

***LA RESILIENCIA: AUTO-
VALORACIÓN EN PERSONAS SIN
HOGAR Y LOS PROCESOS DE AYUDA
PROFESIONAL***

TRABAJO DE FIN DE GRADO
TRABAJO SOCIAL

CURSO ACADÉMICO: 2021-2022

ALUMNADO:

PAOLA HERNÁNDEZ ORTÍZ
JOSE GABRIEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

TUTOR ACADÉMICO:

JUAN MANUEL HERRERA HERNÁNDEZ

RESUMEN

“*La resiliencia auto-valoración en personas sin hogar y los procesos de ayuda profesional*” es el título del trabajo de investigación que se ha realizado. Este estudio trata sobre el colectivo de personas sin hogar y la capacidad de resiliencia de estos a la hora de enfrentarse a la realidad que están expuestos cotidianamente en los municipios de La Orotava y La Laguna. Los objetivos de dicha investigación son; conocer la resiliencia autopercebida por las personas sin hogar y los factores que perciben como positivos y negativos en su proceso de inserción y conocer desde la perspectiva de los/as profesionales que trabajan con los mismos/as, los factores positivos y negativos que ayudan o no en el proceso de inserción. .

Entre los resultados principales, cabe destacar que a las personas a las que se les pasó la escala, el 70% obtuvo una clasificación intermedia-alta, presentando muchas aptitudes de una persona resiliente, que a su vez deberían mejorar y potenciar. Además, nadie obtuvo una puntuación menor a 25 puntos, lo cual refleja que ninguna persona de la muestra carece de resiliencia.

Por otro lado, la mayoría de los/as entrevistados/as, refieren tener afectados los diferentes niveles de vida (salud, económico y emocional), haciendo uso de múltiples mecanismos para sobrellevarlos, entre ellos el enfrentamiento a la situación y la lucha por una vida mejor, superando cada una de las adversidades actuales, ya que los resultados muestran la motivación de la mayoría de las personas usuarias por un futuro mejor, destacando el deseo de una vivienda segura, salud y estabilidad económica.

Además, tienen la capacidad de sacar aspectos positivos de la situación en la que se encuentran, debido a que la mayor parte de los/as entrevistados/as destacan que dicha situación de calle, les ha enseñado a “sobrevivir”.

Por último, respecto a los resultados principales de las entrevistas realizadas a los/as profesionales del proyecto, todos/as coincidieron en una serie de factores protectores personales de las personas usuarias que más influyen en un buen y un mal pronóstico del caso, por un lado, las variables más comunes según los/as profesionales que influyen de manera positiva son; el saber actuar en situaciones de elevada dificultad y la disponibilidad a ser ayudado/a, mientras que los que influyen de manera negativa

son; la mala salud mental y física, las adicciones y la escasa red de apoyo formal e informal.

Palabras claves: Pobreza, exclusión social, sin hogarismo, resiliencia.

ABSTRACT

Resilience self-assessment in homeless people and professional help processes” is the subject that has been researched. The study looks into the group of homeless people and their resilience when facing the reality that they are exposed to on a daily basis in the municipalities of La Orotava and La Laguna. The research objectives are; to know the self-perceived resilience of homeless people and the aspects they see as positive and negative in their integration process and, get a perspective of those professionals who work with them, learning the positive and negative factors that help them throughout the process.

Observing the fire results, we found that of the people who were given the scale, 70% obtained an intermediate-high classification, presenting many emotional skills such as resilience. However, they should be improved and enhanced. In addition, no one scored below 25 points, showing that no person in the research conducted lacks the capacity of resilience.

On the other hand, most of the interviewees, stated that they have been affected in different aspects of life (health-care, economic issues and emotional background), and in some way trying to cope, by confronting the situation and fighting to overcome their circumstances in order to have a better life. Since the results have shown a high level of motivation, and they have emphasized that they want to be safe, healthy and have a economic stability, they have become more positive towards themselves and their situation , because most of the interviewees emphasize that their situation has taught them to "survive".

Finally, regarding the main results of the interviews conducted with the project professionals, all agreed on a series of personal protective factors of the users that most influence a good and a bad prognosis of the case, on the one hand, the most common variables according to the professionals that have a positive influence are; knowing how to act in situations of high difficulty and the willingness to be helped, while those that have a negative influence are; poor mental and physical health, addictions and poor formal and informal support network.

Keywords: pooverty, social exclusión, homeless, resilience.

PRESENTACIÓN

La siguiente investigación, titulada: “*La resiliencia: auto-valoración en personas sin hogar y los procesos de ayuda*”, surge a partir de la curiosidad del alumnado de 4º de Trabajo Social de la Universidad de la Laguna, debido a la realización de las prácticas externas I y II con el colectivo de personas sin hogar, sintiendo así la necesidad de analizar qué tipo de metodología es más enriquecedora a la hora de realizar cualquier intervención profesional con dicho colectivo.

La experiencia como alumnado en prácticas con las personas sin hogar, ha aportado numerosos aprendizajes y una visión más profunda de la situación actual en la que viven algunas personas en la isla de Tenerife, concretamente en los municipios de la Orotava y la Laguna. Es por ello por lo que esta investigación se ha basado en analizar la resiliencia de las personas sin hogar a través de dos métodos diferentes, siendo el primero la utilización de una escala formal validada por el Instituto Español de Resiliencia, y por otro lado un cuestionario elaborado por los propios conocimientos del alumnado, lo cual han conducido todo ello a la elaboración de este Trabajo de Fin de Grado que a continuación se expone.

La muestra que se ha escogido para la realización de esta investigación, fue de 20 personas en situación de calle, concretamente dentro de la clasificación A.1 que establece la Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial (ETHOS). Además, en este trabajo se ha recogido la visión de 4 profesionales con experiencia en este colectivo, para tener más información desde otro punto de vista y así enriquecer este estudio bajo la percepción personal de éstos.

El primer apartado, es un marco teórico que ha sido elaborado previamente, en el que se incluyen los conceptos básicos relacionados con las personas sin hogar y la temática trabajada en esta investigación, tales como son los conceptos de pobreza, exclusión social, sinhogarismo y resiliencia, todo ello enriquecido con otros aspectos como las características, las causas y consecuencias. Además, en dicho apartado también se encuentra expuesto una serie de datos informativos a nivel autonómico y nacional, y la citación de los recursos existentes en la isla de Tenerife para la atención al colectivo.

