



TRABAJO FIN DE GRADO

Principales dificultades de las personas sin hogar en el acceso
a los recursos sociales de la ciudad de Zaragoza.

Dando la palabra a los usuarios.

Main difficulties that homeless people have in access to the
social resources of the city of Zaragoza.

Giving the word to users.

AUTORES:

Estela Boned Andreu.
Samuel Borque Martínez.
Raquel Vivas Pastor.

DIRECTOR:

Antonio Eito Mateo.

CURSO ESCOLAR 2018/2019

RESUMEN:

En Zaragoza en 2018 había 120 personas en situación de sin hogar, una situación que con el paso del tiempo se ha visto reducida, pero que se agravó de manera considerable con la crisis económica de 2008, la cual dejó sin empleo a una parte de la población. A pesar de ser un colectivo visible día a día en las calles, es un colectivo que no tiene voz. Por ello se ha buscado darles voz desde este trabajo para que cuenten su situación y a través de ello realizar unas propuestas de cambio al sistema, usando como información su propia perspectiva y experiencia.

Para solventar esta problemática está en marcha un Plan Integral para las personas sin hogar en Zaragoza, así como a nivel nacional e internacional, que cuenta con diferentes recursos provenientes por la administración pública y por ONGs.

El papel que desempeña el trabajador social con este colectivo es imprescindible, proporcionándoles acompañamiento y ayuda durante todo el proceso de intervención.

ABSTRACT:

In Zaragoza in 2018 there were 120 homeless people, a situation that with the passage of time has been reduced, but which worsened considerably with the economic crisis of 2008, which left part of the population unemployed. In spite of being a visible collective day by day in the streets, it is a collective that does not have a voice. That is why we have tried to give them a voice from this work so that they can tell their situation and through it make some proposals to change the system, using their own perspective and experience as information.

To solve this problem, a comprehensive plan for homeless people is underway in Zaragoza, as well as on a national and international level, with different resources coming from the public administration and NGOs.

The role played by the social worker with this group is essential, providing accompaniment and help throughout the intervention process.

Palabras clave: Historia de vida, sinhogarismo, exclusión, servicios sociales, Zaragoza.

INDICE

1. Introducción	3
2. Objetivos	4
3. Metodología	5
4. Marco teórico	10
4.1 <i>Análisis de la terminología.</i>	10
4.1.1 <i>Sinhogarismo:</i>	10
4.1.2 <i>Rechazo hacia las personas sin hogar (Aporofobia):</i>	12
4.1.3 <i>Inclusión y exclusión social:</i>	14
4.2 <i>Personas sin hogar residiendo en la ciudad de Zaragoza:</i>	15
4.3 <i>Papel de los trabajadores sociales con las personas sin hogar:</i>	18
5. Análisis de las historias de vida	21
5.1. <i>Estancia nocturna en centros.</i>	23
5.2. <i>Atención de los Servicios Sociales.</i>	23
5.3. <i>Alimentación.</i>	24
5.4. <i>Ayudas de urgencia.</i>	25
5.5. <i>Relaciones sociales y familiares.</i>	26
5.6. <i>Desempleo.</i>	26
6. Conclusiones	28
7. Propuestas de cambio.....	30
8. Agradecimientos	32
9. Referencias bibliográficas.....	33
10. Anexos	35

1. INTRODUCCIÓN

Nuestro trabajo de investigación va a consistir en conocer las dificultades que tienen las personas sin hogar en el acceso a los recursos sociales de la ciudad de Zaragoza, basándonos en las historias de vida de dichas personas. Por ello, no vamos a realizar entrevistas a profesionales de los servicios sociales, nos basaremos únicamente en las entrevistas hechas a las personas sin hogar, con el fin de conocer únicamente su perspectiva y darle voz a este colectivo.

La elección de este tema se debe a que en Zaragoza actualmente 120 personas están durmiendo a la intemperie, el grupo más visible del colectivo de personas sin hogar, pero se calcula que lo forman cerca de 500 personas. A pesar de ser un colectivo fácilmente visible, existe una gran invisibilidad provocada por su propia situación de exclusión, la aporofobia, etcétera. Solamente se recoge la situación de estos bianualmente en un recuento que realiza Cruz Roja desde 2010.

Así pues, ha sido el desconocimiento sobre este colectivo lo que nos ha impulsado a llevar a cabo este trabajo de fin de grado, ya que a nosotros mismos también nos queda mucho que aprender sobre dicho colectivo.

Este trabajo consta de nueve apartados, que son los siguientes, los objetivos, la metodología, un marco teórico donde haremos más hincapié sobre el tema escogido; a continuación analizaremos las historias de vida que nos han proporcionado las personas sin hogar y seguidamente incluiremos nuestras propias conclusiones y las propuestas de cambio.

Finalizaremos el trabajo con los agradecimientos, las referencias bibliográficas y los anexos.

2. OBJETIVOS

Para todos los estudios de investigación es fundamental el diseño y planteamiento de la investigación, donde se incluyen los objetivos que queremos conseguir con nuestro trabajo.

Nuestra intención es conseguir todos los objetivos que nos propongamos, por lo tanto es necesario que estos sean realistas y alcanzables. Así pues, a través de este trabajo de fin de grado pretendemos conocer como objetivo general:

- Conocer las principales dificultades que tienen las personas sin hogar en el acceso a los recursos sociales en la ciudad de Zaragoza.

Como objetivos específicos nos hemos propuesto los siguientes:

- Conocer la opinión que tienen las personas sin hogar sobre el papel que desempeñan los trabajadores sociales.
- Averiguar qué aspectos, bajo el punto de vista de las personas sin hogar, deberían cambiarse desde los servicios sociales para mejorar la calidad de vida de este colectivo.
- Conocer el punto de vista y las experiencias de personas sin hogar para mejorar los recursos sociales de la ciudad de Zaragoza.

3. METODOLOGÍA

Una vez ya tenemos fijado el objeto de estudio, es necesario en nuestro caso, afrontar el desarrollo de la investigación utilizando una metodología cualitativa.

Esta elección ha sido tomada debido a la multitud de características que presenta nuestra investigación que se correlacionan de manera muy directa con las siguientes características de la investigación cualitativa, debido a su condición educativa, social y humana, ya que según Corbetta (2010):

- Es inductivo, parte de interrogantes que formulan los propios investigadores.
- Se da un tratamiento holístico al escenario y a sus participantes.
- Los métodos cualitativos son humanistas.
- Están destinados a asegurar un estrecho ajuste entre los datos y lo que la gente realmente dice y hace.
- El reconocimiento de la realidad se hace a través de la observación naturalista y subjetiva, es decir, desde una perspectiva interna.
- Se utilizan muestras seleccionadas, no aleatorias.

Tal y como mencionaba Corbetta (2010), el enfoque cualitativo trata del descubrimiento del punto de vista de los propios actores, para después interpretarlo. Se trata de un enfoque humanista, con un diseño mucho más abierto, semi estructurado, idóneo para captar lo imprevisto.

El estudio que hemos realizado a estas personas sin hogar pretende identificar una realidad y un problema con el fin de buscar propuestas de mejora.

La técnica de recogida de información utilizada para llevar a cabo este proyecto ha sido la entrevista, la cual ha consistido en la recogida de historias de vida de cuatro personas sin hogar del centro San Antonio de Zaragoza.

Siguiendo a Corbetta (2010), la entrevista permite obtener información de los participantes pero con el objetivo de conocer la perspectiva de la persona. Así se realiza de una manera flexible para permitir a los entrevistados que se expresen de manera libre pero guiándolos en

el camino con preguntas que les estimulen y permitan indagar más sobre el tema de investigación.

En cuanto a los tipos de entrevistas se pueden diferenciar:

- Entrevista estructurada: se hacen las mismas preguntas a todos los entrevistados con la misma formulación y en el mismo orden.
- Entrevista semiestructurada: el entrevistador dispone de un guión, que recoge los temas que debe tratar a lo largo de la entrevista.
- Entrevista no estructurada: ni siquiera el contenido de las preguntas se fija previamente, y este puede variar en función del sujeto. El único objeto del entrevistador es plantear los temas que desea abordar.

