



**Universidad
de La Laguna**

LAS DIFICULTADES EN LA INTERVENCIÓN CON PERSONAS SIN HOGAR

UNA PERSPECTIVA DESDE UN ANÁLISIS PROFESIONAL

Trabajo de Fin de Grado

AUTORAS

Laura Afonso Alonso

María Elena Mederos Donate

TUTOR

P. José Manuel Díaz González

Grado en Trabajo Social

Universidad de La Laguna

Junio 2021





Resumen:

Las personas sin hogar son un colectivo invisibilizado en la sociedad actual y constituyen un grupo con características diversas, situaciones, circunstancias y necesidades propias, que precisan de una intervención especializada e individualizada. Para ello, se ha realizado una investigación acerca de las dificultades que tienen los y las profesionales que intervienen con este colectivo, centrada en conocer su perspectiva sobre los problemas que experimentan en los procesos de intervención social que desarrollan. Igualmente, se requiere identificar los factores que influyen en la eficacia de la intervención profesional con las personas sin hogar. Para ello, se ha desarrollado un estudio de tipo observacional y exploratorio con una metodología cuantitativa, recabando la información a través del instrumento del cuestionario con preguntas cerradas. Se trata de un diseño transversal y se utilizaron fuentes tanto primarias como secundarias, contándose con una amplitud micro al participar 46 profesionales que se dedican a la intervención con PSH. Los principales resultados obtenidos en esta investigación son la falta de recursos específicos para personas sin hogar, de herramientas e instrumentos para poder intervenir de manera eficiente y ajustada con el colectivo y, de una adecuada protección por parte de las políticas y normativas que protejan y velen por los derechos fundamentales de este grupo de población vulnerable. Asimismo, cabe destacar que los/as profesionales reflejan en las respuestas que tienen recursos para ofrecer una intervención adecuada, pero ninguno de estos es específico para el colectivo. Por todo esto, se demuestra que es necesario seguir investigando sobre este fenómeno para alcanzar una mejor clarificación sobre la intervención con personas sin hogar.

Palabras clave: personas sin hogar, sinhogarismo, intervención social, servicio social, problema social.

Abstract:

Homeless people are an invisible group in today's society; they have diverse characteristics, situations, circumstances and their own needs, who require specialised and individualised intervention. Therefore, it has been carried out a research about the difficulties figured out by professionals who intervene with this group, focusing from the point of view about the problems they experience in the social intervention processes.



Likewise it is necessary to identify which factors affects on the effectiveness of professional intervention with homeless people. To this end, an observational and exploratory study has been carried out using a quantitative methodology, collecting information through the questionnaire technique with closed questions. It is a cross-sectional design in which primary and secondary sources were used, counting on the participation of 46 professionals involved in the intervention with homeless. The main results obtained in this research are: the lack of specific resources for homeless people such as tools and instruments to be able to intervene efficiently and appropriately with the group; the lack of suitable protection by the policies, and the lack of regulations that protect and watch over the fundamental rights of this vulnerable population group. As well as, it could be highlighted that professionals reveal in their responses that they have resources to offer an appropriate intervention, but none of these resources are specific to this group. For all these reasons, it is very important to keep doing research on this phenomenon to achieve a better clarification of the intervention with homeless people.

Keywords: homelessness, homelessness, social intervention, social service, social problem.



Índice

1. Introducción.....	1
2. Marco teórico.....	3
2.1 Pobreza, exclusión social y residencial.....	3
2.1.1. Factores de exclusión	5
2.1.2. Datos relevantes de España	6
2.2. Persona sin hogar	7
2.2.1. Características de las Personas Sin Hogar.....	9
2.2.2. Consecuencias experimentadas por las personas sin hogar	11
2.3. Marco normativo.....	12
2.4. Red de recursos para Personas Sin Hogar	14
2.5. Intervención con PSH	16
3. Objetivos e hipótesis.....	17
3.1. Objetivos generales y específicos.	17
3.2. Hipótesis	17
4. Método.....	19
4.1. Diseño	19
4.2. Participantes.....	19
4.3. Técnicas e instrumentos.....	20
4.4. Procedimiento	21
5. Resultados.....	23
6. Discusión	31
7. Conclusiones.....	33
Referencias bibliográficas	37
Anexos.....	43

Índice de tablas

Tabla 1: Ejes generales relacionados con el fenómeno del sinhogarismo.....	6
Tabla 2: La Definición y Clasificación ETHOS del Sinhogarismo	8
Tabla 3: Recursos para personas sin hogar en la isla de Tenerife	15

Índice de gráficas y figuras

Gráfico 1: Puesto de trabajo de los y las profesionales	20
Gráfico 2: Disposición de recursos y herramientas para la prestación de una atención ajustada	23
Gráfico 3: Prejuicios profesionales sobre el colectivo	24
Gráfico 4: Recursos necesarios para la intervención.....	26
Gráfico 5: Aspectos importantes en la intervención.....	27
Gráfico 6: Elementos facilitadores de la intervención.....	28
Gráfico 7: Dificultades para intervenir con las Personas Sin Hogar	29

1. Introducción

En la actualidad uno de los problemas que afectan duramente a la sociedad es la exclusión social, fenómeno el cual ha estado presente desde hace miles de años posicionando en situaciones ciertamente comprometidas de vulnerabilidad y exclusión. Sin duda, uno de esos colectivos está constituido por las personas sin hogar, siendo posiblemente el afectado de manera más extrema. Esta realidad se ha visto agudizada recientemente por la crisis económica y la actual crisis sanitaria y social que afecta a nivel mundial. Es interesante descubrir las dimensiones de la exclusión para comprender que tan peligroso puede llegar a ser en la vida de las personas, cuyas consecuencias se relacionan directamente con la privación de los derechos fundamentales y la reducción paulatina de la participación social, sin mencionar las consecuencias psicológicas inherentes derivadas del proceso de desarraigo social. Por ello y con el objetivo de conseguir una sociedad más equitativa y solidaria, es primordial mitigar la exclusión social ofreciendo las mismas oportunidades para todas las personas. En esta compleja tarea, los y las profesionales tienen un papel fundamental, constituyéndose como elementos de protección y defensa de los derechos. Ello recobra más importancia en la atención que se presta al colectivo de personas sin hogar, donde surgen muchas incógnitas sobre los factores que influyen en esta realidad, así como las necesidades que requieren. Es por esto por lo que, el presente trabajo pretende a través de una búsqueda bibliográfica detallada, profundizar en esta temática centrando su mirada, especialmente, en las Personas Sin Hogar o personas en extrema vulnerabilidad social, analizar cuáles son los factores y consecuencias de este proceso, además de especificar qué y quiénes son las personas en extrema vulnerabilidad o Personas Sin Hogar. Además, también se propone como objetivo conocer la opinión de los y las profesionales que desarrollan su actividad con este colectivo, con el fin de descubrir que limitaciones encuentran a la hora de intervenir desde los ámbitos políticos, materiales, económicos y formativos y también, indagar en cuáles serían las herramientas que escasean y cuáles son las más importantes.

Esta investigación permitirá disponer de un mayor conocimiento sobre el colectivo de las personas sin hogar y las estrategias que emplean los/as profesionales, así como las dificultades que se presentan en la intervención actualmente. Este trabajo se presenta como una primera aproximación al fenómeno del sinhogarismo y conocer desde la perspectiva de la muestra cuáles son los factores más influyentes en esta problemática,



así como los factores y elementos a los cuales hay que prestar atención para proporcionar una respuesta eficiente.

Para concluir, se agradece a los y las profesionales que han participado en la investigación y que contribuyeron con sus conocimientos y opiniones a disponer de más información sobre el sinhogarismo y las características de la intervención con este colectivo. Asimismo, se debe poner de manifiesto el reconocimiento a todas las personas sin hogar por su gran implicación y esfuerzo para superar la difícil situación que viven día a día, así como su colaboración con los y las profesionales que prestan sus servicios en la red de atención, ofreciendo sus conocimientos, experiencia y motivación, permitiéndoles conocer la realidad de primera mano.



2. Marco teórico

El sinhogarismo es un fenómeno que siempre ha estado presente en la sociedad, aunque se trata de una realidad ciertamente invisibilizada y que es altamente compleja por cómo se manifiesta y las consecuencias que produce en las personas que la experimentan. La comprensión de este fenómeno requiere de una revisión íntegra de sus conceptos más importantes, entre los que se encuentran la pobreza, exclusión social y residencial. También es importante conocer esta realidad y su magnitud realizando un análisis de los datos disponibles que explicarían los factores que dan lugar a los procesos de desvinculación social. De igual manera, resulta esencial hacer una aproximación conceptual al sinhogarismo, perfil de las personas sin hogar, así como también analizar los planes y estrategias disponibles. Por último, es imprescindible conocer los procesos y metodologías de intervención con el colectivo y los recursos disponibles para atender las diferentes necesidades de este.

2.1 Pobreza, exclusión social y residencial.

La exclusión social y la pobreza son términos que muchas veces se pueden confundir, pero esta última no es suficiente para poder abarcar la realidad y lograr concretar una situación tan compleja, por lo que es de gran interés hacer una distinción entre ambos términos (Calle-Espinosa, 2018; Peña y Sánchez, 2009). Si bien es cierto que la pobreza ha sido un concepto muy utilizado en Europa, a partir de los años noventa comienza a ser complementado y/o sustituido por el de exclusión social, incluso años más tarde, en el año 2010, la Unión Europea declaró “Año Europeo de Lucha contra la pobreza y la exclusión social”, afianzando el término y redefiniendo las directrices de la política social europea (Hernández, 2010).

La idea de pobreza puede ser confusa, pero hay una serie de diferencias clave en comparación con la exclusión social. Antes que nada, es interesante destacar que la pobreza es un estado personal donde hay una privación de recursos materiales y económicos, y no un proceso estructural como es la disminución paulatina de participación social. Actualmente, para determinar si una persona o familia vive bajo el umbral de la pobreza se emplean unos indicadores que establecen el límite entre lo que objetivamente se considera pobreza y, un ejemplo es el AROPE. La pobreza generalmente tiene un carácter unidimensional, ya que se entiende como la carencia de ingresos



económicos, corriendo el gran riesgo de la marginación social, además los/as individuos que se encuentran en la pobreza no han sido excluidos/as totalmente de la sociedad, se encuentran en las clases sociales bajas desde un punto de vista sociológico, pero aún permanecen dentro de ella (Tezanos, 1999 citado en Hernández, 2010; Casas y Barichello, 2014; Llano, 2015). Por tanto, la pobreza no es sinónimo de exclusión social, sino que está presente en la exclusión junto con otros factores desencadenantes.

En cuanto al término de exclusión social, destaca la amplitud de este puesto que, a diferencia de la pobreza, este concepto abarca todos los ámbitos de la vida, definiéndose como el proceso que sufre una persona con la pérdida de integración o participación social, afectando irremediablemente a otros ámbitos como el económico, el social y el político (PNAIN, 2013; Peña y Sánchez, 2009). Se entiende este proceso como el cambio paulatino de fases vulnerables a zonas caracterizadas por la ausencia total de rentas, empleo y redes de apoyo. En un extremo está la plena inclusión del individuo y en el otro la exclusión social, la cual ha sido resultado por el cúmulo de situaciones desfavorables (Castel, 1995 citado en Sánchez y Jiménez, 2013).

