ellos cobra una prestación por desempleo, por tanto se afirma que no obtienen un beneficio económico relacionado con el ámbito laboral. Estos datos destacan las similitudes con la encuesta del INE de 2012 en el que recoge que más del 97% de personas sin hogar carecen de cualquier tipo de ingreso (ni siquiera prestaciones ni ayudas de ningún tipo).

Al margen de las entrevistas, durante las conversaciones mantenidas con los participantes para establecer una relación de confianza mutua, han transmitido en varias ocasiones que su situación de desempleo no se debe a la falta de interés, sino a escasez de ofertas en este contexto de crisis económica.

**Ilustración 14. Prestaciones Percibidas**



Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas realizadas

A partir de la Ilustración 11 se puede observar que son más las personas que no reciben ningún tipo de prestación frente a quien si lo recibe, además a través de las entrevistas se han recibido negativas de responder a conocer la cuantía que percibe el encuestado:

*“No te lo voy a decir...” (E1)*

Asimismo es importante destacar que uno de los entrevistados ha indicado que el motivo por el que no recibe una prestación es por desconocer el procedimiento a seguir para la solicitud de una prestación, también puede ocurrir que otras personas tampoco lo sepan y no lo hayan indicado durante los cuestionarios:

*“No recibo nada ahora mismo, porque tampoco sé cómo podría pedirlo” (E6)*

### **Redes sociales**

En lo referente a las redes sociales se han tratado aspectos tales como: apoyo mutuo entre personas que se encuentran en la misma situación, conflictos que pueden surgir en la calle o en los recursos, así como las formas de ocio de los mismos.

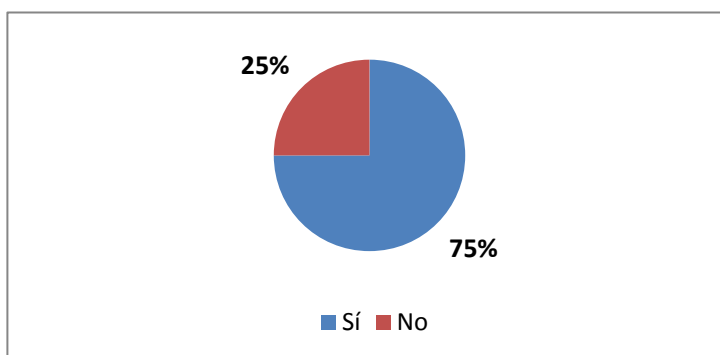
Uno de los aspectos detectados en un porcentaje alto (62,5%) de los entrevistados es la escasez de apoyos de personas que se encuentran en la misma situación. A través de este porcentaje se observa como la mayor parte de las personas sin hogar no establecen y mantienen redes de apoyo mutuo.

*“No. Conozco algunas personas pero tampoco son amigos, nadie me ayuda” (E6)*

Respecto a los conflictos que pueden surgir dentro de este colectivo, el 75% manifiesta de la existencia de ellos, tanto en la calle como en los recursos de los que hace uso. La mayoría de los conflictos vienen derivados por la espera a ser atendidos, o las filas para recoger pertenencias, así como la comida. También se observa a través de las conversaciones mantenidas con los participantes como en la mayoría de los conflictos se encuentra presente el componente del alcohol o el tabaquismo.

*“Sí, la calle es una fauna siempre hay conflictos” (E4)*

**Ilustración 15. Conflictos**



Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas

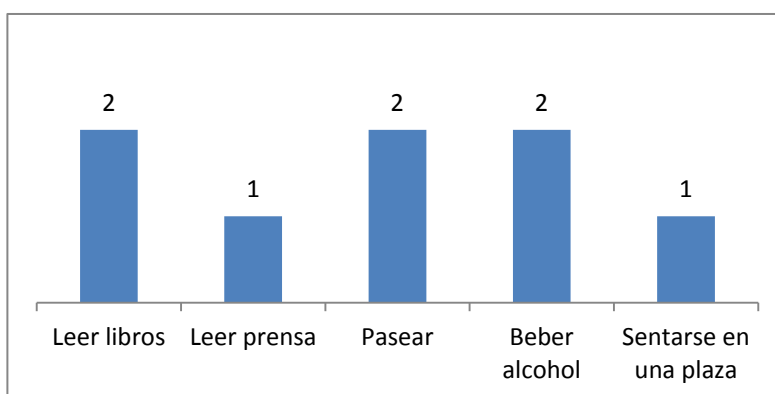
A pesar de la existencia de estos conflictos el 62,5% señala que intentan evitar este tipo de situaciones que se dan en su día a día, además el porcentaje restante afirma no tener constancia de dichos conflictos. A través de esta relación de porcentajes siendo uno de ellos mucho más alto se puede comprobar la existencia de situaciones conflictivas en torno a este colectivo.

*“Sí que hay algunas veces pero no hay que meterse. Normalmente hay peleas en los sitios que hay que hacer fila para algo” (E2)*

*“Que yo sepa no, no me meto...” (E5)*

Siguiendo el hilo de la cuestión sobre las formas de ocio nos encontramos con los siguientes datos:

**Ilustración 16. Formas de ocio**



Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas

A partir de la ilustración anterior podemos observar como los entrevistados han nombrado diferentes formas de ocio siendo comunes algunas de ellas. Cabe destacar que el 100% de los entrevistados no comparte su tiempo de ocio con ninguna otra persona, por lo que existe una relación directa entre la escasez de apoyo mutuo entre las personas sin hogar y las formas de ocio en solitario.

*“No, a nadie le gusta, te olvidas un libro en la calle y nadie se lo lleva” (E4)*

Por tanto, esta falta de apoyos en el entorno más próximo puede ser una de las causas por las que estas personas se mantienen en la situación de “sin hogar”, no recibiendo apoyos de personas cercanas y muchas veces, tampoco de las instituciones, por decisión propia o no.

### **Perspectivas de futuro**

A través de las cuestiones relativas a las perspectivas de futuro se ha preguntado a los entrevistados sobre: si desean cambiar su situación personal, y las intervenciones por parte de las políticas públicas.

En relación a las perspectivas de futuro de los entrevistados, el 100% de ellos ha indicado que desearía cambiar la situación en la que se encuentra en un futuro próximo, pero solo manifiestan el deseo de conseguir una casa y un puesto de trabajo, pero en ningún caso han indicado que deseen ampliar su formación académica o formarse en alguna disciplina laboral, para así mejorar su empleabilidad.

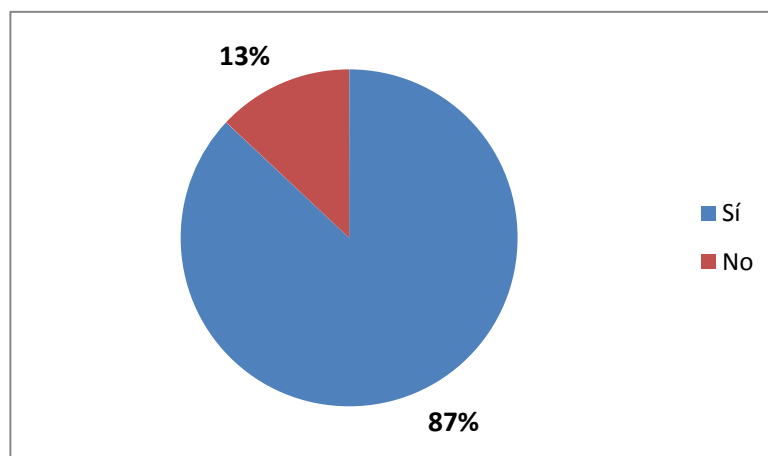
En este aspecto es muy posible que exista también un desconocimiento sobre las formaciones y cursos que se pueden solicitar de forma gratuita o las entidades a las que pueden acudir para solicitar información.

*“Sí, ojalá pudiera cambiarla ya. Me gustaría conseguir un trabajo para poder alquilar una casa pequeña” (E2)*

*“Sí tener una casa y un trabajo...” (E8)*

Un 87% de los entrevistados achaca a las políticas sociales y a las autoridades la falta de soluciones a su situación, pero no lo hace a los recursos dado que estos se encargan de cubrir los fallos del sistema, llegando al ámbito privado donde no alcanza lo público en materia de Servicios Sociales.

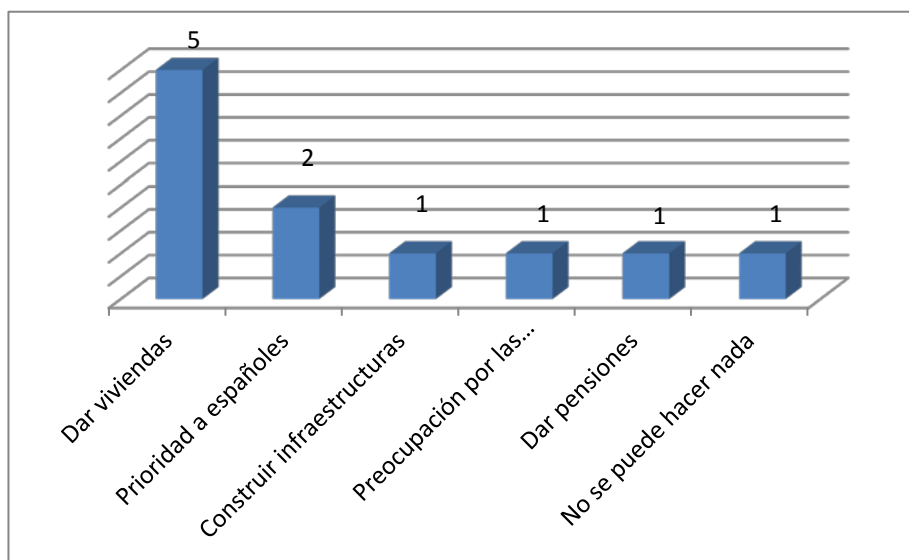
**Ilustración 17. ¿Pueden mejorar las políticas públicas?**



Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas

A modo de conclusión se muestran las diferentes propuestas de mejora que las personas que han participado en las entrevistas creen que deberían de realizar para mejorar la situación las políticas públicas:

**Ilustración 18. Propuestas de los encuestados**



Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas

Como se puede comprobar un 62,5% de los entrevistados proponen la entrega de viviendas inhabitadas por parte del Gobierno a personas en situación de necesidad, por considerar que este organismo posee una gran de viviendas vacías:

*“Sí, podrían dar casas a la gente que lo necesitamos, que hay muchas vacías que no se utilizan” (E2)*

*“Sí, darle casa a la gente que no tiene. Hay muchos pisos vacíos que podrían utilizar para eso, trabajando a cambio para pagarlos o algo así...” (E4)*

La siguiente propuesta más mencionada es que sea el Gobierno quien dé prioridad a las personas autóctonas frente a los inmigrantes por considerar que estos tienen menos derechos. Esta última propuesta no es factible dado que los gobiernos deben de considerar por igual a personas autóctonas e inmigrantes sin discriminar por razón de ningún tipo, y sin dar prioridad ni a unas ni a otras.

