

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO  
GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Trabajo Fin de Grado

# PERSONAS SIN HOGAR. EL CAMINO HACIA UNA VIVIENDA ESTABLE.

---

En la ciudad de Zaragoza



Alumna: M<sup>a</sup> Ángeles Martínez Hernández  
Director: Antonio Eito Mateo  
Codirector: Goyo García-Carpintero Broto  
Grupo: 4º Grado de Trabajo Social  
Zaragoza, junio de 2012



**Universidad**  
Zaragoza



Facultad de  
Ciencias Sociales  
y del Trabajo  
**Universidad** Zaragoza

## AGRADECIMIENTOS

Deseo expresar mi agradecimiento al Director y Codirector de esta investigación, por el respeto a mis sugerencias e ideas. Gracias por la confianza ofrecida, y las ilusiones compartidas.

Asimismo, agradezco a Cáritas Diocesana de Zaragoza la disponibilidad de sus instalaciones para hacer posible el presente trabajo.

Gracias a los profesionales que me han dedicado sus ideas y su tiempo.

Gracias a las personas que están en ese “Camino”, por su opinión y participación.

Gracias a las personas de mi entorno, que me animan a crecer como persona y como profesional.

Pero, sobre todo, gracias a mi familia por creer en mis capacidades y valorar mi trabajo.

¡A todos, muchas gracias!

## **Tabla de contenido**

AGRADECIMIENTOS .....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 OBJETO DEL TRABAJO .....	5
1.1.1 HIPÓTESIS DE PARTIDA .....	8
1.2 METODOLOGÍA.....	8
1.3 ESTRUCTURA DEL TRABAJO .....	14
2. FUNDAMENTACIÓN.....	16
2.1 REVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA .....	30
3. ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	37
4. CONCLUSIONES.....	59
6. REFERENCIAS .....	72
6.1 BIBLIOGRAFÍA.....	72
6.2 LEGISLACIÓN .....	75
6.3 WEBGRAFÍA .....	75
ANEXO I. PLANTILLAS DE LAS ENTREVISTAS DE LAS HISTORIAS DE VIDA .....	77
ANEXO II .....	82
ANEXO II.1 GUIÓN PARA LOS DIFERENTES GRUPOS .....	82
ANEXO II.2 CENTROS DE INTERÉS DE LOS GRUPOS .....	83

## 1. INTRODUCCIÓN

A raíz de la realización de las prácticas en el programa de acogida y acompañamiento a personas sin hogar de Cáritas Diocesana de Zaragoza, me surge la inquietud de realizar una investigación sobre el camino que recorren las personas sin hogar hacia una vivienda estable, ya que todas las personas que son usuarias de este programa tienen una característica común: la falta de vivienda. En gran parte de los procesos de acompañamiento, se utilizaba tiempo en ubicar a cada persona en un recurso (perfil-requisito), y no en utilizar el acompañamiento, para otro tipo de cuestiones que a mi parecer, tal y como trataré de explicar a lo largo del trabajo, son más necesarias, cuando una persona está en esa situación.

Una vez manifestada la razón por la cual se ha decidido elaborar la presente investigación, parece oportuno referirnos al término exclusión social, fenómeno en el que podríamos englobar las características del *Sinhogarismo*, estas son:

- Un proceso dinámico que puede atravesar por diferentes fases o estadios.
- Carencia de recursos “generalmente”.
- Situaciones de privación múltiple con grados de gravedad variable.
- Limitaciones en el grado de participación social, y también en el acceso a los sistemas de recursos sociales (VIVIENDA, Empleo, Salud, Educación...)
- Sentimiento de pérdida de identidad y de razones para vivir
- Privación del ejercicio efectivo de los derechos sociales básicos
- Círculo vicioso que prolonga la situación de exclusión durante toda una vida e incluso prolongarse más allá trasmitiéndose de una generación a otra (Cabrera, 1998: 146).

Este trabajo se centra en estudiar el *Sinhogarismo*, como un problema estructural de política de vivienda, como un resultado del fracaso del sistema social tanto en la producción como en la distribución y disfrute de la vivienda a precios asequibles, y no solo centrar el resultado en un fracaso personal. Si no que se deben contemplar las dos características (individual y estructural), ya que no solo es un problema de vivienda y planificación urbanística.

Es importante tener en cuenta según como señala Thorns, el enfoque individualístico, que pone el énfasis en los "problemas personales" de las personas sin hogar, y no tanto en las cuestiones relativas a la realización social de vivienda, acaba por favorecer la construcción de nuevos albergues, y no tanto a soluciones permanentes como puede ser la vivienda, con lo que se contribuye a generar un aumento en las demandas de un sector, integrado por un amplísimo grupo de instituciones y personas, interesadas en obtener más subvenciones, más dinero, y mayores reconocimientos legales y profesionales de su derecho legítimo a "organizar" el *Sinhogarismo* (Cabrera, 1998:145).

El concepto sociológico de persona sin hogar es el que mejor ilustra las circunstancias de vida de la persona. En las diferentes fuentes consultadas, se ha podido observar cómo se utilizan indistintamente los términos personas sin hogar o personas sin techo, pero es importante aclarar que no es lo mismo un hogar que un techo. Pero sí que hay que matizar que las dos concepciones contemplan la falta de un espacio físico digno para vivir. No se debe caer en el simplismo como algunos autores hacen de identificar a las personas sin hogar con personas sin techo.

Esta investigación es una necesidad para el trabajo social porque como futura trabajadora social considero oportuno conocer las lagunas existentes en este ámbito, puesto que, la mayoría de los recursos para

personas sin hogar no dan una cobertura real a la situación de la persona, solo actúan en muchos casos de manera asistencialista, atendiendo a la emergencia y no a las causas del Sinhogarismo, dejando de lado, en ocasiones, la idea de prevención, tan relevante y vital para las personas que están en este camino.

Por último, se cree oportuno mencionar la relación que el trabajador social tiene que mantener con la persona que atiende, ya que debe ser capaz de comprender y entender la situación de la persona, y ser consciente de que cada persona es única, no dejando la intervención en el perfil de cada recurso, o requisito para acceder al mismo, por esto comentado con anterioridad es necesario un cambio de mirada en lo que concierne a la atención para personas sin hogar.

La sensación al realizar esta investigación es muy gratificante, pero tener que desarrollarla en un periodo de tiempo tan definido ha condicionado la elaboración de la misma. Puesto que, no se han podido tratar en profundidad algunos de los temas que se apuntan en esta investigación. Además de compartir el tiempo con otras responsabilidades académicas.

## **1.1 OBJETO DEL TRABAJO**

El objetivo principal del trabajo es: "*Conocer el camino de las personas sin hogar hacia una vivienda estable*". La investigación ha tenido una duración de tres meses aproximadamente, desde mediados de Febrero de 2012 hasta mediados de Junio del mismo año.

Ésta se desarrollará gracias a la colaboración de las personas que proporcione Cáritas Diocesana de Zaragoza, en concreto el proyecto de acogida y acompañamiento a personas sin hogar, las cuales tienen problemas para acceder a una vivienda estable. Del mismo modo, se contará con

profesionales que formen parte de la coordinadora de personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza.

Las características que destacan en este colectivo: son personas que han formado o forman parte del proyecto de acompañamiento de personas sin hogar, que tienen relación con los recursos para personas sin hogar ofrecidos desde la administración pública y por entidades privadas.

Antes de llevar a cabo la elaboración de los objetivos específicos, se considera de vital importancia definir algunos conceptos que están estrechamente relacionados con la investigación, estos son:

- Personas sin hogar:

*"son aquellas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma"(FEANTSA, 2005).*

- Camino:

*"Dirección que ha de seguirse para llegar a algún lugar" (RAE, 23ª).*

- Vivienda:

*"Toda edificación fija destinada a que residan en ella personas físicas o utilizada con este fin, incluidos los espacios y servicios comunes del inmueble en el que está situada y los anexos que están vinculados al mismo, si acredita el cumplimiento de las condiciones de habitabilidad que fija la presente Ley y la normativa que la desarrolle y cumple la función social de aportar a las personas que residen en ella el espacio, las instalaciones y los medios materiales necesarios para satisfacer sus necesidades personales ordinarias de habitación." (Ley 18/2007, de 28*

de diciembre, del derecho a la vivienda. Generalitat de Cataluña, Artículo 3:a).

- Estable:

*"Que se mantiene sin peligro de cambiar, caer o desaparecer"* (RAE, 23ª).

Se considera como variables internas aquellas que atiendan únicamente a cada persona, como por ejemplo su situación relacional, ocupacional, económica, de salud... Sin embargo, las variables externas son factores relacionados con el conjunto del sistema, en concreto, la política sectorial de vivienda.

Objetivos específicos:

- Conocer las variables internas, que dificultan el acceso a una vivienda estable (económica, ocupación, salud...)
- Analizar las variables externas, que limitan el acceso a una vivienda estable (Las políticas de vivienda, los requisitos de acceso a una vivienda social...)
- Descubrir si los recursos para las personas sin hogar son un obstáculo en la consecución de una vivienda estable.

A continuación señalo las principales preguntas sobre las que se quiere indagar que guardan concordancia y coherencia con los objetivos específicos:

- ¿Se da suficiente información a las personas sin hogar para acceder a los recursos de alojamiento?
- ¿Son una dificultad para el acceso a una vivienda estable las características de índole interno que puede tener una persona, económica, ocupación, salud?

- ¿Son una dificultad para el acceso a una vivienda estable las características de índole externo; las políticas de vivienda, los requisitos de acceso?
- ¿Los recursos de alojamiento de personas sin hogar dificultan el acceso a una vivienda estable?

### 1.1.1 HIPÓTESIS DE PARTIDA

Antes de desarrollar la investigación realizada se presentan las hipótesis de partida que posteriormente serán verificadas, o no, y serán contrastadas con las conclusiones.

Las hipótesis serían las siguientes:

- “Las barreras internas de las personas sin hogar en el acceso a una vivienda estable son los problemas económicos, ocupacionales y de salud. La combinación de estos factores, hacen que cada persona sea afectada de manera diferente en función de sus características.”
- “Las características externas que dificultan el acceso a una vivienda estable son: las políticas de vivienda y los requisitos de acceso a viviendas sociales.”
- “Los recursos de alojamiento existentes para personas sin hogar limitan el acceso a una vivienda estable”

### 1.2 METODOLOGÍA

Partiendo del objetivo general “*Conocer el camino de las personas sin hogar hacia una vivienda estable*”, se considera oportuna la utilización de técnicas de investigación cualitativa porque se trata de descubrir el camino para acceder a una vivienda estable pero no se centra en la recogida de datos cuantitativos, puesto que interesa saber o conocer lo que piensan las personas que están en ese “camino”.

La investigación cualitativa tiene una serie de características; entre otras quiero destacar que trata de conocer los procesos y personas de una manera total (carácter único). Se acerca más a la fenomenología y al interaccionismo simbólico, ya que no busca solo las generalizaciones.

La perspectiva cualitativa permite adaptar la investigación a un contexto heterogéneo y cambiante. Posibilita identificar los distintos puntos de vista de la población sin hogar sobre la temática. Sus diferentes visiones no deben ser aclaradas de manera cerrada, motivo también de la elección de esta perspectiva.

Este tipo de técnica conlleva subjetividad a la hora de obtener la información, debido a que los informantes expresan las dificultades de formas dispares, lo que aporta a la investigación una gran riqueza interpretativa. Todos estos aspectos de la riqueza de la perspectiva cualitativa son apoyados por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2006).

Para cumplir con los objetivos de partida, se tomaron dos muestras diferenciadas, cada una de un universo: por un lado los profesionales y por otro las personas que están en el camino hacia una vivienda estable. Ambas facilitadas a través de Cáritas Diocesana de Zaragoza.

La primera de las muestras, se compuso por personas que forman parte o han formado del proyecto de acogida y acompañamiento de personas sin hogar.

La segunda muestra, quedó conformada por profesionales de la coordinadora para personas sin hogar de Zaragoza y coordinadora del proyecto de vivienda de Cáritas Diocesana de Zaragoza.

A continuación, se explica mediante qué técnicas se realizó la recogida de información. Se contó de manera inicial con fuentes secundarias, reflejadas en la bibliografía.

Con respecto a las fuentes primarias, se plantearon dos historias de vida, una con un final en vivienda y otra sin dicho final. Los participantes en estas historias de vida tienen algunas diferencias: una persona es autóctona y la otra alóctona, además de presentar diferentes grados y tipos de discapacidad diferente, edad...

Otras técnicas utilizadas fueron el grupo de discusión y el grupo focal, en los que participaron 10 personas; Un grupo focal de profesionales de la coordinadora de Zaragoza de personas sin hogar y coordinadora del proyecto de vivienda de caritas diocesana de Zaragoza (4 personas), y un grupo de discusión de personas que forman o han formado parte del proyecto de personas sin hogar de Cáritas Diocesana. (6 personas, divididas en: una mujer autóctona, una mujer alóctona, tres hombres alóctonos, y un hombre autóctono).

Por motivos diversos no fue posible construir el grupo de discusión que se había planeado de manera inicial, este sería formado con una muestra representativa de las personas sin hogar del proyecto de Cáritas Diocesana de Zaragoza. La mitad de la población sin hogar es inmigrante, la otra mitad es española y un bajo porcentaje de mujeres (10%).

Las historias de vida son una construcción textual donde se expone una serie de contenidos que se han obtenido mediante una entrevista inicial con las personas. El objetivo es ser fiel a lo que manifiesta el entrevistado, que la persona que la lleva a cabo sea capaz de interpretar la realidad tal y como la vive la persona entrevistada (Pujadas, 1992).

Además, permiten aclarar las situaciones personales que de otro modo no podríamos estudiar o analizar. Además es una técnica muy apropiada por su duración. Se tiene que tener en cuenta que aboga por una comprensión de la experiencia subjetiva (Taylor y Bogdan, 1990).

El grupo de discusión, es una de las técnicas de investigación social relacionada con el habla, que también se ocupa de ver el discurso diseminado

de lo social. Sin embargo, lo hace desde unas determinadas circunstancias, y partiendo de un punto crítico de la realidad social (Canales y Peinado, 1994:289).

En la actualidad está reconocida como una de las primordiales técnicas de investigación cualitativa. Se pretende captar la realidad social, más que tener datos o resultados (Ibáñez, 1991).

Para finalizar se debe de hacer referencia al grupo focal, se circunscriben dentro de la investigación cualitativa, es un método de investigación de carácter colectivo, más que individual, y su centro es la variedad y pluralidad de experiencias, actitudes y creencias de las personas que participan en dicho grupo.<sup>1</sup>

Según Korman (1992) el grupo focal es: "*una reunión de un grupo de individuos seleccionados por los investigadores para discutir y elaborar, desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación*".