En nuestro caso haremos uso de las historias de vida, como método para conocer las realidades de las personas participantes.

La historia de vida, como investigación cualitativa, busca descubrir la relación dialéctica, la negociación cotidiana entre aspiración y posibilidad, entre utopía y realidad, entre creación y aceptación; por ello, sus datos provienen de la vida cotidiana, del sentido común, de las explicaciones y reconstrucciones que el individuo efectúa para vivir y sobrevivir diariamente (Ruiz Olabuénaga, 2012, citado por Chárriez 2012).

Cuando hablamos de historias de vida señalamos que es uno de los métodos de investigación descriptiva más puros y potentes para conocer tanto a las personas como a el mundo social que les rodea (Hernández, 2009, citado por Chárriez 2012).

Las historias de vida forman parte del campo de la investigación cualitativa, cuyo paradigma fenomenológico sostiene que la realidad es construida socialmente mediante definiciones individuales o colectivas de una determinada situación (Taylor y Bogdan, 1984, citado por Chárriez 2012); es decir, se interesa por el entendimiento del fenómeno social, desde la visión del actor. De ahí que los datos obtenidos al utilizar la metodología cualitativa constan de ricas descripciones verbales sobre los asuntos estudiados (Kavale, 1996, citado por Chárriez 2012).

Además, toma en consideración el significado afectivo que tienen las cosas, situaciones, experiencias y relaciones que afectan a las personas. En tal sentido, los estudios cualitativos

siguen unas pautas de investigación flexibles y holísticas sobre las personas, escenarios o grupos, objeto de estudio, quienes, más que verse reducidos a variables, son estudiados como un todo, cuya riqueza y complejidad constituyen la esencia de lo que se investiga (Berríos, 2000, citado por Chárriez 2012).

Estas historias ofrecen un marco interpretativo a través del cual el sentido de la experiencia humana se revela en relatos personales, de modo que da prioridad a las explicaciones individuales de las acciones más que a los métodos que filtran y ordenan las respuestas en categorías conceptuales predeterminadas (Jones, 1983, citado por Chárriez 2012). Afirma este autor que de todos los métodos de investigación cualitativa, tal vez éste sea el que mejor permita a un investigador indagar cómo los individuos crean y reflejan el mundo social que les rodea. Para Vallés, puede considerarse como la técnica insignia dentro de la metodología biográfica (Vallés, 1997, citado por Chárriez 2012).

Este método busca adentrarse en lo más posible en el conocimiento de la vida de las personas, por lo que si esta técnica es capaz de captar los procesos y formas como los individuos perciben el significado de su vida social, es posible corroborar el sentido que tiene la vida para ellas (Pérez, 2000, citado por Chárriez 2012).

Una vez respondidas las preguntas: qué son y cómo son las historia de vida, avanzamos un paso más al delimitar el para qué, es decir los objetivos que justifican su utilización. Según Ruíz Olabuenágana (2003) los objetivos de la historia de vida, como método de investigación, son los siguientes:

1. *“Captar la totalidad de una experiencia biográfica, totalidad en el tiempo y en el espacio, desde la infancia hasta el presente, desde el yo íntimo a todos cuantos entran en relación significativa con la vida de una persona. Incluye las necesidades fisiológicas, la red familiar, las relaciones de amistad, la definición personal de la situación, el cambio personal y el cambio de la sociedad ambiental, los momentos críticos y las fases tranquilas, la inclusión y la marginación de un individuo en su mundo social circundante”.*

2. *“Captar la ambigüedad y el cambio. Lejos de una visión estática e inmóvil de las personas y de un proceso vital lógico y racional, la historia de vida intenta descubrir todos y cada uno de los cambios acaecidos a lo largo de su vida de la persona, las ambigüedades, faltas de lógica, dudas, contradicciones, vuelta atrás que se experimentan a lo largo de los años”.*

3. *“Captar la visión subjetiva con la que uno mismo se ve a sí mismo y al mundo, cómo interpreta su conducta y la de los demás, cómo atribuye méritos e impugna responsabilidades a sí mismo y a los otros. Tal visión revela la negociación que toda vida requiere entre las tendencias expresivas de la persona y las exigencias de racionalidad para acomodarse al mundo exterior”.*

4. *“Descubrir las claves de interpretación de fenómenos sociales de ámbito general e histórico que sólo encuentran explicación adecuada a través de la experiencia personal de los individuos concretos”.*

En la siguiente tabla podemos apoyarnos de una serie de definiciones para delimitar los aspectos más significativos que encierra este término.

Tabla 1. *Definición de historia de vida desde la perspectiva de varios autores.*

AUTOR	QUÉ ES LA HISTORIA DE VIDA	CARACTERÍSTICAS
Blumer (1939)	Relato de la experiencia individual. Documento humano.	Revela las acciones de un individuo como actor humano y participante en la vida social.
Simmon (1942)	Detallado relato de comportamientos de un individuo en su entorno.	Explicación de cómo y por qué ha ocurrido. Predice el comportamiento en situaciones similares.
Langness (1965)	Extenso registro de la vida de una persona.	Presentado por la misma persona, por otra o por ambos. Escrita por el protagonista, obtenida mediante entrevista o ambos.
Pujadas (1992)	Relato autobiográfico obtenido por el investigador.	Investigador: inductor de la narración, transcriptor y relator. Entrevistas sucesivas y/o testimonio

		<p>subjetivo de una persona: acontecimientos, valoraciones de su propia existencia.</p>
Santamarina y Marinas (1995)	<p>Memoria que quiere transmitirse a partir de la demanda al investigador.</p>	<p>No sólo transmisión sino construcción en la que participa el investigador.</p>
Cornejo et al. (2009)	<p>Enunciación escrita u oral por parte de un narrador, de su vida o parte de ella.</p>	<p>Investigador: interpretación al reconstruir el relato en función de distintas categorías conceptuales, temporales, temática.</p>
Lucca Irizarry & Berríos Rivera (2009)	<p>Narración de la experiencia de vida de un sujeto con sus propias palabras. Recuento narrativo de las experiencias vividas del ser humano.</p>	<p>Las historias de vida permiten desarrollar conceptos, modelos o teorías que ayuden a explicar los comportamientos de ciertos grupos, en específico.</p>
Hernández Moreno (2009)	<p>Relato que un individuo hace de su vida.</p>	<p>Incluye su relación con su realidad social, los modos cómo interpreta los contextos y las situaciones en las que él ha participado.</p>
Ruiz Olbuénaga (2012)	<p>La persona realiza un largo relato sobre el desarrollo de su vida desde su punto de vista y en sus propios términos.</p>	<p>Obtenido de forma espontánea o sonsacada. Episodios sobre las etapas de la vida de la persona. Utiliza entrevistas, a veces con grabaciones, escritos personales, etcétera.</p>

Fuente: elaboración propia.

4. MARCO TEÓRICO

El marco teórico va a consistir en tres subapartados a tratar, que son los siguientes, un análisis de la diferente terminología relacionada con nuestro objeto de estudio, un análisis de las personas sin hogar que hay en Zaragoza y el papel del trabajador social con las personas sin hogar, ya que son conceptos relevantes en nuestra investigación.

4.1 Análisis de la terminología.

Dentro de la terminología hemos decidido hablar sobre los conceptos sinhogarismo, aporofobia y el término de inclusión y exclusión social hacia las personas sin hogar que hay actualmente.

4.1.1 Sinhogarismo:

La tipología ETHOS (Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial) desarrollada por FEANTSA, ha identificado 4 categorías principales de la situación de vida de las personas sin hogar, diferenciándolas en:

a) Sin techo.

- Permanecer en lugar público (a la intemperie).
- Dormir en un albergue y/o estando en la calle el resto del día.

b) Sin vivienda.