### **Perspectiva de género**

En este apartado de las entrevistas únicamente al contestado mujeres siendo el número total de 5. Durante este apartado se tratarán temas como la opinión de la situación de la mujer en este colectivo, la inseguridad que pueden llegar a sentir, la discriminación, los recursos específicos con los que cuentan y las relaciones con la población de sexo masculino tanto en la calle como en los propios recursos a los que acceden.

En cuanto a la opinión de las mujeres que se encuentran en la situación de sin hogar, existe una unanimidad en que esta situación es más peligrosa para las mujeres que para los hombres, independientemente si han sufrido algún tipo de agresión o no, todas piensan que existe un riesgo mayor siendo mujer.

*“Yo creo que es peor que la de los hombres, tienes que tener más cuidado con quien vas y donde duermes. Es peligroso a veces...” (E2)*

*“Yo creo que es más peligrosos, aunque no me ha pasado nada, pero sí que tengo miedo” (E6)*

Por tanto, el 100% de los entrevistados, independientemente de su sexo, consideran que la situación de la mujer en la calle es mucho más peligrosa que la de los hombres, encontrándose las mujeres sin hogar en una situación de vulnerabilidad mayor, y con más riesgo de sufrir abusos y agresiones.

De las mujeres participantes solamente una de ellas ha indicado que se siente totalmente segura vivienda en la calle, el resto (4 mujeres) manifiestan que o bien nunca se sienten seguras o en algunas ocasiones tienen miedo.

Cuando hablamos de la discriminación sufrida por razón de sexo solamente una de las mujeres ha manifestado sentirse discriminada por ello. El resto de las mismas son tajantes a la hora de responder, no se sienten discriminadas por razón de sexo.

En relación a los recursos específicos para mujeres sin hogar, se ha detectado que no se conocen en absoluto, ya que ninguna de las mujeres entrevistadas manifestó haber acudido a ninguno de ellos, ni conocerlos. Este puede ser un factor de riesgo para la desprotección de las mujeres que viven en la calle, que al no conocer los recursos se encuentran en una situación de mayor riesgo al pernoctar en la misma.

*“Yo no he ido a nada que sea solamente para mujeres, no sé tampoco dónde podría acudir” (E2)*

Es por ello que se detecta una falta de información respecto a los recursos específicos para mujeres, ya que a través de las entrevistas realizadas se ha observado como muchas de ellas desconocen los recursos para poder cubrir sus propias necesidades.

Respecto a la relaciones entre hombres y mujeres en la calle a través de las entrevistas se ha podido observar que el 100% de las mujeres indican no tener relación con los hombres que se encuentran en la misma situación que ellas, excepto en el caso de tratarse de la pareja sentimental.

*“No tengo relación solo con mi pareja que también está en esta situación” (E2)*

Por último, en lo referente a los recursos en el que comparten espacio con la población masculina ninguna de las mujeres entrevistadas mantiene relación ni contacto con los hombres.

*“Intento no relacionarme para no tener problemas” (E2)*

En definitiva, podemos observar a través de los relatos de las mujeres participantes que consideran que su situación es más peligrosa estando en la calle que la de los hombres, teniendo incluso que esconderse a la hora de dormir y evitando relacionarse con gente para impedir conflictos.

Por otro lado después de las visitas a los recursos se puede observar como las estancias entre diferentes sexos están separadas, lo que es una forma de evitar estos conflictos de los que las mujeres participantes argumentan en las entrevistas.

## 4.2 Entrevistas a profesionales

Para seguir con nuestro estudio de investigación, nos hemos centrado en los datos recogidos a través de las entrevistas realizadas a los profesionales que se dedican a la atención de las personas sin hogar en los diferentes recursos en Zaragoza. A través de estas entrevistas se refleja la evolución de los recursos desde los años de creación hasta los tiempos de actualidad (*Capítulo 3*), además también nos ha ayudado a comprender la situación actual de las personas sin hogar en Zaragoza, para así conocer la opinión de los profesionales acerca de las diferentes cuestiones de las que consta la entrevista y en la que se tratan cuestiones de gran importancia para la investigación.

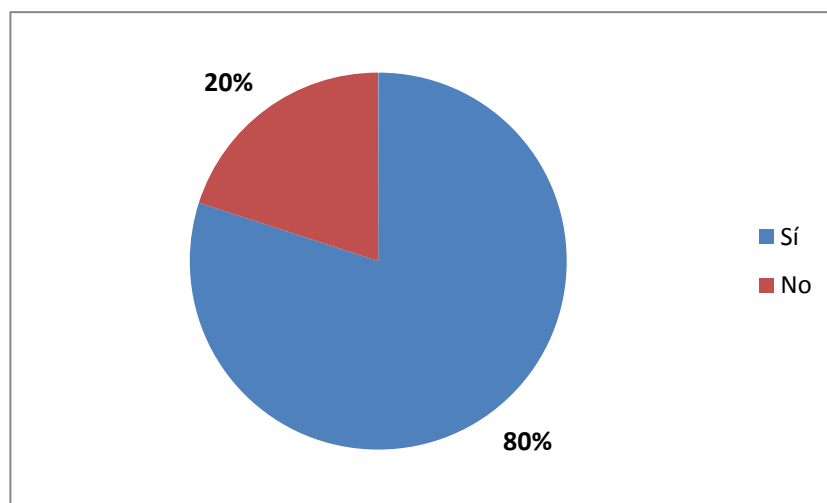
En las entrevistas realizadas a los profesionales de los recursos que forman parte de la Coordinadora de Centros y Servicios, han sido realizadas preguntas acerca de diversos temas relacionados con las personas sin hogar en nuestra ciudad. Es por tanto, que a través de dichas entrevistas y sus preguntas esperamos conseguir un punto de vista por parte del profesional, así como su propia visión personal sobre la población objeto de estudio.

Se han intentado entrevistar a todos los recursos que forman parte de la Coordinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar en la Ciudad de Zaragoza, siendo estos diez, de los cuales se ha logrado entrevistar a cinco de ellos, lo que supone la mitad de los recursos, para poder conseguir una opinión y datos relevantes para nuestra investigación.

A continuación se va a proceder a realizar un análisis de los datos obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los profesionales que trabajan con el colectivo de las personas sin hogar (ver *Anexo 2*).

En primer lugar se ha preguntado a los profesionales si se ha visto aumentado el número de personas sin hogar en el último año siendo las respuestas:

**Ilustración 19. ¿Aumento de personas sin hogar en el último año?**



Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas



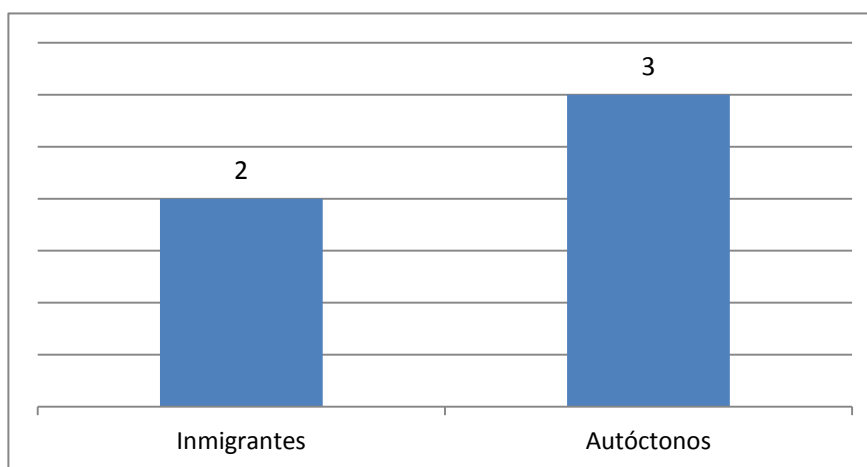
La opinión por parte de los profesionales con respecto a esta pregunta es prácticamente unánime, un 80% de los profesionales respondieron afirmativamente, por lo que desde el punto de vista de los mismos se ha producido un incremento durante este último año. Una de las razones que exponen es la situación de crisis económica como uno de los factores determinantes en el aumento del número de personas sin hogar.

En segundo lugar, se preguntó sobre las posibles causas que han provocado que este tipo de personas se encuentren en esta situación siendo un 50% por razones personales, hechos que suponen una ruptura o separación de la pareja con un componente afectivo. Seguido principalmente por uno de los factores determinantes como es la situación económica en un 37,5%, cabe destacar que ambas situaciones vienen directamente relacionadas con la situación laboral que afecta a estas personas, ya que muchas de ellas han perdido su trabajo o bien, no pueden acceder a ninguno. Por último encontramos en un 12,5% las causas del sinhogarismo se deben a situaciones de salud.

Por tanto hablamos de una misma causa y consecuencia, factores relacionados entre sí que hace que debido a la situación de crisis económica que vive el país ha provocado que se haya visto aumentado el número de personas sin hogar.

En lo referente a la siguiente cuestión relativa al número de personas inmigrantes en comparación a la población española se observan los siguientes datos:

**Ilustración 20. Comparación inmigrantes-autóctonos**

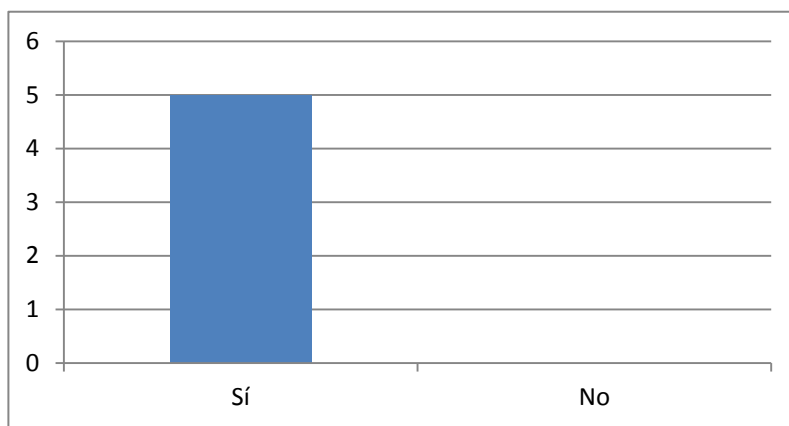


Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas.