Posteriormente se encuentran los objetivos, destacando dos específicos:

- Conocer la resiliencia autopercebida por las partes sin hogar y los factores que perciben como positivos y negativos en su proceso de inserción.
- Conocer desde la perspectiva de los/las profesionales que trabajan con los mismos/as, los factores positivos y negativos que ayudan o no en el proceso de inserción.

Por otro lado, se encuentra el método en el que se ha basado todo este estudio, donde se exponen los apartados de objetivos, la descripción de la muestra, en la que se encuentra el perfil de las personas usuarias del proyecto, el diseño de investigación, las técnicas e instrumentos utilizadas para la realización del mismo, y el procedimiento que se ha llevado a cabo durante todo el proceso de la investigación.

A continuación se exponen los resultados que se han obtenido de las escalas y la realización de las entrevistas a los/as usuarios/as y a los/as profesionales, donde se analiza la información de cada pregunta realizada.

Posteriormente se encuentra el apartado de la discusión, en el cual se hace una correlación de la investigación con el marco teórico, y por último se encuentra el apartado de conclusiones, en el que se destacan los resultados más significativos de todo el estudio.

Finalmente, se exponen los anexos, en los cuales se incluyen las escalas realizadas, el guión de preguntas realizadas en las entrevistas con cada una de las respuestas de los usuarios/as entrevistados/as y un último anexo incluyendo la entrevista con las determinadas respuestas realizadas a los/as profesionales de la UMAC.

ÍNDICE

RESUMEN/ABSTRACT

PRESENTACIÓN

1. MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Marco conceptual.....	8
1.2 Factores que influyen en el sinhogarismo.....	12
1.3 Datos actuales de la realidad en la que se encuentran este colectivo.....	19
1.4 La resiliencia.....	23
1.5 Recursos en la isla de Tenerife.....	25
2. OBJETIVOS.....	28
3. MÉTODO.....	29
3.1 Participantes.....	29
3.2 Diseño de investigación.....	30
3.3 Técnicas e instrumentos.....	30
3.4 Procedimiento.....	32
4. RESULTADOS.....	33
5. DISCUSIÓN.....	44
6. CONCLUSIONES.....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS.....	52

1. MARCO TEÓRICO

Este marco teórico se ha estructurado en los siguientes apartados: 1.1 Un marco teórico conceptual, 1.2 Factores que influyen en el sinhogarismo, 1.3 Datos actuales de la realidad en la que se encuentra este colectivo, 1.4 La resiliencia y 1.5 Recursos en la isla de Tenerife.

1.1 Marco conceptual

Para entender la problemática actual del “sinhogarismo”, es necesario conocer otro tipo de conceptos como el de la pobreza y la exclusión social, que han ido evolucionando y desarrollándose a lo largo de los últimos años, y que además, son la base para analizar y conocer la trayectoria que ha tenido esta problemática social a día de hoy, y que con el paso del tiempo se ha incrementado el número de casos en España.

Es importante resaltar que no existen definiciones exactas para definir la pobreza y la exclusión social, pero sin embargo muchas de ellas coinciden en la mayoría de los aspectos y pueden ser consideradas válidas.

A. Pobreza

Una de las definiciones que hace la ONU sobre la pobreza es la siguiente: *“la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información. La pobreza depende no sólo de ingresos monetarios sino también del acceso a servicios”*. (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 1995). Es importante destacar que existen diferentes grados de pobreza, y que existen múltiples conceptos al respecto, siendo los más comunes la pobreza absoluta y la pobreza relativa. Según el INE, la pobreza absoluta la define como: *“la situación en la cual no están cubiertas las necesidades básicas del individuo, es decir, existe carencia de bienes y servicios básicos (normalmente relacionados con la alimentación, la vivienda y el vestido.”* (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2006). Por otro lado la pobreza relativa según el INE hace referencia a: *“cuando se encuentra en una situación de clara desventaja, económica y socialmente, respecto al resto de personas de su entorno”*. (INE, 2006).

Además otro de los conceptos relacionados con la pobreza, es la aporofobia. Según el autor Emilio Navarro: *“La aporofobia consiste, por tanto, en un sentimiento de miedo y en una actitud de rechazo al pobre, al sin medios, al desamparado. Tal sentimiento y tal actitud son adquiridos. La aporofobia se induce, se provoca, se aprende y se difunde a partir de relatos alarmistas y sensacionalistas que relacionan a las personas de escasos recursos con la delincuencia y con una supuesta amenaza a la estabilidad del sistema socioeconómico”*. (Emilio Martínez Navarro, 2002). Este concepto también es clave dentro de este colectivo, ya que vivimos en una sociedad en la que volteamos la vista hacia otro lado y no somos conscientes de la dura realidad que viven algunas personas, que además sienten discriminación, convirtiéndose esto en una barrera más para salir adelante.

B. Exclusión Social

Otro de los conceptos importantes es el de la exclusión social. Tampoco existe una definición exacta, pero es cierto que muchos/as autores/as han definido este concepto como: *“La exclusión social es un proceso complejo y multidimensional. Implica la falta o negación de recursos, derechos, bienes, servicios, y la incapacidad para participar en las relaciones y actividades normales, disponibles para la mayoría de las personas en una sociedad, ya sean en el ámbito económico, cultural, social o político. Afecta a la calidad de vida de los individuos y a la equidad y cohesión social en su conjunto”* (Levitas et al., 2007). Con dicha definición podemos observar cómo la exclusión social no solo trae consecuencias directas e indirectas a las personas que la sufren, sino que también afecta a la sociedad, puesto que esta se ve perjudicada al tener personas en ella que se encuentren en una situación de exclusión social, lo que origina una gran problemática sobre la misma, que mostraría la relación directa entre ambos y el conjunto que forman.