Robert Merton, (1956) define las indicaciones que se han de seguir para el desarrollo de grupos focales: "*Hay que asegurar que los participantes tengan una experiencia específica u opinión sobre la temática o hecho de investigación; requiere de una guión de funcionamiento que reúna los principales tópicos a desarrollar - hipótesis o caracterizaciones - y que la experiencia subjetiva de los participantes sea explorada con relación a las hipótesis investigativas*".

---

<sup>1</sup> A partir de: [www.investigacionparalacreacion.com](http://www.investigacionparalacreacion.com)

A continuación se presenta un cuadro-resumen con las técnicas utilizadas y los informantes de la investigación:

<b>Técnicas y Participantes</b>	
<b>Historias de vida</b>	<p>H.V.01:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Varón</li><li>• 35 años</li><li>• Autóctono</li><li>• Discapacidad: 45%</li><li>• Historia de vida sin final en vivienda.</li></ul> <p>H.V.02:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Varón</li><li>• 50 años</li><li>• Discapacidad: 80%</li><li>• Alóctono</li><li>• Historia de vida con final en vivienda.</li></ul>
<b>Grupo de Discusión:</b>	<p>G.D01:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mujer</li><li>• 34 años</li><li>• Reside en casa de acogida</li></ul> <p>G.D.02:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Varón</li><li>• 70 años</li><li>• Alóctono</li><li>• Reside en piso de inserción</li></ul>

---

#### G.D.03:

- Varón
- 23 años
- Alóctono
- Reside en piso compartido

#### G.D.04:

- Varón
- 53 años
- Alóctono
- Reside en piso compartido

#### G.D.05:

- Varón
- 54 años
- Residencia para personas con bajos ingresos.

#### G.D.06:

- Mujer
- 44 años
- Reside en piso compartido

### Grupo Focal

#### G.F.01:

- Trabajadora Social
- Centro residencial, albergue para personas que están sin hogar.

---

#### G.F.02:

- Trabajadora Social
- Proyecto de vivienda

#### G.F. 03:

- Trabajadora Social
- Comedor social, pisos tutelados

#### G.F.04:

- Trabajador Social
- Coordinador de proyectos PSH

---

### 1.3 ESTRUCTURA DEL TRABAJO

La investigación se centra en conocer el camino de las personas sin hogar hacia una vivienda estable. Para la realización de la misma, se ha contado con la colaboración de las personas que forman o han formado parte del proyecto de acompañamiento y acogida de personas sin hogar de Caritas Diocesana de Zaragoza.

Para facilitar la comprensión y el entendimiento de la investigación se ha dividido en cinco apartados. El Primero de ellos se divide en cuatro subapartados que contienen una breve introducción al tema en la que se exponen ideas generales sobre las personas sin hogar, y la justificación de la investigación. A continuación se presenta información del objeto de estudio, se considera oportuno añadir un subapartado con las hipótesis de partida. El tercer subapartado hace referencia a la metodología empleada para el

desarrollo de esta investigación, y por último se ha incorporado la estructuración del trabajo.

En el segundo apartado, de fundamentación se hace una revisión literaria indagando sobre los diferentes autores y sus perspectivas que han tratado la temática en cuestión. Resultando un vacío literario que justifica la elaboración de esta investigación. Además se ha considera la necesidad de revisar los recursos que dan cobertura a estas personas en la ciudad de Zaragoza.

A continuación, en el tercer apartado se ha incluido el análisis de los datos extraídos al realizar las historias de vida, y de los grupos de discusión y focal. Aportando contenido textual de los diferentes informantes.

En la cuarta, y última parte de la investigación, se resumen las conclusiones o resultados obtenidos tras el análisis de los datos.

De manera complementaria a estos apartados, se han incluido tres anexos en los que se incorporan las guías tanto del grupo focal como del grupo de discusión, y las orientaciones seguidas en las entrevistas de las historias de vida.

En la versión impresa, se adjunta, un CD con las grabaciones realizadas durante el trabajo de campo, y que se han citado con anterioridad (Historias de vida, Grupo de discusión y Grupo focal).

## 2. FUNDAMENTACIÓN

Una vez finalizada la recogida de documentación relativa a las personas sin hogar y el camino hacia una vivienda estable se ha llevado a cabo la recopilación de la información. De esta manera, se han descubierto las diferentes visiones desde las cuales, se ha abordado la temática, a raíz de esto se ha podido observar las grandes lagunas que existen.

Se ha apreciado una gran carencia de información relativa al tema. Ya que no se ha mirado de manera conjunta los temas de personas sin hogar y vivienda. Es una visión que se ha trabajado de forma paralela. En los últimos años se ha producido un cambio de mirada, sobre todo se comienza a mirar a las personas sin hogar desde la perspectiva de la exclusión residencial, es decir, carecen de vivienda.

Por tanto se debe tener en cuenta que es lo que nos aportan las diferentes perspectivas:

Desde el cuerpo legislativo, La constitución española de 1978, estable en el artículo 47:*"Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación. La comunidad participará en las plusvalías que genere la acción urbanística de los entes públicos"* (Constitución Española, 1978)

Por el contrario Según Josep Castañé (2005) "*El derecho universal a la educación, a la sanidad, al trabajo y a la vivienda son los cuatro pilares que aseguran la autonomía del individuo y le permiten ejercer los derechos políticos, sociales y económicos. En el Estado español, ni el trabajo, ni la vivienda, son derechos "garantizados" en la constitución de 1978. La conceptualización del derecho fundamental a la vivienda que recoge la*

*constitución no ha sido interpretada como una obligación de los poderes públicos a proveer una vivienda a cada ciudadano. Como sucede, por ejemplo, con la sanidad o la educación. Estos dos se prestan de forma "universal" e independiente de las circunstancias personales de cada individuo. A su vez, dicha prestación se realiza fuera del mercado. En el caso de la vivienda sucede todo lo contrario".*

La Constitución Española establece garantizar un régimen público de Seguridad Social para los ciudadanos, además de asistencia y cobertura de prestaciones sociales que se han suficientes para cubrir las situaciones de necesidad de las personas. En el artículo 148.1.20 asigna la competencia en materia de servicios sociales a las Comunidades Autónomas, los Estatutos de Autonomía son los que garantizan los derechos de los ciudadanos en esos ámbitos.

No hay una ley que regule esta situación de manera Estatal (global). Sí que existe una ley para regular los recursos, pero en estos no se plantea solucionar, sino parchear el problema, bajo mi punto de vista (La Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local, artículo 26 c): La administración pública tiene que crear recursos sociales de promoción y reinserción social). Ya que, la mayoría de estos son asistenciales, destinados a la subsistencia.

En la comunidad Autónoma de Aragón se establece la Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón, esta ley ha sido un logro para los servicios sociales pero hay que ser conscientes de las limitaciones que esta ley tiene, ya que se puede apreciar que existe un "Universalismo limitado", dado que la mayoría de prestaciones están destinadas para ancianos o discapacitados.

En relación a esto último, Ángel Sanz manifiesta que: "*La ley de la Dependencia no se puede comer todo el impacto que debe suponer, esta nueva Ley: los "Pobres" no se pueden volver a quedar fuera de juego. Que el "Universalismo limitado" en la extensión de los derechos sociales de la ley de*

*la dependencia, no relegue a los colectivos más excluidos y con menor capacidad de movilización y participación política. Si ya, ahora ancianos y discapacitados, absorben el 60% de la oferta de servicios..., siendo un grupo legitimado, interclasista, con capacidad de presión....”* (Ángel Sanz, 2011)

A raíz de la ley nació el Catálogo de Prestaciones de los Servicios Sociales de Aragón, que contempla una gran variedad de recursos, en referencia a personas sin hogar se puede observar que es muy limitado. Ya que son asistenciales, con carácter de urgencia. (DECRETO 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón)

Uno de los documentos técnicos existente es la “*Configuración de una red local de atención a personas sin hogar integrada en el sistema público de servicios sociales. 100 argumentos y propuestas*” que se alude a veinticinco principios, enmarcados en cinco grandes ejes, y que fueron mostrados en el seminario estatal de atención a personas sin hogar, estos son un claro ejemplo de los caminos que se deben de seguir para intervenir:

- Liderazgo local: titularidad pública, contratación de servicios y apoyo a la iniciativa social.
- Diversificar: diversificar situaciones/diversificar de respuesta, flexibilizar en las normativas/adaptabilidad del centro a las personas.
- Dignificar: romper etiquetas y prejuicios en relación a las personas sin hogar.
- Integralidad, trabajo en red y prevención y erradicación del *Sinhogarismo*: trabajo en red, vivienda como eje principal de prevención y de recursos de salida.
- Activar respuestas normalizadas: establecer vías de cooperación con la ciudadanía y trabajo en red con la iniciativa social (Fortea, 2010).

Haciendo referencia a la política pública en relación a personas sin hogar, se puede ver que las únicas comunidades Autónomas que recogen una actuación en referencia a las personas sin hogar, centrada en una política de

vivienda, son Catalunya y País vasco. Este tipo de políticas prioriza sobre familias, resulta farragoso que una persona sin hogar pueda acceder a una vivienda social (FEANTSA, 2008).

Es imprescindible el hogar para las personas, además es necesario dotar de herramientas para cubrir necesidades tan importantes en un hogar, como: protección, afecto, comprensión, subsistencia, identidad, privacidad, libertad, de toda persona. Estos son claves para que la persona construya un hogar en comunidad y con un espacio propio, de derechos, vínculos. Hace que la persona se sienta en un hogar, y no en un techo (Justicia y Paz, 2006).

En España se arrastra desde hace tiempo, la realidad de la exclusión residencial, esto es debido a factores de diversa índole, pero primordialmente tiene su raíz en las políticas habitacionales y de suelo que han realizado las administraciones (FEANTSA, 2008).

La política social concerniente a la vivienda es lo menos desarrollado de los sistemas de bienestar españoles. Dentro de esta, la política de alquiler ha ido parcheando un problema evidente y la de alquiler social. Se puede observar que esta invisible a la sociedad. En la ciudad de Zaragoza, en concreto, la Sociedad Municipal de Rehabilitación Urbana de Zaragoza (Zaragoza Vivienda) es quien se encarga de mantener hasta el día de hoy la mayor oferta social de vivienda pública de alquiler en dicha ciudad (CESA, 2006:597).

La vivienda de protección oficial no ha cubierto el problema de acceso, ya que ni su volumen es determinante para influir a la baja en el precio de la vivienda libre, ni su precio es asequible para las personas que tienen unas rentas más bajas (Sanz, 2008:108).

Los precios de las viviendas protegidas no facilitan el acceso a las personas que más las necesitan. Según la CCOO (2006:31), "las viviendas

protegidas solo son accesibles para personas con unos ingresos medios superiores a tres veces el salario mínimo interprofesional". Esto último, es algo insólito, además cuando se afirma que el esfuerzo máximo de una familia para el acceso a la vivienda no debería exceder el 30-40% de sus ingresos (Sanz, 2008; 119).

No hace falta saber que esto último no se cumple, ya que en la actualidad no existen viviendas que cumplan los requisitos anteriormente citados, por eso la mayoría de personas están abocadas al mercado de alquiler compartido.

Además, desde el cuerpo Administrativo, un requisito fundamental para acceder a los recursos públicos es la situación administrativo-legal, y el empadronamiento.

En la mayoría de los casos resulta ser un impedimento grave y decisivo para que una persona comience o no un proceso de acompañamiento, puesto que no todas las personas pueden acceder a un empadronamiento o tienen una situación administrativa regular.

Desde la iniciativa social se ayuda para que esta situación cambie y que su situación administrativa no sea un impedimento para acceder a los Servicios Sociales públicos.

Por último, cabe destacar el enfoque de las Ciencias Sociales, que es importante para la temática, ya que guarda estrecha relación con el Trabajo Social.

Parto, del concepto de exclusión social, que es uno de los más adecuados para hacer alusión a la realidad de las personas sin hogar, ya que ofrece una dimensión amplia, tanto multidimensional como multifactorial.

La exclusión social tiene un carácter multidimensional en referencia a personas o diversos grupos excluidos de la participación en la vida social y ciudadanía.

Según Cabrera (1998), la exclusión social es un proceso de carácter estructural, que en el seno de las sociedades de abundancia termina por limitar el acceso de un número de personas a una serie de bienes y oportunidades vitales fundamentales, hasta el punto de poner en entredicho su condición misma de ciudadanos.

Con esto se hace alusión a toda la persona que no tiene recursos personales, sociales o económicos suficientes para ejercer su ciudadanía.

En referencia a la vivienda es un derecho social relegado, aunque es un derecho esencial, para garantizar una vida digna para todas las personas. Además, no se ha avanzado en su universalización, todo lo contrario.

La ausencia de vivienda estable dificulta el acceso al trabajo, educación, limita las posibilidades de inserción social, impide el desarrollo personal y su ausencia total provoca un detrimiento de la salud física y mental, esto es, afecta a la satisfacción del resto de los derechos sociales. Por tanto, la situación de vivienda en un Estado, es un claro indicador del nivel de bienestar social que hay (Ararteko, 2006: 55).<sup>2</sup>

La vivienda, junto con la alimentación, vestimenta, es una de las necesidades fundamentales para todo ser humano. Es relevante tener en cuenta que las personas necesitan un lugar seguro donde poder vivir, para conservar su dignidad humana, la salud física y mental, y para tener una mínima calidad de vida, entre otras (Ararteko, 2006: 55).

Además la vivienda es una necesidad, que difícilmente, pueden acceder las personas que se encuentran en una situación de exclusión social, por su

---

<sup>2</sup> Ararteko: Defensor del Pueblo Vasco.

elevado precio, los prejuicios sociales que impiden el acceso a determinadas personas, la exigencia de avales y garantías de acceso para su compra o uso... (Ararteko, 2006: 55).

No es tratada, ni social ni institucionalmente, como derecho humano sino como un bien, una mercancía, que se rige por la lógica del mercado que tiene como prioridad un aumento del margen de beneficio privado y que es inalcanzable para una gran parte de personas. La consecuencia es que existe un aumento de las personas que no tienen techo, y que, a pesar de las políticas sociales que se han desarrollado o se están desarrollando, y las políticas públicas de vivienda, es un fenómeno que crece y que da lugar a situaciones extremas de exclusión (Ararteko, 2006: 56).

Las personas sin hogar, tienen una gran dificultad de estudio, influida por la invisibilidad social que padecen, su actitud negativa para acudir a los centros de atención o la movilidad “residencial” para lograr su sostenimiento y un alojamiento.

Es por esto, que una adecuada teoría del *Sinhogarismo*, debería de dar peso a los factores sociales, pero también tendría que ser capaz de comprender porque una persona en vez de otra llega a la situación de sin hogar (Blau, 1992; 19).

Partiendo de Shinn y Weitzman (1990) se debería de indagar desde tres niveles para comprender el *Sinhogarismo*, estos son:

- Nivel individual; esto implicaría estudiar:
  - características individuales. Por ejemplo: Edad, bajos ingresos, origen, estatus como miembro de la familia, salud (física y mental).
  - Las experiencias individuales: Pérdida de la vivienda por desahucio, pérdida de empleo, prestaciones sociales...