A través de la Ilustración 20 podemos comprobar cómo los profesionales consideran que son más las personas inmigrantes que españolas en la ciudad de Zaragoza que están sin hogar, también se puede decir que haciendo referencia a las entrevistas mantenidas con los profesionales nos argumentan que la población autóctona es más propensa a asentarse en la ciudad donde nacen, mientras que los inmigrantes se desplazan según las ofertas de trabajo, como por ejemplo se reduce el número de personas sin hogar inmigrantes debido a que muchos de ellos son llamados a trabajar como temporeros en la recogida de la fruta.

Siguiendo el hilo de la cuestión se ha preguntado en relación al aumento de las mujeres en la situación de Sinhogarismo obteniendo los siguientes datos:

**Ilustración 21 ¿Se ha producido un aumento del N° de mujeres?**

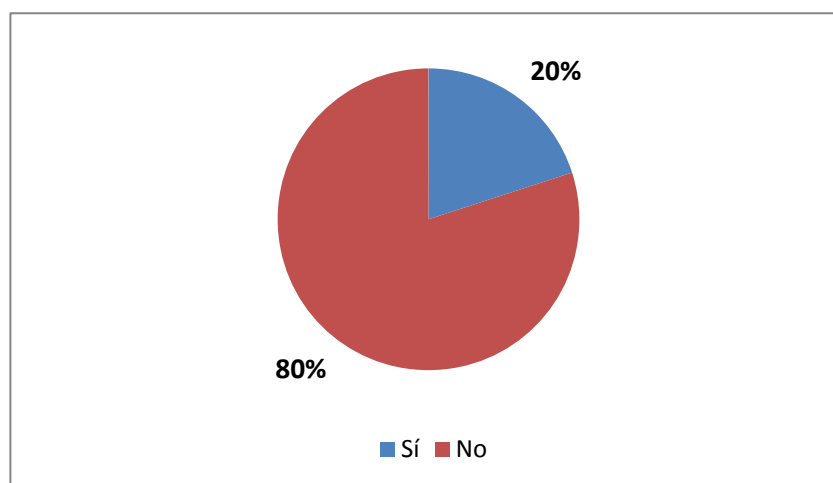


Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas

A partir de la pregunta anterior se ha obtenido una respuesta positiva de todos los profesionales al aumento de las mujeres en esta situación, pero también se hace mención a la invisibilidad que sufren las mismas a diferencia de los hombres. Los profesionales argumentan que en la mayor parte de los casos se debe a rupturas afectivas, pero también se indica que son las mujeres quienes mantienen unos lazos afectivos con las familias en mejor calidad que las de los hombres, y esto les permite agotar todas las vías de ayuda familiares y sociales antes de encontrarse en la calle. Además también se hace referencia a la existencia de más recursos específicos destinados para mujeres como son las casas de acogida, en los que el acceso es más sencillo.

En relación a esta pregunta sobre el aumento del número de mujeres en situación de sin hogar se les ha preguntado acerca de las diferencias en cuanto al número de plazas ofertadas para hombres y para mujeres y si existe algún tipo de discriminación respecto a este sexo.

**Ilustración 22 Discriminación Mujeres-Hombres**



Fuente: Elaboración propia a través de entrevistas realizadas.

Las respuestas han sido claras, un 80% afirma que no existe discriminación por razón de sexo en la utilización de los recursos, pero si son conscientes que la mayor parte de los recursos se encuentran más masculinizados, esto se debe a que el número de personas sin hogar de sexo masculino se encuentra en una proporción mucho mayor a la femenina.

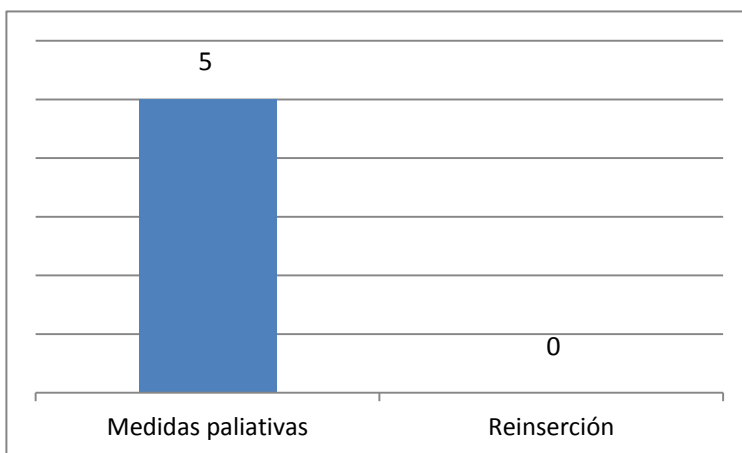
También se indica a través de las entrevistas mantenidas lo comentado anteriormente y es que las mujeres mantienen unos lazos o vínculos familiares con el entorno mucho más estables y confortantes que los hombres, lo que provoca que no lleguen a situaciones de sin hogar.

Además desde los propios recursos se explica que son pequeños detalles los que explican las diferencias en el trato entre mujeres y hombres pero consideran que no se trata de discriminación dado que la misma lleva a situaciones mucho más graves. Estos detalles a los que se refieren se deben a no escuchar las necesidades de las mujeres al tratarse de personas que se presentan en minoría, e incluso de manera inexistente.

Por tanto las plazas disponibles y a cubrir por los recursos se distribuyen en función de las demandas por parte de la población, en este caso de población masculina.

Otra de las preguntas expuestas a los profesionales fue si a través de sus propios recursos se consigue una reinserción en la sociedad o son más medidas de carácter paliativo, a lo que las respuestas fueron:

**Ilustración 23. ¿Reinserción o medidas paliativas?**



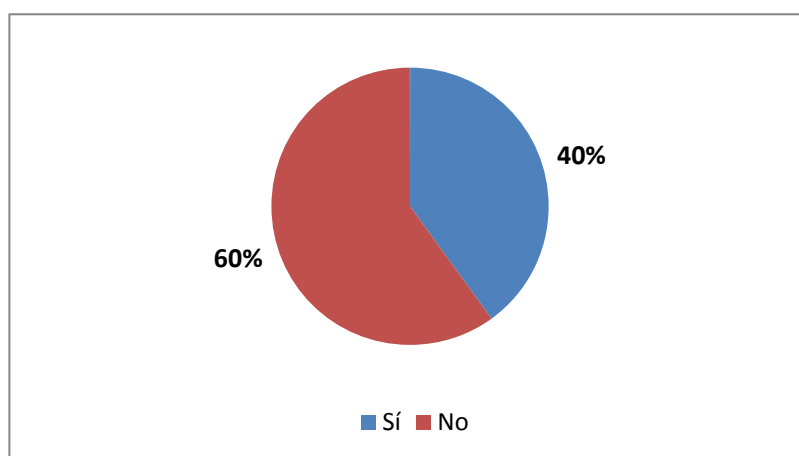
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas realizadas

Se puede comprobar como en su totalidad las acciones dirigidas por los recursos son de carácter paliativo, no se llevan a cabo procesos de reinserción en la sociedad, no existe un seguimiento en la mayoría de los casos, además a través de las informaciones transmitidas por los propios profesionales ven inasumible poder acceder a tratar y realizar un seguimiento sobre las personas que se encuentra en calle, quizás porque creen que las políticas públicas no están orientadas a favorecer la reinserción de la persona en la sociedad, únicamente se les proporcionan los medios y materiales para paliar su situación.

Otra de las preguntas en cuestión es si se ha visto aumentado el número de personas jóvenes en este tipo de problemática obteniendo una respuesta afirmativa por parte de los profesionales. Una de las causas según los profesionales es la crisis económica, pero no es la causa principal, dado que consideran que la ruptura de los vínculos familiares, así como el abandono de los estudios son las causas fundamentales de las situaciones de sin hogar para personas jóvenes. También se hace referencia a que en muchos de estos casos según afirman los profesionales el periodo de tiempo en la situación de sin hogar no excede de un periodo superior a 3 meses, hecho que pone fin a su situación y a una reconciliación con el entorno familiar.

Por último, la cuestión a la que se hace referencia es si es suficiente la atención para las personas sin hogar en Zaragoza, obteniendo las siguientes respuestas:

**Ilustración 24. ¿Son suficientes las atenciones que reciben?**



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas realizadas

Las respuestas de los profesionales distan pero tienen una finalidad común. Esta finalidad es la que se habla es que con un mayor apoyo por parte de los Gobiernos y mejores políticas públicas dirigidas a las personas sin hogar harían mejorar las atenciones y su posible solución.

Los profesionales que han respondido de manera negativa a la pregunta argumentan que las atenciones a las personas sin hogar en Zaragoza son insuficientes y no llegan a cubrir las necesidades de este tipo de población, se trata de atención como hemos citado anteriormente de carácter paliativo.

Mientras que los profesionales que han respondido de manera positiva expresan que con los recursos que ellos poseen hacen lo máximo para ofrecer para la atención y solución de necesidades de esta problemática, se observa a través de las entrevistas realizadas la resignación de los profesionales por no poder contar con los recursos suficientes para abarcar a un número mayor de personas en situación de sin hogar.

## CAP. 5 CONCLUSIONES

A partir del análisis realizado de las entrevistas a personas sin hogar y a profesionales de recursos de la Coordinadora de Centros y Servicios, y en relación a los objetivos generales y específicos planteados al inicio de esta investigación, se pueden extraer las conclusiones expuestas a continuación, que estarán divididas por áreas.

En primer lugar se va a establecer un perfil tipo de la persona encuestada que consta de las siguientes características:

- Mujer española.
- 43 años.
- Estudios básicos.
- Lleva más de un año en la calle.
- Vivienda anterior se trata de un piso en propiedad.
- En el caso de sufrir problemas de salud, no recibe tratamiento.

El número de personas sin hogar ha aumentado en el último año siendo uno de los factores determinantes la crisis económica que ha sufrido España desde el año 2008, estando presente todavía en la actualidad. El perfil de estas personas analizado por Cruz Roja en el año 2014, se trata de un varón con una media de edad de 44,6 años. Con respecto al perfil detectado en nuestra investigación se observan diferencias respecto al sexo pero no respecto a la edad, esto es debido a que las entrevistas se han realizado en su mayoría a mujeres para poder dar una perspectiva de género a la investigación.

En lo referente al sexo y a pesar del aumento de mujeres, el número de personas sin hogar varones es mucho mayor que el de mujeres. Además se ha producido un aumento de población joven durante el último semestre, aunque se considera que por normal general las situaciones de estas personas no se prolongan en el tiempo, encontrando una solución a sus problemas.

En cuanto a la edad, el perfil más habitual son personas adultas, con una media de edad que no supera los 43 años. Asimismo las situaciones de estas personas no cuentan con una solución inmediata sino que se enquistan en el tiempo, siendo el periodo de estancia más habitual superior a 1 año.