- Acogida en centros de servicios (hostales para sin techo con una normativa de alojamiento).
- Residir en centros específicos para un colectivo concreto.
- Acogerse en albergues destinados a los inmigrantes y a los demandantes de asilo.
- Residir en instituciones de internamiento: Instituciones penitenciarias, hospitales, etc.
- Vivir en centros concretos compuesto por equipo de especialistas (para personas sin hogar).

c) Vivienda insegura.

- Residir en una vivienda, sin legitimidad, ilegalmente (Residir con familiares o amigos, ocupar una vivienda sin contrato –se excluyen los ocupas-, etcétera.)
- Abandono de la vivienda por vía legal.
- Vivir soportando cualquier tipo de violencia por parte de la familia o de la pareja.

d) Vivienda inadecuada.

- Tener como vivienda una casa en malas condiciones o una chabola.
- Usar una vivienda inadecuada según la legislación gubernativa.
- Vivir en condiciones de masificación.

Mientras que la Federación Europea de personas sin hogar, fundada en 1995 FEANTSA (1955) define a este colectivo de personas sin hogar como *“personas 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”*. Esta definición hace referencia a las dos principales carencias de estas personas, como son el problema económico y las dificultades personales para poder superar una situación complicada.

Con estas carencias nos referimos a personas que se encuentran en una situación de marginación, o que presentan signos de exclusión, es decir, personas que apenas participan en los asuntos clave de la sociedad.

Diversos factores o causas conllevan a que una persona acabe viviendo en la calle, como puede ser debido a:

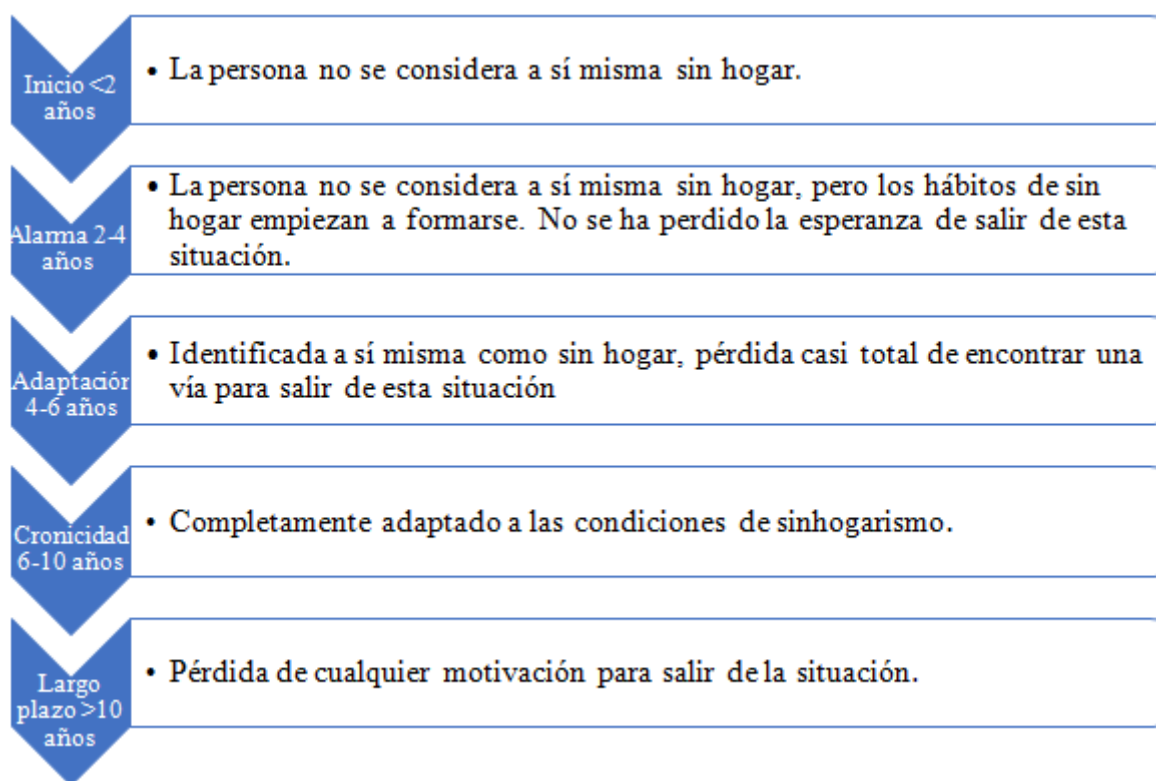
- Ruptura de lazos familiares y personales: la pérdida de la relación habitual familiar o ausencia de ella, ya sea por fallecimiento de los mismos o conflictos entre estos que pueden provocar inestabilidad en la persona. Además, hoy en día existen graves problemas de salud relacionados con el estrés, ansiedad, depresión, que pueden estar encadenados con ciertas adicciones como el alcohol o las drogas, y todo ello puede

ocasionar en la persona una ruptura con la sociedad, derivando así pues en problemas mayores como es el sinhogarismo.

- Ruptura de lazos laborales: es decir la ausencia de empleo o empleos esporádicos que no proporcionan ingresos estables.
- Ruptura de lazos sociales: es decir la pérdida de antiguas amistades, puede ser un proceso gradual o una ruptura brusca por el cambio de situación vital.
- De manera accidental: como puede ser causada por desastres naturales, o por conflictos bélicos los cuales te obliguen a abandonar el hogar.

Y el proceso de llegar al sinhogarismo se puede representar en cinco fases:

Tabla 2. *Procesos para llegar al sinhogarismo.*



Fuente: elaboración propia.

4.1.2 Rechazo hacia las personas sin hogar (Aporofobia):

Cuando nos referimos al término de “*aporofobia*”, podemos decir que estamos hablando de un sentimiento de rechazo hacia las personas pobres o en situación de necesidad, muy común hoy en día en las personas sin hogar, puesto que la situación en la que se encuentran estas personas actualmente reclama a toda la sociedad una responsabilidad que no se quiere llegar a

asumir y la sociedad responde a esto echando la culpa de esta situación a la propia persona afectada.

Afortunadamente, existen autores que han dado definición a este concepto. Adela Cortina (1996), explica que la aporofobia responde a la “*repugnancia ante el pobre*”, al miedo, al odio y al asco hacia los que consideramos pobres. En palabras de esta autora, “*no marginamos al inmigrante si es rico, ni al negro que es jugador de baloncesto, ni al jubilado con patrimonio: a los que marginamos es a los pobres*”.

Actualmente este concepto es utilizado por los medios de comunicación, más que por las personas de la calle, ya que se puede decir que para estas personas sigue siendo un término desconocido. La pobreza es una característica circunstancial en la vida de los seres humanos, la cual está totalmente relacionada con este término, puesto que como hemos dicho anteriormente, es el rechazo hacia las personas pobres o en necesidad, la aporofobia no entiende de razas, géneros, creencias, políticas, etcétera.

En España, una investigación realizada en 2015 por el Observatorio de Delitos de Odio contra Personas sin Hogar, reflejo que el 47% de las personas sin hogar ha sufrido un delito de odio por aporofobia. En octubre de 2018 el Senado aprobó por unanimidad la toma en consideración de una proposición de ley que persigue incorporar la aporofobia como agravante en el código penal.

Según el boletín oficial de las cortes generales, proposiciones de ley (2018) la aporofobia es una fobia que representa el miedo hacia la pobreza o a los pobres, aunque también puede interpretarse como el odio, la repugnancia u hostilidad ante el pobre, el sin recursos o el desamparado. Desde hace unas décadas, a pesar de que acaba de ser reconocida por la Real Academia Española, la aporofobia trata de dar nombre a un fenómeno tan extendido en la sociedad como invisibilizado como es el rechazo hacia los pobres, es decir, el odio hacia las personas, pobres o en situación de vulnerabilidad.

Hasta ahora los Tribunales mayoritariamente se limitaban a tratar las agresiones de este tipo como delitos de lesiones, salvo algunas excepciones en las que se ha aplicado el artículo 173.1 del Código Penal, es decir un delito contra la integridad moral.