Además, es importante destacar que la exclusión social no solo se produce por un solo hecho causante en concreto, es decir, la exclusión no sólo se produce por escasez de recursos económicos, sino que a su vez hay otros factores que también se ven afectados y todo ese cúmulo de deterioros conllevan a colocar a las personas en una situación de exclusión social

Por otro lado, es importante destacar que dentro de la exclusión social existen algunas características que afinan más el concepto y ayudan a tener mejor comprensión sobre el mismo. Por ello algunas de esas características son las siguientes:

- **Estructural:** que la exclusión social sea de carácter estructural, hace referencia a que es un fenómeno que proviene de causas estructurales y no meramente individuales. Las personas no deciden estar en situación de exclusión social, sino que son factores externos que influyen en mayor o menor medida en las personas.
- **Multifactorial:** que la exclusión social sea de carácter multifactorial, hace referencia a que no solo se produce por un único factor, sino que existen numerosos factores que se relacionan entre sí y el conjunto de todos ellos colocan a muchas personas y grupos en una situación más compleja como lo es la exclusión social.
- **Multidimensional:** que la exclusión social sea de carácter multidimensional, hace referencia a que los factores que influyen en la exclusión social, no solo afectan a una dimensión en concreto sino, que afectan a las diferentes esferas de cada persona. Algunos autores exponen algunas propuestas referente a esas dimensiones. Según Tezanos (1999) establece cinco esferas (laboral, económica, cultural, personal y social) detallando para cada una de ellas una serie de factores de integración y de exclusión. Y por otro lado, otra de los autores que realiza una propuesta más favorable es la que hace Subirats, donde hace mención de siete dimensiones: laboral, económica, formativa, ciudadanía y participación, sociosanitaria, relacional y residencial.
- **Subjetiva:** que la exclusión social sea subjetiva, hace referencia a que es un proceso personal, único e irrepetible en idénticas circunstancias. Es cierto que hay eventos y sucesos que afectan a toda la población, pero sin embargo este proceso de exclusión social es diferente para cada persona, cada persona es única e irrepetible, por lo que esa manera de afrontar esos procesos también será única e irrepetible.
- **Dinámica:** que la exclusión social sea dinámica, hace referencia a que no es estática, es decir, es un estado cambiante. Las personas que se encuentran en situación de exclusión social, podrán mejorar su situación a través de acciones encaminadas a la inclusión social, por lo que la exclusión social no es permanente, sino un estado en el que una persona puede entrar en este proceso pero a su vez podría volver a superar su propia situación.

Dentro de la exclusión social, existen numerosas consecuencias siendo el “sinhogarismo” o lo que se conoce como exclusión residencial, la forma más grave. Es importante resaltar que estos dos conceptos intentan explicar el mismo fenómeno, pero desde diferentes perspectivas. El sinhogarismo se centra solo en el problema y en la persona, mientras que el segundo concepto hace referencia a la estructura social como causante del problema y no tanto de la persona. Es importante enfatizar este matiz, aunque ambos términos son válidos.

C. Sinhogarismo

Al igual que el resto de conceptos, el sinhogarismo puede tener muchas definiciones, en este caso una de las más reconocidas es la que hace FEANTSA, que define esta problemática como: “Aquella persona que no puede acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas y otras barreras sociales, o bien porque presentan dificultades personales para llevar una vida autónoma” (FEANTSA, 1995).

El sinhogarismo es un fenómeno algo complejo que ha requerido la creación de un conjunto de indicadores para medir y poder explicar esta problemática social. La Federación Europea de Organizaciones Nacionales, creó en 2005 la tipología llamada “ETHOS”, con la finalidad de organizar toda la información que se tiene sobre las personas sin hogar y poder hacer una clasificación más clara y concisa. Según “ETHOS”, la clasificación es la siguiente:

A. SIN TECHO (ROOFLESS)

1. Vivir en un espacio público (sin domicilio).
2. Pernoctar en un albergue y/o forzado a pasar el resto del día en un espacio público

B. SIN VIVIENDA (HOUSELESS)

3. Estancia en centros de servicios o refugios (hostales para sin techo que permiten diferentes modelos de estancia).
4. Vivir en refugios para mujeres.

5. Vivir en alojamientos temporales reservados a los inmigrantes y a los demandantes de asilo
6. Vivir en instituciones: prisiones, centros de atención sanitaria, hospitales sin tener donde ir, etc.).
7. Vivir en alojamientos de apoyo (sin contrato de arrendamiento).

C. VIVIENDA INSEGURA (INSECURE HOUSING)

8. Vivir en una vivienda sin título legal (vivir temporalmente con familiares o amigos de forma involuntaria, vivir en una vivienda sin contrato de arrendamiento –se excluyen los ocupas-, etc.).
9. Notificación legal de abandono de la vivienda.
10. Vivir bajo la amenaza de violencia por parte de la familia o de la pareja.

D. VIVIENDA INADECUADA. (INDEQUATE HOUSING)

11. Vivir en una estructura temporal o chabola.
12. Vivir en una vivienda no apropiada según la legislación estatal.
13. Vivir en una vivienda masificada.

1.2 Factores que influyen en el sinhogarismo

Tabla 1: Factores estructurales, individuales y relacionales con la conformación del *sinhogarismo*.

Factores estructurales	Factores individuales	Factores familiares y relacionales	Factores culturales
- Política laboral	- Personalidad.	- Débiles y falta de vínculos familiares.	- Individualismo.
- Política de vivienda	- Género.	- Conflictos y rupturas familiares (separaciones, divorcios).	- Insolidaridad.
- Política educativa/formativa.	- Estado civil.	- Circunstancias familiares.	- Competitividad.
- Política fiscal.	- Edad.	- Ausencia de redes relacionales.	- Prejuicios culturales.
- Política de distribución de la renta.	- Raza.	- Desarraigo social.	- Xenofobia.
- Política sanitarias.	- Idioma.	- Aislamiento.	- Racismo biológico/social.
- Política de apoyo a las personas con discapacidad.	- Nacionalidad.	- Vínculos con mafias.	- Prejuicios hacia la discapacidad y enfermedad.
- Política de inclusión social.	- Alcoholismo.		
- Pensiones	- Drogadicción.		
- Legislación social.	- Salud física y mental.		
- Política de inmigración.	- Discapacidades.		
- Política de bienestar social.	- Antecedentes penales.		
- Efectos de la crisis económica.	- Violencia y malos tratos.		
- Política sociales para sectores vulnerables y grupos de excluidos.	- Dificultades de aprendizaje.		
	- Falta de habilidades sociales.		
	- Baja autoestima.		
	- Pesimismo, fatalismo.		
	- Depresión.		

Fuente: *Factores estructurales, individuales, y relacionales con la conformación del sinhogarismo* (Sánchez Morales, (2018, pág. 562).