- Conductas individuales que incidan en la generación o en el proseguimiento del problema: alcoholismo, abuso de sustancias ilegales...
- Factores sociales o relacionales: redes sociales que mantiene, que le proporcionen ayuda material o emocional, que pueden romperse o deteriorarse (si no se encuentran rotas ya). Organizaciones formales en las que se encuentre insertado.
- Contexto socioeconómico: indagar sobre los factores macroeconómicos. Como una causa próxima de la situación de *Sinhogarismo*, es por esto que se debería de incidir en el nivel estructural.(Cabrera;1998: 130-131)

Es conveniente que después de mencionar los factores que se deben de estudiar para comprender como una persona llega a la situación de *Sinhogarismo*, se cree conveniente mencionar la clasificación que se estable a las Personas sin hogar.

Atendiendo a la clasificación ETHOS de FEANTSA Europa (2010),<sup>3</sup> son considerados sin hogar las personas que se encuentran en alguna de las situaciones que se citan a continuación:

### ***Sin techo (Roofless)***

1. Vivir en un espacio público (*sin domicilio*).
2. Pernoclar en un albergue, forzado a pasar las horas diurnas en un espacio público.

### ***Sin vivienda (Houseless)***

3. Estar en centros de servicios o refugios (*hostales para sin techo, albergues para mujeres, etc.*).
4. Vivir en alojamientos temporales: pagados por la municipalidad, alojamientos interinos (esperando Asesoramiento), unidades de vivienda de transición (a corto plazo), etc.

---

<sup>3</sup> ETHOS: Tipología Europea sobre el Sinhogarismo, puede consultarse en [www.feantsa.org](http://www.feantsa.org).

5. Vivir en alojamientos temporales reservados a inmigrantes (*solicitantes de asilo, repatriados, etc.*).
6. Vivir en instituciones: *prisiones, centros de atención sanitaria, hospitales que han de dejar en un tiempo definido sin tener adonde ir...*
7. Vivir en alojamientos de apoyo (*sin contrato legal de alquiler*).

### **Vivienda insegura**

8. Notificación legal de abandono de la vivienda.
9. Vivir temporalmente con familiares o amigos de forma involuntaria.
10. Vivir bajo la amenaza de violencia por parte de la familia o de la pareja.
11. Vivir en una vivienda sin título legal (*subarriendo*).

### **Vivienda inadecuada**

12. Vivir en una estructura temporal o barraca.
13. Vivir en un camping/caravana.
14. Vivir en una vivienda no apropiada según la legislación estatal.
15. Vivienda masificada (*de acuerdo con la legislación estatal*).

Según esta clasificación, en España la cifra estimada de personas en situación de sin hogar superaría el millón y medio (FEANTSA, 2010). En el presente trabajo, se ha reducido la muestra a persona sin hogar, entendida de manera individual, “persona sola”, no contando con núcleos familiares.

Tradicionalmente se asocian las dos primeras situaciones al *Sinhogarisimo* (sin techo y sin hogar). Puede verse, por ejemplo en Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, (2011), con lo que el número de personas sin hogar en España estaría en torno a 35.000. Son estas, además, quienes utilizan más frecuentemente los recursos para personas que están sin hogar. En Zaragoza, en el año 2010, se contabilizaron 158 personas durmiendo, literalmente, en la calle mientras 182 personas más pernoctaban en recursos de la red local (Cabrera, 2010).

Las personas sin hogar no son solo pobres. Se considera que sufren procesos de exclusión de carácter multicausal, y que presentan problemáticas de muy diversa índole. Pero la característica común a todas ellas es que no disponen de una vivienda.

Considero oportuno mencionar la relación de ayuda desde la perspectiva humanista, se parte de la idea inicial de que la persona es un ser que tiene una predisposición al crecimiento y desarrollo personal, con la capacidad innata de mostrar sus potencialidades en determinadas situaciones de su vida; por tanto, la labor del profesional será facilitar un modo de relación en la que se posibilite, estimule y promueva nuevos pensamientos, emociones y conductas más positivas.

Es decir, ayudar, más que solucionar un problema específico en un momento determinado, es incentivar y facilitar las motivaciones internas, creando las condiciones necesarias y adecuadas para que se genere impulso al crecimiento personal. De esta manera, la relación de ayuda no consiste en hacer algo por los demás, sino que lo que se pretende es inducir a que las personas actúen por sí mismos. Esto se consigue aumentando la autonomía para que la persona asuma la responsabilidad de su cambio y de esta manera se logrará que ese auténtico y duradero, siendo las motivaciones de cada persona, y no de las de los demás. Esto es, se pretende que el cambio provenga de dentro de la persona y no de fuera (RAIS, 2007:88-89).

Los modelos y criterios de intervención con las personas sin hogar tienen un punto de partida, en ocasiones, existe desconocimiento social y profesional del *Sinhogarismo*, además la atención técnica se desarrolla en un marco de red intervención muy debilitado, ya que se cuenta con muy pocos profesionales en la red y existe un reconocimiento social, institucional e incluso profesional, de que “todo es válido” (Pérez, 2010).

Aludiendo a los recursos para personas sin hogar, se observa que en muchos de ellos se conserva su lógica de “respuesta temporal”, y de atención a necesidades de primera necesidad. Con la escasez de programas de intervención integral (centrados en la persona y su circunstancia), y de estrategias coordinadas para la inserción plena. Se debe entender que es deficitaria y muy heterogénea, ya que responde a criterios de intervención de épocas anteriores (Modelo escalera, ver más adelante).

La puerta de entrada a los recursos, que en mi opinión debería de ser única (como p. e. en Bilbao, Madrid...), en Zaragoza es múltiple, es decir, cada recurso tiene su propia acogida. A colación de esto, cabe destacar la necesidad y la relevancia de que un único profesional de referencia sea la persona que acompañe a lo largo de todo el proceso de acompañamiento.

En referencia al modelo de intervención, sabemos que no existe un único modelo, pero independientemente del que se decida aplicar, se debe de plantear un itinerario personalizado (individual y flexible), en el sentido de prestar una atención única que se asemeje a las diferentes necesidades que cada persona tiene. Además, se debe de abordar de manera integral a las necesidades tanto física, psíquica y vivencial de los seres humanos, con el objetivo de su reintegración en la sociedad. Se tiene que evitar la institucionalización de las personas.

Reflexionando sobre los aspectos, como la necesidad de un trabajo de calle como primera toma de contacto, y primer paso, y la necesidad de que tenga una doble vertiente. Por un lado atender a las personas sin hogar, y por otro lado servir de puente con el resto de ciudadanos que viven en la misma sociedad, pero que a veces piensan que estas personas no están en la sociedad (Sandi, 2010).

El modelo de alojamiento. Se debe de matizar la diferencia existente entre un techo y un hogar. Y como desde las intervenciones facilitar el acceso a un espacio de intimidad, desde donde la persona pueda desarrollarse y

dignificarse, en una palabra construir un hogar desde la visión de derechos, como herramienta de intervención en sí misma. "Sin perder de vista que el objetivo final ha de ser acabar con el Sinhogarismo y no "sólo gestionarlo" (Sandi, 2010).

El papel de la vivienda en el Sinhogarismo es muy importante, ya que se considera un desencadenante de la situación de la persona sin hogar, y como un determinante clave del origen del propio fenómeno (RAIS, 2007:23).

La vivienda no garantiza por sí misma la inclusión pero es una condición *sine qua non*, ya que la falta de vivienda es uno de los obstáculos más relevantes, para no continuar con la situación de exclusión social en la que se encuentran las personas sin hogar.

Existen diversas tipologías de las personas sin hogar y su proceso de exclusión en el que esta la persona en una situación determinada (leve, moderado y crónico). Se tiene que comprender que conviven con nosotros, no son ajenos a nuestra sociedad. Son personas que tienen capacidades, deseos, ilusiones, motivaciones... ya que, estar en la calle no se trata de una opción personal elegida (Cabrera, 1998).

En diferentes países (Europa, Estados Unidos) se establece otra manera de intervención social con personas que están sin hogar, desde la visión de la exclusión residencial, de este modo se podría intervenir de una manera más integral con las personas que están sin hogar "Housing First" (La vivienda primero)<sup>4</sup>.

Según Kaufman (2009) es: "*Un programa de salud mental y servicios de vivienda, basado en la filosofía de la elección del usuario, que ofrece a las*

---

<sup>4</sup> Puede consultarse más ampliamente esta forma de intervención en <http://www.housingfirst.com>.

*personas sin techo y con discapacidad mental inmediato acceso a un departamento propio, sin los requisitos de «tener que estar aptos».*

En referencia a la filosofía que subyace a este programa, el eje central es la elección del usuario, además de ver la vivienda como un derecho humano universal básico, y tener presente que en el proceso de cada persona la recuperación es posible.

Los siguientes cuadros muestran, por un lado el sistema actual para acceder a programas de vivienda y servicio (modelo escalera), y por otro la vivienda primero, como se nivelan los escalones.

Modelo escalera<sup>5</sup>:

			Vivienda Permanentente
		Vivienda de Transición	
	Inscribirse, refugio		
Acceso			

---

<sup>5</sup> Extraído: "Vivienda Primero", es el modelo escalera actual de intervención con personas sin hogar.

Modelo vivienda primero<sup>6</sup>:

Acceso		<u>Vivienda Permanente y Soporte de Servicios</u>
--------	--	---------------------------------------------------

*La Alianza Nacional para Personas sin Hogar final (NAEH) define el enfoque de Primera Vivienda para hacer frente a la falta crónica de vivienda de las personas discapacitadas y vulnerables.*

*Primera vivienda se basa en dos convicciones fundamentales:*

- 1. La vivienda es un derecho humano fundamental, no una recompensa por el éxito clínico.*
- 2. Una vez que el caos de la falta de vivienda se elimina de la vida de una persona, las estabilizaciones clínicas y sociales ocurren más rápido y son más duraderos.*

*Vivienda primero; principios:*

- 1. Mueva a la gente a una vivienda directamente de las calles y refugios sin condiciones previas de la aceptación del tratamiento o de cumplimiento.*

---

<sup>6</sup> Extraído: "Vivienda Primero, es el modelo de vivienda primero, para comenzar las intervenciones en vivienda.

- 2. El promover está obligado a ofrecer servicios robustos de apoyo a la vivienda. Estos servicios se basan en el compromiso firme, no la coerción.*
- 3. Continuación de arrendamiento no depende de la participación en los servicios.*
- 4. Las unidades están dirigidas a los miembros del hogar con discapacidades más graves y vulnerables de la comunidad.*
- 5. Enfoque de reducción de daños a las adicciones lugar de imponer la abstinencia. Al mismo tiempo, el proveedor debe estar preparado para apoyar los compromisos de residentes a la recuperación.*
- 6. Los residentes deben tener contratos de arrendamiento y la protección del inquilino bajo la ley.*
- 7. Puede ser implementado, ya sea como un modelo de sitio basado en proyectos.*<sup>7</sup>

Esto puede ayudar a reflexionar y comprender que existen diferentes maneras de intervención social, además de observar que el enfoque que se tiene en la actualidad de intervención social con personas sin hogar esta desfasado y no cumple con todos los objetivos que se establecen en los planes de intervención.

## 2.1 REVISIÓN DE LOS RECURSOS DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA

Para comenzar este apartado quiero hacer alusión a los diferentes recursos que existen para personas sin hogar en la ciudad de Zaragoza. Esta red de recursos la forman la "Coordinadora de Centros y Servicios para Personas Sin Hogar de la ciudad de Zaragoza". Las instituciones que la forman son: Albergue Municipal, que depende del ayuntamiento de Zaragoza, Cáritas Diocesana de Zaragoza, la Hermandad del Santo Refugio; la Parroquia del

---

<sup>7</sup> Extraído: [www.desc.org/housingfirst.html](http://www.desc.org/housingfirst.html)

Carmen; las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul, La Fundación la Caridad, Casa Abierta y Cruz Roja Española. Además, de la reciente incorporación de la parroquia de San Antonio, en el mes de Marzo del presente año.

Las instituciones citadas tiene como objetivo primordial la coordinación interinstitucional para dar respuesta a las necesidades de las personas sin hogar, así como en la mejora de los programas que existen, ampliando y modificándolos a la realidad social. De un modo racional, eficaz y humano.

Para entender mejor los recursos, se describirán a continuación con más detalle, así se tendrá una visión general de los mismos.

- Albergue municipal: Esta institución es gestionada por el Ayuntamiento de Zaragoza, es la encargada de proporcionar información, asesoramiento, además de alojamiento y manutención, tiene servicio de duchas y lavandería propia. El régimen de estancia en el albergue es de seis días cada tres meses. Tiene una capacidad para setenta personas. También es encargado de coordinar módulos de inserción y familiares, una red de viviendas tuteladas, sala de emergencias para que pernocten las personas que no están alojadas en la época de frío, la llamada "sala de frío" y servicio de comedor para personas que no están alojadas.
- Hermandad del Santo Refugio: Es un programa de acogida, con recursos similares a los que se han citado con anterioridad (Albergue municipal). Ofrecen alojamiento, manutención, servicio de duchas, ropero o lavandería también dispensario médico. tiene una capacidad para setenta y dos personas.
- Obra social de la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen: Ofrece diferentes programas destinados a personas sin hogar, estos son:

- Comedor y ropero, con una media de unas ciento cincuenta comidas diarias.
  - Recursos residenciales: Residencia con doce plazas para acogida temporal de hombres en procesos de inserción social “acompañamientos” y siete pisos para familias con ingresos escasos o nulos, también una vivienda para mujeres en riesgo de exclusión social.
  - Centro de Rehabilitación de alcohol “Alcozara”. El tratamiento terapéutico está diferenciado a dos niveles; centro de día e internamiento.
- Fundación la Caridad: La fundación posee un centro de día para personas sin hogar con trastornos mentales graves. Se denomina “El Encuentro”. Proporciona rehabilitación psicosocial para que puedan tener una mejor calidad de vida.
  - La Obra Social de las Hijas de la Caridad de San Vicente de Paul: Ofrece recursos complementarios, estos son:
    - Centro de día “San Vicente de Paul”: Es un servicio de acogida diurna para situaciones en las que las personas están en desamparo social. Tiene una capacidad para veinte personas y es complementario con un servicio de comedor de lunes a domingo.
    - Comunidad terapéutica “La Encina”: Su fin es atender a personas que tienen dependencia al alcohol, y con alguna enfermedad mental añadida.