Asimismo el artículo 21 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea establece la prohibición de toda discriminación, entre otras, por razones de patrimonio. Con la presente reforma se trata de llenar este vacío que presenta la legislación penal al añadir entre el catálogo de las circunstancias que agravan la responsabilidad criminal en el artículo 22.4º, la aporofobia.

Se modifica el apartado 4º del artículo 22, que queda redactado del siguiente modo: *“Cometer el delito por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo, orientación o identidad sexual, razones de género, razones de aporofobia o de exclusión social, la enfermedad que padezca o su discapacidad”*.

4.1.3 Inclusión y exclusión social.

Las personas sin hogar están totalmente relacionadas con la inclusión y exclusión social, cuando hablamos de inclusión nos referimos a poder llegar a ayudar a las personas en riesgo de exclusión social o pobreza, para que estos lleguen a tener la oportunidad de participar en la vida social y así puedan disfrutar de un nivel de vida adecuado. Es decir, podemos definirla como la plena participación de las personas en su comunidad. Algo que no está sucediendo actualmente en Zaragoza, ya que todavía existen personas sin hogar que no pueden participar plenamente.

Mientras que la exclusión se puede analizar y entender como un proceso multidimensional, que tiende a menudo a acumular, combinar y separar, tantos a individuos como a colectivos, de una serie de derechos sociales tales como el trabajo, la educación, la salud, la cultura, la economía y la política, a los que otros colectivos sí tienen acceso y posibilidad de disfrute y que terminan por anular el concepto de ciudadanía (Jiménez, 2008).

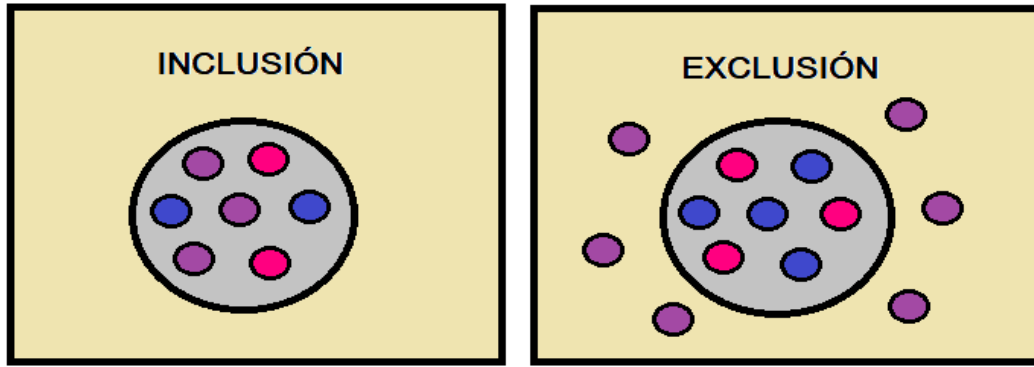


Imagen 1. Diferencia entre la inclusión y la exclusión social.

Fuente: elaboración propia.

4.2 Personas sin hogar residiendo en la ciudad de Zaragoza.

Resulta interesante conocer la problemática de las personas sin hogar dentro de las características que tiene la ciudad de Zaragoza.

Es una ciudad con más de 2000 años de historia, en la cual ha habido multitud de civilizaciones diferentes, desde romanos, cristianos, musulmanes, los cuales dejaron las huellas de su paso. Esta ciudad está situada al norte de España y es la capital de la comunidad autónoma de Aragón, está situada en el valle del Ebro, el río que divide Zaragoza.

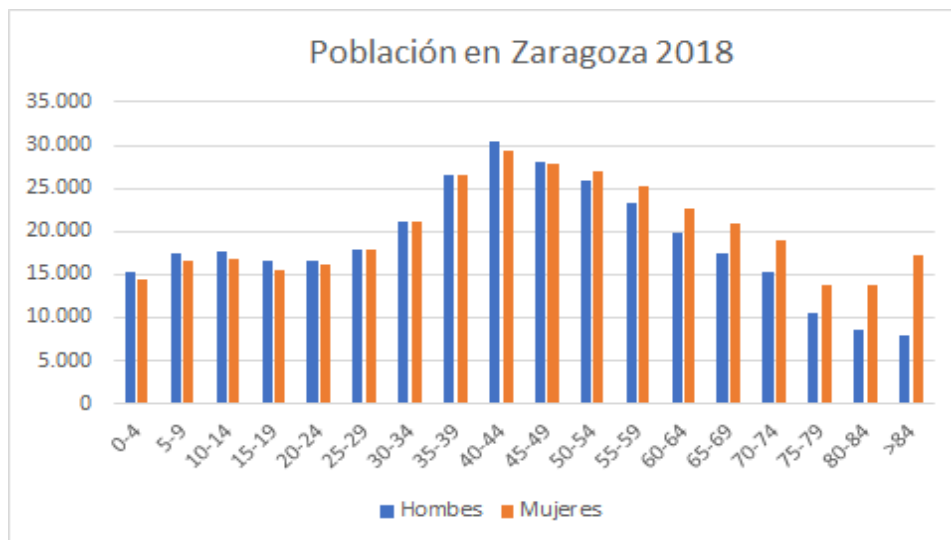


Gráfico 1. Fuente: Censo de Zaragoza, elaboración propia.

Si analizamos el gráfico anterior de Zaragoza podemos observar que hay una población envejecida, la mayor parte de la población es adulta, comprendida entre 40 y 60 años.

Centrándonos en nuestro objeto de estudio, el 24 de Junio de 2018, Zaragoza aprueba su primer Plan de Atención a las Personas Sin Hogar, donde una línea de actuación expresada por el ayuntamiento de Zaragoza será “La vivienda como derecho, con el fin de promover medidas para avanzar en la efectividad del derecho a una vivienda digna”.

Tras un recuento que proporciona desde 2010 la Cruz Roja, podemos observar cómo, en Noviembre de 2018 se contabilizarán a 120 personas durmiendo a la intemperie, 6 personas menos que en el anterior recuento de 2016, una cifra que sigue disminuyendo.

Gráfico de personas durmiendo en la calle en Zaragoza.

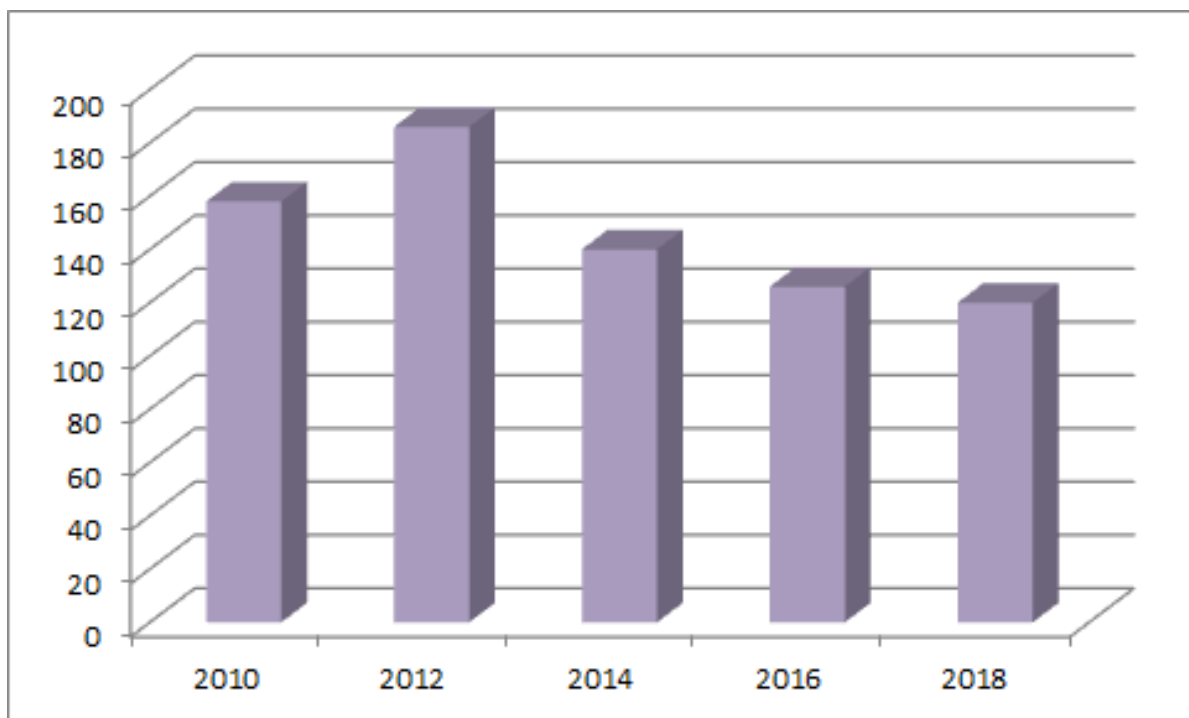


Gráfico 2. Fuente: elaboración propia.