Tabla 2: *El contexto familiar de las personas sin hogar.*

Encuesta a las personas sin hogar 2005	Encuesta a las personas sin hogar 2012
- El 17,4% de las personas sinhogar, están casadas o tienen pareja.	- El 16,2 % de las personas sin hogar están casadas o tienen parejas.
- El 24,4% están separadas o divorciadas. El 56,1% solteras y el 2,5% viudas.	- El 28,2% están separados o divorciados, el 51,7% solteras y el 3,9% viudas.
- Del total de personas con pareja el 38,8% comparte su vida con ella.	- Del total con personas con pareja, el 48,6% comparte su vida con ella.
- 5 de cada 10 personas sin hogar tienen hijos.	- Cinco de cada diez personas sin hogar tienen hijos.
- El 72,3% ha vivido en una familia, frente al 5,5% que lo ha hecho en una institución de acogida y el 2,5% con personas que no eran familiares.	- El 77,8% han vivido en una familia frente 4,2% que lo ha hecho en una situación de acogida y el 3,4% con personas que no eran familiares.
- Las situaciones más frecuentes vividas por las personas sin hogar hasta los 18 años ha sido la falta de dinero (40,6%) y el fallecimiento de un familiar (39,9%). El 6,5% tuvo a su padre/madre en prisión y un 8,2% sufrió un desalojo de su vivienda.	- Las situaciones más frecuentes vividas por las personas sin hogar hasta los 18 años han sido la falta de dinero (41,5%), el fallecimiento de algún familiar(41,6%).
- Un 41,8% ha vivido situaciones de peleas y/o conflictos familiares graves entre sus padres o de violencia en la familia, y el 26% ha padecido la enfermedad de alguno de sus padres..	- El 4,4% tuvo a su padre y/o su madre en prisión y un 4,7% sufrió un desalojo de su vivienda.
	- El 36,6% ha vivido situaciones de peleas y/o conflictos familiares graves entre sus padres o de violencia en la familia, y el 23,6% ha padecido la enfermedad de alguno de sus padres.

Fuente: *El contexto familiar de las personas sin hogar (Sánchez Morales, 2021).*

Cuando hablamos de causas y consecuencias que derivan el sinhogarismo, no estamos definiendo dos factores distintos, sino que por el contrario se estarían definiendo dos factores con una fuerte correlación entre ambos, ya que una determinada causa a su vez puede ser una consecuencia que deriva acabar en esta situación y viceversa entre ambas. Por lo que, se puede definir una serie de niveles y factores que muestran algunas determinadas causas y consecuencias del sinhogarismo, entre ellas se destacan:

A. Nivel familiar y social.

El nivel familiar y social (siendo este un apoyo informal), es uno de los más importantes en cuanto a los procesos de exclusión social. Se debe destacar que las personas que se encuentran en situación de pobreza y/o exclusión social son más vulnerables a sufrir diferentes consecuencias afectando negativamente a sus vidas, y esto se debe a las numerosas causas que existen.

- La muerte de un ser querido.
- Una ruptura sentimental.
- La falta de recursos económicos y emocionales (pérdida de amistades, vínculos familiares, ...).
- Violencia de género, violencia doméstica, abandono o internamiento.
- Práctica de la prostitución, drogodependencia, toxicomanías, ludopatía, enfermedades mentales graves.
- Problemas con la justicia.
- Racismo, discriminación, etc.
- Redes sociales marginadas y delincuencia.
- Desestructuración familiar.
- Proyectos migratorios fallidos.

En general, todos sufrimos situaciones estresantes en nuestras vidas, pero hay personas que, por diferentes razones, las sufren en mayor medida.

La falta de capacidad personal y falta de apoyo del entorno más inmediato, provoca que muchas personas se vean abocadas a situaciones de las que es difícil salir sin apoyo, como por ejemplo la forma más extrema de sufrir la exclusión social, el sinhogarismo.

B. Consecuencias de la exclusión residencial.

Teniendo claro el concepto de exclusión residencial, podemos afirmar que las causas y consecuencias de encontrarse viviendo en la calle, es decir, de ser una persona sin hogar, son diversas, ya que se trata del resultado de factores sociales complejos que interactúan entre sí y que afectan a la persona a través de situaciones biográficas complicadas. Se trata de un proceso, de una serie de vivencias y situaciones que a la larga llevan a las personas a una situación de exclusión social.

C. Desempleo

El desempleo afecta negativamente a la calidad de vida de las personas, por lo que las consecuencias negativas que ello conlleva es una alteración en la autoestima y el equilibrio psicológico de las personas. Además, al actuar como un suceso vital estresante, provoca emociones, sentimientos de inferioridad, falta de confianza en uno mismo, aislamiento social, trastornos depresivos (Jahoda, Lazarsfeld y Zeisel, 1993; Eisenberg, P. y Lazarsfeld P. F; 1938) en su autoimagen, su autonomía, competencia y el control del medio (Keiselbach, 2001).

Además, las personas sin hogar están expuestas a continuos desequilibrios y a sucesos traumáticos que afectan a sus recursos personales y sociales que impiden la búsqueda de empleo (Gupta, 1995 y Wenzel, 1992).

Según la *Estrategia Nacional Integral para Personas Sin Hogar 2015-2020* y las encuestas del *INE*, que permiten saber cuánto llevan las personas en situación de sinhogarismo, “quienes llevan entre seis y doce meses pasaron de ser el 8,8% al 12,%; los que permanecen sin vivienda de 1 a 3 años aumentaron del 20,7% al 23,6%; y los que sufren esa situación más de tres años eran el 37,5% en 2005 y en 2012 se incrementaron hasta ser el 44,5%. Es decir, que cada vez menos gente sale de la situación de sinhogarismo y las pérdidas se prolongan en el tiempo. Por otra parte, si se analiza también el tiempo que las personas sin hogar llevan buscando empleo, en 2005, las personas que llevaban menos de un año buscando trabajo eran el 84% y en 2012 ese porcentaje desciende sustancialmente hasta el 52,8%. En cambio, casi se quintuplicaron los que llevan entre 1 y 3 años (7,5% en 2005 y 36% en 2012) ya hacia el doble de porcentaje de los que llevan más de tres años (6,8% en 2005 y 11,2% en 2012). Aumenta también el número de personas sin hogar que realizan cursos de formación: del 21% en 2005 al 30,6% en 2012.”

D. Sociales

El ser humano es relacional por naturaleza y las relaciones sociales, o redes de apoyo social básico, son uno de los elementos determinantes en la consecución del equilibrio y madurez del ser humano, y la ausencia de dicha red origina aislamiento, desconfianza y pérdida de referentes para salir de situaciones personales anómalas o críticas. En las personas sin hogar este aspecto es tan relevante como la carencia material de vivienda. El mal estado de estas personas va mucho más allá de la falta de un techo, (de ahí la utilización del término “hogar” cuando nos referimos a ellas), hay carencia de afecto y del consiguiente apoyo social.