En el desarrollo de este proceso, autores como Castel (2004) citado en Sánchez et al. (2013), han diferenciado tres zonas de la vida social: *la zona de integración, la zona de vulnerabilidad y la zona de exclusión*. En un extremo se localiza la zona de integración, encontrándose todas aquellas personas con trabajo duradero, ingresos y unas relaciones consolidadas con sus vecinos/as, amigos/as, familiares, etc., donde los problemas que se les puedan presentar no van a suponer un gran riesgo en su desarrollo vital. En el centro se presenta la zona de vulnerabilidad, que representa un espacio inseguro y está caracterizada por trabajos inestables y precarios, así como las relaciones frágiles de su entorno. Por último está la zona de exclusión, donde hay una ausencia total de trabajo y un alto aislamiento social, además de la inexistencia de redes familiares y/o sociales. Por tanto, las características que determinan la exclusión social son la multifactoriedad, el dinamismo, los fenómenos estructurales, la multidimensionalidad y la heterogeneidad, todas estas abordables desde las políticas públicas (Subirats, 2005; Laparra et al., 2007; Hernández-Pedreño, 2008).

Por otro lado, y continuando con la definición de exclusión social, es interesante destacar el término de exclusión social grave, entendiendo este concepto como el proceso en el que se encuentran un conjunto de personas que presentan necesidades más urgentes



dentro del grupo de personas en exclusión social, reflejando la nueva manera de vivir en la sociedad sin poder participar en igualdad de condiciones (ARATEKO, 2006; Arza, 2008). Esto puede ser a causa de la precariedad o la falta total o parcial de las relaciones afectivas y sociales. En esta exclusión grave se encuentran las personas sin techo o aquellas que no poseen estabilidad residencial, careciendo de recursos para subsistir y desarrollando habilidades y herramientas para adaptarse a esa situación, como la economía sumergida, mendicidad, prostitución o actividades delictivas (ARARTEKO, 2006; Arza, 2008).

En esta línea, es interesante referenciar el término de exclusión residencial, fenómeno que se produce cuando una persona o familia no puede garantizar un mínimo de requisitos en lo que a situación residencial se refiere, bien sea en el fácil acceso o en la buena habitabilidad. Como consecuencia se produce una exclusión residencial, esta cuestión acrecentó su popularidad a raíz de la crisis económica del 2008 (Hernández, 2013; Hernández et al., 2019). Dicho de otra manera, cuando las personas con sus propios recursos no pueden satisfacer sus necesidades de vivienda se produce una situación de dependencia y, en muchas ocasiones, se ven en la obligación de habitar una infravivienda o incluso llegar a no disponer de ningún sitio donde alojarse (Minguijón et al., 2014).

En las sociedades contemporáneas la preocupación por la vivienda no es nueva, es algo que ha inquietado a las personas desde los inicios, sobre todo desde que se configuran los estados modernos de derecho (Hernández, 2013). Pero, a pesar de todo, la vivienda entendida como derecho universal y como pilar fundamental del estado bienestar y libertad de las personas (además de la educación, la sanidad y el trabajo), no ha sido defendida ni representada por los poderes públicos, aun estando amparada en el Artículo 47 de la Constitución Española de 1978 (Cabrera, 2008; Olea, 2012; Castañé, 2005 citado en Hernández, 2013).

2.1.1. Factores de exclusión

Como se menciona anteriormente en la definición de exclusión social, este fenómeno tiene un origen multifactorial y multicausal, por lo que son varios los factores que llevan a una persona a encontrarse en este proceso. Se destacan cuatro grandes ejes, tal y como se especifica en la Tabla 1 (Laparra y Pérez, 2008 citado en Lorenzo, 2014):



Tabla 1

Ejes generales relacionados con el fenómeno del sinhogarismo

EJES	DESCRIPCIÓN
Económico	En esta dimensión se encuentra todo lo relacionado con la economía de la persona, si posee empleo o no, si percibe ingresos suficientes o si hay privación material de bienes básicos.
Política-ciudadanía	Aquí se encuadran los derechos sociales y el acceso a los servicios públicos fundamentales, los cuales son la educación, la vivienda y la salud, además de los derechos políticos, así como su participación en la misma.
Lazos y relaciones sociales	Se entiende este eje como la debilitación de los lazos sociales y familiares con los que cuenta la persona, mala relación con sus amigos/as y familiares, así como el desarrollo de comportamientos asociales. Además, los hogares con personas institucionalizadas (hospitales, prisión, psiquiátricos, etc.), hogares con conflictos constantes o personas sin relación con el hogar presentan riesgo de exclusión.

Fuente: Tabla de elaboración propia a partir de Laparra y Pérez (2008).

También, aparte de los factores estructurales mencionados, se pueden distinguir grupos o colectivos que poseen mayor vulnerabilidad en la sociedad, los cuales son: personas sin hogar, personas con discapacidad, personas mayores, personas en situación de dependencia, población inmigrante, víctimas de violencia, población gitana, víctimas de discriminación por origen racial o étnico, orientación sexual e identidad de género, personas reclusas y ex-reclusas y personas con problemas de adicción (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2014).

2.1.2. Datos relevantes de España

Según el informe de European Anti-Poverty Network (2020), en el año 2019 un 23% de la población española estaba en riesgo de pobreza y/o exclusión social, si se traduce a cifras absolutas alcanza un total de 11.870.000 personas. Aunque se observa una reducción con respecto al año anterior, la cifra sigue siendo muy elevada. Si se especifica un poco más, se obtiene un total de 18.4% de personas en riesgo de exclusión y un 33,2% de personas con integración precaria (Fundación FOESSA, 2019). Con respecto a Canarias, teniendo en cuenta el informe FOESSA, las cifras son también



bastante elevadas, situando a la comunidad la última de la lista con los porcentajes más altos referido a la tasa de exclusión moderada se obtiene un total de 13,3%, mientras que la tasa de exclusión severa es de 15,3% (Fundación FOESSA, 2019). A esto hay que añadir situaciones agravantes como la actual crisis sanitaria producida por la COVID-19, que ha provocado la pérdida de empleos a un nivel muy acelerado, así como el incremento del paro. Esta situación no solo afecta al ámbito laboral, sino también a la debilidad del propio mercado al que acceden las personas en exclusión grave, haciendo que sean expulsadas aún más rápido (Fundación FOESSA, 2020).

2.2. Persona sin hogar

Aunque son diversas las definiciones que ayudan a la comprensión del complejo término de sinhogarismo, destaca la que aporta la Federación Europea de Organizaciones Nacionales que trabajan con Personas sin Hogar que, aunque no es oficial, está generalmente aceptada por su amplitud del término y porque abarca una alta variabilidad de realidades. La FEANTSA entiende por persona sin hogar:

Toda aquella que no puede acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, bien sea por falta de recursos económicos, ya sea por razones económicas o por tener dificultades personales o sociales para llevar una vida autónoma (Avramov, 1995).

Del mismo modo, resulta de gran interés y utilidad considerar la clasificación que se realiza de este colectivo, como lo hace la Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial (ETHOS), la cual diferencia cuatro categorías que, a su vez, están divididas en subcategorías, permitiendo apreciar las situaciones tan diversas a las que se enfrenta este colectivo en nuestra sociedad (Cabrera, 2009; Alarcón, et al, 2016).

En la siguiente Tabla 2 se hace una descripción detallada sobre cada una de las categorías y subcategorías que se contemplan en esta:



Tabla 2

La Definición y Clasificación ETHOS del Sinhogarismo

Categoría conceptual	Tipología Operativa	Situación residencial
Sin techo	1. Vivir en un espacio público.	1.1 Espacio público y al aire libre, al exterior.
	2. Pernocta en un refugio nocturno y/o están obligados/as a estar varias horas del día en un espacio público.	2.1 Refugio nocturno o albergue.
Sin vivienda	3. Viven en centros y albergues para PSH temporal.	3.1 Centro de alojamiento y albergues.
		3.2 Alojamiento temporal y de tránsito.
		3.3 Alojamiento de apoyo.
	4. Albergues para el género femenino.	4.1 Albergues para mujeres solas o con hijos/as.
	5. En centros de alojamiento para aquellos que solicitan asilo e inmigrantes.	5.1 Alojamiento temporal o centros de recepción.
		5.2 Alojamiento para trabajadores temporeros.
	6. Personas que en un momento concreto van a ser despedidas de instituciones residenciales o de internamiento.	6.1 Cárceles.
6.2 Instituciones Sanitarias.		
6.3 Centros de menores.		
7. Perciben alojamiento con apoyo sostenido a causa de su condición de PSH.	7.1 Residencia para personas mayores sin hogar.	
	7.2 Vivienda tutelada y con apoyo para personas que antiguamente han estado sin hogar.	
Vivienda insegura	8. En régimen de inseguridad sin pagar alquiler.	8.1 Acogidos por miembros familiares.
		8.2 Sin tenencia legal (subalquilados).
		8.3 Viviendas ocupadas ilegales.
9. Está bajo amenaza por desahucio.	9.1 En régimen de alquiler.	
	9.2 Con vivienda en propiedad.	
10. Bajo amenazas por violencia por parte de pareja o familiares.	10.1 Denuncias presentadas ante la policía.	
Vivienda inadecuada	11. Viviendo en estructuras temporales y no convencionales.	11.1 Caravanas y similares.
		11.2 Edificaciones con un fin que no es compatible con la convivencia de personas.
		11.3 Estructuras temporales.
12. Alojamiento impropio.	12.1 Edificio ocupado que no es apropiado para vivir en él.	



Categoría conceptual	Tipología Operativa	Situación residencial
13. Hacinamiento extremo.	13.1 Muy por encima de los estándares que marcan el hacinamiento.	

Fuente: Tabla elaborada a partir de Cabrera (2008).

2.2.1. Características de las Personas Sin Hogar

El colectivo de personas sin hogar constituye un grupo ciertamente heterogéneo, influyendo en esta realidad múltiples circunstancias y factores que la tornan compleja y difícil de analizar. Existen varias investigaciones que analizan las características de las personas sin hogar. En lo que respecta en la variable sexo, predomina en todos los estudios el género masculino, aunque en los últimos años el femenino ha ido aumentando progresivamente (Trigo, 2016; López, 2017; Panadero, et al., 2017). Siguiendo con la edad, se destaca que es de entre los 39 y 46 años (Trigo, 2016; Sánchez, 2012; López, 2017), entre los 40 y 51 años (Panadero, et al., 2017), viéndose que la población cada vez es aún más mayor, por lo que condiciona a la hora de conseguir un empleo. El estado civil mayoritario de estas personas es soltero/a, separado/a o divorciado/a (López, 2017; Trigo, 2016).

En cuanto al nivel de estudios, la mayoría del colectivo presenta estudios primarios incompletos o completos, o también estudios secundarios (Panadero, et al, 2017; Trigo, 2016), aunque en los últimos años se puede observar cómo hay más personas sin hogar con estudios universitarios (López, 2017; Sánchez, 2012). Del mismo modo, desde el punto de vista laboral, entendidos en la materia destacan que la mayoría de la población está en paro y sin subsidio, por lo que carecen de ingresos, o los pocos que puedan conseguir son inestables e inseguros (López, 2017). En definitiva, cuentan con una baja participación en la sociedad por su nula empleabilidad sin estar ni siquiera jubilada ni incapacitada, por lo que la mayoría se encuentra en búsqueda de empleo (Trigo, 2016). Por otro lado, las personas que tienen ingresos económicos ascienden a un 9,6% por ser jubilados/as o pensionistas (López, 2017), además de prestaciones públicas percibidas por el 32% (Trigo, 2016). También, el colectivo manifiesta tener dinero mediante el desarrollo de actividades relacionadas con la economía sumergida y la mendicidad, así



como también a través del apoyo de familiares o de las entidades del tercer sector (Trigo, 2016, López, 2017).