Uno de los principales motivos que provocan el encontrarse sin hogar es la ruptura sentimental ya sea a través de una separación o divorcio, por la cual muchas personas pierden los apoyos familiares y a la vez la vivienda, quedándose en la calle.

El sinhogarismo deteriora las relaciones sociales y familiares, creemos que es por esto por lo que la mayoría de las personas sin hogar no mantienen ningún tipo de relación ni contacto con familiares o amigos, además las relaciones entre las personas de este colectivo no son sencillas por lo que muchos de ellos deciden llevar una vida independiente.

Existe un gran desconocimiento de los recursos para personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza, lo que dificulta que estas personas puedan acudir a ellos y solucionar así su situación, y aunque hacen uso de ellos, solo conocen un porcentaje mínimo de todos los existentes. Además, muchos de los usuarios son incapaces de diferenciar los Servicios Sociales de los recursos privados, acudiendo a cualquiera de ellos muchas veces sin saber dónde están siendo atendidos.

Los ingresos insuficientes son otra de las causas que llevan al Sinhogarismo en todos los casos, en relación con la pérdida del empleo, recibiendo prestaciones económicas en escasas ocasiones y de cantidades muy bajas, que no les permiten acceder a una vivienda o cubrir sus necesidades básicas.

El desconocimiento a la hora de solicitar prestaciones económicas es otro de los factores que impide la percepción de éstas. Las personas sin hogar tienen dificultades no solo a la hora de tramitar este tipo de prestaciones sino de localizar las instituciones encargadas de esas gestiones, además muchos de ellos no tienen la posibilidad de contar con un profesional de referencia, en este caso un trabajador social.

El sinhogarismo en relación a los ingresos económicos insuficientes, supone una dificultad de las personas sin hogar con hijos para hacerse cargo de los mismos y poder cubrir sus necesidades básicas, lo que implica que muchas de estas personas tengan que dejar a sus hijos en manos de otras que sí puedan hacerse cargo, siendo éstas el otro progenitor, otros familiares o incluso los Servicios Sociales.

Las aspiraciones de las personas sin hogar respecto a su futuro son encontrar una vivienda y un trabajo que les permita hacer frente a los gastos, pero no el mejorar su formación ni su empleabilidad. Este es un aspecto a mejorar en la atención a las personas sin hogar, debiendo existir una predisposición tanto por parte de los usuarios como de los recursos y los profesionales.

La visión de las personas sin hogar es que la responsabilidad de la falta de soluciones a su situación es de las autoridades, pudiendo mejorar las políticas públicas para cubrir sus necesidades de una forma más eficaz. A pesar de que las propuestas que hacen no son realistas, como entregar una casa a todas las personas que están en esa situación, las políticas públicas podrían mejorarse en muchos aspectos para mejorar la vida de estas personas y darles una mejor atención.

La situación en la que se encuentran las mujeres sin hogar es más peligrosa que la de los hombres, dado que son especialmente vulnerables, independientemente de si han sufrido algún tipo de agresión o no. Además consideran no sentirse discriminadas respecto a los hombres, siendo ellas mismas las que deciden no mantener relación con el género masculino.

Existe una notable falta de información y conocimiento acerca de los recursos específicos para mujeres, manifestándolo así ellas mismas. Asimismo, los recursos compartidos entre hombres y mujeres ofrecen un porcentaje de plazas mucho menor para éstas últimas, lo que indica una masculinización de los recursos.

Se ha producido un aumento del número de mujeres en esta situación, aunque la proporción es menor que la de hombres debido a causas como el mantenimiento de los lazos afectivos, por los que reciben una mayor ayuda de sus entornos sociales más cercanos. A pesar de este aumento, siguen siendo invisibles.

Existe comunicación entre los recursos en cuanto a la coordinación y la obtención de información acerca de diferentes usuarios, pero no es suficiente, se observa por tanto una falta de comunicación entre la mayor parte de los recursos, por lo que debería de existir un protocolo de actuación común haciendo la vida más fácil a las personas sin hogar.

Por tanto el fenómeno del sinhogarismo tal y como se ha visto en la pregunta uno se ha incrementado, y por parte de los profesionales se expresa la voz de alarma ante esta situación, dado que no se toman las medidas necesarias para la solución de esta problemática, ya que este tipo de población son los grandes olvidados. Las personas sin hogar se encuentran en una situación de invisibilidad a los ojos de la sociedad, se cree que con paliar sus necesidades básicas es suficiente para acabar con estas difíciles situaciones, pero únicamente con esto no es posible, ya que se tiene que intentar ir más allá y conseguir una reinserción en la sociedad de las personas sin hogar, hecho que provocará una estabilidad en las diferentes esferas de su vida.

En conclusión, con esta investigación se ha tomado conciencia de la existencia de multitud de problemáticas diferentes de las personas que viven en la calle, es por esto por lo que pensamos que tanto las entidades públicas como las privadas deben encaminar su evolución hacia la cobertura de estas necesidades y de otras nuevas que pueden ir surgiendo.

## CAP. 6 PROPUESTAS

Las propuestas detalladas a continuación han sido elaboradas a partir de las necesidades que se han detectado durante la realización de las entrevistas a personas sin hogar así como a los profesionales de los recursos. Con ellas se pretende dejar abierta una posible línea de intervención para mejorar la calidad de vida de este colectivo e intentar su reinserción en la sociedad.

### **Propuesta 1: Conocimiento de recursos.**

Esta propuesta ha sido elaborada a partir de la detección de un gran desconocimiento de muchos de los recursos disponibles por parte de las personas sin hogar entrevistadas. En concreto durante la realización de las entrevistas hemos detectado que las diez entidades que forman parte de la Coordinadora de Centros y Servicios, los usuarios solo han manifestado conocer un escaso número de ellos.

Es por ello por lo que proponemos que desde los propios recursos se informe a los usuarios de los diferentes servicios que ofrecen los recursos de la Coordinadora de Centros y Servicios así como los plazos de utilización de cada uno de ellos. Esta información debe ser ofrecida tanto por profesionales de los recursos (trabajadores sociales) como por los voluntarios.

Dicha información puede ofrecerse en las mismas instalaciones de los recursos mientras los usuarios están haciendo usos de ellas, como por ejemplo durante la fila de entrada a los comedores o en los lugares de espera de los recursos.

Sería de gran utilidad repartir a los usuarios un mapa de recursos de la ciudad de Zaragoza como el elaborado por Cruz Roja, que reparte durante los recuentos, para que así estas personas conozcan un poco mejor la Ciudad y los recursos disponibles en cada distrito (ver *Anexo 3*).

### **Propuesta 2: Mujeres.**

Esta propuesta está dirigida a la demanda de las mujeres de poder hacer uso de un recurso exclusivo para ellas, dado que por determinadas circunstancias personales no quieren relacionarse con hombres, y es por esta razón por la que no acuden a determinados recursos sociales mixtos de la ciudad de Zaragoza.

Es por lo que proponemos la creación de un recurso únicamente dirigido a mujeres, en el que se ofrezcan diferentes servicios relacionados con todos los ámbitos. En este tipo de recursos se ofrecerá diferentes servicios como son la intervención social guiada por profesionales, alojamiento temporal, necesidades básicas, talleres formativos para la incorporación al mercado laboral, de ocio y tiempo libre.

### **Propuesta 3: Puerta de Entrada Única.**

A partir de las entrevistas a profesionales realizadas se ha detectado una duplicidad de trabajo debido a la atención de usuarios en varios recursos simultáneamente siguiendo en cada uno de ellos los procesos de intervención oportunos con los profesionales. Para evitar esta sobrecarga, se propone una puerta de entrada única a los recursos de la Coordinadora, para que sea desde ahí, sean derivados a un recurso u otro dependiendo de sus necesidades.



En esta puerta única sería conveniente que hubiera varios profesionales (trabajadores sociales) e incluso voluntarios que ofrecieran un servicio de información, orientación y acogida a las personas sin hogar teniendo una primera toma de contacto con ellos, y detectando sus necesidades más urgentes para hacer una posterior valoración del recurso más idóneo para cubrir sus necesidades.

#### **Propuesta 4: Vivienda**

Para intentar dar solución a la problemática de las personas sin hogar planteamos la creación de una entidad dedicada exclusivamente al ámbito de la vivienda en las personas sin hogar. Esta entidad deberá ofrecer viviendas adecuadas para personas que se encuentren en la calle, una vez estas personas dispongan de un techo donde poder residir se procederá a realizar una intervención social con cada uno de los usuarios guiada siempre por un profesional del Trabajo Social para así mejorar sus habilidades y capacidades para favorecer a una reinserción en la sociedad. Esta entidad se basaría en el modelo Housing First de intervención con personas sin hogar, el cual se basa en proporcionar primero una vivienda, para posteriormente intervenir con la persona.

Consideramos que la responsabilidad de esta entidad debería de ser pública en la medida de lo posible y solo en caso de que el ámbito público no pudiera dar cobertura a esta problemática, la responsabilidad recaería en el ámbito privado.

#### **Propuesta 5: Programas de orientación y formación laboral para persona sin hogar.**

Esta propuesta está dirigida a la detección de la necesidad de motivar a las personas sin hogar para mejorar su formación tanto a nivel académico como laboral, para así aumentar su empleabilidad y dispongan de mayores oportunidades de acceso al mercado de trabajo.

Es a través de los cuestionarios realizados donde se detecta que las personas sin hogar solicitan viviendas y prestaciones económicas pero no la formación. La incentivación de estas personas a la hora de formarse académicamente recae sobre los profesionales, que deberán motivarlos y proporcionarles información.