Más importante si cabe, es que las relaciones sociales tienen consecuencias profundas en el bienestar, la felicidad y en la salud mental y física. (Gracia Fuster, E; Herrero Olaizola, J.; Herrero Olaizola, J.; Musitu Ochoa, G.; 1995) Además, reducen los efectos negativos del estrés. En el caso contrario, es decir, si hay ausencia o pérdida de aquellas, se dan consecuencias negativas relacionadas con el estrés, la mala salud y la mortalidad (Hewstone, M. et al, 1990).

E. Salud

La enfermedad se produce con un desequilibrio entre las tres esferas que envuelven al individuo, cada una de ellas afecta a las demás. Si lo que falla es la parte social, al mejorarla, aumentará tanto la salud física como mental. Si a las personas sin hogar les aliviarnos la pobreza y mejoramos el alojamiento, la salud mejorará (Wilkinson (1994), Acheson (1998), Wolf Schroeder, y Young (2001).

Asimismo, es de gran relevancia destacar en este apartado los sucesos o acontecimientos vitales estresantes, como puede ser una pérdida, ya que son antecedentes de un estado depresivo, especialmente, aquellas que significan amenazas de consecuencias a largo plazo (Paykel y Cooper, 1992). Esto es debido a que los acontecimientos vitales juegan un papel establecido en la morbilidad psiquiátrica de todo ciclo vital. En relación con el inicio de los trastornos, los sucesos vitales pueden ser entendidos como factores predisponentes o precipitantes. Los factores predisponentes están generalmente constituidos por sucesos ocurridos durante la infancia (maltrato infantil, pérdida de algún padre, etc). Los factores precipitantes son más bien cambios vitales recientes, normalmente ocurridos durante los dos últimos años (por ejemplo, separación matrimonial, pérdida del empleo, despido laboral, etc) (Sandín, 2003).

Así mismo es importante destacar que, no todas las personas parten del mismo punto en cuanto al acceso de una vivienda digna, por lo que existen colectivos como las personas en situación de sinhogarismo, que sufren en mayor medida las consecuencias, ya que la carencia de un hogar, limita a estas personas a salir de esta situación y poder adquirir una vivienda social independiente y permanente.

F. Nivel de salud mental.

Según la OMS, un trastorno mental se caracteriza por una perturbación de la actividad intelectual, el estado de ánimo o el comportamiento que no se ajusta a las creencias y las normas culturales (OMS, 2019).

Así mismo, añaden que los trastornos mentales producen síntomas que son observables para la persona afectada o las personas de su entorno. Entre ellos pueden figurar síntomas que los podemos caracterizar como físicos (dolores), afectivos (creencias), cognitivos (alteraciones en la memoria), del comportamiento (conductas agresivas) y perceptivos.

Según un estudio realizado en Madrid por Asociación Bokatas (2020), a medida que las personas sin hogar pasan tiempo en la calle, la autoestima de las personas disminuye y los síntomas depresivos aumentan. El apoyo social percibido en este estudio no influye en el tiempo en el que las personas sin hogar se encuentran en esta situación. Así mismo, el efecto puerta giratoria también puede ser un factor que influye en la persistencia del sinhogarismo.

Por tanto, podemos llegar a la conclusión de que los trastornos de salud mental se ven incrementados en la calle debido a factores como la falta de seguridad, el aislamiento social, la ausencia de tratamiento o el no acceso a los mismos, entre otros factores que agravan esta situación, por lo que todas las personas en situación de sinhogarismo pueden desarrollar algún trastorno mental, lo cual les puede hacer ser mucho más vulnerables dentro de esta situación.

Finalmente, cabe destacar que sería interesante plantear líneas de investigación que desarrollen y luchen en cierta medida contra el “efecto de la puerta giratoria”. También sería interesante realizar un estudio similar al de la Asociación Bokatas teniendo en cuenta otras variables como la falta de seguridad, el aislamiento social, la ausencia del tratamiento, los rasgos de personalidad, entre otros. Además, la actual

pandemia que estamos viviendo también podría afectar a la salud mental de las personas, especialmente las que tienen que vivir en la calle y que han visto durante meses las calles vacías, ya que han sufrido desinformación, escasez de alimentos y una mayor falta de recursos.

1.3 Datos actuales de la realidad en la que se encuentra este colectivo

En primer lugar, es importante destacar que según el Indicador Arope, en el año 2020, un total de 12,5 millones de personas, en total, un 26,4% de la población española se encuentra en riesgo de pobreza y/o exclusión social. Con el paso de los meses, esta cifra se ha incrementado cada vez más, por lo que del año 2019 al 2020 ha aumentado más de un punto porcentual. En el año 2020, cuando se habla del incremento porcentual, exactamente se refiere a que la tasa es de 620.000 personas nuevas que están en riesgo. Actualmente los datos siguen incrementando ya que es una problemática que va en aumento debido a todos los factores que influyen, por lo que se esperan nuevos datos en los próximos meses. Sin embargo, según el indicador Arope, la meta que se propone España, implica que para el 2030, la tasa de riesgo de pobreza en España no podrá superar el 11,05% y el AROPE deberá estar por debajo del 14,3% de la población.

Respecto a los datos relacionados con el sinhogarismo, los datos que se recogen en la Estrategia Nacional Integral para Personas Sin hogar 2015-2020, estima que la cifra de personas en situación de sin hogar es de 33.275. Además, otra de las fuentes que arrojan datos sobre el sinhogarismo en España, son las que hace la EAPN (European Anti Poverty Network), es una coalición independiente de ONG y otros grupos involucrados, con la finalidad de erradicar la pobreza y la exclusión social, y asegurar unas condiciones favorables para las personas que sufren este tipo de problemas. Según la EAPN, actualmente en España, la cifra de personas sin hogar es de 40.000. (EAPN, 2018).

Es de gran importancia destacar que los niveles de pobreza monetaria y desigualdad son altos y persistentes para muchas familias canarias. Sin embargo, aunque en los últimos años se ha reducido la distancia con España, las tasas de pobreza siguen siendo en el Archipiélago superiores a las registradas en el conjunto del estado y afectan, en su versión más severa, a cerca de 425 mil canarios (19,6% en Canarias por 11,3% en España).

Según los datos recogidos en el informe FOESSA, esta crisis está “feminizando” aún más el espacio de la exclusión, puesto que en el año 2021 la brecha entre los hogares encabezados por hombres y los encabezados por mujeres se ha incrementado notablemente y como resultado, el 28% de los hogares cuya persona sustentadora principal es una mujer se encuentra en situación de exclusión frente al 22% donde la figura sustentadora es un hombre.