Por último, se hace hincapié en la prevalencia al consumo de alcohol, haciendo distinción entre hombres y mujeres, el cual los primeros alcanzan un 22% y las segundas un 17% (Trigo, 2016; López, 2017; Panadero, et al, 2017; INE, 2019). Por consiguiente, muchas de las personas sin hogar presentan algún padecimiento de enfermedades crónicas físicas (30,7%) y trastornos mentales (16,6%) (Trigo, 2016; López, 2017; Panadero, et al., 2017; INE, 2019).

Es importante destacar el papel de la mujer en este colectivo, ya que está doblemente invisibilizada, por una parte, por su condición de mujer y, por otra, por la situación de sinhogarismo (Matulic, et al., 2020; Cáritas, 2021). Las mujeres presentan el 21,4% de la población en situación de sinhogarismo (Cáritas, 2021). El impacto de la desigualdad de género a lo largo de la vida de las mujeres limita sus capacidades para mantener hogares independientes. Igualmente, se aprecia que, a diferencia de los hombres, las mujeres se ven respaldadas utilizando diferentes sistemas que las protegen de la situación de calle, como por ejemplo el alojamiento en instituciones sociales, en casa de amigos/as o en casas de familiares, es decir, contando con redes de apoyo (Matulic, et al, 2020). Matulic y colaboradores/as (2019) determinan que el 48% de las mujeres se encuentran en viviendas inseguras e inadecuadas, la primera vinculada a la inestabilidad residencial y la segunda a la precariedad habitacional. Este dato hace alusión a que la exclusión social varía entre la exclusión residencial y la precariedad económica. Por otro lado, pone de manifiesto que las mujeres sin hogar suelen estar en más alojamientos en instituciones de acogida y que buscan más ayuda de los servicios sociales para poner fin a sus problemas cuando no tienen redes de apoyo, que los hombres. Haciendo referencia al artículo de Cáritas (2021), el 46,7% de las mujeres se encuentran en exclusión residencial y se encuentran en los rangos de 18 y 45 años de edad, de las cuales más del 70% sufren insultos o han sido robadas, además del 60,4% que han sido víctimas de violencia de género.

Por último, se pone de manifiesto que el colectivo desde que se encuentra en la calle ha sido insultadas (41,9%), les han robado (40,3%) y han sido víctimas de agresiones sexuales (3,5%) (Sánchez, 2017).



2.2.2. Consecuencias experimentadas por las personas sin hogar

Aunque la propia palabra de *sinhogarismo* ya da pistas sobre las consecuencias que se pueden experimentar, se han detectado múltiples efectos y secuelas más allá de la pérdida de la vivienda. Una de las más graves, como menciona García (2011), es la desmotivación que se manifiesta de distinta manera en cada persona, pero es por esta razón que se desencadenan las actitudes más frecuentes de dejadez, apatía, agresividad, victimismo, tristeza, etc. Igualmente, de ser una consecuencia grave, también es la más complicada de tratar. Este ingreso involuntario en el *sinhogarismo* genera sentimientos que calan en la identidad de las personas, ya que la ausencia de vida con alta participación social deriva en una pérdida de autoestima, estrés, tensión, fatigas y otras muchas afecciones derivadas de la situación (Muñoz y Cordero, 2017). Es interesante añadir la falta de voluntad que se genera, además de la autoculpabilización, lo cual, junto con lo anterior, desacredita a la persona para realizar algún cambio en su vida (Goffman, 2009). Incluso, al no contar con un espacio seguro son más propensos a sufrir más riesgos como hipotermia o enfermedades, también están expuestos a mayor inseguridad personal, al consumo de drogas, dificultad para conseguir trabajo y ejercer derechos básicos como acceder a una vivienda o ir a votar. Por añadidura, se les estigmatiza bastante socialmente haciendo que su autoestima y autoimagen queden deterioradas, dificultando más su promoción (Muñoz y Panadero, 2004).

Se pueden apreciar, otras consecuencias como la obstaculización del ejercicio de una serie de derechos que poseen como ciudadanos/as, de los cuales resaltan el derecho a la vivienda, derecho al trabajo, derecho al honor y a la propia imagen y derecho a la protección de salud. En relación con este último, cabe mencionar que no se niega el acceso al Sistema de Salud, sino que se entiende que la situación de calle y *sinhogarismo* puede agravar las patologías existentes e incluso desarrollar nuevas (Sánchez, 2010; Muñoz y Panadero, 2004).

Esta problemática no entiende de edades, por lo que hay que tener presente que la exclusión afecta a los/as menores y también sufren las consecuencias del proceso. Para los/as niños/as los primeros años de vida son decisivos en su desarrollo, es tarea de su familia proporcionar un ambiente adecuado y agradable. Sin embargo, la situación actual de algunos/as menores es preocupante puesto que se encuentran bajo el umbral de la pobreza y muchos de los derechos son vulnerados. También, destaca la evidente pérdida



del bienestar pues se ven afectados/as tanto en su presente como en su futuro, influyendo negativamente en su desarrollo y fomentando la creación de estilos afectivos negativos aumentando la indefensión. Asimismo, en su vida adulta tienen más posibilidades de padecer secuelas físicas, psicológicas, afectivas y relacionales. Además, heredan las carencias de sus padres y madres, también conocido como transmisión intergeneracional de la pobreza, dificultando la salida y su promoción social (González, 2014; Celeita y Pérez, 2014).

Aparte de las consecuencias derivadas de la situación en la que se encuentran, conviene destacar que está aún más agravada por la Covid-19. Este colectivo destaca por su vulnerabilidad, pues en la mayoría de los casos no disponen de productos de higiene o lugares para asearse, facilitando tanto el contagio como la transmisión. Además, muchas personas padecen o han desarrollado patologías físicas y mentales, así como adicciones y problemas derivados de la vida en la calle, lo cual hace especialmente más difícil su situación. Esta gran exposición al virus no solo trae consecuencias negativas sobre su salud, sino que además pueden experimentar más rechazo y discriminación de la que ya sufren, afectando a su disposición para conseguir un hogar o un sitio donde alojarse (Tsai y Wilson, 2020; FEANTSA, 2021).

2.3. Marco normativo

Existen una serie de derechos que están reconocidos a las personas sin hogar y una normativa que permite la intervención profesional, ya que es fundamental en la respuesta que se le puede facilitar al colectivo. Es importante destacar cuáles son los elementos primordiales, así como comprender el contexto en el que surgen y tenerlos presentes en todas las acciones que se desarrollen.

Así, partiendo de esta base, en la Declaración de los Derechos Humanos (ONU, 1948) se expone en su artículo 25:

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u



otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

Sin embargo, como se ha podido observar en el último año, el COVID- 19 ha estallado una nueva crisis que ha deteriorado las condiciones de vida de una parte de la población, ya que afecta tanto al sistema sanitario como al económico. Esto ha producido que haya un aumento de los impagos de los alquileres, un aumento de viviendas compartidas por no poder permitirse el pago de uno completo, el aumento de los desahucios y, además, la gente que se queda en situación de calle, entre otras. Con lo cual, este derecho no se cumple, porque tiene que llevarse a cabo con unas condiciones mínimas para su cumplimiento.

La Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda, tiene por objeto regular el derecho a tener una vivienda digna y adecuada, pues toda persona tiene el derecho a acceder a esta independientemente de cuál sea su situación económica, social, familiar y capacidad funcional. La aplicación de esta ley implica la conjunción de diversos derechos, actuaciones y obligaciones, definir las políticas de vivienda, fijar los parámetros de accesibilidad a estas, establecer unas medidas que aseguren la protección a los/as consumidores/as, definir los derechos, criterios y deberes, establecer un régimen jurídico y las condiciones de adjudicación, gestión y control de estas y constituir unas medidas para la intervención administrativa y régimen sancionador. Por el contrario, en la práctica profesional, no se lleva a cabo y se da la vulneración de muchos de estos aspectos. A este nivel estatal, también cabe destacar la I Estrategia Nacional Integral para las Personas Sin Hogar (2015- 2020) que parte del enfoque holístico y eficaz. Lo que se pretende con esta estrategia es llevar a cabo unas actuaciones que se dirigen hacia un mayor bienestar y calidad de vida de las personas de este colectivo, favoreciendo su inserción en la sociedad, trabajando desde la prevención del fenómeno del sinhogarismo.

En el ámbito autonómico es preciso reseñar la Ley 2/2003, de 30 de enero, de vivienda de Canarias, que tiene como objeto regular el derecho a tener acceso a una vivienda digna y adecuada como se prevé por el artículo 47 de la Constitución en la Comunidad de Canarias. Además, hacer efectivo el uso habitacional disponible por el ordenamiento jurídico en relación con la función social que se debe cumplir, mantener, rehabilitar y conservar. De la misma manera, cabe mencionar la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, pues es una ley bastante reciente y en la cual no



se hace mención alguna al colectivo de personas sin hogar. Esta es de gran importancia en esta investigación, pues se trata del marco desde el que parte la intervención profesional de los trabajadores y trabajadoras sociales.

Por último, en Tenerife se desarrolló el I Plan Municipal de Atención a Las Personas Sin Hogar de Santa Cruz de Tenerife (2019-2023) a través del Instituto Municipal de Atención Social (IMAS) correspondiente a dicha administración local. En el cual se pretenden conseguir una serie de objetivos para lograr una buena intervención con este colectivo, como son la actualización de los datos. La definición de un modelo integral de atención, ajustar la identificación de las personas sin hogar y la elaboración de una estrategia para la creación de una red municipal de recursos para dar una mayor atención al colectivo demandante.

2.4. Red de recursos para Personas Sin Hogar

La realidad tan compleja en la que se encuentran inmersas las personas sin hogar requiere de un apoyo social e institucional firme. Tal y como aparece en la Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar 2015-2020 del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2016), se pone a disposición de las personas sin hogar una serie de recursos con tal de garantizar la seguridad como pueden ser: equipos de atención en calle, recursos de baja exigencia, centros de día, servicio de ropero, servicios de comedor, viviendas, pensiones, Housing First y guías de recursos propios de cada Comunidad Autónoma. Para tener una noción sobre el alcance de estos servicios, en el año 2018 en España se ofertaron 20.219 plazas para recursos de alojamiento, de este total se consiguió una ocupación del 89%. Al hablar en cifras absolutas, esto supone un conjunto de 18.001 personas, observándose una evolución creciente con respecto a los años anteriores. En cuanto a servicios de restauración la respuesta que se obtuvo fue que se proporcionó un total de 48.573 servicios, contemplando un aumento del 10,7% comparado con años atrás. Estos recursos mencionados son los más demandados y los más frecuentes, pero también existen otros con una atención más específica, de los cuales destacan los centros encaminados a la inmigración y solicitud de protección internacional, atendiendo a un total de 39,9%, seguido por los centros de atención a las drogas con un 19,8%, atención a la adicción del alcohol con un 17,3% y atención de trastornos mentales con un 15,5%, entre otros (INE, 2019).



En cuanto a los recursos existentes en Tenerife, se pueden encontrar diversos tipos, dependiendo de la carencia que satisfacen se pueden dividir en recursos de atención a las necesidades básicas, alojamiento, drogadicción, salud, laboral y empleabilidad, UTS y ocio. Algunos de estos recursos están presentes en el I Plan Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar en el Municipio de Santa Cruz de Tenerife (2019- 2023) (IMAS, 2019) tal y como se recoge y describe en la Tabla 3.