Es por esto por lo que los profesionales deben de tener dos objetivos, por un lado incentivar a las personas a mejorar su formación y por otro lado ofrecer recursos para que se lleve a cabo dicha formación, lo que implica no solo cubrir las necesidades básicas sino también favorecer la reinserción social de estas personas, y tener la oportunidad de dejar de lado la situación en la que se encuentran.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (1982). *Buscando la sinergia en Trabajo Social: Técnicas de reuniones de trabajo*. Bogotá: Colatina.
- Antunes, R. (1999). *La metamorfosis y la centralidad del trabajo hoy*. Madrid: Editorial Complutense.
- Busquets, S. (2007). *Nuestros vecinos de la calle. El rostro de una problemática social*. Barcelona: Cristianisme i justícia.
- Cabrera, P. J., & Rubio, M. J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del ministerio de trabajo e inmigración.*, 51-72.
- Cardona, À. (2004). Las personas sin hogar y las políticas sociales. *Educación social*, 21-40.
- Centro de día San Blas. (2016). *San Blas. Centro de día y consigna para personas sin hogar*. Obtenido de <http://www.centrosanblasparalossintecho.es/index.php/quienes-somos/nuestra-historia/>
- Constitución Española (1978). Artículos 1.1, 9.2, 14, 15, 41.1 y 148.2.
- Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza. (2014). *Guía de recursos de la Corrdinadora de Centros y Servicios para personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza*. Zaragoza: Coordinadora de Personas sin Hogar de Zaragoza.
- Corbetta, P. (2010). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill.
- Cruz Roja. (2014). *Estudios personas sin techo Zaragoza 2014*. Zaragoza: Cruz Roja.
- Declaración Universal de los Derechos Humano (1948). Artículos 22 y 25.
- Enders-Dragasser, U. (2001). *Women, exclusion and homelessness in Germany*.
- Estatuto de Autonomía de Aragón (2007). Artículo 27.
- Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar (2015-2020).
- Fundación La Caridad. (2014). *Fundación La Caridad Zaragoza*. Obtenido de Historia: <http://www.lacaridad.org/quienes-somos/historia/>
- Fundación RAIS. (14 de Marzo de 2017). *RAIS Fundación*. Obtenido de Innovación social con las personas sin hogar.: <http://www.raisfundacion.org/>
- Gabàs, Á. (2003). *Informe sobre el fenómeno de la exclusión social. Indicadores de género contra la exclusión social*. Barcelona: SURT.
- Hernández, M. (. (2013). *Vivienda y exclusión residencial*. Murcia: Universidad de Murcia.
- INE. (21 de Diciembre de 2012). *Encuestas a personas sin hogar*. Obtenido de <http://www.ine.es/prensa/np761.pdf>
- INE. (2012). *Instituto Nacional de Estadística*. Obtenido de [http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176817&menu=resultados&secc=1254736194829&idp=1254735976608](http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176817&menu=resultados&secc=1254736194829&idp=1254735976608)

Normativa del Albergue Municipal de Zaragoza (1994). Obtenida de:  
[https://www.zaragoza.es/ciudad/normativa/detalle\\_Normativa?id=145](https://www.zaragoza.es/ciudad/normativa/detalle_Normativa?id=145)

Parroquia del Carmen. (2017). *Parroquia Ntra. Sra. del Carmen*. Obtenido de Casa Abierta:  
<http://parroquiadelcarmen.es/sample-page/casa-abierta/>

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española (22ª Edición)*. Madrid: RAE. Obtenido de  
<http://www.rae.es/>

SIIS Centro de documentación y estudios. (2016). *La exclusión residencial grave en la CAPV desde una perspectiva de género*. Vitoria-Gasteiz: Emanduke-Instituto vasco de la mujer.

Subirats, J. (2004). Pbreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. *Colección Estudios Sociales*, 7-152.



# ANEXOS

## Anexo 1. Cuestionarios a usuarios

Los siguientes cuestionarios han sido cumplimentados por los propios entrevistadores, y en la transcripción se reproducirán las palabras exactas del usuario. En ellos se reflejan cuestiones sobre diferentes aspectos de la vida de los usuarios, para mostrar la situación de las personas sin hogar, sus dificultades y, en concreto, la visión que tienen de la mujer.

### **Cuestionario 1**

#### Datos socio-demográficos

- Sexo: Mujer
- Edad: 38
- Nacionalidad: Española
- Nivel de estudios: Superiores

### **Situación Personal**

¿Dónde vives actualmente? *En la calle.*

¿Hace cuánto tiempo se encuentra en esta situación? *Un mes más o menos.*

¿Cuáles son los principales motivos que le han llevado a estar en la calle? *Es culpa de la trabajadora social del albergue, que no me ha querido dar una casa para que viva con mis hijos. Me quedé en la calle cuando me separé de mi ex pareja y no me han querido ayudar, ni ella ni la directora del albergue.*

¿Dónde residía antes de llegar a la calle? *En la casa de mi pareja.*

¿Padece usted problemas de salud? ¿Recibe tratamiento? *Sí, fibromialgia, tumores cerebrales, cáncer de piel y muchas más. No recibo tratamiento, el tratamiento me lo pongo yo sola desde pequeña porque no quiero ir al psiquiatra.*

Durante el tiempo que lleva usted residiendo en la calle, ¿ha sido víctima de algún tipo de agresión/delito? ¿Lo denunció a la policía? *Sí, un nazi me atacó por la noche, pero no lo denuncié porque no sirve para nada.*

### **Situación Familiar**

¿Cuál es su estado civil? *Soltera.*

¿Tiene pareja actualmente? *No, ni quiero.*

¿Tiene hijos? ¿De qué edad/es? *Sí, tres hijos de 18 meses. Son trillizos, y me los robaron en el Centro de Acogida porque estaban sanos, no me los quieres devolver porque no tengo casa.*

¿Mantiene contacto con miembros de su familia? ¿Cada cuánto tiempo? *No, porque mi padre es un maltratador, un violador pederasta y no quiero saber nada de él, y mi madre una prostituta. No quiero saber nada de ellos.*

¿Recibe algún tipo de ayuda por parte de familiares y/o amigos? *No.*

### **Recursos**

¿Ha hecho alguna vez uso de los recursos para personas sin hogar? ¿De cuáles? *Sí, he ido al albergue, que ya no me dejan ir más, y al comedor del Carmen todos los días.*

¿Qué opinión tiene sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza, dirigidos hacia este colectivo? ¿Cuáles conoce? *Hay muchos enchufados, a los inmigrantes les dan de todo y eso no tendría que ser así porque los españoles tenemos más derecho.*

¿Conoce los Servicios Sociales? ¿Sigue algún proceso de intervención? *Sí, antes me firmaba las hojas de ayudas económicas el antiguo alcalde de su puño y letra, pero este nuevo que hay ahora no me quiere dar nada.*

### **Situación económica**

¿Trabaja actualmente? ¿En qué? *No trabajo, tengo una invalidez.*

¿Cuáles son sus ingresos? ¿De qué fuente los obtiene? *Cobro una prestación.*

¿Recibe alguna prestación económica? ¿Qué tipo de prestación? ¿Cuál es la cuantía? *No te lo voy a decir.*

### **Redes sociales**

¿Cuenta con apoyos de personas en la misma situación que usted? *No, prefiero estar sola.*

¿Existen conflictos dentro del colectivo? ¿Qué tipo de conflictos? *Sí pero yo no quiero saber nada, siempre me aparto de ellos.*

¿Cuáles son tus formas de ocio? *Me gusta trabajar para ingenieros, pero me despidieron y ahora estoy esperando a que me contraten otra vez.*

¿Compartes ese tipo de ocio con otras personas? *No.*

### **Perspectivas de futuro**

¿Desea cambiar su situación? ¿Cómo le gustaría que fuera? *Sí, quiero trabajar de ingeniera, porque el aprendiz al que le enseñé aún sigue trabajando allí y a mí me despidieron.*

¿Cree que las políticas públicas podían hacer algo más por mejorar su situación? *Hay muchas ayudas a inmigrantes para que no les llamen racistas, pero el gobierno se tiene que preocupar por los españoles.*

¿En el último año, ha visto incrementado el número de personas en la calle? ¿Y de mujeres? *No lo sé.*

En caso de tratarse de una persona entrevistada de **sexo femenino**, responder a las siguientes cuestiones:

¿Qué opina de la situación de las mujeres sin hogar? *No lo sé.*

¿Se siente segura en la situación en la que se encuentra? *Sí.*

¿Se ha sentido discriminada/rechazada por ser mujer? *No.*

¿Con qué recursos se cuenta? ¿Qué opinas de ellos? *En el albergue me trataron muy mal y por su culpa estoy así.*

¿Cómo es su relación con los hombres que viven en la calle? *No tengo relación con nadie.*

¿Qué relación mantiene con los hombres mientras hace uso de los recursos? *Ninguna.*

## **Cuestionario 2**

### Datos socio-demográficos

- Sexo: Mujer
- Edad: 37
- Nacionalidad: Española
- Nivel de estudios: Primarios

## **Situación Personal**

¿Dónde vives actualmente? *Duelmo en la calle.*

¿Hace cuánto tiempo se encuentra en esta situación? *Hace 3 años que me quitaron mi casa.*

¿Cuáles son los principales motivos que le han llevado a estar en la calle? *Por la separación, se acumularon deudas y eso...*

¿Dónde residía antes de llegar a la calle? *En un piso con mi pareja, era nuestro, comprado.*

¿Padece usted problemas de salud? ¿Recibe tratamiento? *Sí, pero no voy al médico.*

Durante el tiempo que lleva usted residiendo en la calle, ¿ha sido víctima de algún tipo de agresión/delito? ¿Lo denunció a la policía? *Sí, dos veces pero no denuncié.*

## **Situación Familiar**

¿Cuál es su estado civil? *Divorciada.*

¿Tiene pareja actualmente? *Sí.*

¿Tiene hijos? ¿De qué edad/es? *Sí, tengo dos hijos de 8 y 10 años.*

¿Mantiene contacto con miembros de su familia? ¿Cada cuánto tiempo? *No, ya no tengo relación con ellos desde que me casé. Además no viven en Zaragoza, aunque quisiera no podría verlos.*

¿Recibe algún tipo de ayuda por parte de familiares y/o amigos? *No.*

### **Recursos**

¿Ha hecho alguna vez uso de los recursos para personas sin hogar? ¿De cuáles? *Sí. He estado varias veces en el albergue, y también voy al comedor del Carmen casi todos los días.*

¿Qué opinión tiene sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza, dirigidos hacia este colectivo? ¿Cuáles conoce? *Hay muchos recursos y aunque no puedes quedarte siempre en el mismo alojamiento, puedes hacer la "ruta" y estar muchos días sin dormir en la calle. Aunque muchas veces yo prefiero dormir en la calle que en el albergue o sitios así.*

¿Conoce los Servicios Sociales? ¿Sigue algún proceso de intervención? *Sí, estuve hace tiempo en los del barrio donde vivía pero no me pudieron ayudar, por eso perdí mi casa.*

### **Situación económica**

¿Trabaja actualmente? ¿En qué? *No trabajo nada, antes sí que trabajaba en la limpieza.*

¿Cuáles son sus ingresos? ¿De qué fuente las obtiene? *No tengo ningún ingreso ahora.*

¿Recibe alguna prestación económica? ¿Qué tipo de prestación? ¿Cuál es la cuantía? *No, ninguna.*

### **Redes sociales**

¿Cuenta con apoyos de personas en la misma situación que usted? *Sí, tengo algunos amigos que están igual que yo.*