Después de observar y analizar los datos contabilizados de las personas sin hogar de la ciudad de Zaragoza, hemos decidido realizar el gráfico anterior para poder visualizar como desde el 2012, las personas sin hogar han ido disminuyendo progresivamente en dicha ciudad y de esta manera, nos hemos dado cuenta que actualmente estamos en una de las cifras más bajas de contabilización de personas sin hogar en esta ciudad.

Actualmente en Zaragoza hay nueve organizaciones para prestar recursos a las personas sin hogar

Tabla 3. *Organizaciones en Zaragoza.*

ORGANIZACIONES	FUNCIONES
HERMANDAD DEL REFUGIO	Ofrecen 66 plazas, techo, alimento, atención médica, orientación psicosocial y ropa.
PARROQUIA DEL CARMEN	Alojamiento temporal, atención social, ropa y reparto alimentos.
CENTRO DE DÍA SAN BLAS	Centro de día para 50 personas y alimentación.
CENTRO SOCIAL SAN ANTONIO	Acogida, acompañamientos, apoyo escolar, atención sanitaria, café-calor (compartir experiencias y dar información sobre recursos), castellano para extranjeros, centro de día, comedor social, higiene personal, ropa, taller de madera, vivienda.
SAN VICENTE DE PAÚL	Comedor social, centro de día, casa de acogida a la mujer, comunidad terapéutica para las personas con problemas de alcohol.
CRUZ BLANCA	Alimentación, alojamiento, higiene, acompañamiento, inserción socio-laboral, atención sanitaria, social y orientación.
LA CARIDAD	Centro de día, seguimiento individualizado, servicio de comedor, talleres y actividades.
CRUZ ROJA	Alimentos, mantas, oferta de recursos y derivación.

Fuente: elaboración propia.

4.3 Papel de los trabajadores sociales con las personas sin hogar.

Todos los trabajadores sociales persiguen el mismo objetivo, facilitar la inclusión de todas las personas que tienen problemas sociales, ya sean por unos motivos u otros y para ello cuentan con una serie de recursos. Centrándonos en nuestro campo y siguiendo a Navarro y Darder (2010), el trabajador social desempeña una terapia con la persona sin hogar en la que trabajan:

- Las carencias de dicha persona.
- Mejorar su empoderamiento.
- Reconstrucción de aquellos factores que le han llevado a esta situación de exclusión.
- Buscar las capacidades y habilidades de la persona.

Al fin y al cabo los trabajadores sociales tratan de recuperar la confianza con la persona sin hogar, intentando ofrecerles una ayuda adecuada para ellos y sobre todo ayudándoles a no perder sus capacidades, para que lleguen a reincorporarse en la sociedad lo más rápido posible.

El trabajo con personas sin hogar debe estar encabezado por una mejora de las relaciones, acabando con el aislamiento que le produce la ruptura con los lazos familiares y sociales. El trabajador social tiene que trabajar en las debilidades de la persona, en un proyecto de acompañamiento constante.

Como ya se ha comentado el profesional debe trabajar en las debilidades que presenta un individuo sin hogar, pero no solo tiene que centrar su papel profesional en este sentido, sino que es muy importante trabajar desde lo positivo, desde las ilusiones, las posibilidades y las capacidades que tiene la persona.

Partiendo de la base de que las personas sin hogar tienen muchas carencias en lo relacional y en lo afectivo se crea un espacio abierto de comunicación y diálogo entre ellos. Los roles que desempeñan los trabajadores sociales en esta actividad se enmarcan en los siguientes:

- Acompañar a la persona.
- Compartir un espacio y un tiempo con los usuarios.

- Animar y apoyar.
- Ayudar en la evasión de problemas.

Hablamos de un proceso de intervención social profesionalizada cuyo objetivo no consiste en paliar la situación de pobreza en la que se encuentran, sino que va más allá. Se pretende que la persona por sí misma haga valer sus derechos para llevar una vida plena, conseguir que el usuario sea el sujeto de su propia vida y autónomo en su toma de decisiones, mediante un proyecto de promoción y habilitación personal, dejando atrás el modelo asistencial propio de la caridad, que únicamente daba servicios básicos a la población con carencia de recursos. (Cabrera, 2006).

La intervención social con personas sin hogar tiene el fin último de promocionar la autonomía de este colectivo, por ello los individuos participaran de forma activa en todo lo que atañe a su proceso de intervención, nunca deben ser considerados agentes pasivos (Alonso – Ponga, 2012: 125).

La intervención social con personas sin hogar supone un trabajo en red, es decir, la actuación de varias instituciones. Nunca una sola institución podrá hacer frente a todas las necesidades de un usuario, es necesario la coordinación y la comunicación de todas las instituciones próximas que trabajan con este colectivo, esto permitirá que se preste a los usuarios una serie de recursos en función de la necesidad de los individuos. (Alonso- Ponga, 2012: 135).

Estas son algunas de las técnicas utilizadas por los trabajadores sociales en acompañamiento social:

Tabla 4. *Técnicas empleadas por los trabajadores sociales.*

INDIVIDUALES	GRUPALES	COMUNITARIAS
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Observación.</i> - <i>Entrevistas.</i> - <i>Evaluación del proceso.</i> - <i>Tramitación de prestaciones.</i> - <i>Gestión y coordinación de recursos.</i> - <i>Planificación y gestión de programas y recursos.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Actividades grupales orientadas a la socialización.</i> - <i>Grupos de convivencia.</i> - <i>Actividades grupales orientadas a la inserción laboral.</i> - <i>Reuniones de equipo.</i> - <i>Comisiones de trabajo.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Actividades de sensibilización.</i> - <i>Trabajo en red con los servicios de protección social.</i> - <i>Participación comunitaria.</i>

Fuente: elaboración propia.

5. ANÁLISIS DE LAS HISTORIAS DE VIDA.

Como ya hemos mencionado anteriormente, nuestro estudio se ha basado en analizar las historias de vida de cuatro personas sin hogar, que fueron realizadas los pasados meses de Enero y Diciembre en el centro San Antonio.

Tabla 5. *Datos de nuestros entrevistados.*

	EDAD	ESTADO CIVIL	EMPLEO	VIVIENDA
Historia de vida 1 (HV1)	38 años	Casado, con hijos	Sin empleo	Durmiendo en el coche
Historia de vida 2 (HV2)	49 años	Divorciado, sin hijos	Auxiliar de ayuda a domicilio	Vivienda de alquiler
Historia de vida 3 (HV3)	44 años	Soltera	Cubriendo una sustitución	Vivienda de alquiler
Historia de vida 4 (HV4)	48 años	Soltero	Media jornada	Vivienda propia

Fuente: elaboración propia.

Antes de comenzar con el análisis nos gustaría comentar que hemos tenido buena acogida en las entrevistas, pero hemos notado que las personas entrevistadas no acababan de abrirse, algunas preguntas intentan esquivarlas y cambiar de tema. Creemos que a modo de defensa propia nos han podido ocultar ciertos datos.

A pesar de esto, les estamos muy agradecidos porque entendemos que es complicado contar experiencias tan duras como las que han tenido que vivir.