Tabla 3

Recursos para personas sin hogar en la isla de Tenerife

CLASIFICACIÓN	RECURSOS
Atención a las necesidades básicas	Aquí entran recursos principalmente de Cáritas y Cruz Roja, con proyectos como la Unidad de Emergencia Social, la Unidad Móvil de Atención en la Calle o el Centro de Día prestando ayuda para atender necesidades inmediatas y servir de nexo con las administraciones públicas, entre otras cosas.
Alojamiento	Estos recursos prestan un servicio de alojamiento a personas sin hogar, se encuentran proyectos como Café y Calor y Lázaro-Casa Sol de Cáritas o el RAM de Cruz Roja, abierto recientemente en el centro de La Laguna
Drogadicción	En este ámbito se puede hablar de dos asociaciones que son las más extendidas en el territorio insular, la primera es San Miguel Adicciones que cuenta con UAD y centros de día, y la segunda es ANTAD, la cual cuenta con UAD y centros residenciales. También podemos encontrar otros como las Unidades de Desintoxicación Hospitalaria o el proyecto de Cáritas llamado Drago, el cual se trata de una UAD especializada en alcohol.
Salud	En esta categoría se encuentran asociaciones sin ánimo de lucro como Médicos del Mundo, que garantiza el derecho a la salud. Además de atención socio sanitaria, realizan actuaciones de educación y sensibilización.
Laboral / empleabilidad	Se encuentran proyectos y fundaciones como ATARETACO, Proyecto Mila de Cáritas, Don Bosco o Fundación ADECCO
UTS	Como su nombre indica, son las Unidades de Trabajo Social repartidas en el territorio insular.
Ocio	En este apartado aparecen recursos sobre todo municipales, por lo que dependerá de cada ayuntamiento y municipio, pero en La Laguna se puede encontrar la biblioteca Adrián Alemán de Armas o los centros ciudadanos.

Fuente: elaboración propia (2021).



2.5. Intervención con PSH

En la intervención con personas en exclusión social grave, según comenta García (2011), es mucho más sencillo afrontar las situaciones de escasez material, ya que se pueden gestionar recursos de alojamiento, salud o rentas, que las situaciones referidas a las relaciones familiares o sociales, así como aumentar o mantener la motivación de la persona. Por ello, los planes de intervención deben ser elaborados a partir del análisis exhaustivo de las necesidades y circunstancias para adaptarlos a la persona, pues cada persona presenta una historia de vida única y así debe ser su intervención. A continuación, se mencionan pautas necesarias e imprescindibles a la hora de trabajar con este colectivo, hay que determinar qué percepción tiene sobre su situación, así como el grado de motivación y la etapa en la que se encuentran. En cuanto a los objetivos, estos tienen que ser medibles y realistas, lo más importante es que sean asumidos y establecidos por la persona con total libertad. Resulta esencial descubrir y abordar aquellos aspectos que impiden la promoción del/la usuario/a, los cuales suelen ser varios. Asimismo, se debe garantizar la continuidad de los itinerarios por parte del/la profesional e intentar que la persona también quiera seguir en el procedimiento. Por último, es esencial facilitar el acompañamiento y ser referentes profesionales estables ofreciendo apoyo emocional (García, 2011; Angelats, 2011; Peláez, 2011).

Además, la complejidad del problema hace necesario que se disponga de una red competente y apropiada de recursos formados por equipos profesionales que tengan una visión integral de la persona, posean conocimientos sobre la problemática, habilidades de comunicación y de trabajo en equipo, actitudes pacientes y comprensivas, perseverantes, sensibles y resilientes, entre otras. (García, 2011; Lozano, 2011).



3. Objetivos e hipótesis.

3.1. Objetivos generales y específicos.

Esta investigación persigue una serie de objetivos generales y específicos con el fin de esclarecer y conocer la realidad a la que se enfrentan los/as profesionales en la intervención con personas sin hogar así como las barreras y dificultades que encuentran diariamente. Para ser más precisos se enuncian los siguientes objetivos:

O.G 1: Conocer la percepción de los y las profesionales sobre las dificultades que experimentan en la intervención con personas sin hogar.

O.E 1.1: Analizar las limitaciones que encuentran los y las profesionales en la intervención con las personas sin hogar.

O.E 1.2: Estar al tanto de la percepción de los y las profesionales sobre la labor que desempeñan y su posición ante la intervención.

O.G 2: Identificar los factores que influyen en la eficacia de la intervención profesional con las personas sin hogar.

O.E 2.1: Delimitar los factores que dificultan la intervención profesional con las personas sin hogar.

O.E 2.2: Identificar los elementos precisos para mejorar o superar las dificultades presentes en la intervención profesional.

O.E 2.3: Vislumbrar la percepción profesional sobre la eficacia de las políticas sociales y normativa e implicación de las administraciones públicas en la atención al colectivo.

3.2. Hipótesis:

1. La intervención profesional con personas sin hogar es algo complejo por ser un grupo muy heterogéneo y por tener un gran abanico de situaciones posibles con el que trabajar.
2. Para amparar una intervención eficiente y ajustada a las necesidades del colectivo, se necesitan recursos, servicios e instrumentos disponibles en la actualidad que, evidentemente son insuficientes.



3. En la intervención con personas sin hogar, los y las profesionales que actualmente están ejerciendo, no disponen de formación y herramientas adecuadas para dar una respuesta que se adapte a la realidad de cada persona.



4. Método

4.1. Diseño

El diseño de la investigación está fundamentado en diferentes criterios: según el carácter, la investigación es cuantitativa, ya que se realizan preguntas cerradas, donde las personas no tenían elección a responder más de las opciones que se les presentaban en el cuestionario. En función de los objetivos, se trata de un tema descriptivo, puesto que se habla del tema investigado de forma detallada. Por un lado, según el grado de experimentación, se trata de una investigación preexperimental pues, se limita a la observación de la muestra sin alterar las variables del cuestionario. Por otro lado, cuando se habla del marco temporal se puede ver reflejado que es un diseño transversal, pues el cuestionario se entregó a la muestra en un momento determinado. Además, se utilizaron fuentes, por una parte, primarias, ya que la recogida de datos es expresamente para la investigación y por aquellos que la efectúan, y por otro lado, secundarias, pues se obtuvo la ayuda de una tercera persona para conseguir la muestra. En función de la amplitud, se puede decir que es una investigación micro, puesto que se cuenta con un grupo reducido de participantes. Por último, en cuanto a la finalidad, se trata de una investigación básica puesto que, se limita a conocer y descubrir la realidad que afecta a los/as profesionales de este ámbito, sin intentar resolver los problemas y actuaciones.

4.2. Participantes

La muestra obtenida a través de esta investigación ha sido un total de 46 participantes, siendo 76,1% (35) mujeres y 23,9% (11) hombres. La media de edad de esta es de 37,19 años. El lugar de residencia de los y las profesionales que trabajan con personas sin hogar, en su mayoría viven en la isla de Tenerife, los cuales cuentan con un nivel educativo de formación profesional o universitaria (93,5%). Además, casi la mitad de estos tienen más de 10 años de experiencia.

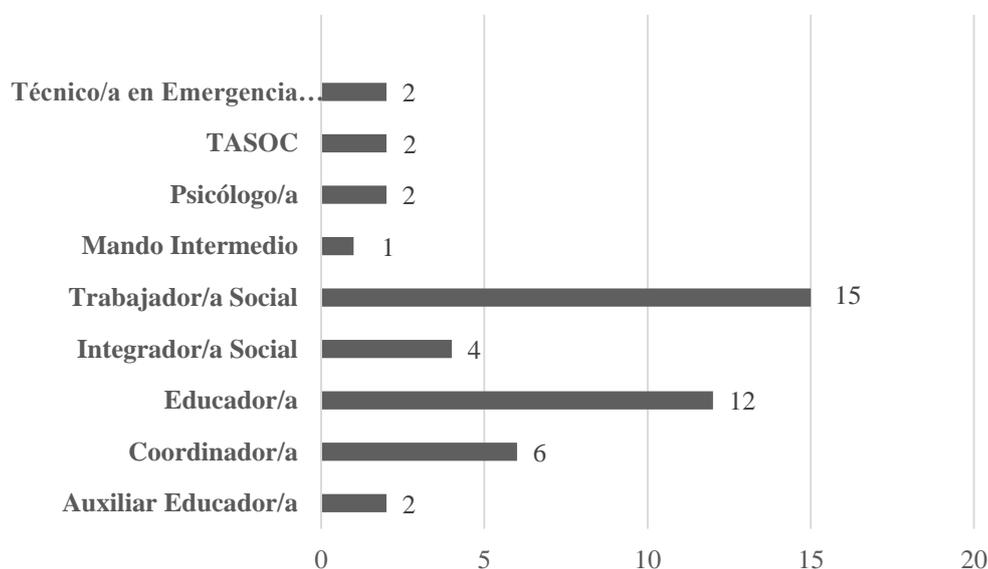
Los recursos en los que trabajan estos/as profesionales son diversos: Servicio Integral de Atención a Personas Sin Hogar del Excmo. Ayuntamiento de SC de Tenerife (21 personas), Cáritas Diocesanas de Tenerife (15 personas), Cruz Roja de La Laguna (1 persona), Albergue Municipal de Transeúntes (2 personas) y trabajo autónomo (1 persona). Además, se encuentran servicios en Oviedo (2 personas), en Sevilla (2 personas), en Asturias (2 personas).



Por último, el puesto de trabajo de la muestra es diverso (ver Gráfico 1):

Gráfico 1

Puesto de trabajo de los y las profesionales



Fuente: Elaboración propia (2021).

4.3. Técnicas e instrumentos

En esta investigación, para la recogida de información, se ha utilizado la herramienta del cuestionario, pues se adapta perfectamente al objetivo de estudio, facilitando la accesibilidad a la muestra, permitiendo analizar de manera rápida y cómoda. Este cuestionario es de tipo “Ad hoc” (ver Anexo 1), en el que el único fin es conocer las dificultades que se encuentran los y las profesionales a la hora de intervenir con las personas sin hogar. Dicha herramienta está dividida en cuatro secciones diferenciadas. La primera consta de la parte introductoria, en la cual se explica brevemente en qué consiste el cuestionario. La segunda, trata de los datos sociodemográficos para poder delimitar las características de la muestra a la que se quiere llegar, haciendo referencia a los datos sociodemográficos de las personas participantes, donde se encuentran las variables de edad, sexo, lugar de residencia, nivel formativo, tiempo de experiencia, lugar y puesto de



trabajo. La tercera parte está compuesta por las preguntas de investigación, cuenta con 20 ítems que están ordenados y divididos según los objetivos específicos, en el que se tiene que responder preguntas dicotómicas con las opciones de sí o no, el segundo corresponde a las preguntas de “Escala Tipo Likert” (se trata de exponer afirmaciones y la muestra tiene que responder si está totalmente en desacuerdo o totalmente de acuerdo, entre los números 1 y 5) y, para finalizar los bloques de investigación, se incluyen preguntas de varias opciones donde los y las participantes deberán seleccionar aquellas opciones que mejor se ajusten a su opinión. Una vez acabada esta sección, se da paso a la última, donde aparece Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales por la cual se explica el destino de los datos, así como garantía de confidencialidad y el anonimato de las respuestas proporcionadas (Ver Anexo 1).