- Alojamientos alternativos “Puente”: Proyecto de alojamiento que es semitutelado para personas solas o con familias con dificultades de acceso a la vivienda que inician un proceso de inserción. ( cuentan con doce viviendas sociales)
- Casa Abierta: Recurso de gestión mixta, en el que albergue municipal es el encargado de aportar las instalaciones, la intervención es realizada por la Parroquia de Nuestra Señora del Carmen, los voluntarios y el coordinador del recurso. Es un recurso de baja exigencia para personas sin hogar en situación “crónica” con procesos de grave deterioro. Tiene capacidad para once personas, y su estancia es indefinida.
- Cáritas Diocesana de Zaragoza: tiene un proyecto de acompañamiento dividido en dos: acogida (punto de información sobre los recursos de la ciudad, orientación, escucha...) y acompañamiento. Basado en cinco pilares básicos: confianza, vivienda, actividad, garantía de ingresos mínimos y salud.
- Cruz Roja Española: Realiza el proyecto de Unidad Móvil de Emergencias Sociales (UMES), su intervención es con las personas que durante la noche están en la calle.  
Proporcionan una atención de forma directa y asistencial, mediando entre las personas y los recursos existentes en Zaragoza. Esta intervención se realiza de dos maneras:
  - Cobertura de necesidades básicas. (mantas, ropa de abrigo, bebidas calientes...)
  - Mediación. ( posibilitando a las personas el acceso a los servicios sociales y de salud)
- CAFA Centro Asistencial de Ayuda Familiar Agustina de Aragón: los servicios que ofrece son de duchas y lavandería a un precio “simbólico” o

de manera gratuita, dependiendo de la situación de la persona que lo solicita.

Para concluir la red cuenta con 165 plazas de alojamiento temporal, estas están repartidas en cuatro de los recursos colectivos anteriormente citados, además tiene 25 viviendas tuteladas o semituteladas, que están ocupadas con personas en procesos de recuperación psicosocial, y preferentemente grupos familiares (Cabrera, 2010).

Además de los recursos nombrados con anterioridad, también existen otros, que no forman parte de la coordinadora para personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza, pero que si que tienen una estrecha relación con la vivienda, estos son:

- Zaragoza Vivienda: facilita el acceso sus servicios mediante el sistema de ventanilla única (ayudas a la rehabilitación, venta de viviendas protegidas, acceso a viviendas de alquiler, etc.) Para acceder a cualquier programa de la SMRUZ las personas tienen que estar inscritos en el Registro Único de Viviendas de Aragón. (En la SMRUZ es de lunes a viernes de 9 a 17, solicitando cita previa en el 900122132). Las personas tienen que estar empadronadas, tener unos ingresos mínimos para hacer frente al pago y no tener vivienda en propiedad o adecuada.
- Servicio de vivienda de alquiler UGT Aragón, bolsa de alquiler: Se ofrece un servicio de búsqueda de viviendas y/o arrendatarios adecuados a su demanda, se gestiona la redacción y formalización de contratos de alquiler, seguros y suministros. Además de esto se les forma en materia de alquiler de viviendas, se les asesora durante toda la vigencia de su arrendamiento y se realizan labores mediación entre propietarios e inquilinos para la resolución de posibles conflictos que puedan surgir a lo largo del alquiler.

- Bolsa de alquiler de viviendas, Fundación Federico Ozanam: Ponen en contacto a propietarios e inquilinos y garantizan el pago del piso del propietario
- Fundación el Tranvía: disponen de cinco apartamentos. Son para personas solas dispuestas a compartir piso. Tener entre 18 y 34 años. Estar empadronado en Zaragoza desde hace 3 años. Disponer de unos ingresos suficientes.
- CEPAIM Y APIP: 8 plazas en pisos, para mujeres con hijos/as a su cargo, que viven situaciones de desestructuración familiar y no poseen un alojamiento adecuado.
- Casa Tutelada “Juan Bonal” (Cáritas): Mujeres entre 18 años o emancipadas y 60 años, con o sin hijos que carezcan de una red social o familiar.
- Asociación Católica Española de Servicios a la Juventud Femenina, (ACISJF): Pisos para mujeres solas, sin apoyo familiar y con dificultad socio-laboral.
- Casa Cuna “Madre Teresa” (AINKAREN): Mujeres embarazadas o con hijos menores de 1 año.
- Casa de Acogida para mujeres maltratadas: depende del Ayuntamiento de Zaragoza, sección de la mujer. Es para mujeres solas o acompañadas de sus hija/os en situación de violencia física o psíquica, con objeto de prestarles ayuda psicológica, social y jurídica.
- Casa de Acogida Nuestra Señora de la Piedad: Casa de acogida para mujeres en riesgo de exclusión social, puede residir con un hijo de hasta 3 años.
- Piso de cesión temporal supervisados Ozanam. PICTES: 3 pisos para personas mayores de 18 años, máximo de 8 personas.

- Sociedad pública del alquiler: Programa de mediación entre inquilino y propietario. Tiene ventajas para el propietario y subvenciones para el inquilino. Es necesario tener nómina, ingresos estables, DNI o permiso de residencia.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Extraído: Guía de recursos de vivienda Marisa López. No está publicado, es de uso interno de la institución Cáritas Diocesana de Zaragoza.

### **3. ANÁLISIS DE LOS DATOS**

Partiendo de los objetivos de la investigación se va ha proceder a analizar los datos extraídos tanto en las dos historias de vida, como en los dos grupos: el de discusión y el focal.

Una vez realizadas las dos entrevistas, para las historias de vida, se va a proceder a analizar el contenido de las mismas, dividiéndolas en los bloques temáticos, estos son los siguientes:

En (i) primer lugar se cree conveniente analizar los antecedentes de la situación de una persona que ha estado viviendo en calle. En segundo lugar (ii) se desarrollará la situación de calle, en esta se quiere indagar sobre los inicios de calle de las dos personas entrevistadas. En tercer lugar (iii) se mostrará la situación de acceso a los recursos, y por último (iv) se mostrará la situación actual de las dos personas entrevistadas. Se debe de matizar que los datos analizados han sido partiendo de las dos entrevistas en profundidad.

El matiz diferenciador de las dos historias de vida, es que una persona tiene acceso a una vivienda, y la otra no. Como se muestra en el análisis, se debe de tener en cuenta que la situación y el proceso de cada persona es condicionante.

Estos son los bloques temáticos:

En cuanto a los Antecedentes de la situación, se muestra el siguiente análisis:

Al volver la mirada a la infancia de las personas entrevistadas los dos afirman que han tenido una infancia complicada, además de una ruptura familiar, así lo muestran en sus declaraciones:

H.V.01: "*Toda la infancia de médicos, el colegio me lo partió mucho por la columna*" (En varias ocasiones fue operado de la columna)

H.V.02: "La primera vez que me escapé de casa tenía 6 años, con 10 años vine a España"

H.V.01: "He vivido 29 años con mi familia, por mi adicción al alcohol decidí marcharme, y probar suerte por el mundo para salir de eso"

H.V.02 "Viví años con mi familia, me iba volvía"

En cuanto a la formación de una familia o una relación de pareja las dos personas coinciden en que han formado una relación de pareja, pero en los dos casos se ha terminado.

H.V.01 "Estuve con una chavala, pero tenía adicción"

H.V.02 "Estuve juntado con una chica, tengo una niña de ocho años, cuando nació me mando a la mierda"

En referencia a la situación ocupacional u laboral se aprecia que las dos personas han trabajado en algún momento de su vida.

H.V.01 "Trabajé en una pensión en Irún, trabajando como recepcionista pero no lo pude aguantar por el tema del alcohol y lo dejé"

H.V.02 "He trabajado en muchos sitios; en la construcción, de pintor, jardinero. Nunca he tenido miedo a trabajar"

En cuanto a la situación de calle se obtiene el siguiente análisis:

Una persona comenta que es a raíz de su adicción al alcohol y por consiguiente se marcha de casa. Por otro lado, la otra persona destaca que fue a raíz de un accidente de tráfico, y no podía cubrir con los gastos, además de matizar que hace un año se había separado de su pareja.

Haciendo referencia al apoyo inicial, las dos personas coinciden en que les han ayudado personas ajenas a una organización e institución.

H.V.01 "Desde el día que me marche de casa por el alcohol, me fui a Barcelona, apareció un hombre y me miró, iba sin afeitar, me pregunta: ¿que hacia aquí tan joven?, el hombre se ofreció ayudarme me llevó a Irún. Estuvimos buscando centros pero como no llevas un año empadronado no te dan acceso a ningún recurso"

H.V.02 "Un año después de haberme separao, tuve un accidente con el coche, y ahí me quede en la calle, tenia que pagar el arreglo, estuve más de un año en la calle durmiendo en el coche"

Con respecto a la familia y su red social, las personas afirman que de sus familiares más cercanos no tuvieron ayuda. Por el contrario, una de las personas si tuvo ayuda de su red social, pero en momentos puntuales.

H.V.01 "cuando me fui de casa estuve ocho años sin hablar con mi familia, y ellos sin hablar con mi. Siempre iba solo no tenia a nadie"

H.V.02 "Perdí a mi familia, los amigos me ayudaron con termos de café, a veces iba a su casa pero tampoco era plan de estar siempre ahí, ellos tienen su vida"

En el momento de estar en la calle se ve que una persona tenía motivación para salir de esa situación y la otra no tanto, como se muestra en sus palabras.

H.V.01 "En ese momento no tenia ninguna motivación, yo tenia las ganas de salir de la adicción, pero quería y no quería. En ese momento no pensaba en nada. Tenia motivación pero no tanto como lo voy hacer."

H.V.02 "Tener una casa, estuve en varios sitios, pero todo me salía mal"

Respeto a los momentos que han querido compartir de esa situación de calle se destaca por parte de una persona un ambiente de soledad y recuerdo familiar. Por parte se aprecia una situación más acogedora ya que ha contado con personas que le han ayudado, así lo demuestran sus palabras:

*H.V.01 "Fue bastante duro tener que marcharse de casa, no tener contacto con ellos, llega navidad borracho, llegabas a una ciudad y estaba el albergue lleno, te quedabas en la calle me volcaba en el alcohol para poder dormir. Durante ocho años estaba en la calle, había intervalos, no siempre durmiendo en la calle, me salía un recurso y me metía."*

*H.V.02 "Mucha gente me ayudo mientras estaba en el coche, una mujer me ayudo, mi día a día era dar vueltas e ir a comer al bar de un amigo"*

En cuanto a la situación de acceso a los recursos, se ha extraído el siguiente análisis:

En cuanto al acceso a los recursos para personas sin hogar, existen diferentes versiones por las dos partes, aunque las dos personas afirman que se sentían desorientadas el primer día, pero que conocieron los recursos con forme iban preguntando a más personas que estaban en su misma situación, una de ellas si que ha podido acceder a numerosos recursos, pero la otra no ya que se desplaza en silla de ruedas, y por lo tanto no hay recursos adaptados para personas que están en esa situación, así lo muestran sus comentarios:

*H.V.01 "No, era el primer día estaba demasiado confundido. En 2005 vine a Zaragoza y me metí en el Refugio, iba a pedir cama, y la Trabajadora Social Petra, me dio información sobre Torre virreina. Me*

*quede un poco parao, iba a pedir cama no tenia intención... Fue una ayuda grande pero mi cabeza no estaba para tanto, estuve dos o tres meses y me fui, notaba que me faltaba algo dentro de mí, y lo que me faltaba era la familia. Yo sabia que ellos al igual que yo estaban pasándolo mal, incluso llegue a decir que habían fallecido en un accidente, no se si era por la rabia."*

*H.V.02 "No los conocía, luego ya si que iba a todos los sitios, pero por la silla de ruedas nada en ningún sitio. Si, me atendían bien, lo que pasa que nada esta preparado, todo el mundo va bien, pero hay gente como yo o peores, eso es lo malo que tenían que preparar las cosas más. Parece que nadie a pedido ayuda en silla de ruedas. Ellos tampoco tienen la culpa pero en ese momento"*

A partir de este momento las historias de vida llevan un curso diferente. Por un lado se muestra como la primera persona pasa de un recurso a otro sin éxito, y la segunda persona permanece en el coche con la ayuda de instituciones y comienza los trámites requeridos para acceder a una vivienda social, así lo muestran sus palabras;

*H.V.01 "He estado en Burgos, centro de tratamiento de adicciones, fui al centro municipal, y la hermana que hay allí me lo ofreció, estuve seis meses, pero me marché.*

*En Miranda de Ebro, también, en una cada de acogida cinco meses, pero no tenía la cabeza como, estaba un tiempo y me iba. En ese tiempo estaba abstinentemente y sin beber. Cuando estaba bien cogía y me iba.*

*En Santander, en el albergue, solo tres semanas, pero allí llegaba gente patas arriba, vi que no me podían ayudar el ambiente que había.*

*Vine para Zaragoza, y pedí ayuda porque estaba mal, cada tres meses iba a Zaragoza, iba por todo el norte, y de vez en cuando me dejaba caer por aquí.*

*Luego pedí ayuda en Cáritas y me dijeron lo de Movera, entré con bastantes ganas, veía que estaba tocando fondo, y entre y me dijeron que lo cierran, estaba viendo diferentes recursos pero no me veía capacitado para meterme en piso. Me marche a San Sebastián.”*

*H.V.02 “No me costó tener información, me lo apañó Goyo, le mandaron una carta con que me había tocado una vivienda. Luego le llamaron del toc-toc”*

En referencia a los requisitos para acceder a la vivienda asignada, se vio con complicaciones económicas, ya que necesitaba un aval de tres meses para acceder a la misma, pero se sintió apoyado por una persona, que lo ayudo en ese momento, así lo expone:

*H.V.02 “Me costó porque pedían aval bancario, tres meses de fianza, entonces yo no podía. Una mujer me ayudo y me avalo, sin apenas conocerme, porque tenía un perro como yo. Un día hablando le comente que me había salido un piso, y la mujer ese mismo día me dijo que me lo avalaba.”*

En cuanto a la desmotivación para continuar en un recurso, y la soledad elegida son un punto que muestra la persona con estas palabras:

*H.V.01 “No afrontar la realidad, el darmel miedo la realidad, me dio tan fuerte que me daba igual todo. Siempre iba solo, a mi me dio por dejar todo y estar solo”*

En cuanto a la situación actual, se extrae el siguiente análisis:

Una persona relata como pudo conseguir una habitación en un piso, pero por causas de convivencia y una recaída en el alcohol tuvo que dejar el piso y volver a institucionalizarse en una comunidad terapéutica.