Para analizar dichas historias de vida nos hemos basado en los elementos más destacados por ellos mismos, es decir, las respuestas o ideas que más destacaron durante las entrevistas y las cuales nos van a ayudar a obtener los objetivos de nuestro trabajo. Estas ideas clave las podemos observar en la siguiente imagen que hemos elaborado.



Imagen 2. Palabras clave. Fuente: elaboración propia.

Dentro de todas estas, hemos decidido analizar los seis elementos de cambio que creemos que más pueden llegar a ayudar a la inclusión de las personas sin hogar.

- Estancia nocturna en centros.
- Atención de los Servicios Sociales.
- Alimentación.
- Ayudas de urgencia.
- Relaciones sociales y familiares.
- Desempleo.

Para analizar estos elementos de una manera más visual hemos decidido añadir unas imágenes representativas de estos, coloreadas según el grado necesidad o demanda que tienen. Y respetando la ley de protección de datos, hemos decidido usar las nomenclaturas HV1, HV2, HV3 y HV4.

5.1. Estancia nocturna en centros.

Los cuatro usuarios nos comentaron que consideran que pasan muy poco tiempo en los centros o albergues donde pueden hospedarse, ya que piensan que acaban de perder su hogar y no están en sus plenas facultades para encontrar un trabajo de inmediato o un lugar donde poder hospedarse. Estas personas han pasado por la situación de calle y han estado durante más de 3 años en estas condiciones, actualmente siguen en situación de sinhogarismo pero no de calle, ya que están en procesos de reinserción con el acompañamiento de los trabajadores sociales.

Después de analizar sus historias de vida, nos hemos dado cuenta que todos ellos coinciden en lo mismo, “*pasamos muy poco tiempo en los albergues*” (HV1), “*nuestra estancia en los albergues es muy breve*” (HV3), por lo que consideramos que esta idea es clave, es un punto de reflexión que deberíamos de hacernos hoy en día en la ciudad de Zaragoza, para intentar ayudar a la reinserción de las personas sin hogar.

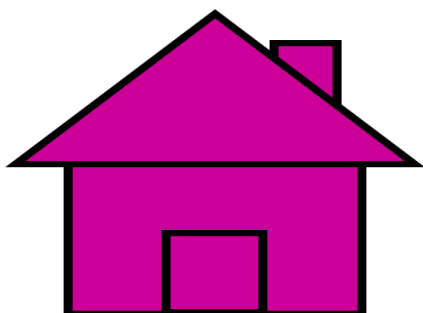


Imagen 3. Estancia nocturna en centros.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Estancia nocturna en centros.

Usuario	Respuesta
Entrevistado 1	Mayor estancia en centros
Entrevistado 2	Mayor estancia en centros
Entrevistado 3	Mayor estancia en centros
Entrevistado 4	Mayor estancia en centros

5.2. Atención de los Servicios Sociales.

Todas las personas que fueron entrevistadas coinciden en que habían tenido una mala atención por parte de los Servicios Sociales, principalmente por parte de los trabajadores sociales y psicólogos por lo que habían pasado, para solicitar una ayuda o desahogarse y buscar apoyos.

Dentro de sus historias de vidas nos encontramos con una insatisfacción con la atención que recibieron desde un primer momento, “*Me sentí poco ayudado por la trabajadora social*” (HV1), “*No me ha servido de nada hablar con la psicóloga*” (HV4), “*Falta información, no*

tengo a nadie aquí y tienes que buscarte tu todo” (HV3), nos parece que hay algo está fallando desde un primer momento por parte de la atención de los servicios sociales con las personas sin hogar, ya que es un paso inicial en una situación de necesidad o de vulnerabilidad.



Tabla 7. *Servicios sociales.*

Usuario	Respuesta
<i>Entrevistado 1</i>	<i>Mala atencion</i>
<i>Entrevistado 2</i>	<i>Mala atencion</i>
<i>Entrevistado 3</i>	<i>Mala atencion</i>
<i>Entrevistado 4</i>	<i>Mala atencion</i>

Imagen 4. Servicios sociales.

Fuente: Elaboración propia.

5.3. Alimentación.

Una vez analizadas las entrevistas nos hemos dado cuenta que tres de las personas que fueron entrevistadas hacen hincapié en la alimentación que reciben, nos explican que tienen una mala alimentación, sobre todo en cuanto a las comidas calientes diarias, ya que muestran una gran insatisfacción con ellas, nos explican que la mayoría de sus comidas se basan en bocadillos fríos y apenas obtienen comidas calientes.

Tal y como nos contaba uno de los entrevistados, *“Como comida fría muchos días”, “Solo como bocadillos de atún” (HV3)*. Creemos que la alimentación es una necesidad básica en nuestro día a día y debería de ser buena y de calidad para todas las personas.

Otra queja relacionada con la alimentación, es la concerniente a la nutrición de las mismas, ya que ellos mismos consideran que no son comidas adecuadas.

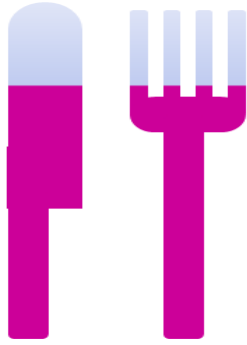


Tabla 8. Alimentación.

Usuario	Respuesta
Entrevistado 1	Mala alimentación
Entrevistado 2	Mala alimentación
Entrevistado 3	Mala alimentación
Entrevistado 4	No esta mal la comida

Imagen 5. Alimentación.

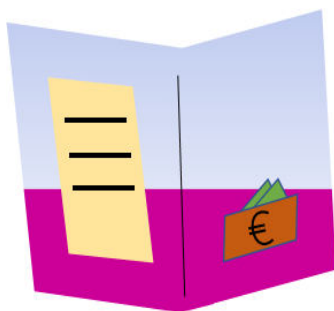
Fuente: Elaboración propia

5.4. Ayudas de urgencia.

Dos de las personas a las que entrevistamos nos respondieron que no conocían las ayudas de urgencia, ya que no había oído hablar de ellas nunca, en palabras textuales, “No sé lo que son las ayudas de urgencias” (HV1), otra de las personas nos explicó que se enteró muy tarde de cuáles son las ayudas de las que pueden beneficiarse, concretamente en su caso sobre el IAI, “Si, estoy recibiendo el IAI, pero tardé en enterarme” (HV2). Solamente la cuarta persona nos comentó que sí que conocía algunas de las prestaciones económicas a las que podía tener acceso.

Nos parece un tema muy importante a tratar, puesto que las personas que pierden su hogar, en la mayoría de casos se encuentran con una situación sobrevenida y según ellos no cuentan con la información necesaria acerca de los servicios y prestaciones que proporcionan los servicios sociales.

Tabla 9. Ayudas de urgencia.



Usuario	Respuesta
Entrevistado 1	No las conozco
Entrevistado 2	No las conozco
Entrevistado 3	Me las ofecieron Tarde
Entrevistado 4	Las conozco

Imagen 6. Ayudas de urgencias.

Fuente: Elaboración propia.

5.5. Relaciones sociales y familiares.

Las cuatro personas nos comentaron que habían perdido la relación con sus familiares y sus redes sociales. Alguno de ellos las había perdido totalmente y otros parte de ellas, pero en los cuatro casos, dichas relaciones van disminuyendo considerablemente. Según uno de los entrevistados, *“No tengo a nadie aquí, mi mujer está fuera”; “Y los amigos ya sabes, cada uno está a la suyo”*(HV1).

Nosotros creemos que las relaciones sociales o familiares en este estado de necesidad deberían de ser imprescindibles y de calidad, puesto que ellos mismos creen que están pasando la peor etapa de sus vidas y no consiguen levantar su autoestima. Por lo tanto, la soledad es un factor muy importante a tratar con este colectivo, así como la falta de redes que les puedan servir de apoyo cuando su situación este mejorando o en su actual situación.