¿Existen conflictos dentro del colectivo? ¿Qué tipo de conflictos? *Sí que hay algunas veces pero no hay que meterse. Normalmente hay peleas en los sitios donde hay que hacer fila para algo.*

¿Cuáles son tus formas de ocio? *Me gusta mucho leer, tengo algunos libros que llevo siempre.*

¿Compartes ese tipo de ocio con otras personas? *No, a la gente normalmente eso no le gusta.*

### **Perspectivas de futuro**

¿Desea cambiar su situación? ¿Cómo le gustaría que fuera? *Sí, ojalá pudiera cambiarla ya. Me gustaría conseguir un trabajo para poder alquilar una casa pequeña.*

¿Cree que las políticas públicas podían hacer algo más por mejorar su situación? *Sí, podrían dar casas a la gente que lo necesitamos, que hay muchas vacías que no se utilizan.*

¿En el último año, ha visto incrementado el número de personas en la calle? ¿Y de mujeres? *Sí, como ahora hay muchas crisis hay más gente en la calle, mujeres también.*



En caso de tratarse de una persona entrevistada de **sexo femenino**, responder a las siguientes cuestiones:

¿Qué opina de la situación de las mujeres sin hogar? *Yo creo que es peor que la de los hombres, tienes que tener más cuidado con quién vas y dónde duermes. Es peligroso a veces.*

¿Se siente segura en la situación en la que se encuentra? *Antes no me sentía segura, al principio tenía mucho miedo, ahora al estar con mi pareja estoy mejor, por la noche ya no tengo tanto miedo, aunque siempre pueden pasar cosas.*

¿Se ha sentido discriminada/rechazada por ser mujer? *No.*

¿Con qué recursos se cuenta? ¿Qué opinas de ellos? *Yo no he ido a nada que sea solamente para mujeres, no sé tampoco dónde podría acudir.*

¿Cómo es su relación con los hombres que viven en la calle? *No tengo relación, solo con mi pareja que también está en esta situación.*

¿Qué relación mantiene con los hombres mientras hace uso de los recursos? *Intento no relacionarme para no tener problemas.*

### **Cuestionario 3**

#### Datos socio-demográficos

- Sexo: Hombre
- Edad: 38
- Nacionalidad: Española
- Nivel de estudios: Bachillerato

### **Situación Personal**

¿Dónde vives actualmente? *Vivo en la calle.*

¿Hace cuánto tiempo se encuentra en esta situación? *Más o menos desde diciembre del año pasado (2016).*

¿Cuáles son los principales motivos que le han llevado a estar en la calle? *Por problemas familiares estoy así.*

¿Dónde residía antes de llegar a la calle? *Antes vivía con mi madre y mi hermano y luego me fui con mi pareja a Barcelona.*

¿Padece usted problemas de salud? ¿Recibe tratamiento? *Sí, tengo hepatitis C. De vez en cuando voy al Miguel Servet al médico.*

Durante el tiempo que lleva usted residiendo en la calle, ¿ha sido víctima de algún tipo de agresión/delito? ¿Lo denunció a la policía? *Sí, me agredieron dos "skinhead" y lo denuncié a la policía, pero aún no me han dicho nada.*

### **Situación Familiar**

¿Cuál es su estado civil? *Separado.*

¿Tiene pareja actualmente? *No.*

¿Tiene hijos? ¿De qué edad/es? *Sí, tengo dos niñas de 4 y 7 años, que viven con su madre.*

¿Mantiene contacto con miembros de su familia? ¿Cada cuánto tiempo? *Con mis hijas hablo por teléfono cada 15 días más o menos, cuando puedo, y con mi hermano hablo todas las semanas.*

¿Recibe algún tipo de ayuda por parte de familiares y/o amigos? *Mi madre me ayuda algo.*

### **Recursos**

¿Ha hecho alguna vez uso de los recursos para personas sin hogar? ¿De cuáles? *Hace un mes estuve en el Refugio, ahora lo que hago es venir al comedor del Carmen todos los días.*

¿Qué opinión tiene sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza, dirigidos hacia este colectivo? ¿Cuáles conoce? *No conozco muchos recursos porque no soy de Zaragoza.*

¿Conoce los Servicios Sociales? ¿Sigue algún proceso de intervención? *No los conozco, solo voy a que me den la metadona allí en el centro (Acude a la UASA).*

### **Situación económica**

¿Trabaja actualmente? ¿En qué? *No, ahora estoy en paro desde hace unos meses. Antes si que trabajaba, hacía "chapuzas" de electricidad y cosas así.*

¿Cuáles son sus ingresos? ¿De qué fuente las obtiene? *No tengo ingresos, lo único que hago es pedir en la calle.*

¿Recibe alguna prestación económica? ¿Qué tipo de prestación? ¿Cuál es la cuantía? *Recibo una prestación porque estuve en la cárcel y al salir pues me dan durante unos meses algo de dinero.*

### **Redes sociales**

¿Cuenta con apoyos de personas en la misma situación que usted? *Sí, a veces si lo necesito pues me ayudan.*

¿Existen conflictos dentro del colectivo? ¿Qué tipo de conflictos? *No, bueno solo si uno se cuele o cosas así. Yo no me meto.*

¿Cuáles son tus formas de ocio? *Me voy a la plaza un rato a tomar una cerveza.*

¿Compartes ese tipo de ocio con otras personas? *No, normalmente voy solo.*

## Perspectivas de futuro

¿Desea cambiar su situación? ¿Cómo le gustaría que fuera? *Por supuesto, querría alquilar una casa.*

¿Cree que las políticas públicas podían hacer algo más por mejorar su situación? *Sí, podrían hacer algo donde ponen el rastro, que hay mucho sitio.*

¿En el último año, ha visto incrementado el número de personas en la calle? ¿Y de mujeres? *Sí, aunque hay más hombres que mujeres, lo que pasa que las mujeres no se dejan ver tanto, se esconde, yo creo que por seguridad, porque es más peligroso para ellas.*

En caso de tratarse de una persona entrevistada de **sexo femenino**, responder a las siguientes cuestiones:

¿Qué opina de la situación de las mujeres sin hogar?

¿Se siente segura en la situación en la que se encuentra?

¿Se ha sentido discriminada/rechazada por ser mujer?

¿Con qué recursos se cuenta? ¿Qué opinas de ellos?

¿Cómo es su relación con los hombres que viven en la calle?

¿Qué relación mantiene con los hombres mientras hace uso de los recursos?

## **Cuestionario 4**

### Datos socio-demográficos

- Sexo: Hombre
- Edad: 61
- Nacionalidad: Español
- Nivel de estudios: Bachillerato

## Situación Personal

¿Dónde vive actualmente? *En la calle.*

¿Hace cuánto tiempo se encuentra en esta situación? *Hace unos 2 años.*

¿Cuáles son los principales motivos que le han llevado a estar en la calle? *Por la separación de mi mujer.*

¿Dónde residía antes de llegar a la calle? *Vivía en Bélgica en una casa comprada.*

¿Padece usted problemas de salud? ¿Recibe tratamiento? *No, solo me duele un poco la rodilla pero no voy al médico.*

Durante el tiempo que lleva usted residiendo en la calle, ¿ha sido víctima de algún tipo de agresión/delito? ¿Lo denunció a la policía? *No, nunca me ha pasado nada.*

### **Situación Familiar**

¿Cuál es su estado civil? *Divorciado.*

¿Tiene pareja actualmente? *No.*

¿Tiene hijos? ¿De qué edad/es? *Sí, tengo un hijo de 32 años.*

¿Mantiene contacto con miembros de su familia? ¿Cada cuánto tiempo? *Algunas veces, pero muy esporádico. Ahora hace algunos años que no tengo contacto, porque vive fuera de España.*

¿Recibe algún tipo de ayuda por parte de familiares y/o amigos? *No, nada.*

### **Recursos**

¿Ha hecho alguna vez uso de los recursos para personas sin hogar? ¿De cuáles? *Sí, San Blas, el Refugio, San Antonio también...*

¿Qué opinión tiene sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza, dirigidos hacia este colectivo? ¿Cuáles conoce? *Los recursos que hay en Zaragoza son buenos, por eso viene tanta gente de fuera.*

¿Conoce los Servicios Sociales? ¿Sigue algún proceso de intervención? *Sí, hablo con Lucía (trabajadora social de la Parroquia del Carmen) una vez al mes, paso a saludarla.*

### **Situación económica**

¿Trabaja actualmente? ¿En qué? *No, oficialmente no trabajo. Antes escribía libros, tengo alguno publicado.*

¿Cuáles son sus ingresos? ¿De qué fuente las obtiene? *No tengo ingresos, vivo sin dinero.*

¿Recibe alguna prestación económica? ¿Qué tipo de prestación? ¿Cuál es la cuantía? *No recibo ninguna prestación tampoco.*

### **Redes sociales**

¿Cuenta con apoyos de personas en la misma situación que usted? *Sí, algunos amigos.*

¿Existen conflictos dentro del colectivo? ¿Qué tipo de conflictos? *Sí, la calle es una fauna, siempre hay conflictos.*

¿Cuáles son tus formas de ocio? *Leer.*

¿Compartes ese tipo de ocio con otras personas? *No, a nadie le gusta, te olvidas un libro en la calle y nadie se lo lleva.*

### **Perspectivas de futuro**

¿Desea cambiar su situación? ¿Cómo le gustaría que fuera? *Sí, ahora estoy buscando editor para mi libro.*

¿Cree que las políticas públicas podían hacer algo más por mejorar su situación? *Sí, darle casas a la gente que no tiene. Hay muchos pisos vacíos que podrían utilizar para eso, trabajando a cambio para pagarlos o algo así. Además los inmigrantes tienen muchos derechos, pero los españoles ninguno, deberían cambiar eso primero.*

¿En el último año, ha visto incrementado el número de personas en la calle? ¿Y de mujeres? *Sí, esto hace 20 años sería increíble. Hay muchas más mujeres y además es que están “vendidas”, todas acaban locas porque la situación es mucho peor que en los hombres.*

En caso de tratarse de una persona entrevistada de **sexo femenino**, responder a las siguientes cuestiones:

¿Qué opina de la situación de las mujeres sin hogar?

¿Se siente segura en la situación en la que se encuentra?

¿Se ha sentido discriminada/rechazada por ser mujer?

¿Con qué recursos se cuenta? ¿Qué opinas de ellos?

¿Cómo es su relación con los hombres que viven en la calle?

¿Qué relación mantiene con los hombres mientras hace uso de los recursos?