La segunda brecha hace referencia al origen. Los datos concluyen que ser extranjero en el archipiélago canario supone una enorme desventaja, pues cerca de la mitad de los hogares encabezados por una persona de origen extranjero (47%) se encuentra en situación de exclusión; esto significa casi el doble de exclusión que en los hogares encabezados por alguien de nacionalidad española, lo que dibuja una nueva línea de exclusión en esta “sociedad fracturada”.

Estos son perfiles que la Fundación FOESSA lleva tiempo dibujando como colectivos desfavorecidos, pero en esta ocasión hay que sumar uno novedoso: ser joven, pues uno de cada tres jóvenes entre 19 y 29 años están afectados por procesos de exclusión social (33%), lo que les impide dibujar proyectos de vida para hacer la transición a la vida adulta.

Otro colectivo que acumula mayores factores de vulnerabilidad es el de las familias con hijos. La tasa de exclusión entre los hogares con niños, niñas o adolescentes es del 35% frente al 17% cuando sólo hay adultos. Por tanto, tener hijos o hijas está penalizado y las necesidades derivadas de la crianza lastran a las familias y a sus condiciones de vida.

Por otro lado cabe destacar que la cifra del sinhogarismo en Canarias es de 2.000 personas. Canarias también es la comunidad autónoma donde más hogares admiten que no pueden hacer frente a los gastos imprevistos, siendo la cifra de 67,7%.

Según los datos recogidos a partir del acompañamiento de PSERE (personas en situación de exclusión residencial extrema) del proyecto de Unidades Móviles de Atención en Calle (UMAC) de Cáritas Diocesana de Tenerife, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2020 se han atendido a 619 personas. Si desglosamos estos datos, vemos que el 72,7% son hombres, el 26,3% mujeres y el 0,9% son transexuales. Según

la zona, el 17,3% residía en la zona norte, el 45,6% en la zona sur, el 34,9% en la zona metropolitana y el 2,3% era transeúntes. (Cáritas Diocesana de Tenerife, 2021).

Respecto a la tipología ETHOS, el 35,5% están viviendo en un espacio público a la intemperie o en un refugio nocturno; el 13,4% viven en régimen de tenencia insegura; el 27,5% son personas que viven en estructuras temporales y no convencionales; y finalmente el 23,6% viven en espacios no apropiados para vivir, según la legislación vigente. (Cáritas Diocesana de Tenerife, 2021).

Otro dato relevante a destacar es la identificación de 78 menores de edad en situación de exclusión residencial extrema, en dicha identificación de los casos de menores, se encuentran conviviendo con sus tutores legales, perteneciendo a una unidad familiar completa en situación de exclusión residencial extrema.

La distribución territorial de las personas en situación de exclusión residencial extrema según municipio de residencia evidencia que, si bien el sinhogarismo tiene una mayor presencia en la zona metropolitana, es una realidad que afecta a toda la isla. Los municipios con mayor incidencia son Santa Cruz de Tenerife con 839 personas identificadas, San Cristóbal de La Laguna con 217, Puerto de la Cruz con 135, Arona con 133 y Adeje con 100 personas. (Cáritas Diocesana de Tenerife, 2021).

Tabla 3: *Tipología de personas sin hogar en España.*

Personas sin hogar tradicionales	Nuevos tipos de personas sin hogar surgidos a finales del siglo XX	Personas sin hogar vinculadas a la crisis económica de 2007 y a la crisis de la COVID-19
<ul style="list-style-type: none"> - Varón de edad media o elevada. - En soledad. - Alcoholismo. - Origen social desfavorecido. - Bajo nivel formativo. - Bajo nivel educativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Varones de mediana edad con problemas laborales drogodependientes y exdrogodependientes. - Hombres en edad intermedia separados y divorciados.. - Exlegionarios. - Personas institucionalizadas en centros cerrados. - Ocupas. - Mujeres jóvenes y de edad intermedia, separadas y divorciadas. - Mujeres y hombres con malos tratos. - Mujeres jóvenes y de mediana edad y drogodependientes y exdrogodependientes. - Personas con discapacidad. - Enfermos mentales. - Personas con trastornos de personalidad. - Inmigrantes. - Familias completas españolas y extranjeras. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personas muy jóvenes, en buena parte procedente de centros de menores. - Personas con PNC, salarios de inserción y rentas mínimas. - Trabajadores pobres. - Personas afectadas por la COVID. - Familias completas en procesos de movilidad social descendente y familias ya precarias antes de la crisis. - Inmigrantes. - Ancianos. - Transeúntes

Fuente: *Tipología de personas sin hogar en España (Sánchez Morales, María Rosario 2022).*

1.4 La Resiliencia

Las ciencias sociales han importado el concepto de resiliencia para explicar aquella forma de comportamiento que se manifiesta en individuos que, a pesar de vivir bajo las condiciones más adversas, logran alcanzar una buena calidad de vida.

Destacamos algunas de las definiciones existentes de resiliencia:

“El proceso de lidiar con acontecimientos vitales disociativos, estresantes o amenazantes de un modo que proporciona al individuo destrezas protectoras y defensivas adicionales” (Richardson y col., 1990).

“Capacidad universal que permite a una persona, grupo o comunidad impedir, disminuir o superar los efectos nocivos de la adversidad” (Grotberg, 1996).

Esta perspectiva surge como contraposición al tradicional modelo médico o modelo del déficit, centrado en la patología, en el daño.

El enfoque de la Resiliencia considera la existencia de estos factores de riesgo o vulnerabilidad, pero centra el trabajo en las fortalezas para que en esa interacción pueda enfrentar la situación de adversidad con probabilidades de éxito. Esta perspectiva permite focalizar la mirada en los factores protectores, haciendo resaltar la importancia de las capacidades y fortalezas, frente a las debilidades y dificultades. Pasando de un enfoque de riesgo, a otro enfoque basado en el desafío y en las potencialidades.

Ante situaciones de adversidad, no todas las personas manifiestan comportamientos problemáticos. Esto se debe a que una proporción de las personas que se encuentran expuestas a la presencia de factores de riesgo cuentan, además, con factores protectores que atenúan el efecto de dichas dificultades, disminuyendo la probabilidad de desarrollar comportamientos de riesgo.

Cuando se habla de factores de riesgos se hace referencia a cualquier característica o cualidad de una persona o comunidad que va relacionada de forma directa con una elevada probabilidad de dañar a la persona a nivel personal, social y de salud. Los factores protectores hacen referencia a todas las condiciones o entornos que son capaces de favorecer el desarrollo personal de los individuos, e incluso de reducir los efectos de circunstancias desfavorables.