4.4. Procedimiento

Para elaborar esta investigación se ha indagado en profundidad sobre el tema expuesto haciendo una búsqueda detallada de la bibliografía disponible al respecto, con el fin de concretar conceptos, contextualizar y delimitar el tema de estudio. Una vez elaborado el marco teórico se proponen una serie de objetivos para la investigación, se detalla la muestra de estudio, se plantea la metodología, y por último, se elaboran las preguntas que recogen las variables deseadas.

El borrador de este formulario se facilita a dos profesionales con experiencia y conocimientos sobre la intervención con personas sin hogar para solicitar su opinión sobre el mismo con objeto de determinar si la herramienta cumple con los criterios necesarios y resulta de utilidad para el propósito de la investigación. Estos criterios se recopilan en la disposición de una adecuada redacción, claridad expositiva y comprensión del propósito de las preguntas y no repetición de cuestiones. Dichos profesionales han estimado que la herramienta se ajusta a las condiciones necesarias para administrar a la muestra.

Cuando se completa la elaboración de este cuestionario y su correspondiente revisión, se comienza la difusión entre la muestra, dejando un plazo de 10 días para alcanzar el número esperado de 50 respuestas. Una vez finalizado el tiempo y con las 46



personas que participan, se da paso al vaciado, análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través del programa SPSS en su última versión.



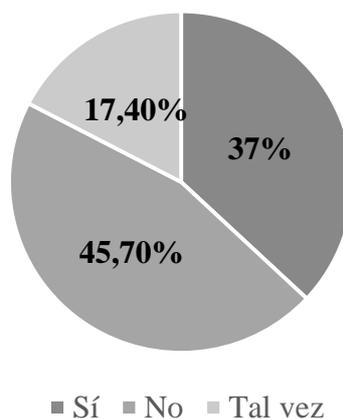
5. Resultados

Tras la recogida de datos del cuestionario, se han obtenido diferentes resultados que se adaptan al objeto de estudio de la investigación.

En los primeros aspectos sobre la percepción que tienen los y las profesionales sobre la disposición de los recursos y herramientas necesarias para prestar una atención ajustada a las necesidades de personas sin hogar, se observa una respuesta heterogénea, tal y como se expone en el Gráfico 2:

Gráfico 2

Disposición de recursos y herramientas para la prestación de una atención ajustada



Fuente: Elaboración propia (2021).

Con respecto a la existencia de recursos suficientes destinados únicamente a las personas sin hogar, el 97,8% (45 personas) han contado que no, cabe destacar que el 2,2% restante, considera que sí hay suficientes recursos. Se puede indagar que, aunque no es un dato significativo, el/la profesional que ha contestado afirmativamente, presta sus servicios en Sevilla, siendo esto posible que la realidad de ese contexto difiera con la que se percibe a nivel nacional. Del mismo modo, la respuesta que ha dado la muestra sobre la existencia de herramientas necesarias para intervenir con el colectivo no está del todo claro, puesto que se han obtenido resultados similares en respuestas afirmativas con un total de 39,1% y en a veces con un 37%.



La consideración de que si los y las profesionales cuentan con formación suficiente y ajustada a la realidad de las personas sin hogar para poder desarrollar una intervención eficiente, la muestra no tiene claro la respuesta, pues el 43,5% piensa que no tienen la suficiente formación, mientras que el 32,6% piensa que sí, dejando el 23,9% restante al tal vez.

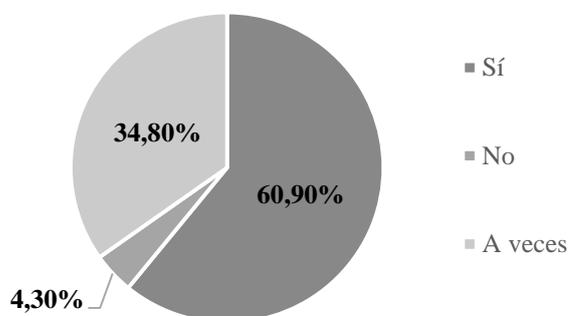
En cuanto a la relación con la atención prestada por parte de los poderes políticos y normativos hacia la realidad del sinhogarismo, se ha demostrado que el 91,3% expone que no existe un apoyo por parte de dichos poderes, mientras que en un porcentaje minoritario de 8,6% no le dan relevancia al asunto.

Siguiendo con el análisis sobre si *los y las profesionales del ámbito social tienen desconocimiento elevado sobre las características, circunstancias y necesidades de personas sin hogar y sobre las dificultades para la intervención con este colectivo*, se muestra que más de la mitad de la muestra estima que se da esta situación (56,5%), mientras que un 32,6% considera que se da a veces. Por el contrario, un porcentaje reducido (10,9%) considera que los y las profesionales tienen un conocimiento adecuado para intervenir con el colectivo.

Los prejuicios que pudieran tener estos/as y el prejuicio que ocasionaría en la intervención que desarrollan con las personas sin hogar ha sido otro de los factores estudiados. Los resultados obtenidos en esta cuestión se pueden observar en el Gráfico 3:

Gráfico 3

Prejuicios profesionales sobre el colectivo.



Fuente: Elaboración propia (2021).



La primera cuestión en la que se indaga en este bloque de preguntas versa sobre el tema de los *recursos y herramientas que tienen los profesionales*, y afirma que hay una red de servicios y recursos efectivos, coordinados y diversos disponibles para los equipos profesionales, se obtiene una mayor tendencia al desacuerdo ($\bar{X}=2.04$). Cuando se analiza si hay una ayuda efectiva y real hacia las personas con las herramientas actualmente disponibles, en este caso la tendencia fue, al igual que la anterior, al desacuerdo ($\bar{X}=2.34$). Por otra parte, cuando se estudia si los procesos de intervención que realizan los y las profesionales resultan fallidos debido a, entre otras cosas, la falta de herramientas y recursos se percibe que, al contrario de las anteriores, estos/as se muestran de acuerdo con este pensamiento ($\bar{X}=3.91$).

A continuación, se da paso al análisis de la formación de los y las profesionales, afirmando que estos/as poseen los conocimientos y la formación adecuada y necesaria para afrontar la intervención con estas personas, alcanzando una mayor tendencia al desacuerdo o una posición neutra ($\bar{X}=2.86$). Seguidamente se enuncia que actualmente existe un gran abanico de alternativas formativas con el fin de mejorar la intervención en este ámbito de personas con extrema vulnerabilidad obteniendo una respuesta similar a la anterior, donde lo consideran insuficiente ($\bar{X}=2.54$), mostrando su desacuerdo con esta afirmación.

En lo que respecta a la legislación vigente y la postura de la muestra, se considera que este no es competente por lo que no proporciona respuesta ni protección a las personas sin hogar ($\bar{X}=1.95$). En materia de política social, discrepan con la efectividad de las políticas sociales dirigidas a satisfacer las necesidades del sinhogarismo, las cuales no son suficientes para dar una respuesta a las personas sin hogar ($\bar{X}=1.76$).

Cuando se plantea la afirmación a la muestra de si tanto ellos/as como la sociedad, no dan el valor, relevancia y repercusión que merece la intervención, se refleja un considerable nivel de acuerdo ($\bar{X}=3.5$), siendo imprescindible repensar y adaptar el modelo actual.

La actualidad se encuentra caracterizada por la precariedad económica, falta de trabajo, elevado coste de la vivienda, así como innumerables requisitos para acceder. Todos estos factores tienen una incidencia importante en lo que respecta a la reinserción

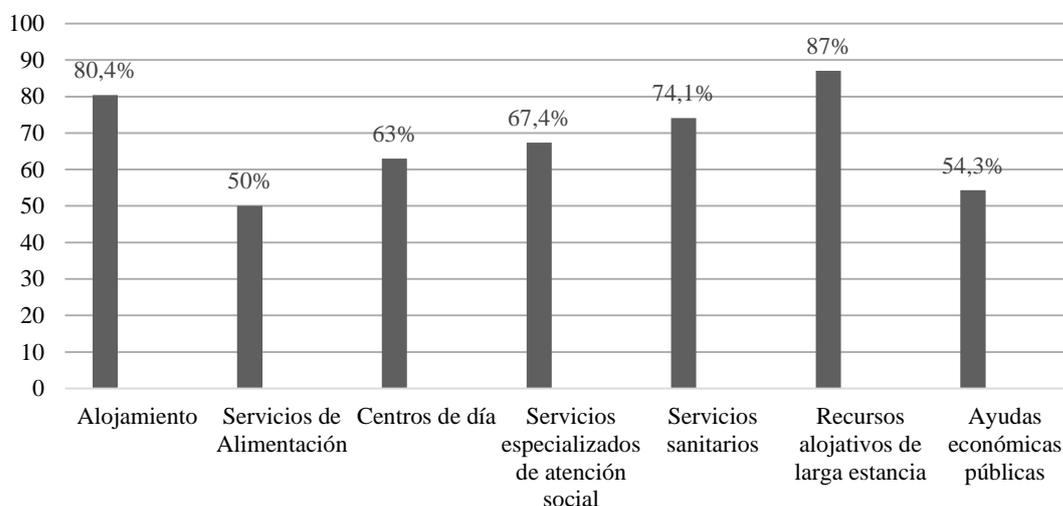


social de las personas sin hogar, siendo una cuestión que también se ha planteado a la muestra para conocer su percepción y se ha apreciado una clara tendencia al acuerdo ($\bar{X}=4.30$).

En la parte de la investigación destinada a conocer los recursos que se requieren para afrontar el sinhogarismo desde una opinión profesional, destacan los elementos reflejados en el Gráfico 4:

Gráfico 4

Recursos necesarios para la intervención



Fuente: Elaboración propia (2021).

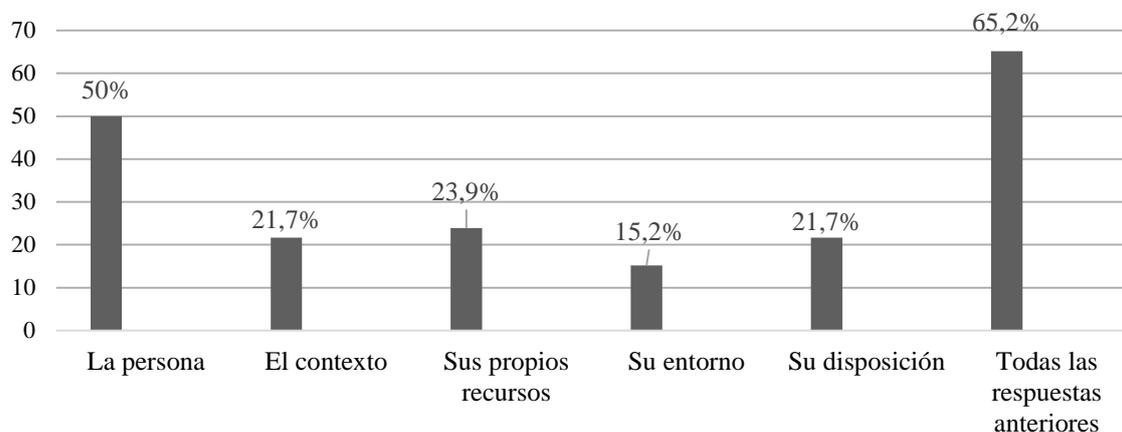
Tal y como se puede comprobar en la gráfica anterior, la respuesta más escogida fue *“Recursos alojativos de larga estancia como alternativa a la falta de respuestas del mercado de vivienda como el programa Housing First, pensiones sociales (lugares donde se pueda residir durante un periodo largo de tiempo con un coste reducido), viviendas de protección social, viviendas con alquiler social, etc.”* con un 86,7%.