#### **Cuestionario 5**

##### Datos socio-demográficos

- Sexo: Hombre
- Edad: 42
- Nacionalidad: Española
- Nivel de estudios: Básico

#### **Situación Personal**

¿Dónde vives actualmente? *En la calle, duermo en un cajero.*

¿Hace cuánto tiempo se encuentra en esta situación? *Unos dos años.*

¿Cuáles son los principales motivos que le han llevado a estar en la calle? *Por una ruptura sentimental.*

¿Dónde residía antes de llegar a la calle? *En mi casa, con mi mujer.*

¿Padece usted problemas de salud? ¿Recibe tratamiento? *No tengo ninguna enfermedad.*

Durante el tiempo que lleva usted residiendo en la calle, ¿ha sido víctima de algún tipo de agresión/delito? ¿Lo denunció a la policía? *Nunca me han agredido, aunque pasa muchas veces.*

### **Situación Familiar**

¿Cuál es su estado civil? *Divorciado.*

¿Tiene pareja actualmente? *No.*

¿Tiene hijos? ¿De qué edad/es? *Sí, tengo dos hijos de 10 y 12 años.*

¿Mantiene contacto con miembros de su familia? ¿Cada cuánto tiempo? *Sí, mantengo contacto con mi madre, hablo con ella todas las semanas. A mis hijos no puedo verlos.*

¿Recibe algún tipo de ayuda por parte de familiares y/o amigos? *Sí, mi madre me da 50€ al mes, lo que la mujer puede.*

### **Recursos**

¿Ha hecho alguna vez uso de los recursos para personas sin hogar? ¿De cuáles? *Sí, voy al Refugio y al albergue, hace 15 días que estuve, y cuando no estoy allí es porque no me dejan, cuando llevas unos días te echan y hasta dentro de 3 meses no puede volver.*

¿Qué opinión tiene sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza, dirigidos hacia este colectivo? ¿Cuáles conoce? *Los recursos de Zaragoza están bien, yo siempre acudo a los que te he dicho antes y al Carmen para comer.*

¿Conoce los Servicios Sociales? ¿Sigue algún proceso de intervención? *Sí, los conozco pero no quiero hablar de eso.*

### **Situación económica**

¿Trabaja actualmente? ¿En qué? *No, hace dos años que no trabajo, antes era peón de albañil.*

¿Cuáles son sus ingresos? ¿De qué fuente las obtiene? *Lo que me da mi madre y algo que consigo pidiendo en la calle.*

¿Recibe alguna prestación económica? ¿Qué tipo de prestación? ¿Cuál es la cuantía? *No.*

### **Redes sociales**

¿Cuenta con apoyos de personas en la misma situación que usted? *No.*

¿Existen conflictos dentro del colectivo? ¿Qué tipo de conflictos? *Que yo sepa no, no me meto.*

¿Cuáles son tus formas de ocio? *Nada, solo pasear.*

¿Compartes ese tipo de ocio con otras personas? *No, suelo ir solo.*

## **Perspectivas de futuro**

¿Desea cambiar su situación? ¿Cómo le gustaría que fuera? *Sí, claro. Me gustaría estar con mis hijos y tener un trabajo de lo que fuera.*

¿Cree que las políticas públicas podían hacer algo más por mejorar su situación? *Sí, se deberían preocupar más por las personas que están en la calle.*

¿En el último año, ha visto incrementado el número de personas en la calle? ¿Y de mujeres? *Sí, hay más en los últimos años yo creo que por la crisis, y casi todas son extranjeras.*

En caso de tratarse de una persona entrevistada de **sexo femenino**, responder a las siguientes cuestiones:

¿Qué opina de la situación de las mujeres sin hogar?

¿Se siente segura en la situación en la que se encuentra?

¿Se ha sentido discriminada/rechazada por ser mujer?

¿Con qué recursos se cuenta? ¿Qué opinas de ellos?

¿Cómo es su relación con los hombres que viven en la calle?

¿Qué relación mantiene con los hombres mientras hace uso de los recursos?

## **Cuestionario 6**

### Datos socio-demográficos

- Sexo: Mujer
- Edad: 31
- Nacionalidad: Rumana
- Nivel de estudios: Primarios

## **Situación Personal**

¿Dónde vives actualmente? *Ahora en la calle.*

¿Hace cuánto tiempo se encuentra en esta situación? *Unos meses, no llega a un año.*

¿Cuáles son los principales motivos que le han llevado a estar en la calle? *Porque me separé de mi pareja y al no tener trabajo ni nada me quedé sin casa porque la había pagado él, y ahora no tengo para pagar un alquiler.*

¿Dónde residía antes de llegar a la calle? *En la casa de mi pareja.*

¿Padece usted problemas de salud? ¿Recibe tratamiento? *Sí, tengo algún problema de salud pero no tengo tratamiento, no suelo ir al médico.*

Durante el tiempo que lleva usted residiendo en la calle, ¿ha sido víctima de algún tipo de agresión/delito? ¿Lo denunció a la policía? *No me ha pasado nunca nada pero he oído a mucha gente que sí. Asusta un poco porque no puedes dormir tranquila.*

### **Situación Familiar**

¿Cuál es su estado civil? *Soltera porque no me casé con mi expareja.*

¿Tiene pareja actualmente? *No, ahora no tengo.*

¿Tiene hijos? ¿De qué edad/es? *No tengo hijos.*

¿Mantiene contacto con miembros de su familia? ¿Cada cuánto tiempo? *No tengo casi familia en España, y la que tengo es lejana así que no los veo mucho ni hablo con ellos.*

¿Recibe algún tipo de ayuda por parte de familiares y/o amigos? *No.*

### **Recursos**

¿Ha hecho alguna vez uso de los recursos para personas sin hogar? ¿De cuáles? *Sí, muchas veces. Voy al Refugio cuando puedo, porque solo me dejan estar unos días.*

¿Qué opinión tiene sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza, dirigidos hacia este colectivo? ¿Cuáles conoce? *Los que conozco están bien porque te dan comida, ropa y eso... tampoco conozco muchos sitios.*

¿Conoce los Servicios Sociales? ¿Sigue algún proceso de intervención? *No.*

### **Situación económica**

¿Trabaja actualmente? ¿En qué? *Ahora no trabajo.*

¿Cuáles son sus ingresos? ¿De qué fuente los obtiene? *No tengo ningún ingreso desde que estoy en la calle.*

¿Recibe alguna prestación económica? ¿Qué tipo de prestación? ¿Cuál es la cuantía? *No recibo nada ahora mismo porque tampoco sé cómo podría pedirlo.*

### **Redes sociales**

¿Cuenta con apoyos de personas en la misma situación que usted? *No. Conozco a algunas personas pero tampoco son amigos, nadie me ayuda.*

¿Existen conflictos dentro del colectivo? ¿Qué tipo de conflictos? *Sí, algunas veces sí, pero yo prefiero no saber nada.*

¿Cuáles son tus formas de ocio? *Me siento a veces en un banco y bebo un refresco o una cerveza cuando tengo algo de dinero. Tampoco hay mucho que hacer.*

¿Compartes ese tipo de ocio con otras personas? *No. A veces sí que veo a más gente pero no me siento con ellos.*



## **Perspectivas de futuro**

¿Desea cambiar su situación? ¿Cómo le gustaría que fuera? *Sí, me conformaría con tener un trabajo de cualquier cosa para poder tener una casa.*

¿Cree que las políticas públicas podían hacer algo más por mejorar su situación? *Sí, porque tienen muchas casas vacías y ni las alquilan ni nada. Podrían dejarme una casa hasta que esté mejor de dinero y pueda tener la mía.*

¿En el último año, ha visto incrementado el número de personas en la calle? ¿Y de mujeres? *No lo sé, es que llevo poco tiempo.*

En caso de tratarse de una persona entrevistada de **sexo femenino**, responder a las siguientes cuestiones:

¿Qué opina de la situación de las mujeres sin hogar? *Yo creo que es más peligroso, aunque no me ha pasado nada pero sí que tengo miedo.*

¿Se siente segura en la situación en la que se encuentra? *No, estaría segura en mi casa para que nadie pudiera entrar.*

¿Se ha sentido discriminada/rechazada por ser mujer? *No.*

¿Con qué recursos se cuenta? ¿Qué opinas de ellos? *Yo a los recursos que he ido hay también hombres, con mujeres sola no he estado nunca.*

¿Cómo es su relación con los hombres que viven en la calle? *No tengo.*

¿Qué relación mantiene con los hombres mientras hace uso de los recursos? *No hablo con nadie casi nunca.*

## **Cuestionario 7**

### Datos socio-demográficos

- Sexo: Mujer
- Edad: 53
- Nacionalidad: Colombiana
- Nivel de estudios: Universitarios

## **Situación Personal**

¿Dónde vives actualmente? *En la calle.*

¿Hace cuánto tiempo se encuentra en esta situación? *Ya hace cinco años.*

¿Cuáles son los principales motivos que le han llevado a estar en la calle? *Vine de mi país y tenía trabajo, pro me despidieron y al tiempo me quede sin dinero ni tenía paro porque no estaba regular aquí.*

¿Dónde residía antes de llegar a la calle? *En una casa alquilada.*

¿Padece usted problemas de salud? ¿Recibe tratamiento? *No tengo nada grave, no necesito ir al médico.*

Durante el tiempo que lleva usted residiendo en la calle, ¿ha sido víctima de algún tipo de agresión/delito? ¿Lo denunció a la policía? *Sí, varias veces han intentado pegarme por la noche, antes cuando dormía en un cajero. Ahora intento esconderme más porque me da miedo y no puedo dormir sino.*

### **Situación Familiar**

¿Cuál es su estado civil? *Soltera.*

¿Tiene pareja actualmente? *No.*

¿Tiene hijos? ¿De qué edad/es? *No.*

¿Mantiene contacto con miembros de su familia? ¿Cada cuánto tiempo? *Cuando puedo llamo a mi país, tengo a mi madre ahí que está muy mayor y para saber cómo está. Pero solo puedo cuando tengo dinero.*

¿Recibe algún tipo de ayuda por parte de familiares y/o amigos? *No.*

### **Recursos**

¿Ha hecho alguna vez uso de los recursos para personas sin hogar? ¿De cuáles? *Alguna vez he ido, pero no me gustan, prefiero estar a mi aire.*

¿Qué opinión tiene sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza, dirigidos hacia este colectivo? ¿Cuáles conoce? *Yo he oído que hay muchas cosas, pero la verdad no sé si están bien o mal porque no he conocido muchos. Solo he ido a veces al albergue pero los demás no sé.*

¿Conoce los Servicios Sociales? ¿Sigue algún proceso de intervención? *Sí, cuando iba a quedarme sin dinero fui pero no me ayudaron y ahora estoy así.*