Los investigadores en resiliencia plantean tres tipos de factores protectores, en los que se destacan los factores personales, que se distinguen características ligadas al temperamento, particularidades cognitivas y afectivas, los factores relacionales o afectivos, tales como el ambiente familiar cálido y sin discordias, padres estimuladores, estructura familiar sin disfuncionalidades principales y factores comunitarios, donde se destacan los ámbitos socioculturales, entre ellos, el sistema educativo. Además, es de gran relevancia destacar que la autora expone que: “dichos factores no actúan de forma independientes entre sí, sino que actúan relacionados entre ellos de forma tal que los de tipo personal pueden disparar los recursos sociales y viceversa”. (García-Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. 2013).

En lo que concierne a los factores protectores, se puede distinguir entre externos e internos. Cuando se habla de factores externos, se hace referencia a todas las condiciones del medio que actúan disminuyendo la probabilidad de los daños, entre ellos se puede destacar: la familia extendida, el apoyo de un adulto significativo, o la integración social y laboral. Mientras que los factores internos hacen referencia a cualidades y actos de la propia persona, como puede ser: la confianza en sí mismo, las habilidades comunicativas, la empatía, la seguridad, etc.

Más que establecer una distinción sistemática entre factores de riesgo y de protección, parece preferible discernir en cada situación lo que es riesgo y lo que es protección, utilizando criterios adaptados al contexto y a las personas implicadas. Es pertinente no formar juicios a priori; mejor es comprender las estrategias de supervivencia adaptadas a cada situación de riesgo, a la lógica de las personas y su situación, cuando se trata de enfrentarse a enormes dificultades. (García-Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. 2013).

Para concluir este apartado, se puede apreciar que toda la información expuesta en este punto, contribuye a abordar el tema de estudio desde los conocimientos teóricos.

Características de las personas resilientes (Fernández-Abascal y cols., 2009):

- Sentido de la autoestima, fuerte y flexible
- Independencia de pensamiento y acción
- Habilidad para dar y recibir en la relaciones con los demás

- Alto grado de disciplina y sentido de la responsabilidad
- Reconocimiento y desarrollo de sus propias capacidades
- Mente abierta y receptiva a nuevas ideas
- Una disposición para soñar
- Gran variedad de intereses
- Un refinado sentido del humor
- Percepción de sus propios sentimiento y de los demás
- Capacidad de comunicar sentimiento de forma adecuada
- Tolerancia al sufrimiento
- Capacidad de concentración
- Las experiencias personas son interpretadas con un sentido de esperanza
- Capacidad de afrontamiento
- Apoyo social
- La existencia de un propósito significativo en la vida
- La creencia de que uno puede influir en lo que le sucede a su alrededor.
- La creencia de que uno puede aprender de las experiencias sean éstas positivas o negativas

1.5 Recursos en la isla de Tenerife.

Tabla 4: *Tipología de recursos para personas sin hogar en la isla de Tenerife.*

CATEGORÍAS	NOMBRE DEL RECURSO	ENTIDAD
Atención y acompañamiento social	Apoyo integración a la vivienda	Provivienda
	Programa de promoción de la salud y atención socio-sanitario	Médicos del mundo
	Recursos y servicios para personas con problemas graves de Salud Mental	Atelsam
	Servicio de apoyo a personas con discapacidad intelectual	Plena inclusión

Centro de día/acogida	Centro de día PCH	Cruz Roja
	Centro Garoé	Proyecto hombre
Comedor social	Comedor social de la milagrosa	Hijas de la caridad
	Comedor social/diagnóstico y valoración social (divals)	Cruz Roja
	Centro Municipal de acogida de S/c de Tenerife	Ayto. de S/c de Tenerife
	Centro de mínima exigencia Café y calor	Cáritas Diocesana de Tenerife
	Centro de baja exigencia Clemencia Hardisson	Ayto. La Laguna
	Centro residencial ITACA	Proyecto hombre
	Recurso residencial de emergencia social PROVIVIENDA	Provivienda
	Residencia el Nogal	AFES Salud Mental
Recurso alojativo	Proyecto Roble	Cruz Roja
	Proyecto HABITAT (Arona)	Provivienda
	Proyecto HABITAT (S/c de Tenerife)	Provivienda
	Piso de acogida de inclusión social CIPRÉS	Cáritas Diocesana de Tenerife
	Piso de acogida municipal para hombres	Ayto. La Laguna
	Piso GARELLI	Fundación Don Bosco
	Piso MAGONE	Fundación Don Bosco
	Piso PINARDI	Fundación Don Bosco
	Piso Víctor Rodríguez	Fundación Don Bosco
	Programa de pisos supervisados	AFES Salud Mental
	Casa de acogida ATACAITE	Cáritas Diocesana de Tenerife

	Casa de Acogida Guajara	Cáritas Diocesana de Tenerife
	Casa de acogida IDAFE	Cáritas Diocesana de Tenerife
	Casa de acogida Lázaro	Cáritas Diocesana de Tenerife
	Casa de acogida María Blanca	Cáritas Diocesana de Tenerife
	Casa de acogida SAP	Cáritas Diocesana de Tenerife
	Piso de acogida municipal para hombres	Ayto. La Laguna
	Piso de acogida municipal para mujeres	Ayto. La Laguna
	Piso municipal para mujeres con carga familiares Salud Mental	Ayto. La Laguna
	Piso Silva	Proyecto hombre
Unidad Móvil	UMAC Vertiente Norte	Cáritas Diocesana de Tenerife
	UMAC La Laguna	Cáritas Diocesana de Tenerife
	UMAC Granadilla	Cáritas Diocesana de Tenerife
	UMAC Vertiente Sur	Cáritas Diocesana de Tenerife
		Cáritas Diocesana de Tenerife
	Unidad de Emergencia Social (Abona)	Cruz Roja
	Unidad de Emergencia Social (La Laguna)	Cruz Roja

Nota: Esta tabla muestra todos los recursos para personas sin hogar en la isla de Tenerife, ya sean servicios que se prestan, alojamientos, programas y unidades móviles de atención en calle. Fuente: *Guía de Recursos de Personas sin Hogar en Canarias. (Duque Yáñez, Tatiana. 2021).*

2. OBJETIVOS

- Conocer la resiliencia autopercebida por las personas sin hogar y los factores que perciben como positivos y negativos en su proceso de inserción.
- Conocer desde la perspectiva de los/as profesionales que trabajan con los mismos/as, los factores positivos y negativos que ayudan o no en el proceso de inserción.