Seguidamente, cuando se pregunta sobre dónde centran el foco de la intervención, se alcanzan los resultados reflejados en el Gráfico 5:



Gráfico 5

Aspectos importantes en la intervención



Fuente: Elaboración propia (2021).

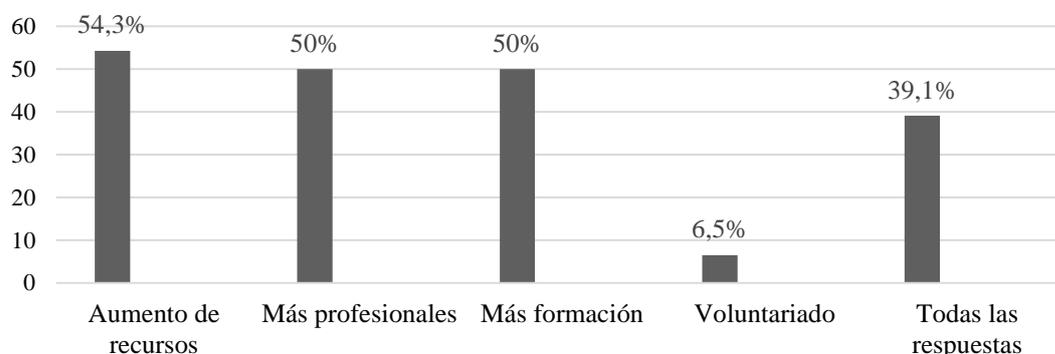
Tal y como se puede observar, la opción más elegida guarda relación con los elementos en los que se ha indagado (65.2%) es decir que la persona, su contexto, su situación personal, la autonomía, sus recursos y su contexto son los aspectos en los que más se fijan los y las profesionales a la hora de intervenir. Resulta significativo, que la segunda opción más marcada radica en la persona (50%), la cual se constituye como un valor fundamental y esencial para superar la situación de extrema exclusión social. En cuanto a la que menor referencia se ha hecho es la consideración del entorno socio-familiar (15.2%), siendo este un aspecto relevante a considerar y reflexionar por los y las profesionales en los procesos de intervención. Otras opciones planteadas a propuesta de la muestra se centran en la importancia de prestar atención a los derechos reconocidos y la necesidad de hacerlos valer, así como también la importancia de disponer de más alternativas formativas, dirigidas a la promoción de la autonomía personal, enfocadas en la inserción laboral y donde además se vincule a los servicios sanitarios.

Los elementos que podrían contribuir a facilitar el trabajo con el colectivo son diversos, tal y como se refleja en el Gráfico 6:



Gráfico 6

Elementos facilitadores de la intervención



Fuente: elaboración propia (2021).

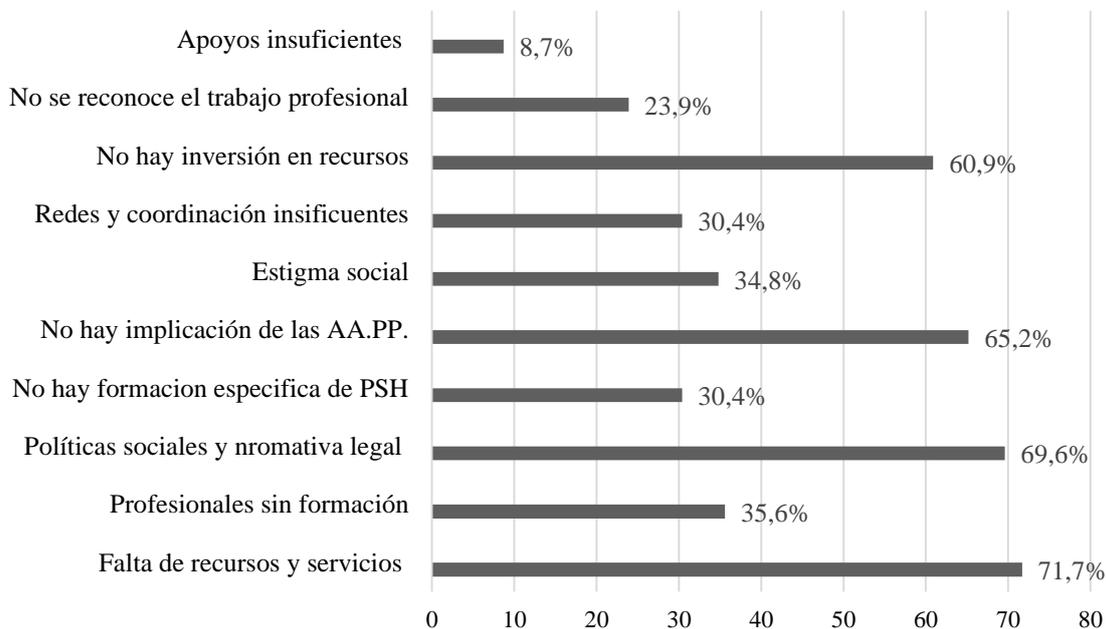
En este caso destaca la necesidad de disponer de más recursos dirigidos a las PSH (54,3%), así como la necesidad de más profesionales y más formación, con un 50% en ambas respuestas. La muestra también ha puesto de manifiesto otras cuestiones requeridas para prestar una atención satisfactoria, como son la exigencia de que haya mayor voluntad política y apoyo especializado desde el Sistema Público de Salud, en especial, Salud Mental.

Para concluir este apartado, se habla sobre las dificultades que afrontan los y las profesionales en la intervención con las personas sin hogar, como se muestra en el Gráfico 7, estas fueron las respuestas obtenidas:



Gráfico 7

Dificultades para intervenir con las Personas Sin Hogar



Fuente: Elaboración propia (2021).

En este caso, las tres más elegidas fueron “*Falta de recursos y servicios suficientes*” con un 73,3%, seguida de “*Políticas sociales y normativas que proporcione un marco estable y atención adecuada*” con un 68,9% y “*No se ha dado la relevancia al colectivo por parte de las administraciones públicas locales con competencia en la atención al colectivo*” con un 64,4%.





6. Discusión

Este trabajo tiene como objetivo esclarecer y descubrir las dificultades a las que se enfrentan los y las profesionales en la intervención con personas en extrema vulnerabilidad social. A partir de los datos obtenidos y la búsqueda bibliográfica realizada anteriormente, se puede dar una respuesta a esta incógnita inicial, contrastando estos resultados con la teoría.

Para comenzar, es interesante destacar que los y las entendidos/as reflejan que, en las intervenciones sí disponen de recursos y herramientas, considerándolas válidas para ofrecer ayuda a las personas sin hogar, sin embargo, destacan que no hay recursos especializados en este colectivo para responder a las necesidades específicas que presentan. Aunque primeramente se pueda entender como una incoherencia en los resultados, lo cierto es que se puede ver reflejado en la teoría, concretamente en el apartado de '*Red de recursos para PSH*', donde aparece una gran lista con opciones disponibles en la isla de Tenerife pero si se filtran los resultados en busca de recursos especializados se reduce drásticamente la oferta. A pesar de la escasez de recursos específicos destinado a este colectivo, se puede interpretar que son los más efectivos a la hora de cubrir las necesidades que presentan las personas sin hogar, pues siempre tienen una alta demanda, como reflejó el INE (2019), en recursos, a nivel estatal, se ofertaron 20.219 plazas de alojamiento con una ocupación del 89%. Además, se observa una tendencia creciente con respecto a años pasados. Junto con este, también se ofreció recursos de restauración, siendo también uno de los más populares y necesarios junto con el anterior.

Ahora bien, en lo que respecta a la formación y el conocimiento de la problemática por parte de la muestra, la mayoría está de acuerdo en que sí hay un desconocimiento sobre las características del problema. Esta tendencia, aunque de una manera más sutil e indirecta, se ve relacionada con las aportaciones que realiza García (2011), quien afirma que para intervenir con el sinhogarismo es necesario contar con personas formadas y que entiendan la problemática. Por tanto, esta parte de incomprensión y falta de conocimiento percibida por el propio colectivo de trabajadores y trabajadoras reflejada en el cuestionario podría ser, en parte, el origen de la dificultad en la intervención.

Conviene destacar los aspectos más importantes en los que se fijan los y las profesionales a la hora de intervenir con el colectivo, entre ellos destaca la persona, el



contexto, sus propios recursos, su entorno y su disposición junto a otras respuestas como garantizar el ejercicio de los derechos. Los resultados reflejan que, más de la mitad de las personas que respondieron tienen en cuenta todos los aspectos para poder actuar de una manera precisa y eficaz. Aunque no queda reflejado de una manera minuciosa por la limitación propia del espacio y las respuestas, se puede observar la multitud de factores a tener en cuenta con las personas a las cuales se les ofrece ayuda. En esta cuestión no hay margen para el debate, pues se ve totalmente constatado con las aportaciones de numerosos autores (García, 2011; Laparra et al., 2008; Sánchez, 2010; FEANTSA, 2021) defienden la multicausalidad del sinhogarismo y, al tener muchos orígenes la solución, debe ir enfocada a subsanar todas las carencias que se presentan, o al menos las más importantes. Del mismo modo, Laparra et al., (2008) define tres grandes ejes que son a su vez causa y consecuencia del proceso de exclusión, siendo estos: el eje económico, el eje político-ciudadano y el eje de lazos y relaciones sociales. Las respuestas obtenidas en el cuestionario se pueden ordenar en estos tres fundamentos, por lo que las respuestas se ven totalmente respaldadas con la teoría existente. No obstante, destaca con una baja relevancia en el cuestionario las redes de apoyo a pesar de que se constituye como un eje fundamental de la intervención (Laparra et al., 2008), siendo un aspecto al que se le debe asignar un mayor valor e importancia por parte del cuerpo profesional, desarrollar acciones y estrategias que permitan trabajar esa dimensión de manera más consciente, y ello seguramente se verá repercutido en los resultados de la intervención.



7. Conclusiones

El fenómeno del sinhogarismo es bastante complejo a la hora de analizarlo, ya que existen muchos factores que influyen en este. A su vez, las personas sin hogar son un grupo heterogéneo que, requiere una intervención diferenciada e individualizada para dar una respuesta ajustada a cada persona (poseen sus propias características circunstancias, necesidades y realidad), mejorar sus condiciones de vida y promover su integración.

El sinhogarismo es una realidad invisibilizada desde siempre, tanto para la sociedad en general como para muchos y muchas profesionales en particular, por ello es imprescindible que este fenómeno se incorpore a las agendas políticas, administrativas y técnicas para dar una respuesta eficiente que ayude a combatir y erradicar las situaciones de extrema vulnerabilidad y exclusión social. Del mismo modo, se tiene que captar la atención de la comunidad científica, ya que el colectivo precisa de un estudio continuado para determinar cómo se manifiesta el sinhogarismo de manera objetiva, qué factores influyen y las estrategias precisas para hacerle frente. Específicamente, es necesario ampliar la información sobre los recursos y herramientas que se prestan para dar una respuesta que se adapte mejor a dicho colectivo. Asimismo, se debe precisar la formación como un factor fundamental para los y las profesionales que intervienen con el colectivo, para que su capacitación y disposición de los conocimientos precisos para prestar una atención de manera eficiente.