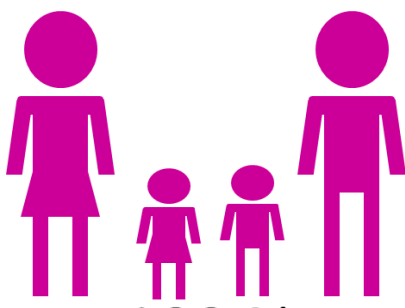


Tabla 10. *Relaciones sociales y familiares.*

Usuario	Respuesta
Entrevistado 1	Perdida de la relación familiar
Entrevistado 2	Perdida de la relación familiar
Entrevistado 3	Perdida de la relación familiar
Entrevistado 4	Perdida de la relación familiar

Imagen 7. Relaciones sociales y familiares.

Fuente: Elaboración propia.

5.6. Desempleo.

Todas las personas entrevistadas han llegado a esta situación de quedarse sin su hogar debido a que han perdido su trabajo anteriormente. *“Me despidieron y no llegaba a pagar el alquiler”*, *“Llevo 5 años sin trabajar”* (HV1).

Desde nuestra perspectiva, el desempleo está directamente ligado con el sinhogarismo, ya que la mayoría de las personas que está en la calle o en albergues no tienen trabajo, lo que le

provoca una situación de inestabilidad e incertidumbre. Y se observa claramente como para salir de esta situación es imprescindible obtener un empleo estable.

Son ellos mismos los que evidencian que esta es una de sus necesidades más básicas y por ello lo buscan.



Imagen 8. Desempleo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. *Desempleo.*

Usuario	Respuesta
<i>Entrevistado 1</i>	<i>Me echaron del trabajo</i>
<i>Entrevistado 2</i>	<i>Me echaron del trabajo</i>
<i>Entrevistado 3</i>	<i>Me echaron del trabajo</i>
<i>Entrevistado 4</i>	<i>Me echaron del trabajo</i>

6. CONCLUSIONES.

Es nuestro último año en trabajo social y hemos decidido hacer el trabajo de fin de grado sobre las personas sin hogar, puesto que a lo largo de la carrera apenas hemos recibido información sobre el tema y creemos que es un colectivo del cual deberíamos de estar muy bien informados hoy en día, ya que probablemente dentro de un tiempo podremos estar trabajando con dicho colectivo.

Con nuestro objetivo general, que consistía en conocer las dificultades que tienen las personas sin hogar en el acceso a los recursos sociales, nos hemos dado cuenta que están fallando muchas cosas, y estas son las que están atrasando que este colectivo tarde en reinsertarse en la sociedad.

Somos conscientes que actualmente hay una gran lentitud en la tramitación de las ayudas sociales. Además hay una larga lista de espera para acceder a los servicios sociales, la cual creemos que debería de disminuir lo antes posible, ya sea a través de la creación de más puestos de trabajo o la agilización de los trámites para estas solicitudes.

Creemos que debido al periodo de crisis que hemos sufrido en España, estos servicios han pasado a un segundo plano, mientras que debería de ser todo lo contrario, ya que la mayoría de personas que han sufrido la crisis necesitan más ayudas sociales, para así salir lo antes posible de este periodo de inestabilidad.

Después de realizar las historias de vida de las personas sin hogar, nos hemos dado cuenta que todas ellas tienen un gran descontento y desconocimiento sobre los servicios sociales y los trabajadores sociales, algunos de ellos pasan largas temporadas sin acudir a los servicios sociales para intentar mejorar su calidad de vida y buscar solución a sus problemas.

Otro de los puntos que nos hemos dado cuenta que más falla en las personas sin hogar, es el tiempo de hospedaje, ya que la mayoría de ellos acaban viviendo en la calle, en coches, en locales, porque no les da tiempo en tan pocos días a buscar un nuevo sitio donde vivir, y creemos que se debería de ampliar ese periodo, para ayudarles a buscar un nuevo hogar.

También hemos percibido que falta una mejora alimenticia para personas sin hogar, ya que la mayoría de alimentos que les ofrecen son fríos y es algo de lo que todos los usuarios han acabado quejándose y dándonos un punto de vista bastante negativo.

Con todo esto hemos cumplido nuestros objetivos específicos, hemos llegado a conocer la opinión que tienen las personas sin hogar sobre el papel que desempeñan los trabajadores sociales, lo cual nos ha sorprendido bastante porque esperábamos que su percepción acerca de los servicios sociales fuera más positiva.

Otro de los objetivos que hemos podido cumplir es conocer la percepción que tienen las personas sin hogar sobre los recursos y ayudas que les ofrecen los servicios sociales de Zaragoza, dicha percepción también es negativa en algunos sentidos, ya que la mayoría de personas sin hogar no reciben prestaciones económicas, solo reciben ayudas alimenticias y creemos que hay un gran desconocimiento por parte de los solicitantes sobre las prestaciones económicas de las que pueden beneficiarse.

Somos conscientes que a las personas sin hogar les hace falta estar bien informadas sobre los servicio y prestaciones disponibles, ya que la mayoría de las personas no conocen las ayudas a las que tienen derecho, tal y como hemos visto a lo largo del análisis de las historias de vida, excepto un entrevistado, el resto no sabía lo que era un IAI o una ayuda de emergencia. Así pues, creemos que les hace falta una mayor información sobre los recursos a los que pueden tener acceso estos usuarios.

Por consiguiente, creemos que hemos cumplido tanto con el objetivo general que nos propusimos antes de la realización del trabajo, como los objetivos específicos que nos iban a llevar al cumplimiento del objetivo general. Por lo tanto, gracias a las cuatro historias de vida hemos podido estudiar todos los objetivos que nos habíamos planteado.

La realización de este trabajo nos ha aportado nuevos conceptos que no conocíamos, como el término de aporofobia, nos ha enseñado cómo sobreviven en la calle las personas sin hogar y por todo lo que tienen que llegar a pasar para acabar saliendo de esta situación. Además hemos aprendido mucho sobre el término de persona sin hogar y sobre todo a través de sus historias de vida, nos hemos dado cuenta como están luchando para la reinserción en la sociedad y lo difícil que lo tienen hoy en día.

Es necesario conocer la versión de ambas partes, es decir, también la perspectiva de los profesionales, pero con este trabajo ya hemos obtenido la visión de un colectivo de usuarios y gracias a ello somos conscientes de que desde el trabajo social y desde los servicios sociales todavía quedan aspectos que mejorar.

7. PROPUESTAS DE CAMBIO.

Está claro que hace falta un cambio social para todas aquellas personas que acaban de perder su hogar, ya que ahora mismo se encuentran en una situación de vulnerabilidad.

Después de haber hablado con ellas, analizado su situación, ver sus problemas diarios y sobre todo haber investigado mucho sobre este colectivo, hemos llegado a la conclusión de que las mejores propuestas de cambio son las siguientes:

1. **Alargar el tiempo de hospedaje en los refugios, así como el incremento de plazas disponibles para poder hacer uso**, con el fin de conseguir que las personas puedan dormir caliente y no acabar pernoctando por las calles.
2. Creemos conveniente **incrementar el número de viviendas** destinadas al colectivo y al tercer sector con el fin de proporcionar más un hogar que un alojamiento de índole temporal.
3. Poder recibir más **comidas calientes** durante el día y menos comidas frías, como es el caso de bocadillos o sándwiches, ya que para el invierno pierden mucho el apetito y acaban perdiendo mucho peso y mucha fuerza física, producida por la acumulación de nervios, estrés, frío, etcétera.
4. Sería muy importante mantener una primera toma de contacto con el usuario en la cual se le ayudará prestándole una **mayor información** sobre todos los recursos, los centros donde reparten comida y ropa, para que los usuarios no estén tan perdidos, así pues en la primera toma de contacto se les facilitará toda la información que se considere importante e imprescindible para ellos.
5. **Una escucha activa adecuada y adaptada** para todas las personas sin hogar desde el primer día que se quedan en la calle, ya que es muy importante que estos profesionales les estén apoyando desde un primer momento y sobre todo que no sientan solos.
6. Acceder a todos los **establecimientos de comida** de Zaragoza, para que **no tirsasen la comida sobrante** y pudiera ser recolectada para las personas sin hogar de manera gratuita o para los diferentes comedores sociales que hemos mencionado anteriormente. Por ello, se podría seguir el ejemplo de Francia, en el cual por ley

desde 2016 los supermercados tienen prohibido destruir o tirar la comida que les queda sin vender, obligándoles a donarla a entidades sociales o bancos de alimentos.