*H.V.01 "A día de hoy estoy en comunidad terapéutica en Miralbueno, con Proyecto Hombre, yo conseguí una habitación, en un principio estaba solo, pero un buen día llegue y había más personas, la primera noche empezaron a emborracharse, y eso fue el detonante. Quise volar solo, no se si estuve en tantas instituciones que cuando quise volar solo tuve una recaída. Tuve una recaída después de tres años, y me quede bastante tocado"*

Una persona muestra que al "salir" de la situación de calle y entrar directamente a una vivienda sentía bienestar (Protección, seguridad, alivio...) así lo muestran sus palabras:

*H.V.01 "Me sentí de lujo, como si me hubiera tocado la lotería en ese momento, de alivio, protección de seguridad. El estar durmiendo en el coche solo sentado al ir a un piso solo para ti."*

Haciendo referencia a los sentimientos de las personas participes vemos una clara diferencia entre la persona que tiene una vivienda estable y la que ve que esta institucionalizada, así lo muestran:

*H.V.01 "Con miedo con volver a caer, me veo fuerte, me siento afortunado y valorado, tengo miedo, pero tengo todo lo necesario para no volver a caer."*

*H.V.02 "Me sentí apoyado por todas las personas cuando estaba en la vivienda, me facilitaron muebles, estoy bien. Tengo más estabilidad,*

*“no hay comparación, en todos los sentidos, no hay nada como estar en tu casa, yo cuando estaba en la calle esperaba tener una vivienda”*

En referencia a las personas de su círculo más cercano, y que ellos opinan que les pueden ayudar en el momento actual, una persona opina que se ve más apoyado por profesionales y familia y la otra por amigos, así lo comentan:

*H.V.01 “Los profesionales y mi familia, en estos últimos años”*

*H.V.02 “Amigos, a veces nos vemos pero nada más”*

Por último, la visión de futuro que tienen las dos personas se destaca que quieren tener cierta estabilidad y relación con las personas que forman parte de su vida, así lo exponen:

*H.V.01 “yo me veo trabajando y como una persona normal, aunque ahora me veo bastante normal, salgo los fines de semana, me voy al fútbol, ocio y tiempo libre, después a pasear”*

*H.V.02 “Estar con mi hija y nada más. Ahora no la veo mucho, siempre cuando ella quiere o puede. Antes la veía cada 15 días, ahora pasan 2 o 3 meses que no la veo”*

En cuanto al análisis del grupo de discusión se ha dividido en cinco apartados, los mismos que se han utilizado en los focos para la elaboración del grupo de discusión.

### **Conocimiento de los recursos de alojamiento de la ciudad de Zaragoza**

En cuanto al conocimiento de los recursos de alojamiento de la ciudad de Zaragoza, los participantes del grupo no tienen un gran conocimiento de estos, ya que la mayoría de personas muestran

desconocimiento, así lo alegan sus comentarios, incluso una persona llega a confundir recurso con requisitos.

*GD.01 "Lo que conozco que para acceder a algo tienes que estar un año empadronada, también conozco la casa Juan Bonal"*

*GD.02 "No conozco, para dormir el Albergue Municipal, y después estoy en un piso"*

*GD.03 "No conozco nada de alojamiento"*

*G.D.04 "Conozco una iglesia que dan bocadillos, para dormir si no tienes sitio, Albergue o Refugio seis días y a la calle. Si no tienes trabajo, si no tienes dinero, si no tienes trabajo"*

*G.D.05 "De aquí de Zaragoza no conozco nada, lo que he conocido es en el centro donde estoy ahora, Movera. En una habitación individual, con un cuarto de baño colectivo. Por 250 Euros tiene todo completo, solo pueden ir hombres. En este mundo no me había movido nunca, pienso salir de este agujero"*

*G.D.06 "El Refugio, en 2010 comienzo a conocer casa de acogida Juan Bonal, en 2011 piso Api"*

### **Cómo intervienen los profesionales en los seguimientos**

Haciendo referencia a la intervención por parte de los profesionales de la acción social, las personas del grupo hicieron alusión a la puerta de entrada donde ellos habían comenzado la intervención, ya que fue desde ese momento, donde comenzaron la intervención, se observan diferentes vías de entrada al acceso de los recursos de servicios sociales y a la intervención que se ha llevado a cabo con algunos de los miembros del grupo.

*G.D.02 "La primera persona una trabajadora social del Ayuntamiento, me informo, los papeles, me ayudaron a pagar la habitación, cuando se me acabo el paro y la ayuda. Un mes me pago el Ayuntamiento y otro Cáritas. Pero al final no se pudo sostener y fui al piso donde estoy ahora"*

*G.D.03 "Cuando he llegado a España en Gran Canaria, llevo 3 años Zaragoza, cuando estuve Canarias estaba calabozo, porque no papeles. Los trabajadores sociales me han ayudado para yo que pueda hacer yo algo para mí. Gracias a todos. Ahora mucho mejor, ahora ya no estoy, ahora estoy en una habitación. En el piso me enseñaban cosas, limpieza, habitación ordenar, cocina. Eso me ayuda hoy"*

*G.D.05 "Fue en el Albergue municipal, una semana, luego tenía el problema de la vista, me acerque a Cáritas y fui a Goyo, a través, entonces de Goyo conocí "Las Casitas", es para personas que están malos y no tienen vivienda. A raíz de ahí me marché a Movera"*

*G.D.06 "Cuando llegue a España no sabía que había casa de acogida, estuve en la calle mucho tiempo con mi salud, no sabía que había cosas así, si que yo sabía que había piso de acogida en 2010, nadie me informó. Tenía miedo, no tenía papeles, entre ilegal, tenía miedo que me enviaran a mi país con todo. Al médico le conté que no tenía donde vivir, él me envió a una asistenta social de Cáritas parroquial, fui a buscar habitación y me pagaron tres meses, y luego entre en casa de acogida"*

### **Los recursos para las personas están en función de su situación y necesidad**

En referencia a si los recursos están en función de la situación y necesidad de cada persona, los miembros del grupo afirman todos que si, pero cuando responden, siempre citan a los Trabajadores sociales, se puede observar que hacen referencia antes de los recursos a las personas que les atienden.

*G.D.01 "Si, veo que dan respuesta a las necesidades. Los trabajadores sociales me han apoyado"*

*G.D.02 "Trabajadores Sociales me han apoyado"*

*G.D.03 "Siempre te pueden ayudar, alguno puede ayudarte"*

*G.D.04 "Viví gracias a Goyo, y estaba muy bien, casa de alcohol. En un piso, pero me marché. Trabajadores sociales, son muy amables y lo recuerdo para siempre."*

*G.D.06 "Si, me han ayudado y las necesidades. Cada uno entró con un problema que me salía de mi país para curar, dos años en el bosque luchando para entrar a España. Conseguí una respuesta en mi vida. Nunca me han dicho no os podemos ayudar. Me sirven para mejorar mi vida, ninguno de mis paisanos me ha ayudado, yo no sabía que estas cosas existen."*

## **Dificultades de acceso a los recursos de vivienda**

Todos los miembros del grupo coinciden en que son dificultades económicas y laborales, además hay personas que también opinan que pueden ser, en su caso, de salud o que todo está relacionado. Se puede observar como todos los miembros ponen por encima el trabajo a la vivienda.

*G.D.01 "Yo pagaba 260 por una habitación en la plaza San Francisco. Dificultades económicas, por la salud, en mi caso si, por la depresión, y otras cosas que igual cuento más adelante. En mi caso el desempleo, el económico y la Salud"*

*G.D.02 "Económica, si yo tuviera trabajo, según lo que ganara, yo me podría buscar un piso. Cuando yo estoy trabajando yo trabajaba, pagaba una habitación y vivía. De no tener ingresos. Si uno tiene trabajo puede pagar, si gano 800 o 1000 Euros podría pagar hasta 400, la mitad de mi dinero"*

*G.D.04 "Yo pagaría la mitad, con 200 Euros se puede vivir, de verdad que esta todo mezclado si tienes problemas de salud, económicos, trabajo"*

*G.D.05 "Todo el mundo tiene derecho a vivir, a comer y a trabajar. Con lo que yo cobro solo puedo piso compartido, y no estoy preparado para vivir con otras personas. No hay pisos asequibles. Yo me tengo que concentrar, si tengo a una persona al lado mío ya me desconcentra, tengo una depresión como un caballo de grande, me tiro días sin comer, persianas bajadas porque no quiero que me de la luz, llega un momento que quiero tener tranquilidad, no quiero escuchar ruidos., he perdido a una familia"*

*G.D.06 "Yo vivo en una habitación por 150, son económicas, yo quiero trabajar"*

### **Propuestas de mejora para obtener una vivienda**

La mayoría de las personas que forman el grupo, les gustaría vivir en una vivienda sin compartir, aunque algunas personas no les importan compartir una vivienda. Así lo muestran:

*G.D.01 "Yo prefiero vivir sola, pero si consigo el objetivo que quiero me da igual compartir piso"*

*G.D.03 "Estoy en una habitación, y muy contenta, las personas que viven conmigo, ya las conocía. Son de otros sitios, pero no pasa nada"*

*G.D.04 "Hay muy pocos estudios, y pisos pequeños. Prefiero un estudio para vivir."*

*G.D.05 "Sencilla una habitación, cuarto de baño, si me apuras mucho una tienda de bajos, lo apaño yo con unos bajos, con esas tiendas que hay cerradas. Solo me conformo con abrir la puerta y cerrarla y las llaves en el bolsillo que no entre nadie nada más que yo."*

*G.D.06 "A mi me da igual una habitación, que un piso, solo un trabajo cobrar piso."*

Respecto a las mejoras que se plantean existen de diversa índole, hacen referencia tanto a mejoras individuales, como estructurales, además de cambios en políticas de vivienda sin dejar de lado el mundo laboral, en algunos casos estarían dispuestos a destinar la mitad de lo que cobran a una vivienda.

*G.D.01 "Comenzar y mantener ocupada, para que me valga para trabajar el día de mañana"*

*G.D.04 "Más viviendas o más pisos para alquiler, la mitad de sueldo pagaría si tengo vivienda"*

*G.D.05 "Cuando una persona no puede se le apoyara, cada uno debería aportar a quien lo necesite, hay que ayudarle en algo. El precio de la vivienda. La gente no quiere. Muchas casas cerradas. La comida es lo de menos para mi, aquí la importancia es la vivienda"*

*G.D.06 "Primero hay que conseguir un trabajo, cobrar tu sueldo"*

En referencia a techo y hogar, la mayoría de las personas del grupo opinan que es mejor tener un hogar, resaltan la idea de privacidad además de matizar que la convivencia en un piso compartido no es fácil. Así lo muestran sus palabras:

*G.D.01 "No es un hogar, es un techo, es diferente, que tener tu písico"*

*G.D.03 "No es fácil tener una habitación, pero si no tienes opción tienes que aguantar"*

*G.D.04 "Yo prefiero no tener ruido, tener más intimidad, te pones nervioso si fuera esta lloviendo o hace frío. Para mi el silencio es muy importante y el respeto"*

*G.D.05 "Donde estoy yo tengo una llave pero no tengo ninguna intimidad, ya que otras personas tienen la llave y abren"*

En cuanto a la esperanza de que pueda cambiar la situación actual que estamos viviendo, hay diversas opiniones, unas personas opinan que si, y otras no. Así lo comentan:

*G.D.05 "No tengo esperanza que cambien la situación en el país. Las cosas de palacio van despacio"*

*G.D.06 "Tiene esperanza que cambien la situación en el país. Gracias en España la gente come muchas personas pueden comer en otros países no van."*

Respecto a comenzar la intervención desde una vivienda la mayoría piensan que le daría una estabilidad a su vida, pero hay una persona que da un dato relevante, ya que opina que en el momento que esta pasando necesita un apoyo más continuado. Así lo muestran sus palabras:

*G.D.01 "En mi caso necesito estar donde estoy, para abrir camino, en estos momentos, necesito mis horarios y tal. El 99% diría que quieren vivir solo."*

*G.D.05 "Es una poyo que tendría es un peso menos que tendría en el cerebro, entonces iría poco a poco y sacando cosas, para que cambiaren cosas la vivienda es el centro de corazón de la persona, la puesta suya de la persona. No es lo mismo estar en una habitación con cuatro personas que no conoces de nada que estas en tu propia casa."*

*G.D.06 "Me cambiaria la vida"*

En cuanto al análisis del grupo focal se ha dividido en cinco apartados, los mismos que se han utilizado en el grupo de discusión.

## **Información y capacidad de los recursos de alojamiento en la ciudad de Zaragoza**

En cuanto a la información de recursos de alojamiento de la ciudad de Zaragoza, la mayoría de profesionales opinan que existe suficiente información de alojamientos para persona sin hogar, pero cuando nos referimos a alojamiento de vivienda si que existe una laguna en ese aspecto, tal y como lo manifiestan:

*G.F.01 "Yo pienso que sí, por muchas campañas que se han hecho en Zaragoza, incluso la distribución geográfica de los recursos de Zaragoza, es bastante conocido los establecimientos, yo pienso que si, además nosotros hemos hecho guías, folletos con planos y la localización de cada institución o de cada recurso, quizás igual no suficientes los que haya que haya alguna carencia pero si suficiente conocidos."*

*G.F.02 "yo pienso que de personas sin hogar sí que hay información, pero si que lo que es de alojamiento y vivienda, yo en este momento estoy actualizando una guía de alojamiento y vivienda, y cuesta sacar información, te enteras que no se quien tiene un pisillo por ahí, pero que no se sabe muy bien, en temas de vivienda cuesta muchísimo más, no hay una claridad, hablas con Zaragoza vivienda, muchas entidades tienen sus pisos para la gente que esta trabajando ellos, nadie dice, vamos a poner todos los recursos que hay encima de la mesa"*

*G.F.03 "recursos específicos para personas sin hogar Albergue o Refugio de recursos de alojamiento de urgencia yo creo que si que se conocen, lo que pasa que los alojamientos de más larga estancia yo creo que los usuarios realmente no conocen que existe, la Parroquia si que tiene, lo que pasa que de*

*cara a los usuarios el darles toda la información igual a veces tampoco no es necesario o es crearles expectativas que no se pueden cumplir no, el ofrecerles un alojamiento para alguien que reúna los requisitos”*

*G.F.04 " yo creo que un poco abunda en dos grandes ámbitos, por un lado lo de recursos de personas sin hogar, que todo el mundo lo conoce, cuando llegan a la calle otro que lleva mas tiempo lo va introduciendo, luego hay otro nivel, nosotros que trabajamos con un tipo de población y vamos conociendo otros recursos.. Hay una endogamia profunda, es muy complicado y tienes que ir ajustar el perfil de las personas para que puedan entrar en los pisos. Otra critica a los recursos residenciales es el tema de la estabilidad, si hay recursos para situaciones urgentes, luego otros a medio plazo como puede ser pisos, pero son todos transitorios, es decir, pero llega el momento que una persona se encuentra con una pensión 426 un IAI o una RAI se encuentra en ir a una vivienda pero no hay una oferta de vivienda publica accesible."*

En cuanto a la cobertura de recursos, los profesionales se centran más en el perfil de las personas, y en los recursos para personas sin hogar, se manifiesta que se ve con claridad que hay más recursos temporales, y que los procesos de inserción se ven obstaculizados por esto. Así lo manifiesta una de las profesionales:

*G.F.01 "Los recursos que se publicitan son los estancia temporal, esa filosofía de no hablarle o dar a priori un piso, o tal, hace que la gente no demande, sé que lo que lo que puedo disponer es de esto. El resto si le caigo bien, ellos parten de que es: si te cae bien, si hacen suficiente presing, si convence la historia que cuenta, en parte es verdad, pero no es verdad porque seamos malévolos en los planteamientos, sino porque hay una filosofía que en España esta implantada en todas las comunidades autónomas, no se concibe que una persona que esta en la calle pueda ir directamente a una vivienda, salvo en Cataluña y algunos que pagan pensión o tienen pisos propios, y no tienen plazas de corta estancia, siempre pensamos persona de la calle, corta*

*estancia, no te planteas incluso en los centros nuestros procesos de seis meses que hay en otros países de Europa."*

### **Intervención por parte de los profesionales con personas sin hogar**

En referencia a la existencia de formación de profesionales de personas sin hogar, se plasma como los profesionales ponen de manifiesto el aprendizaje, el cambio de mirada de las intervenciones, poniendo en relevancia otros aspectos de la persona, y sobre todo haciendo especial incidencia en el trabajo en red. Además se destaca las habilidades que cada profesional posee.