Con la intención de lanzar más luz a las incógnitas planteadas con anterioridad, aparece la presente investigación y los objetivos planteados en esta. Se puede afirmar que estos se han alcanzado en su amplia mayoría, pues a través de la misma se ha podido analizar que las limitaciones que se encuentran los y las profesionales en la intervención con el colectivo es la falta de herramientas y recursos específicos suficientes para realizar una intervención eficiente. Siguiendo con los propósitos de esta investigación, ha permitido vislumbrar cuál es la percepción que tienen los y las participantes sobre la labor que desempeñan y su posición ante la intervención, pues en el cuestionario se puede observar cómo la mayoría de la muestra considera que a veces tienen una formación suficiente, pero se puede decir que hace falta una mayor especialización y reciclaje de conocimientos e información ante la heterogeneidad y dinamismo del fenómeno de sinhogarismo. De la misma manera, quedan registrados cuáles son los factores esenciales que se deben tener en cuenta para realizar una intervención eficiente, como son los



prejuicios que tiene la sociedad sobre las personas sin hogar, no dejando avanzar en el proceso de inclusión.

Por otro lado, se han identificado los elementos que hacen mejorar o superar aquellas dificultades ya nombradas con anterioridad, como son el aumento de recursos específicos para personas sin hogar, más profesionales que se dediquen a la intervención con el colectivo, más formación, difundir el voluntariado y tener un apoyo especializado desde el Sistema Público de Salud, como por ejemplo en salud mental. Asimismo, queda reflejada la percepción de la muestra en que las personas sin hogar no se encuentran del todo amparadas en las políticas sociales y normativas, además de que las administraciones públicas no prestan una atención adecuada al colectivo. De igual modo, los y las participantes expresan claramente su descontento ante esta situación y reflejan la necesidad de que se dispongan de más apoyos a distintos niveles de intervención.

Las hipótesis planteadas en esta investigación han quedado comprobadas en cierta medida. Por un lado, mediante las preguntas de estudio se confirma la percepción que tienen los y las profesionales acerca de la complejidad que acarrea la intervención con las personas sin hogar por todas las dificultades halladas en lo que se relaciona a los múltiples factores que participan en este fenómeno: la variabilidad de los casos, las limitaciones estructurales y características del contexto, las diversas problemáticas que debe enfrentar el colectivo y los/as profesionales que acompañan en su proceso de recuperación e integración, la casuística tan elevada de situaciones que se pueden dar en el colectivo y la falta de adecuación de las políticas sociales. Por otro lado, se demuestra la hipótesis en cuanto a la opinión de los y las profesionales en relación con la necesidad de ampliar más recursos, servicios e instrumentos de los que ya existen en la actualidad para así facilitar una intervención eficiente y ajustada a las condiciones de las PSH. Por el contrario, no se puede constatar la hipótesis sobre la importancia de contar con una mayor formación y conocimientos sobre los procesos y estrategias de intervención, puesto que, la muestra no ha mostrado una respuesta clara y significativa respecto a esta cuestión.

A modo de observación, se puede considerar que es una muestra significativa, ya que no hay recursos existentes suficientes y personal profesional cualificado que trabaja y se dedique a la intervención con personas sin hogar. Además, se puede decir que se trata de una muestra con bastante experiencia profesional, tratándose de profesionales que cuentan con más de diez años de experiencia.



Cabe destacar que, tras el desarrollo de la investigación se encontraron ciertas dificultades que se deben tener en cuenta para futuras experiencias. Una de estas es externa a las investigadoras, pues se trata de la bibliografía disponible en relación con la temática y la escasez de investigaciones existentes al respecto, cuestión que no ha permitido utilizar otras investigaciones como punto de partida. Además, ha sido complicado acceder a la muestra, pues la falta de profesionales en el ámbito de intervención social especializado en la atención de personas sin hogar ha afectado al número de la muestra. Como aspecto de mejora a futuras investigaciones, sería necesario contar con una muestra más diversa y representativa, además de la participación de otros recursos distribuidos por la geografía nacional. También, sería interesante sondear en profundidad las dificultades específicas que se encuentran en los procesos de intervención social, cuáles son los modelos que emplean habitualmente, las limitaciones que observan, qué habilidades y competencias se echan en falta y, los recursos concretos que se requieran y las necesidades a atender que no se satisfacen en este momento. En líneas generales, esta investigación ha demostrado lo invisibilizada que es esta realidad, encontrando dificultades incluso en la simple búsqueda de recursos destinados a este colectivo pues, a la hora de elaborar el marco teórico, se pudo observar cómo los recursos en la isla de Tenerife eran escasos y estaban poco difundidos. Además, los recursos son de gran importancia para una intervención exitosa y, si los y las profesionales carecen de medios, resulta más complicado ofrecer una ayuda más allá del asistencialismo a las personas sin hogar, para conseguir una autonomía e inclusión social plena.

Esta investigación supone un primer acercamiento a la percepción que tienen los y las profesionales que trabajan específicamente con las personas sin hogar y las dificultades que existen para prestar una atención adecuada a este colectivo. Sin duda, supone un punto de partida del que puedan emanar otras investigaciones relacionadas que permitan aportar más información sobre esta realidad, realizar comparativas con los resultados hallados en la presente o motivar a seguir indagando en los otros elementos puestos de relieve a lo largo de este estudio. Del mismo modo, ha supuesto una oportunidad de aprendizaje muy enriquecedora, que ha posibilitado ampliar el conocimiento de las investigadoras sobre el sinhogarismo y los retos que deben superar estas personas y los y las profesionales que intervienen con ellas para mejorar las condiciones de vida, velar por la adecuada protección, poner de manifiesto el valor de la



persona y la dignidad, y garantizar la integración social y reincorporación al sistema social.



Referencias bibliográficas

- Afonso, A., y Sastre, S. (2017). *La exclusión social en España: factores, colectivos en riesgo y el papel de los bancos de alimentos*. Cátedra Banco de Alimentos de la UPM.
- Alarcón, C., Aragonès, T., Carrasco, R., Garriga, R. y Mesquida, J. (2016). Vivienda: un debate necesario. *Revista de Treball Social*, 209, 12- 30. doi: <https://www.researchgate.net/publication/322399216>
- Ararteko (2006). *Respuesta a las necesidades básicas de las personas sin hogar y en exclusión grave*. http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_9_3.pdf
- Arza, J. (2008). *II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra. Diagnóstico de la Exclusión Social en Navarra. Personas sin hogar*. Universidad Pública de Navarra.
- Avramov, D. (1995). Homelessness in the European Union. Social and Legal Context of Housing Exclusion in the 1990. FEANTSA.
- Cabrera, P. (2008). Personas sin hogar. En M. Hernández (coord.), *Exclusión Social y Desigualdad* (pp. 185- 226). Editum: Ediciones de la Universidad de Murcia.
- Calle-Espinosa, C. (2018). Diferenciación entre pobreza y exclusión social para su correcta identificación en un ámbito urbano intermedio. *Sociedad y Economía*, (35), 78-96. <https://doi.org/10.25100/sye.v0i35.7296>
- Cáritastenerife.org. Recuperado de: <https://caritastenerife.org/un-estudio-de-caritas-diocesana-de-tenerife-detecta-mas-de-1-700-personas-en-situacion-de-exclusion-residencial-extrema-en-la-isla/>
- Casas-Herrera, J. y Barichello, R. (2014). Hacia una noción sobre la pobreza. *Apuntes del CENES*, 34(57), 39-92. <https://doi.org/10.19053/22565779.2784>
- Celeita, L. y Pérez, M. (2014). Sensibilizándonos frente a la exclusión infantil. *Revista Paca*, (6), 77-84. <https://doi.org/10.25054/2027257X.2081>
- European Anti-Poverty Network (2020). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2019*.



https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2020_Xg35pbM.pdf

European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANTSA) (2021). *The impact of Covid-19 on Homeless Service Providers & Homeless People: The migrant perspective*. FEANTSA.
https://www.feantsa.org/public/user/Resources/reports/Report_Cov19_&_migrants.pdf

Fundación FOESSA (2019). *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Cáritas Española Editores.

Fundación FOESSA (2020). *Distancia social y derecho al cuidado*. Cáritas Española Editores.

García, G. (2011). Ponencia: Intervención social con personas sin hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 4-10.

García, G. (2011). Ponencia: Itinerarios de inserción con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 4-10.

Gobierno de España (2015). *Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020*. Ministerios del Interior.

Gobierno de España. Ley 18/2007, de 28 de diciembre, del derecho a la vivienda. Boletín Oficial del Estado, 50. pp. 11653-11696.

Gobierno de España. Ley 2/2003, de 30 de enero, de Vivienda de Canarias. Boletín Oficial del Estado, 56.

Gobierno de España. Ley 6/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias. Boletín Oficial del Estado, 141.

Goffman, E. (2009). *Estigma (2º Ed.)*. *La identidad deteriorada*. AMORRORTU.

González, I. (coord.), et al. (2014). *Abriendo el debate acerca de los procesos de vulnerabilidad y exclusión de la infancia. Hacia un sistema de información temprana sobre la infancia*



en exclusión. Madrid: Cuadernos para el Debate nº3, UNICEF Comité Español, Huygens Editorial.

Hernández, M. (2010). El estudio de la pobreza y la exclusión social. Aproximación cuantitativa y cualitativa. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), pp. 25-46. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419173003>

Hernández, M. (2013). Exclusión residencial en Hernández, M. (Coord.), *Vivienda y exclusión residencial*. (1º ed., pp. 109-138). España: Universidad de Murcia.

Hernández-Pedreño, M. (Coord.) (2008). “Pobreza y exclusión social en las sociedades del conocimiento”. En M. Hernández Pedreño (Coord.), *Exclusión social y desigualdad*. Murcia: Editum. https://www.researchgate.net/publication/28310221_Pobreza_y_exclusion_en_las_sociedades_del_conocimiento

IMAS (2019). *I Plan Municipal de Atención a las Personas Sin Hogar en el Municipio de Santa Cruz de Tenerife (2019- 2023)*. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

INE (2019). Encuesta de centros y servicios de atención a las personas sin hogar. Año 2018. *Notas de prensa*. doi: https://www.ine.es/prensa/ecapsh_2018.pdf

Laparra, M. y otros. (2007). Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión. Implicaciones metodológicas. *Revista Española del Tercer Sector*, (5), 15-57.

Llano, J. (2015). *El estado de la pobreza: Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España*. (Informe nº 5). European Anty Poverty Network (EAPN). http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/portal_social/index/assoc/eapn0036.dir/eapn0036.pdf

López, D. (2017). *Perfil sociodemográfico y de personalidad de las Personas Sin Hogar: comparación entre períodos de bonanza y de crisis económica*. (Tesis doctoral). Universidad Católica de Murcia. España.

Lorenzo, F. (2014). Pobreza y exclusión social en España: consecuencias estructurales de nuestro modelo de crecimiento. *Ehquidad. Revista internacional de Políticas de Bienestar y Trabajo Social*, 1, 91-114. <https://doi.org/10.15257/ehquidad.2014.0004>



- Lozano, C. (2011). Ponencia: Itinerarios de inserción con Personas sin Hogar. *I Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 37-43.
- Matulic, M., de Vicente, I., Boizadós, A. y Caïs, J. (2019). Las mujeres sin hogar: realidades ocultas de la exclusión social. *TSGlobal Investigaciones en Intervención Social*, 9, 53-54. doi: <https://dx.doi.org/10.30827/tsg-gsw.v9i16.8198>
- Matulic, M., Munté, A. y De Vicente, I. (2020). Sinhogarismo Femenino: Una Aproximación a la Intersección entre Género, Edad y Procesos Migratorios. *Research on Ageing and Social Policy*, 8, 60-61. doi: <https://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/rasp/article/view/4724/2955>
- Minguijón, J., Pérez, S., y Tomás, E. (25-27 de febrero de 2014). Exclusión residencial y sistema hipotecario en la ciudad de Zaragoza: hacia una matriz de indicadores cuantitativos. *Congreso Internacional de Vivienda Colectiva Sostenible*, Máster Laboratorio de la Vivienda Sostenible del Siglo XXI, Barcelona, España.
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (2014). *Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016*. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad Centro de Publicaciones. https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccio nInclusionSocial_2013_2016.pdf
- Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. (2013). *Plan Nacional de Acción para la inclusión social del Reino de España 2013-2016*. https://www.mscbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/inclusionSocial/docs/PlanNacionalAccio nInclusionSocial_2013_2016.pdf
- Muñoz, M. (2017). Derechos humanos, Trabajo Social y sinhogarismo. Enfoque práctico desde un modelo participativo-creativo en la ciudad de Sevilla. *Revista de derecho, empresa, y sociedad*. (11), pp. 220 – 236. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6318072>
- Muñoz, M. y Cordero, N. (2017). Derechos humanos, trabajo social y sinhogarismo. Enfoque práctico desde un modelo participativo-creativo con personas sin hogar. *Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, (6), 57-67.