7. Realización de **campañas de información así como de concienciación** sobre la problemática que está sucediendo, buscando evitar que se extienda la aporofobia contra este colectivo y buscando su visibilización en una mayor medida que en las calles. Así como una mayor visibilización al día de las personas sin hogar y los actos que son organizados por ellos mismos.
8. **Promover una mayor solidaridad** entre toda la población, tanto con el trato hacia ellos como con la donación de ropa en buenas condiciones, puesto que en la mayoría de los casos las donaciones que se realizan son de ropa muy usada, vieja o incluso rota.
9. La facilitación al **acceso de talleres o actividades** para que puedan crear nuevos vínculos sociales, ya que como ellos destacan, han ido perdiendo sus redes sociales que tenían antes de verse en esta situación. Por ello, con esta propuesta pretendemos paliar la soledad que tanto afecta a este colectivo.
10. Finalmente proponemos la **creación de una base de datos conjunta** por parte de la administración con el resto de recursos, para crear un trabajo en red de manera holística y buscando compartir recursos, así como evitar un solapamiento de las intervenciones o que se queden recursos sin utilizar. Buscando que el usuario sea el primer beneficiado de ello.

8. AGRADECIMIENTOS.

En primer lugar queremos dar las gracias a las cuatro personas que nos han narrado sus vidas, ya que sin ellas no habría sido posible realizar este trabajo.

Agradecer al centro San Antonio de Zaragoza, por abrirnos las puertas de su centro y facilitarnos el acceso a las cuatro personas entrevistadas.

También a la Universidad de Zaragoza por darnos la oportunidad de hacer este Trabajo de Fin de Grado, que pone fin a nuestra formación como trabajadores sociales.

Y en especial queremos mencionar a D. Antonio Eito Mateo, que aceptó ser nuestro tutor y nos ha ayudado a hacer posible este trabajo. Sus consejos y su ayuda han supuesto una parte muy importante en esta realización.

Muchas gracias en general a todas las personas que habéis hecho posible la realización de este trabajo.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Alonso-Ponga García, A. (2012). Estrategias de intervención de las personas sin hogar en Valladolid. A Coruña: Aldine.

Avramov, D. (1995). Homelessness in the European Union: Social and Legal Context for Housing Exclusion in the 1990s | Environment & Urbanization. Extraído el 10 de febrero de 2019 desde <https://www.environmentandurbanization.org/homelessness-european-union-social-and-legal-context-housing-exclusion-1990s>.

Ayuntamiento de Zaragoza. Noticias. El Ayuntamiento de Zaragoza aprueba su primer Plan de atención para las personas sin Hogar. (2019). Recuperado de https://www.zaragoza.es/ciudad/noticias/detalle_Noticia?id=227639.

Berríos Rivera, R. (2000): La modalidad de la historia de vida en la metodología cualitativa. *Paidea* Puertorriqueña, 2(1), 1-17.

Cabrera P. (2006). Personas sin hogar: situación actual. Comunicación prestada en las jornadas Regionales Transeúntes y Personas Sin Hogar. Caminando hacia la dignidad.

Cortina, A. (1996). *Ética*. Madrid: Santillana.

Cortina A. (2017). *Aporofobia, el rechazo al pobre*. Barcelona: Paidós.

Chárriez Cordero, M. (2012). Historias de vida: Una metodología de investigación cualitativa. *Revista Griot*, 5(1), 50-67.

Fernández, M. N., & Mayer, M. J. D. (2010). Trabajo Social en la calle con personas sin hogar con enfermedad mental. *Cuadernos de Trabajo Social*, 23, 381.

Hernández, K. S. (2009). El método historia de vida: alcances y potencialidades. Extraído el 11 de noviembre de 2019 desde <http://www.gestiopolis.com/economia/metodo-de-investigacióncualitativa.htm>.

Jiménez Ramírez, M. (2008). Aproximación teórica de la exclusión social: complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 34(1), 173-186.

Jones, G. R. (1983): *Lifeshistorymethodology*. En G. Morgan (Ed.), *Beyond Methods*. California: Sage.

Kavale, S. (1996). *Interviews: An introduction to qualitative research interviewing*. London: SagePublication.

Pérez Serrano, G. (2000) *Investigación cualitativa: Retos e interrogantes*. En *Técnicas y análisis de datos* (3ª. ed.) Madrid: Editorial La Muralla, S.A.

Proposición de la Ley Orgánica (2018). *Boletín Oficial de las Cortes Generales Senado*. Pág. 18-20.

Rodríguez Gómez, G. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Ediciones Aljibe, S.L.

Ruiz Olabuénaga, J. I. (2003) *Metodología de la investigación cualitativa* (3ª. ed.): Bilbao: Universidad de Deusto.

Ruíz Olabuénaga, J. I. (2012). *Historias de vida*. En *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto. pp. 267-313.

Taylor, S. J. & Bogdan, R. (1984). *Qualitative research method: The search for meanings*. New York: John Wiley.

Vallés, M. (1997). *Técnicas de investigación social: Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.

10. ANEXOS.

Entrevista semi estructurada con la que hemos intentado analizar las historias de vida:

Buenos días, somos Samuel, Raquel y Estela., alumnos de cuarto curso de trabajo social y nos gustaría hacerle una serie de preguntas para nuestro trabajo final de grado sobre su situación.

- *¿Qué edad tiene?*
 - *¿Su estado civil actualmente es?*
 - *¿En qué situación se encuentra usted actualmente?*
 - *Hoy en día, ¿Dónde está residiendo/viviendo?*
 - *¿Cuál era la situación en la que te encontrabas antes de llegar a esta?*
 - *¿Y durante cuánto tiempo estuviste?*
- (Podrías hablarnos sobre este proceso, como llegaste, como era tu vida día a día, cuáles han sido tus pasos/acciones que te han llevado a acabar en esta situación).*
- *Durante el tiempo/proceso que estuviste en situación de exclusión/sin hogar, ¿qué o quienes te ayudaron/apoyaron a seguir hacia adelante y salir de esa situación?*
 - *Durante el proceso para conseguir tus objetivos, ¿Con qué obstáculos internos/externos te encontraste?*
 - *¿Que recursos utilizaste durante este proceso?*
 - *¿cómo valorarías dichos recursos?*
 - *¿Qué aspectos deberían mejorarse o mantenerse en esa línea?*
 - *¿Qué servicios crees que te hubieran facilitado tu situación?*
 - *¿Tuviste algún problema burocrático, falta tarjeta sanitaria, empadronamiento?*
 - *¿Cómo funcionó tu red social, familia, amigos, personas significativas?*
 - *¿Cambiarías algo de este proceso?*



PROYECTO FINAL DE GRADO: “Principales dificultades de las personas sin hogar en el acceso a los recursos sociales de la ciudad de Zaragoza, Dando la palabra a los usuarios.”

CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO

Yo, (nombre y apellidos):

.....

- ✓ He leído esta hoja de información que se me ha entregado.
- ✓ He podido hacer preguntas sobre el estudio.
- ✓ He recibido suficiente información sobre el estudio.

- ✓ Comprendo que mi participación es voluntaria
- ✓ Comprendo que puedo retirarme del estudio:
 - Cuando quiera
 - Sin tener que dar explicaciones

- ✓ Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio y consiento expresamente y de forma revocable para que el equipo de estudiantes investigadores analice los datos que se deriven, con fines estrictamente académicos.

Firma del participante

Fecha:...../...../.....

Firma del estudiante investigador

Fecha:...../...../.....

Si necesita ponerse en contacto con el supervisor de este trabajo de fin de grado, sus datos son:

Profesor D. Antonio Eito Mateo

Dpto. de Psicología y sociología- Área de Trabajo Social y Servicios Sociales- Teléfono 876554529