*G.F.01 "Nosotros también estamos etiquetados, si a los profesionales nos dejases inventiva, si nos dejases pensar en un recursos, trabajar en red, como prevenir situaciones de sin hogarismo, si nos dejases poner en marcha un proyecto, un programa y tal, y gestionarlo, seguramente nosotros descubriríamos facetas nuestras que desconocemos, como poder hacer algo mas de alojamiento, manutención, acompañamiento, muchísimas mas cosas comunitarias, desde integrarlos desde una asociación de vecinos de barrio, porque mucha gente lo que le falta es compañía, muchas personas dicen que se sentían solas, existe esto, si nosotros pudiésemos levantar la moral a gente que la tiene hundida, eso los políticos, les suene a canta mañanas, nosotros tendríamos que hacer acompañamiento físico, moral estar con una persona hasta que coja alas, vuelo."*

*G.F.02 "No es una cuestión solo de formación, si no habilidades, a mi me cuesta mucho otros ámbitos, de todo se aprende con la experiencia, vas a un lado a otro, también lo que te va tocando.*

*G.F.04" Todo el mundo tenemos que aprender, la mayor parte llevamos mucho tiempo, y mucho camino recorrido, otra cosa es los que estamos en la red y cercanos el mundo que estamos en la red sea desconocido, entonces si, porque alguna veces acompañando a procesos, no les cuadra les chirria"*

*Yo siempre digo que reivindico los ingresos mínimos garantizados, el acceso a la vivienda, y a la ocupación, precisamente para dedicarme eso, yo a lo que me quiero dedicar es acompañar personas no a buscar un agujero para vivir."*

**Los recursos para las personas están en función de su necesidad y situación. Características según su nacionalidad, edad, género.**

Respecto a los recursos para las personas sin hogar, la mayoría de profesionales no cree que estén en función de su necesidad y su situación real, si que puede existir confusión, ya que aparentemente una persona puede cubrir sus necesidades básicas, en un momento dado, pero en realidad no dan respuesta a su situación, ya que son respuestas muy puntuales.

*G.F.01 "como esta concebido como prioridades, como principalmente hablamos de comer y dormir, para comer y dormir tienen, cuando se acaba eso a vagar por los centros. Hay situaciones que no podremos nunca aborda porque la planificación y todo lo que hacen los políticos, por ejemplo, la gente de 50 años volverla al mercado laboral o reubicarla en algún sitio, porque esta concedido así hasta los 35 no encuentras trabajo o a los 45 no encuentras trabajo llegar a 37 años cotizaos es un malabarismo. Entonces claro cuando viene un hombre de 50 años a pedir algo lo que necesita claro, a primera vista claro, viene sin dormir, viene desaliñado el ropero y esto y otro. Pero realmente él tiene un problema que no encuentra un hueco en la sociedad con esta edad, y si además ha tenido un traspiés, no tiene salida, le puedes formar para carretero, mozo de almacén, con la edad que tiene no lo van ha llamar en la vida ¿damos respuesta a las personas sin hogar?*

*Aquí todavía los recursos se entienden con mucha asepsia, si es para esto no pruebas el alcohol, y eso lo ha manejado de una determinada manera, no consumes nada. Estamos hablando que este país no es Dinamarca, además quien dona el dinero de la beneficencia que amparamos a las personas que beben alcohol, esta sociedad se ha hecho así."*

*G.F.02 "Haces el perfil, los metemos a martillazos, faltan recursos para procesos para personas con ingresos cero, hasta que tenga el año de empadronamiento."*

*G.F.04 "La respuesta es no el Refugio es un alojamiento de urgencia, lo hemos convertido en un alojamiento eterno, luego hay otros privilegios, por una cuestión o por otra entran en intervención y tienen acceso a recursos transitorios, o procesos de inserción, pero son los menos para las 35.000 personas que hay sin hogar en España, los recursos no responden a lo que ellos necesitan, si no a lo que la sociedad a entendido lo que le va ha dar. Por eso lo de la puerta giratoria de seis días y fuera. Vamos creando un poco recursos con nuestra perspectiva pero no con la suya. En el recuento de Cruz Roja de que es lo que usted pediría, piden habitaciones, pisos, pero no piden plaza en un albergue."*

En lo que concierne a la existencia de diferencias de nacionalidad, género, o la edad de la persona, en cuanto al acceso al recurso, los profesionales están de acuerdo que se observan numerosas diferencias, además que se ve que hay escasez de recursos, sobre todo para varones con una edad media.

*G.F.01 "Están condenados a entenderse, tienen que convivir en el mismo centro, pero los inmigrantes no son personas sin hogar, ni son alcohólicos, ni consumidores de droga, son personas que la mayor parte vienen a buscar trabajo, como no encuentran trabajo, tienen que convivir porque no hay otra, muchas veces hay roces, al final nadie opina de los otros, porque mas o menos se beneficia de uno mismo, porque si hay algún problema tu estas así porque quieras, eeehhh, que este centro es para estas personas, para quien se ha bajado del mundo o le han echado del mundo."*

*G.F.02 "Se han utilizado personas que no han tenido un perfil para ese recurso, al no haberlo ahí se ha metido."*

*G.F.03 "Nosotros atendemos a las personas, da igual que se han blancos, que negros, que amarillos."*

*G.F.04 "Aquí no hay forma de colocar a un varón nacional de 45 años, hay para mujeres, victimas de violencia de genero, inmigrantes, jóvenes, personas de discapacidad, problemas de salud mental, hay y poco."*

### **Dificultades de acceso a los recursos de vivienda de índole interno y externo**

Haciendo referencia a las dificultades que una persona puede tener al acceso de recursos de vivienda, los profesionales se centran más en dificultades externas como son las políticas de vivienda y la concepción errónea de que no es un bien de primera necesidad, como puede ser la alimentación. También se hace alusión a dificultades de índole interno en las que se ve que las adicciones y la falta de ingresos son dos de las dificultades que consideran más perjudiciales. Además de concebir los recursos temporales como un obstáculo para el acceso a una vivienda estable.

*G.F.02 "políticas de vivienda pasan por el alquiler, compra como los alemanes, viviendas para las necesidades de cada persona, adecuar los ingresos a la vivienda. Humanizar, y adecuar, lo que pasa que en este momento, si vamos a ver la luz al final del túnel en este momento.*

*Vamos ha dejarnos de tontadas con la vivienda, cuando ha sido un valor de cambio, de gente que ha metido mucha pasta, o sea la especulación que ha habido con la vivienda se tenia que haber cortado hace mogollón de años y no se ha hecho. Igual que han expropiado empresas, porque no ha expropiado viviendas. "*

*G.F.03 "Lo de las políticas de vivienda y la falta de ingresos económicos para la falta de vivienda."*

G.F.04 "Que sentido tienen 3 millones de viviendas vacías este es el momento que tenemos que ver la importancia que tienen estas cosas. Para ponerlas a precios asequibles y accesibles para las personas. Las causas del problema del acceso a la vivienda tiene que ver como con tres líneas, una individual (adicciones, falta de ingresos), otra recursos (temporales y de urgencia, no tienen prevista una vivienda estable. Y luego la institucional la política de vivienda, no existe una política de vivienda entendida como, con la crisis todo el mundo ha entendido que todo el mundo tiene derecho a comer, albergue segundo turno, refugio a cenar... pero con la vivienda no lo han entendido, o sea, todo el mundo que una necesidad es el que no come se muere, pero con la vivienda no lo tienen tan claro. El argumento de la Administración es poner todos de acuerdo, o no empezar uno, porque yo entiendo que poner a todos de acuerdo es muy complicado, yo entiendo que se juntan diferentes tipos de causas. Pero un elemento fundamental es que la vivienda no se entiende como una necesidad como puede ser la alimentación, se ve como un elemento de mercado, pero que también el pan se vende y nadie se lo niega a una persona."

### **Propuestas de mejora para la intervención con un cambio de mirada centrado en la vivienda**

En lo que concierne a las propuestas de mejora que por parte de los profesionales se debería de tener presente que las personas tienen un proceso, y que hay que contar también con viviendas para que formen parte de los planes de intervención o un espacio donde la persona pueda continuar su camino. Además de poner en énfasis en la persona y no en el recurso. Ya que, la administración debería de ser la máxima responsable en cubrir el derecho fundamental en el acceso de vivienda.

G.F.01 "Es un hecho que se puede demandar, si tu no tienes vivienda, ejerces tu derecho a acceder una vivienda. En épocas de crisis se debería de dar vueltas a la imaginación.

*Hay muchas opciones desde quien tiene que tener institucionalizado, que serán los menos, y jóvenes que caigan en este ámbito, serán gente mas preparada, desde la posguerra que ya no ha parado, y van dando vueltas, pues bueno, esa gente igual tiene que estar institucionalizada. Pero hay mucha gente puede estar en un tiempo de vivienda para personas que siguen consumiendo, eso es una realidad que esta ahí, y largas estancias, que amparen a las personas."*

*G.F.02 "En las épocas de bonanza tampoco se ha aprovechado ahora que estamos en una buena situación económica del país vamos hacer ideas innovadoras, lo social no es rentable, ya lo sabemos todo el mundo, pero tantas cosas no hay rentables, y hay están.*

*Igual no todo el mundo quiere vivir en un piso, un espacio donde la persona se quiere recomponer y pueda vivir de la manera que ella le parezca mas oportuna."*

*G.F.03 "Crear recursos adaptados a las necesidades de las personas"*

*G.F.04 "Poner el foco en la persona y no en los recursos o la vivienda, de ahí que la administración asuma sus responsabilidades en un derecho fundamental en el acceso a la vivienda. Es muy fácil hablar, a mi me parece que es menos complicado que me parece, además cuando la administración se fija en un determinado grupo son capaces de sacarlo.*

*Dejar la política de albergue de la puerta giratoria y pasar a centros de media y larga estancia, cuando entran en una casa de acogida las mujeres pueden decir que les puede aportar la casa, ellas dicen que les va aportar unos horarios, que les va a ayudar a estabilizarse."*

## 4. CONCLUSIONES

En este apartado se presentan las conclusiones más relevantes de la investigación, en las que se tratará de dar respuesta tanto a los objetivos planteados al inicio de la investigación, como a las hipótesis de partida.

El objetivo principal de este trabajo ha sido “*conocer el camino de las personas sin hogar hacia una vivienda estable.*” Tal y como se muestra en el marco teórico desde hace poco se unen los términos persona sin hogar y vivienda, ya que no es habitual la relación directa de una persona sin hogar con la vivienda, a pesar de que es la única característica común, pueden tener problemáticas de diferente índole, pero la persona que se encuentra en esta situación se caracteriza principalmente por falta de hogar.

A diferencia de otros países, que realizan planes de intervención en vivienda, en España queda un gran recorrido, para que se comiencen intervenciones desde vivienda, ya que nuestro modelo de intervención con personas sin hogar, es un modelo de escalera, tal y como se ha nombrado en el marco teórico. Así que, para que esta “filosofía” de intervención se instaure hace falta un cambio de mirada en las intervenciones, y en los recursos existentes.

No es inimaginable que las personas sin hogar puedan alcanzar el objetivo de vivir en una vivienda estable. Ya que, como este trabajo presenta en una de las historias de vida, una persona pasó directamente de una situación de calle a una vivienda estable. Ciento es que, es un camino complicado, que se da en muy pocos casos, ya que existen numerosas dificultades para obtener una vivienda.

En los objetivos específicos se han categorizado diversos problemas y situaciones como variables internas que tiene una persona sin hogar para acceder a una vivienda estable, y variables externas para el acceso a una

vivienda estable.

Como se ha mencionado cuando se analizaba la investigación, en el análisis de la H.V.02, la persona afirmaba que sus problemas de salud física, habían sido un obstáculo para su empleabilidad, pero curiosamente esa discapacidad era la que le había abierto las puertas a una solución residencial.

En cuanto a La H.V.01, según el informante, su adicción al alcohol, le había obstaculizado el camino para el acceso a una vivienda. Unido a sus problemas económicos (falta de ingresos) derivados de la falta de empleo, a los que le había llevado su adicción.

Respecto a las variables internas de la investigación, se puede observar, que las personas que forman parte del grupo de discusión hacen hincapié en la importancia de las dificultades de salud, pero las más destacadas son la situación económica y laboral, ya que serían las dificultades con un mayor peso, llegan incluso a decir, que el trabajo está por encima de la vivienda.

Con esto se puede deducir, que para los participantes, el trabajo, lo conciben como una de las vías fundamentales para salir de la situación en la que se encuentran y para acceder a una vivienda.

Según iba avanzando el desarrollo del grupo resaltaron que todo está relacionado, y si existen problemas de salud, no se puede acceder igual al mercado laboral, ni tampoco se obtienen unos ingresos económicos suficientes para acceder a una vivienda. Pese a que algunas de las personas que participaron eran perceptores de rentas mínimas (Ingreso Aragonés de Inserción, Renta de Inserción, Pensión no Contributiva, Subsidio de desempleo mayores de 52 años...) ninguna las tube en cuenta como herramientas para acceder a una vivienda o, como poco, para salir de su situación. Es por esto que las rentas mínimas no parecen ser percibidas como un apoyo fundamental, y menos como la solución.

En cuanto al grupo focal, los profesionales han manifestado que las dificultades de índole interno, más importantes son: las de salud, en concreto las adicciones que un gran número de personas sin hogar presentan, y la carencia de ingresos económicos.

Hay que tener en cuenta que los profesionales que han participado en dicho grupo no ven como salida clara y práctica el empleo para mejorar la situación del *Sinhogarismo*. Si que hay que tenerlo presente como un reto y un derecho, pero es muy difícil que una personas sin hogar pueda acceder en un estadio temprano de su proceso de re-inscripción a un empleo normalizado.