### **Situación económica**

¿Trabaja actualmente? ¿En qué? *No, es muy difícil encontrar trabajo.*

¿Cuáles son sus ingresos? ¿De qué fuente las obtiene? *Solo tengo lo que consigo pidiendo.*

¿Recibe alguna prestación económica? ¿Qué tipo de prestación? ¿Cuál es la cuantía? *No, nada.*

### **Redes sociales**

¿Cuenta con apoyos de personas en la misma situación que usted? *Conozco a gente, pero como también están mal no me pueden ayudar.*

¿Existen conflictos dentro del colectivo? ¿Qué tipo de conflictos? *Sí.*

¿Cuáles son tus formas de ocio? *Leo el periódico a veces.*

¿Compartes ese tipo de ocio con otras personas? *No.*

### **Perspectivas de futuro**

¿Desea cambiar su situación? ¿Cómo le gustaría que fuera? *Sí, pero es difícil porque llevo muchos años así.*

¿Cree que las políticas públicas podían hacer algo más por mejorar su situación? *Ahora está muy mal la cosa, no se puede hacer nada.*

¿En el último año, ha visto incrementado el número de personas en la calle? ¿Y de mujeres? *Sí, hay más gente ahora, y mujeres también, antes había menos.*

En caso de tratarse de una persona entrevistada de **sexo femenino**, responder a las siguientes cuestiones:

¿Qué opina de la situación de las mujeres sin hogar? *Que es más peligrosa, porque siempre se oye que hay más problemas.*

¿Se siente segura en la situación en la que se encuentra? *A veces sí y a veces no.*

¿Se ha sentido discriminada/rechazada por ser mujer? *No.*

¿Con qué recursos se cuenta? ¿Qué opinas de ellos? *No voy mucho a los recursos.*

¿Cómo es su relación con los hombres que viven en la calle? *No tengo.*

¿Qué relación mantiene con los hombres mientras hace uso de los recursos? *Ninguna.*

### **Cuestionario 8**

#### Datos socio-demográficos

- Sexo: Mujer
- Edad: 49
- Nacionalidad: Española
- Nivel de estudios: Primarios

### **Situación Personal**

¿Dónde vives actualmente? *En la calle.*

¿Hace cuánto tiempo se encuentra en esta situación? *Dos años.*

¿Cuáles son los principales motivos que le han llevado a estar en la calle? *Perdí el trabajo y la casa, y cuando falleció mi marido ya no me recuperé.*

¿Dónde residía antes de llegar a la calle? *En mi casa con mi pareja, pero nos la quitaron.*

¿Padece usted problemas de salud? ¿Recibe tratamiento? *No.*

Durante el tiempo que lleva usted residiendo en la calle, ¿ha sido víctima de algún tipo de agresión/delito? ¿Lo denunció a la policía? *Una vez, pero no lo quise denunciar.*

### **Situación Familiar**

¿Cuál es su estado civil? *Viuda.*

¿Tiene pareja actualmente? *No.*

¿Tiene hijos? ¿De qué edad/es? *Sí, uno de 27 años.*

¿Mantiene contacto con miembros de su familia? ¿Cada cuánto tiempo? *A mi hijo no lo veo nunca, no tenemos buena relación.*

¿Recibe algún tipo de ayuda por parte de familiares y/o amigos? *No.*

### **Recursos**

¿Ha hecho alguna vez uso de los recursos para personas sin hogar? ¿De cuáles? *Voy todos los días al comedor del Carmen y he estado alguna vez en el Refugio.*

¿Qué opinión tiene sobre los recursos de la ciudad de Zaragoza, dirigidos hacia este colectivo? ¿Cuáles conoce? *Solo conozco esos dos, pero cuando he estado me han tratado bien, a veces me dan algo de ropa.*

¿Conoce los Servicios Sociales? ¿Sigue algún proceso de intervención? *No.*

### **Situación económica**

¿Trabaja actualmente? ¿En qué? *No.*

¿Cuáles son sus ingresos? ¿De qué fuente las obtiene? *Cobro una pensión de viudedad pero no me llega.*

¿Recibe alguna prestación económica? ¿Qué tipo de prestación? ¿Cuál es la cuantía? *Solo la pensión, no sé exactamente cuánto es.*

### **Redes sociales**

¿Cuenta con apoyos de personas en la misma situación que usted? *No.*

¿Existen conflictos dentro del colectivo? ¿Qué tipo de conflictos? *Yo nunca tengo conflictos con la gente.*

¿Cuáles son tus formas de ocio? *Me gusta pasear todos los días un rato, cuando hace buen tiempo.*

¿Compartes ese tipo de ocio con otras personas? *No, siempre voy sola.*

### **Perspectivas de futuro**

¿Desea cambiar su situación? ¿Cómo le gustaría que fuera? *Sí, tener una casa y trabajo.*

¿Cree que las políticas públicas podían hacer algo más por mejorar su situación? *Claro, una pensión más alta o darme una casa.*

¿En el último año, ha visto incrementado el número de personas en la calle? ¿Y de mujeres? *No lo sé.*

En caso de tratarse de una persona entrevistada de **sexo femenino**, responder a las siguientes cuestiones:

¿Qué opina de la situación de las mujeres sin hogar? *Yo creo que nos atacan más, porque nos ven más débiles o no sé.*

¿Se siente segura en la situación en la que se encuentra? *No siempre.*

¿Se ha sentido discriminada/rechazada por ser mujer? *Sí.*

¿Con qué recursos se cuenta? ¿Qué opinas de ellos? *Los que he conocido están bien, pero creo que para mujeres no hay nada...*

¿Cómo es su relación con los hombres que viven en la calle? *No tengo.*

¿Qué relación mantiene con los hombres mientras hace uso de los recursos? *Cuando he estado en los recursos no he tenido nada de relación.*

## Anexo 2. Guion de entrevista para profesionales

El siguiente guion ha sido elaborado por los propios entrevistadores. En él se reflejan cuestiones sobre la evolución de sus propios recursos, el aumento de personas sin hogar a nivel general y de manera específica de mujeres y población joven. Además se ha preguntado sobre las principales causas que originan esta problemática, la comparación entre personas españolas frente a personas inmigrantes. Por último se hace referencia a la existe discriminación entre hombres y mujeres en este colectivo, así como las atenciones que reciben si son encaminadas a la reinserción o por el contrario son medidas paliativas.

Recurso:

Localización

Profesional:

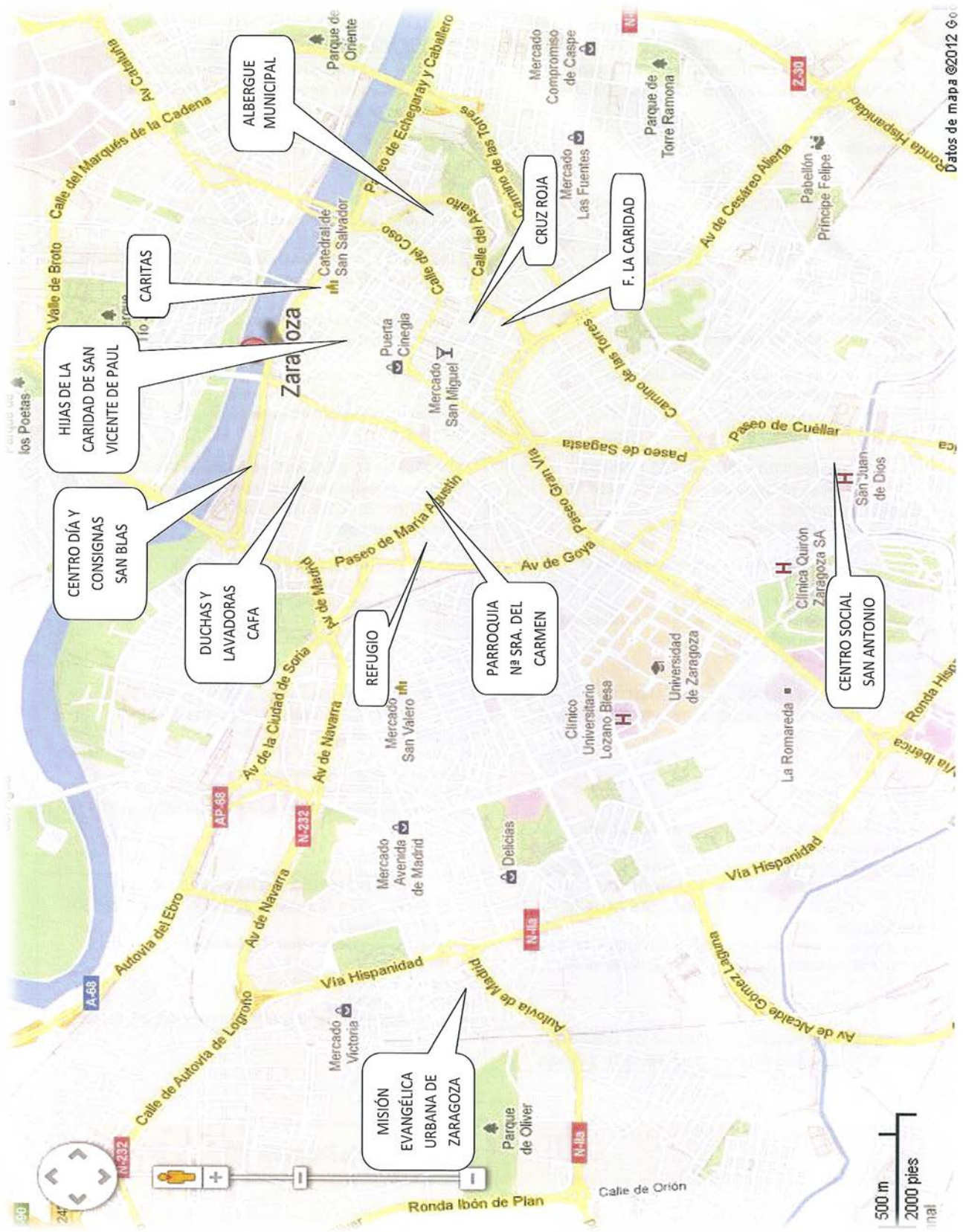
Fecha:

Duración:

Cuestiones:

- ¿Cómo ha evolucionado el recurso?
- ¿Ha aumentado el número de personas sin hogar?
- ¿Cuáles crees que son las principales causas que conducen al Sinhogarismo?
- Comparación entre las personas españolas e inmigrantes sin hogar
- ¿Aumento del número de mujeres?
- ¿Existe discriminación hacia la población femenina en este colectivo?
- ¿Ha aumentado el número de personas jóvenes?
- ¿Reinserción o medidas paliativas?
- ¿Es suficiente la atención que reciben?

### Anexo 3. Mapa de recursos



(Cruz Roja, 2014)