- Muñoz, M. y Panadero, S. (2004). Personas sin hogar y derechos humanos en las sociedades desarrolladas: los límites de la exclusión en De la Corte, L., Blanco, A. y Sabucedo, J. (Eds.), *Psicología y Derechos Humanos* (247-276)
- Olea Ferreras, S. (2012). “Vivienda: ¿derecho o regalo?”. En Fundación FOESSA-Cáritas. Exclusión y desarrollo social. Análisis y perspectivas 2012. Fundación FOESSA-Cáritas. http://ccsegarra.cat/observatori_social/admin/uploads_doc/biblioteca_doc_15012013140658_22._EXCLUSION_DESARROLLO_SOCIAL.pdf
- ONU.org. Recuperado de: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Panadero, S., Vázquez, J. y Martín, R. (2017). Alcohol, poverty and social exclusion: Alcohol consumption among the homeless and those at risk of social exclusion in Madrid. *Original: Adicciones*, 29, 33-36. doi: <https://drive.google.com/file/d/1FBgbXJY4Q-6D2LOfdL1AhUuCIHvBMpuI/view>
- Pedreño, M., Luque, O. y Gómez, F. (2019). *II Estudio sobre exclusión residencial en Cartagena*. Ayuntamiento de Cartagena. https://www.researchgate.net/profile/Francisco_Haz-Gomez/publication/336232238_II_Estudio_sobre_exclusion_residencial_en_Cartagena_Espana/links/5d95c48f92851c2f70e61a75/II-Estudio-sobre-exclusion-residencial-en-Cartagena-Espana.pdf
- Peláez, F. (2011). Ponencia: Itinerarios de inserción con Personas sin Hogar. *Jornada técnica sobre intervención social con personas sin hogar*. Dirección General de Política Social, de las Familias y de la Infancia, 44-47.
- Peña, R. y Sánchez, M. (2009). Dependencia social y situaciones de grave exclusión. Análisis del marco normativo estatal y autonómico. *Documentos de Trabajo Social y acción social*, (45), 89-116.
- Sánchez, A. y Jiménez, M. (2013). Exclusión social: Fundamentos teóricos y de la intervención. *Revista Trabajo Social Global*, 3(4), 133-156. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v3i4.955>
- Sánchez, M. (2010). Las personas ‘sin hogar’ en España. *Revista española de sociología*, (14), 21-42. <https://recyt.fecyt.es/index.php/res/article/view/65177>



- Sánchez, M. (2012). En los límites de la exclusión social: las personas sin hogar en España. *Revista de Ciencias sociales*, 7, 313- 314. doi: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/25941/1/OBETS_07_02_06.pd
- Subirats, J. (2004). *Pobreza y exclusión social: Un análisis de la realidad española y europea*. (Informe nº 16). Fundación “La Caixa”. http://ioc.xtec.cat/materials/FP/Materials/1753_ISO/ISO_1753_M01/web/html/WebContent/u1/media/pobreza_y_exclusion_social._analisys_realidad_espanola_y_europea._igop.pdf
- Trigo, A. (2016). *Personas sin Hogar y Salud Mental en la Ciudad de Murcia*. (Tesis doctoral). Departamento de Psiquiatría y Psicología Social. Universidad de Murcia.
- Tsai, J. y Wilson, M. (2020). COVID-19: a potencial public health problem for homeless populations. *The Lancet. Public Health*, 5(4), pp. 186-187. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(20\)30053-0](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(20)30053-0)



Anexos

Anexo 1: Cuestionario

Investigación sobre las Personas Sin Hogar

Se está realizando una investigación para el Trabajo Final del Grado de Trabajo Social de la Universidad de la Laguna acerca de la intervención profesional con las personas sin hogar. El objetivo de este cuestionario es conocer la opinión de los profesionales sobre su labor y las principales dificultades que perciben en la intervención con el colectivo. La participación es voluntaria y la información que se recoja será utilizada únicamente para el fin propuesto de esta investigación, asegurando igualmente el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas atendiendo a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Por ello, se agradece que responda a todas las preguntas con la máxima sinceridad posible. En la primera parte del cuestionario se recaban algunos datos sociodemográficos y, posteriormente, se plantean las preguntas sobre la actividad profesional y dificultades halladas en la atención al colectivo.

Datos sociodemográficos

1. EDAD

Elige

2. SEXO

Hombre

Mujer

Género diverso o neutro

3. LUGAR DE RESIDENCIA

4. NIVEL FORMATIVO

Estudios Primarios

Estudios Secundarios Obligatorios (ESO)

Bachillerato

Formación profesional o universitaria

5. TIEMPO DE EXPERIENCIA

De 0 a 6 meses

De 6 meses a 1 año



De 1 a 3 años
De 3 a 10 años
Más de 10 años

6. LUGAR DE TRABAJO

7. PUESTO DE TRABAJO

Preguntas de investigación

A continuación, se expondrán una serie de preguntas relacionadas con la intervención con personas sin hogar, las cuáles pueden ser de respuesta sí o no, después de escala tipo LÍkert y posteriormente de varias opciones.

8. ¿Consideras que los profesionales disponen de los recursos y herramientas necesarias para prestar una atención ajustada a las necesidades de las personas sin hogar?

Sí
No
Tal vez

9. ¿Existen recursos suficientes destinados únicamente a las personas sin hogar?

Sí
No
Tal vez

10. Como profesional, ¿cuentas con las herramientas necesarias para intervenir con estas personas?

Sí
No
A veces

11. ¿Consideras que de manera general los profesionales cuentan con formación suficiente y ajustada a la realidad de las personas sin hogar para poder desarrollar una intervención eficiente?

Sí
No
Tal vez



12. ¿Consideras que a nivel político y normativo se ha prestado la atención que requiere la realidad de la extrema exclusión social como es el sinhogarismo?

Sí

No

Tal vez

13. ¿Creo que muchos profesionales del ámbito social tienen un desconocimiento elevado sobre las características, circunstancias y necesidades de las personas sin hogar y sobre las dificultades para la intervención con este colectivo?

Sí

No

A veces

14. ¿Consideras que los prejuicios que tienen algunos profesionales sobre las personas sin hogar afecta a la intervención que desarrollan?

Sí

No

A veces

A continuación, aparecerán una serie de afirmaciones donde tendrán que reflexionar según el grado en que esté de acuerdo con esta o no. Siendo 1 = nada de acuerdo y 5 = totalmente de acuerdo.

15. "Se cuenta con una red de recursos adecuada en cuanto a su cantidad y diversidad, y disposición de servicios y equipos profesionales".

16. "Es posible ayudar de manera eficaz a las personas sin hogar con los recursos disponibles actualmente".

17. "Los procesos de intervención social a veces fracasan por falta de recursos y herramientas".

18. "Los profesionales del ámbito social cuenta con los conocimientos y formación necesaria para atender satisfactoriamente a las personas sin hogar".

19. "Se dispone en la actualidad de una amplia diversidad de alternativas formativas para mejorar la intervención y dar una mejor respuesta profesional a las personas sin hogar".



20. "El marco normativo vigente proporcionan una adecuada protección a las personas sin hogar".

21. "Las políticas sociales dirigidas para atender la realidad del sinhogarismo son suficientes y adecuadas para dar una respuesta eficiente".

22. "La sociedad y algunos grupos profesionales no le dan el valor, relevancia y repercusión que tiene la intervención que desarrollan los profesionales con el colectivo de personas sin hogar".

23. "El contexto actual (precariedad económica; elevado nivel de competitividad en el mercado laboral y dificultades de acceso al empleo; coste de la vivienda; requisitos para acceder y número reducido de opciones en el mercado de vivienda, etc.) hace que resulte muy compleja la reintegración de las personas sin hogar".

En este último bloque de preguntas, podrá seleccionar varias respuestas que crea conveniente.

24. ¿Qué recursos concretos crees que harían falta?

- Alojamiento (centros de acogida, albergues, plazas concertadas en establecimientos privados, pisos supervisados, etc).
- Servicios de alimentación e higiene personal.
- Centros de días o espacios para el ocio, tiempo libre y desarrollo personal.
- Servicios especializados de atención social en general.
- Servicios concretos para atender a las drogodependencias, salud mental, patología dual, etc.
- Recursos alojativos de larga estancia como alternativa a la falta de respuesta del mercado de vivienda como el Programa Housing First, pensiones sociales (lugares donde se pueda residir durante un período largo de tiempo con un coste reducido), viviendas de protección social, viviendas con alquiler social, etc.
- Ayudas económicas específicas de las administraciones públicas para el pago del alquiler para personas vulnerables.

25. En la intervención, te centras en:

La persona



El contexto
Sus propios recursos
Su entorno
Su disposición
Todas las respuestas
Otro:

26. Elementos que facilitarían la intervención:

Aumento de recursos para PSH
Más profesionales
Más formación
Voluntariado
Todas las respuestas
Otro:

27. ¿Cuáles son las principales dificultades que encuentran los profesionales a la hora de trabajar con el colectivo? (seleccione como máximo tres opciones)

- Falta de recursos y servicios suficientes.
- Profesionales sin suficiente formación, conocimientos y habilidades para la atención.
- Políticas sociales y normativas que proporcione un marco estable y atención adecuada.
- No se dispone de formación específica en la realidad del sinhogarismo y estrategias para la intervención.
- No se ha dado la relevancia al colectivo por parte de las administraciones públicas locales con competencia en la atención al colectivo.
- Estigma social y por parte de grupos profesionales que dificultan dar una respuesta suficiente.
- No se dispone de un trabajo en red y coordinación favorable de los recursos que intervienen con las personas sin hogar.
- No se invierten los recursos suficientes para responder satisfactoriamente a los efectos del sinhogarismo y prevenirlos.
- No se le da el valor y reconocimiento suficiente a los profesionales que interviene con el colectivo.



- Los profesionales no cuentan con los apoyos suficientes para formarse, ampliar conocimientos, adquirir herramientas y desarrollar y entrenar habilidades.

Ley de protección de datos

El presente cuestionario es totalmente para uso exclusivo académico, en el que si usted está interesado/a, se le puede enviar al correo electrónico con los resultados de este en cuanto se finalice el Trabajo de Fin de Grado. Según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales se le asegura la confidencialidad de las respuestas aportadas así como de su correo electrónico.

Nuevamente, le damos las gracias por su tiempo empleado respondiendo este cuestionario y colaborando con el resultado de esta investigación.

28. Escribe aquí tu correo electrónico.