En cambio las personas que se encuentran sin hogar tienen la concepción de que tener un trabajo es una de las soluciones a esa situación, tal y como se ha señalado con anterioridad.

En lo referente a las variables externas que dificultan el acceso a una vivienda estable, se observa de diferente índole según el análisis de datos, estas pueden ser: políticas de vivienda inadecuadas, requisitos que dificultan el acceso a una vivienda social, concepción equivoca de bien de primera necesidad, entre otros.

En la H.V.02, se observa, que la persona, ha tenido dificultades económicas para acceder a la vivienda, y si no fuera por la ayuda de una persona que le apoyó, cuando se la concedieron, no habría podido acceder a esta. Se puede apreciar que los requisitos para acceder a una vivienda social no están ajustados a la realidad de la situación de ésta persona.

Por otro lado, se aprecia en el grupo de discusión que muchas personas sin hogar estarían dispuestas, a pagar más de la mitad de sus ingresos económicos mensuales, para acceder a una vivienda.

También se muestra el descontento por parte de las personas sin hogar, ya que no existen pisos asequibles, y en la gran mayoría de los casos están destinados a compartir vivienda con personas, que en ocasiones, no conocen. El llamado alquiler de habitaciones, la mayoría de las veces alquiladas ilegalmente, sin conocimiento del propietario del piso, sin contrato,... dejando al arrendatario en una desprotección absoluta, sin ningún tipo de garantías y, desde luego, sin ninguna estabilidad, está muy extendido en la actualidad. Es en algunos casos, en muchos, desgraciadamente, a lo único que pueden acceder.

En cuanto al grupo focal de profesionales manifiestan la importancia sobre todo de las dificultades externas, sobre todo las políticas de vivienda, en los criterios de acceso para una vivienda social. Además muestran la existencia de una visión de la sociedad, de que la vivienda no es un bien de primera necesidad, como puede ser la alimentación, vestimenta...

El tercer y último objetivo planteado fue descubrir si los recursos para las personas sin hogar son un obstáculo en la consecución de una vivienda estable.

Aludiendo al conocimiento de los recursos por parte de las personas sin hogar, coinciden tanto los profesionales como los propios usuarios, que en la mayoría de los casos no tienen conocimiento inicial, pero si que los van introduciendo las personas que ya están en la calle.

En la H.V.01 se muestra por parte del informante, que los recursos le han dificultado el acceso a una vivienda estable. Esto se puede observar en su testimonio, en el análisis de los datos se puede apreciar, por los numerosos recursos de alojamiento para personas sin hogar, y las comunidades terapéuticas por las que ha pasado.

Es importante resaltar, que esta persona pudo acceder a un piso compartido, pero tuvo una recaída, cuando recuerda esto, llegó afirmar, que no sabía si había estado tan institucionalizado que cuando quería volar solo no podía. Este dato, a mi parecer, es muy relevante, ya que la constante institucionalización puede hacer dependiente de los recursos a las personas que están en esta situación.

Por otra parte, se observa como en la H.V.02, el informante no ha tenido la posibilidad de acceder a la red de recursos para personas sin hogar, ya que es una persona que tiene que moverse con una silla de ruedas, y estos no están adaptados para todo tipo de personas. Se puede afirmar, tal y como se ha señalado anteriormente, que incluso, le ha beneficiado no acceder a la red de recursos para personas sin hogar.

En lo que corresponde a la visión de las personas sin hogar sobre si los recursos responden a sus necesidades, todos los miembros del G.D contestaron que si que dan respuesta a sus necesidades.

Pero lo más llamativo y que aporta mi investigación es que raramente hacían referencia al recurso, o a la institución que los atendía, si no que siempre se referían al recurso por el nombre del profesional. Lo que resalta la importancia del Trabajo Social y de la Trabajadora Social como recurso, además de la importancia del vínculo y del acompañamiento.

Por otro lado, en el G.F. se afirmó que los recursos no atienden las necesidades reales de las personas, ya que según se muestra las necesidades en un momento puntual, como puede ser alojamiento, alimentación... Si que son resueltas, pero debido al carácter temporal de los recursos, no se da respuesta a la necesidad de las personas a largo plazo.

A continuación se van a verificar las hipótesis de partida que se plantearon inicialmente, para desarrollar esta investigación.

En primer lugar, se estableció que; "Las barreras internas de las personas sin hogar en el acceso a una vivienda estable son los problemas económicos, ocupacionales, de salud. La combinación de estos factores, hacen que cada persona sea afectada de manera diferente en función de sus características."

En este trabajo se plasma que esta hipótesis es cierta, ya que la muestra seleccionada, tanto de profesionales, como de personas sin hogar, indican como acertadas las dificultades plasmadas en la hipótesis, además se incide en que todos los factores afectan a una persona, ya que no solo un factor es detonante de la dificultad de acceso a una vivienda estable.

Por otro lado, la segunda hipótesis de partida era: "Las características externas que dificultan el acceso a una vivienda estable son: las políticas de vivienda y los requisitos de acceso a viviendas sociales."

Respecto a la verificación de esta hipótesis, se considera que se cumple pero con algún matiz, ya que no solo las políticas de vivienda, y los requisitos de acceso son un detonante para poder acceder a una vivienda, si no que la concepción de la sociedad a que la vivienda no es un bien tan necesario como un alimento, dificulta también ese cambio de mirada de la sociedad y de las políticas públicas.

Para finalizar la verificación de las hipótesis, se procede a validar la última hipótesis planteada, no por esto es la menos importante, ya que a mi parecer es la más importante, porque nos da una serie de claves que se analizarán a continuación, la hipótesis era la siguiente: "Los recursos de alojamiento existentes para personas sin hogar limitan el acceso a una vivienda estable"

En lo que concierne a la hipótesis anteriormente citada, Tal y como se mencionaba en el marco teórico, en ocasiones, los recursos de alojamiento limitan el acceso de las personas sin hogar al propio recurso por la temporalidad.

Al mismo tiempo en el G.F., mostraban coincidencia con estos argumentos cuando manifestaban que no se podían hacer planes de intervención a largo plazo, ya que la mayoría de recursos son transitorios. También, se hace referencia a la escasez de recursos de alojamiento que no sean temporales, en los que los planes de intervención, los proyectos individualizados y los procesos de inserción no se han parciales ni limitados en el tiempo.

Además los profesionales abogan en poner el foco en las personas y no en los recursos, ya que según el G.F, se han diseñado un tipo de recursos para perfiles muy generales, que no cubren las necesidades reales de las personas.

Otro aspecto, que a mi parecer se debe mostrar, son las aportaciones de mejora que han manifestado tanto los profesionales, como las personas que acceden a los recursos.

Los aspectos de mejora son de diferente índole tanto internos, mejorar su formación para tener más preparación el día de mañana, además sin dejar de lado la visión de empleo. Como externos, se deberían de adecuar las políticas de vivienda a las personas, según su necesidad y su característica.

Las personas que acceden a los recursos, incluso, estarían dispuestas a pagar el precio que estipula el mercado inmobiliario, con tal de tener un hogar. Pero consideran que son precios desorbitados Y, alejados de las posibilidades de muchas personas sin hogar.

En cuanto a los profesionales, manifiestan que las personas forman parte de un proceso, y que en ese proceso hacen falta viviendas para que formen parte de los planes de intervención, o no solo viviendas, si no un espacio para que las personas continúen su camino o lo encuentren de nuevo. Además como se manifiesta en el G.F. se deberían adaptar los recursos a las necesidades reales de las personas, ya que los recursos no están en caminados para atender todo tipo de necesidades, solo las que se consideran de primera necesidad, y en algunos casos ni esas, ya que la afectividad, el cariño, la compañía no se contemplan en ningún recurso.

Sería necesario que existiera una política de vivienda adecuada a cada circunstancia personal, ya que la administración debería de ser la máxima responsable de cubrir el derecho fundamental en el acceso a la vivienda. No nos referimos solamente a las personas sin techo, si no que sería muy importante replantear el problema de la vivienda en nuestra sociedad, y por supuesto las políticas públicas a este respecto.

En el transcurso de esta investigación he podido detectar unos puntos que me parecen importantes resaltar como aportaciones de la investigación y que no había plasmado en el inicio de mi trabajo.

1. En la mayoría de las ocasiones, las situaciones de calle, son una situación de soledad, y de ruptura de vínculos familiares o relacionales.
2. Se incide en hacer unas intervenciones con acompañamiento moral, no solo material, ya que las personas necesitan estar apoyadas en ese momento. Pero es difícil, por motivos de temporalidad del profesional, y de la disponibilidad.
3. Las rupturas relationales, adicciones, poca formación, experiencias traumáticas, etc. Son algunos de los problemas que han sufrido las

personas que han formado parte de esta investigación.

4. Las personas que han pasado o están en un proceso de intervención han manifestado que la ayuda de personas ajenas al mundo social, ha sido desde los inicios de su situación de calle muy representativa, incluso en la H.V.0.2, fue uno de los apoyos fundamentales para poder acceder a una vivienda, sin esta ayuda no hubiera sido posible que la persona pudiera acceder, ya que le pedían un aval bancario, y la persona no tenía ingresos económicos suficientes para obtener uno, así que una persona desinteresadamente le avalo.
5. Es interesante también resaltar los vínculos que se establecen entre las personas sin hogar, tal y como se han visto reflejados tanto en H.V, como en el G.D y G.F, ya que se ha manifestado por parte de los miembros que existe una unión al comenzar la situación de calle, y en la mayoría de los casos, otras personas que se encuentran en esa situación ayudan a conocer la red de recursos para personas sin hogar existentes. En referencia a esto último, se muestra que es fácil conocer los recursos para personas sin hogar, pero que existe muy poca información cuando los recursos son de vivienda, ya que no hay suficientes, y no se acostumbra a relacionar persona sin hogar y vivienda.

Llegados a este punto, creo que la idea de prevención que tienen los profesionales que trabajan con personas sin hogar, se debería de trabajar, ya que no es lo mismo intervenir con una persona que lleva menos de un año en la calle, que con otra que lleva años en la calle. Puesto que, la situación puede llegar a ser crónica, y es más complicado intervenir. Bien porque la persona no encuentra una motivación para salir de esa situación, bien porque no se da respuesta a largo plazo.

Además estos recursos mencionados atienden a unos requisitos, que son impedimento para el acceso a ellos, y etiquetan a las personas de una manera *estigmatizante*, ya que muchos de ellos tienen que cumplir unos criterios para acceder a ellos, y esto es crear un recurso con un perfil muy alejado de cada persona.

Como se ha comentado con anterioridad la red de recursos para personas sin hogar es una red que parchea el problema, ya que existen muy pocos casos en los que la persona puede llegar a ser autónoma, y tener su propia vivienda. En la mayoría de las situaciones están avocados a la red de habitaciones compartidas, y esto a mi parecer no es un hogar, si no que es un techo, porque un hogar o una vivienda estable, tiene que estar formada por las personas que tu decides. Pero en la actualidad las habitaciones son el final de intervención de una persona sin hogar.

Los profesionales demandan que existan iniciativas más creativas, no solo estar presente del mercado laboral como la única solución al *Sinhogarismo*, ya que el trabajo no es la solución para una situación como esta, si que puede ayudar, por eso yo hablo más de ocupación, ya que toda persona se quiere sentir realizada con lo que hace. (Tener algo que hacer). No vamos a volcar la mirada en función de la productividad de una persona, eso se ha quedado a mi parecer, obsoleto, ya que una persona que está en esta situación, necesita otros apoyos. (Psicológicos, reeducativos...)

Ahora bien, después de tener estos apoyos y en función de sus perspectivas, si que se puede tener presente el mercado laboral, no digo que se deje de lado, solo que no es la solución. Además que tenemos que ser realistas, la mayoría de personas sin hogar tienen una edad que el índice de empleabilidad es muy bajo, y como se ha mostrado en el grupo focal no hay forma de insertar a una persona sin hogar en el mundo laboral, cuando ya tiene una cierta edad.

Por eso creo que se debe cambiar la mirada en el *Sinhogarismo*, puesto que todo lo que se ha realizado hasta ahora no ha funcionado de una manera global, y continuamos avocados a una red de recursos *estigmatizante* y con poco apoyo público, ya que como se muestra en el marco teórico, en el que se nombra la red de recursos de personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza, la mayoría de instituciones pertenecen al ámbito privado. Y esto es un dato en el que hay que incidir y hacer participe a las instituciones públicas para que tengan una mayor responsabilidad en esta problemática.

Además de cambiar la mirada y unir los conceptos de persona sin hogar y vivienda. Con esto no quiero decir que “regalen” viviendas a las personas, sino que estas viviendas estén a unos precios asequibles para todo tipo de personas, ya que estamos en una sociedad confusa, puesto que el problema no es que haya demasiadas viviendas construidas sin usar, si no que hay personas en la calle que no pueden acceder a esas viviendas.

Con este trabajo he podido indagar sobre la problemática actual que existe en las intervenciones con personas sin hogar. Mi campo de prácticas me ayudo a sumergirme en esta realidad y a poder comprender y entender el camino que una persona sin hogar recorre, además de tener la oportunidad de trabajar con ellas, porque ellas son las que más me han aportado a mi formación, ya que la persona que está en esa situación es quien más te pueden enseñar.

Por lo vivido en las prácticas y con el afán de aportar un granito de arena a estas personas, decidí elaborar esta investigación, centrándome en la única característica común que tienen todas las personas sin hogar. Sin dejar de lado los recursos, en los que permanecen.

Para mi fue sorprendente descubrir, como los recursos limitan las intervenciones, además de observar que las intervenciones estaban centradas en buscar un perfil para cada recurso, y que la mayoría de estos eran

temporales.

Solo tenía preguntas en el momento que veía que una persona estaba "estable" y tenía ingresos económicos ¿Qué será de esta persona cuando termine la intervención?, ¿Será avocada a la red de habitaciones de pisos compartidos? ¿Podrá acceder a una vivienda estable en algún momento de su vida?

Estas preguntas fueron decisivas para que yo me planteara indagar sobre el camino que una persona sin hogar recorre hacia una vivienda estable.

Como aprendí de mi profesional de prácticas, él quiere hacer acompañamientos, no estar buscando "agujeros" dónde viven las personas. A veces, si no perdemos la esperanza, aún en la situación actual en la que nos encontramos, tenemos que luchar por lo que creemos que es lo más correcto y buscar la manera más adecuada para ayudar a las personas que atendemos.

Por eso se quiere remarcar la necesidad latente de "VIVIENDAS" en los planes de intervención para las personas sin hogar, tampoco quiero mostrar mi desacuerdo con los recursos, ya que muchas personas necesitan un seguimiento más continuado, para eso están, y por eso han sido creados, mi crítica está encaminada a los recursos que no conciben los procesos de intervención de una manera más temporal, ya que como se ha mostrado con anterioridad, no estamos atendiendo al proceso que una persona lleva en esa situación.

Para terminar, me quedo con el lado más humano de los acompañamientos, con las personas que he conocido en este camino, y con los profesionales que me han mostrado y enseñado el trabajo que realizan con las personas sin hogar.

No quiero terminar sin nombrar una de las frases que más me ha emocionado

al realizar esta investigación, fue dicha por una persona que participó en el grupo de discusión, y que a mi parecer es una de las aportaciones que demuestran que a pesar de no tener una vivienda estable, en la mayoría de los casos, ellos tienen presente la vivienda a lo largo de todo el proceso.

*"La vivienda es el centro del corazón de la persona"*

¡Ellos la tienen presente! ¿Vamos a comenzar a tenerla presente nosotros?

## 6. REFERENCIAS

### 6.1 BIBLIOGRAFÍA

- Ararteko (2006), Respuestas a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave, Vitoria.
- Blau, Joel (1992), the visible Poor: Homelessness in the United States. Oxford University Press, New York.
- Cabrera, Pedro José. (1998), Huéspedes del aire. Sociología de las personas sin hogar en Madrid, Universidad Pontifica de Comillas de Madrid, Madrid.
- Cabrera, Pedro José (2000), La acción social con personas sin hogar en España, Cáritas Española, Madrid.
- Cabrera, Pedro; Rubio M. José; Blasco, Jaume (2008), ¿Quién duerme en la calle? Una investigación social y ciudadana sobre las personas sin techo, Fundación Caixa Catalunya, Barcelona.
- Canales, M. y Peinado, A. (1994), Grupos de discusión, en Métodos y Técnicas Cualitativas de Investigación en Ciencias Sociales. Editorial Síntesis S.A. Madrid.
- CC.OO (2006), La contratación laboral en Aragón. Año 2005. Unión Sindical de Comisiones Obreras de Aragón. Zaragoza.
- CESA (2006), Informe sobre la situación económica y social de Aragón,

2005. Zaragoza.

- Castañé García, José (2005), La vivienda un largo camino por recorrer, FEANTSA, Madrid.
- Checa, Juan Carlos (2007), Viviendo juntos aparte: la segregación espacial de los africanos en Almería, Icaria, Barcelona.
- Cortés Alcalá, Luis (2005), "La crisis de la vivienda". Revista Documentación Social, 138. Cáritas Española, Madrid.
- FEANTSA, (2009), Por un mercado de la vivienda que funcione: una propuesta de reforma estructural, Madrid.
- FEANTSA, (2008), Informe anual 2008 Estado Español. Soluciones residenciales para personas sin hogar, Madrid.
- FEANTSA, (2010), Informe anual 2010 Estado Español. Exclusión y desarrollo social, Madrid.
- Fortea Carmen, (2010), Seminario sobre atención a personas sin hogar en España, Sevilla.
- López, Marisa, (2012), Guía de recursos de vivienda de la ciudad de Zaragoza, Zaragoza.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, L. (2006), Metodología de la Investigación (4<sup>a</sup> Edic.), McGraw Hill, México.

- Ibáñez, Jesús, (1991), El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden. Siglo XXI, Madrid.
- JUSTICIA Y PAZ, (2006), Derechos humanos y personas sin hogar. Comisión Diocesana de Cádiz y Ceuta, Cádiz.
- Korman, Abraham, (1992). "Grupos focales". Artículo publicado en CEO, Revista Electrónica no. 7 Medellín, 2000. Disponible en: <http://huitoto.udea.edu.co/com> La técnica de recolección de información mediante grupos focales.
- Merton, Robert, (1946) "The focused Interview", American Journal of Sociology 51. New York.
- Pérez, Darío, (2010), Seminario sobre atención a personas sin hogar en España, Sevilla.
- Plujá i Calderon, Marta, (2011), Con techo y sin hogar. Barcelona: Cáritas Española, Barcelona.
- Pujadas, Juan José, (1992), El método biográfico: el uso de las historias de vida en ciencias sociales. Madrid: CIS-Cuadernos Metodológicos nº 5.
- RAIS, (2007), Construyendo relaciones, intervención psicosocial con personas sin hogar, Asociación realidades y fundación Rais, Madrid.
- Sandi, Jaime, (2010), Seminario sobre atención a personas sin hogar en España, Sevilla.

- Sanz, Ángel, (2008) Vivienda, Convivencia y empleo, Los vecinos de las viviendas sociales de alquiler de Zaragoza Vivienda en la Margen Izquierda Estudio Sociológico, Zaragoza, Ayuntamiento de Zaragoza, Zaragoza.
- Sanz, Ángel, (2011), Formación permanente para trabajadores sociales, Facultad de Estudios Sociales y del trabajo, Zaragoza.
- Taylor, S. Y R Bodgan (1990). Introducción a los Métodos Cualitativos de investigación. Buenos Aires: Paidós.

## 6.2 LEGISLACIÓN

- Constitución Española, 1978.
- DECRETO 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón.
- Ley 7/1985 Reguladora de las Bases del Régimen Local: La administración pública tiene que crear recursos sociales de promoción y reinserción social.
- Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda. Generalitat de Cataluña.
- Ley 5/2009, de 30 de Junio, de Servicios Sociales de Aragón.

## 6.3 WEBGRAFÍA

- Cáritas: [www.caritas.es](http://www.caritas.es)
- Vivienda primero: [www.desc.org/housingfirst.html](http://www.desc.org/housingfirst.html)
- FEANTSA: [www.feantsa.es](http://www.feantsa.es)
- Investigación: [WWW.investigacionparalacreacion.com](http://WWW.investigacionparalacreacion.com)

- Noticias sin hogar: [www.noticiaspsh.org](http://www.noticiaspsh.org)
- Real Academia Española: [www.rae.es](http://www.rae.es)
- Vivienda digna: [www.viviendadigna.org](http://www.viviendadigna.org)
- Noticias Jurídicas: [www.noticias.juridicas.com](http://www.noticias.juridicas.com)
- Housing First: [www.housingfirst.com](http://www.housingfirst.com)

## **ANEXO I. PLANTILLAS DE LAS ENTREVISTAS DE LAS HISTORIAS DE VIDA**

### **PLANTILLAS DE ENTREVISTAS DE HISTORIAS DE VIDA**

- Propuesta de entrevista para la realización de la historia de vida con final en vivienda: H.V.02

Puntos para destacar:

- Información de la persona :
  - Sexo: varón
  - Edad:
  - Situación social:
  - Situación sanitaria:
  - Situación familiar:
  - Situación Laboral u ocupacional:
  - Situación económica:

- **Tres bloques temáticos de la historia de vida**

**Antecedentes de la situación:** (Una serie de preguntas para conocer un poco a la persona a entrevistar)

1. ¿cuál es tu lugar de nacimiento?
2. ¿Cuáles son los primeros recuerdos que tienes de tu infancia, adolescencia?
3. ¿Durante cuánto tiempo viviste con tu familia?

4. ¿Formaste una familia (te has casado, convivido en pareja, tienes hijos)?
5. ¿Has realizado alguna actividad laboral u ocupacional? Cuál, durante cuánto tiempo, dónde.

- Situación de calle

1. ¿Cuándo fue el momento que comenzaste a vivir en la calle?  
¿Durante cuánto tiempo fue?
2. ¿Te ayudo alguna persona/institución cuando estabas en esa situación?
3. ¿Tu familia, amigos, te ayudaron en algún momento?
4. ¿Cuál fue tu mayor motivación en ese momento?
5. ¿Tienes algún recuerdo que quisieras compartir conmigo de ese momento?

- Situación de acceso a los recursos

1. ¿Acudiste a alguna institución a pedir ayuda por la situación en la que te encontrabas en ese momento? ¿Sentiste que te atendían de una manera adecuada y dando respuesta a tu situación?
2. ¿Conocías los recursos que te podían ayudar?
3. ¿Te costó obtener la información necesaria para acceder a una vivienda?
4. ¿Cómo realizaste los trámites para cumplir los requisitos previos para acceder a una vivienda?
5. ¿Cuánto tiempo crees que te llevó hacer todos los trámites?

- Situación en vivienda

1. ¿Cómo saliste de la situación de calle? ¿Cuál fue tu sensación en ese momento?
2. ¿Te sentiste apoyado por alguna persona, institución, familia...?
3. ¿Con respecto a la vivienda crees que te ha ayudado para tener más estabilidad en tu vida? ¿en la actualidad haces algún tipo de actividad?
4. ¿Tienes a personas en tu círculo más cercano que te ayuden en la actualidad?
5. ¿te atreves a imaginarte cómo será tu vida de aquí a cinco años?
6. ¿Cualquier otra cosa que quieras añadir?

➤ Propuesta de entrevista para la realización de la historia de vida sin final en vivienda: H.V.01

Puntos para destacar:

- Información de la persona :
  - Sexo: varón
  - Edad:
  - Situación social:
  - Situación sanitaria:
  - Situación familiar:
  - Situación Laboral u ocupacional:

- Situación económica:
- Situación residencial:

- **Tres bloques temáticos de las historias de vida**

**Antecedentes de la situación:** (Una serie de preguntas para conocer un poco a la persona a entrevistar)

6. ¿Cuál es tu lugar de nacimiento?
7. ¿Cuáles son los primeros recuerdos que tienes de tu infancia, adolescencia?
8. ¿Durante cuánto tiempo viviste con tu familia?
9. Has llegado a formar una familia, ¿te lo has planteado?
10. ¿Has realizado alguna actividad laboral u ocupacional?

- Situación de calle

6. ¿Cuándo fue el momento que comenzaste a vivir en la calle?  
¿Durante cuánto tiempo fue?
7. ¿Te ayudó alguna persona/institución cuando estabas en esa situación?
8. ¿Tu familia, amigos te ayudaron en algún momento?
9. ¿Cuál fue tu mayor motivación en ese momento?
10. ¿Tienes algún recuerdo que quisieras compartir conmigo?

- Situación de acceso a los recursos

1. Conocimiento recursos

2. ¿Acudiste a alguna institución a pedir ayuda por la situación en la que te encontrabas en ese momento? ¿Sentiste que te atendían de una manera adecuada y dando respuesta a tu situación?
3. Me puedes contar por las ciudades y recursos por los que has pasado ¿Cómo fue el trato recibido? ¿Crees que te sirvieron de ayuda en ese momento?
4. ¿En algún recurso te has marchado porque no has querido continuar en él?
5. ¿Te has sentido apoyado por alguna persona en ese momento?
6. ¿Cuál fue tu desmotivación para no continuar en el recurso?

#### Situación actual

1. Dónde vives en la actualidad. Cuéntame el proceso.
2. Cómo te has sentido.
3. Problemas de convivencia, adaptación, otros problemas.
4. Qué te podría ayudar en esta situación: profesionales, recursos, familia, amistades....
5. ¿Algo más que quieras añadir?
6. ¿Cómo te ves de aquí a cinco años?

## **ANEXO II**

### **ANEXO II.1 GUIÓN PARA LOS DIFERENTES GRUPOS**

#### **GUÍA DEL GRUPO DE DISCUSIÓN Y GRUPO DE DISCUSIÓN**

Buenas tardes a todos/as, bienvenidos a la reunión y muchas gracias por estar con nosotros esta tarde. Os agradecemos, que hayáis aceptado participar. Espero que estéis cómodos en sala.

Mi nombre es M<sup>a</sup> Ángeles Pertenezco al Grado de Trabajo Social de la universidad de Zaragoza y estoy realizando el trabajo final de carrera cuyo objetivo es realizar una investigación para conocer el camino hacia una vivienda estable. Se pretende que podáis hablar con libertad del tema, ya que lo que nos interesa es conocer vuestra opinión sobre el mismo. Es necesario que contribuyáis con vuestra participación.

Mencionaros antes de nada, que todo lo que se comente en la sala, no saldrá de este lugar, será información confidencial y no estáis obligados a darnos información personal, simplemente aquello que nos queráis contar.

La reunión va a ser grabada porque no queremos olvidar ninguno de los comentarios que hagáis. Si no tenéis ningún impedimento a que se registre la reunión ponemos ya en funcionamiento la grabadora.

Ahora voy a formular la primera pregunta, con la que me gustaría que os presentarais a vosotros mismos y respondierais. Por supuesto, no hace falta que digáis vuestro nombre completo sino el de pila o con el que os gustaría que me dirigiera; de este modo podemos conocernos todos.

## **ANEXO II.2 CENTROS DE INTERÉS DE LOS GRUPOS**

### **GRUPO DE DISCUSIÓN**

- 1.- Conocimiento de los recursos de alojamiento de la ciudad de Zaragoza
- 2.- Cómo intervienen los profesionales en los seguimientos.
- 3.- Los recursos para las personas están en función de su necesidad y situación.
- 4.- Dificultades de acceso a los recursos de vivienda.
- 5.- Propuestas de mejora para obtener una vivienda.

### Focos

- 1.- ¿Qué conocimiento tenéis sobre los recursos de alojamiento de la ciudad de Zaragoza?
- 2.- ¿Cómo creéis que intervienen los profesionales en los seguimientos?
- 3.- ¿Creéis que los recursos para las personas sin hogar están en función de su necesidad y situación: albergue, refugio, casas de acogida...?
- 4.- ¿Qué dificultades tienen las personas para optar a los recursos de vivienda? (índole interno: salud, económicos, ocupacionales... Índole externo: políticas de vivienda, viviendas sociales...)
- 5.- ¿Qué propuestas de mejora podéis ofrecer para tener un mejor itinerario para obtener una vivienda?

Para concluir, ¿queréis comentar alguna de las cuestiones que os he planteado con anterioridad?

## **GRUPO FOCAL**

- 1.- Información y capacidad de los recursos de alojamiento en la ciudad de Zaragoza.
- 2.- Intervención por parte de los profesionales con personas sin hogar.
- 3.- Los recursos para las personas están en función de su necesidad y situación. Características diferentes según su nacionalidad, edad, género.
- 4.- Dificultades de acceso a los recursos de vivienda de índole interno y externo.
- 5.- Propuestas de mejora para la intervención con un cambio de mirada centrado en la vivienda.

### Focos

- 1.- ¿Existe información suficiente de los recursos de alojamiento? ¿Creéis que se da cobertura suficiente a todas las personas que lo demandan?
- 2.- ¿Creéis que existe una formación adecuada para la intervención con personas sin hogar?
- 3.- ¿Pensáis que los recursos para las personas sin hogar están en función de su necesidad y situación: albergue, refugio, casas de acogida...? Teniendo en cuenta tu trayectoria profesional ¿Consideras que hay diferencias por su nacionalidad, el género o la edad de la persona?

4.- ¿Qué dificultades tienen las personas para optar a los recursos de vivienda? (de índole interno: salud, recursos económicos, ocupacionales... de índole externos: políticas de vivienda...)

5.- ¿Qué propuestas de mejora creéis que ayudarían para acceder a una vivienda en los procesos de intervención?

Por último, ¿queréis comentar alguna de las cuestiones que os he planteado con anterioridad?