3. MÉTODO

3.1 Participantes

A. Perfil de las personas profesionales.

Tabla 5: *Muestra de usuarios/as encuestadas y la variable sexo.*

SEXO	FRECUENCIA	%
Hombre	13	65%
Mujer	7	35%
TOTAL	20	

Tabla 6: *Muestra de usuarios/as encuestadas y la variable edad*

EDAD	FRECUENCIA	%
30 - 40	7	45%
41 – 50	9	65%
51 - 60	4	20%

B. Perfil de las personas profesionales.

Tabla 7: *Muestra de profesionales encuestados y la variable sexo*

SEXO	FRECUENCIA	%
Hombre	13	65%
Mujer	7	35%
TOTAL	20	

Tabla 8: Muestra de profesionales encuestados y la variable edad.

EDAD	FRECUENCIA	%
30 - 40	2	50%
41 – 50	1	25%
51 - 60	1	25%

3.2 Diseño de Investigación

Es un estudio descriptivo, exploratorio, observacional y relacional.

3.3 Técnicas e Instrumentos

Las técnicas: la entrevista, la observación, la escucha activa y la atención.

Los instrumentos utilizados para la investigación han sido:

Para las personas usuarias:

A) Escala de resiliencia del observatorio español de resiliencia 2022 (Ver Anexo 1), la cual está formada por cincuenta preguntas con respuestas de verdadero o falso en cada una de las mismas. Su sistema de corrección automática otorga según la puntuación a una categoría u otra. Las cuatro categorías son las siguientes:

- **PUNTUACIÓN INFERIOR A 25:** Una puntuación inferior a 25. Atención: es probable que le cueste adaptarse a los cambios y las situaciones de incertidumbre le afecten significativamente. Esta puntuación baja indica que considera la vida como una lucha constante y le produce cansancio. No maneja bien la presión. No sabe aprender de las malas experiencias. Se siente herido cuando alguien le critica. A veces se siente desesperanzado. Si estas frases se adecuan a usted, pregúntese honradamente si le gustaría fortalecerse y aprender a manejar mejor la adversidad. Si su respuesta es afirmativa, una buena manera de empezar consiste en desarrollar habilidades para resistir. El hecho de que se encuentre motivado para mejorar la resiliencia es un signo positivo.

- **PUNTUACIÓN ENTRE 25 Y 32:** Una puntuación entre 25 y 32. Está en el promedio, pero si se inclina hacia 25 es vulnerable a los cambios, y requiere tiempo para afrontar las situaciones de crisis de forma correcta. En las autoevaluaciones es más frecuente que las personas se infravaloren a que se sobrevaloren, por lo que, si su puntuación está en ese promedio, tenemos que descubrir la validez de su percepción. En cualquier caso, necesitaría desarrollar nuevos recursos para llegar a convertirse en una persona más Resiliente.
- **PUNTUACIÓN ENTRE 33 Y 40:** Una puntuación entre 33 y 40. Significa que está en el promedio y que posee muchas de las aptitudes de una persona Resiliente. Aun así, puede que por diferentes circunstancias no haya sabido potenciarlas, pero debe poner en práctica la competencia para tener más resiliencia cada día y modificar la percepción ante las adversidades sabiendo que forman parte de la vida.
- **PUNTUACIÓN MAYOR DE 40:** Una puntuación superior a 40 puntos Significa que su resiliencia está por encima de la media y es capaz de enfrentar los cambios de manera productiva, porque aprende de ellos a fortalecerse. Se siente seguro para sortear las adversidades de la vida. Las personas aprenden de modelos de la vida real y en el tema del desarrollo de la resiliencia está comprobado que tener un referente es necesario. Usted podría ser ese punto de apoyo para que otros desarrollen la confianza en sí mismos y la capacidad de afrontar la adversidad. Podría considerar si se sentiría cómodo asumiendo ese rol y poniéndose a disposición de otras personas.

A su vez dicha escala contiene diez dimensiones específicas de la persona, desde la resiliencia hasta la vulnerabilidad para afrontar la adversidad. Las diez dimensiones que contiene esta escala son las siguientes: autoconocimiento y recursos internos, autorregulación, gestión del estrés, responsabilidad, identidad y autoestima, recursos externos, equilibrio vital personal y profesional, generatividad, red familiar y social y coherencia y motivación trascendente (Ver Anexo 4)

B) Por otro lado, otro instrumento utilizado ha sido el cuestionario elaborado por el alumnado (Ver Anexo 2), con once preguntas que miden algunas de las dimensiones ya expuestas en el párrafo anterior. Tras la elaboración de este cuestionario, se procedió a realizar las entrevistas estructuradas, en las cuales también se recogió información de

las diferentes áreas: Salud, Economía, Relaciones socio-familiares , Emociones, Motivaciones y Expectativas.

Para los/as profesionales:

C) El último instrumento utilizado, ha sido otro cuestionario elaborado por el alumnado, con seis preguntas para analizar las experiencias y perspectivas que tienen las personas profesionales que trabajan con este colectivo (Ver Anexo 3).

3.4 Procedimiento

Para poder acceder a la realización de esta investigación, fue necesario contactar con la UMAC Vertiente Norte y UMAC de La Laguna, con la finalidad de que cediesen el permiso necesario para poder intervenir con las personas usuarias que forman parte de este proyecto y así recoger y sistematizar toda la información que contiene este trabajo. Por ello el coordinador de dicho proyecto contactó con los diferentes profesionales tanto del municipio de La Orotava y de La Laguna, para concretar los días y así poder pasar las escalas y realizar las entrevistas.

Además, es de gran relevancia destacar que dichas entrevistas se realizaron en horario de mañana, en un tiempo total de recogida de información de dos semanas, concretando diferentes días en función a la disponibilidad de las personas usuarias. Una vez que se ha recogido la información necesaria, se ha procedido a exponer, analizar e interpretar los siguientes resultados, distinguiendo la parte cuantitativa y la cualitativa. Por un lado, en la parte cuantitativa se pasó la escala a diez personas aleatorias que forman parte de la muestra de estudio, donde se obtendrá una puntuación exacta de cada participante, con la finalidad de aplicar el sistema de corrección que tiene la propia escala, para así poder identificar en qué categoría se encuentran (baja; baja-intermedia; intermedia-alta y altísima) y destacar los aspectos más relevantes y generales de la muestra estudiada. Por otro lado, la parte cualitativa se realizó mediante una identificación de variables por cada una de las preguntas propuestas en el cuestionario utilizado para la realización de las entrevistas tanto de las personas usuarias como de los/las profesionales.

4. RESULTADOS

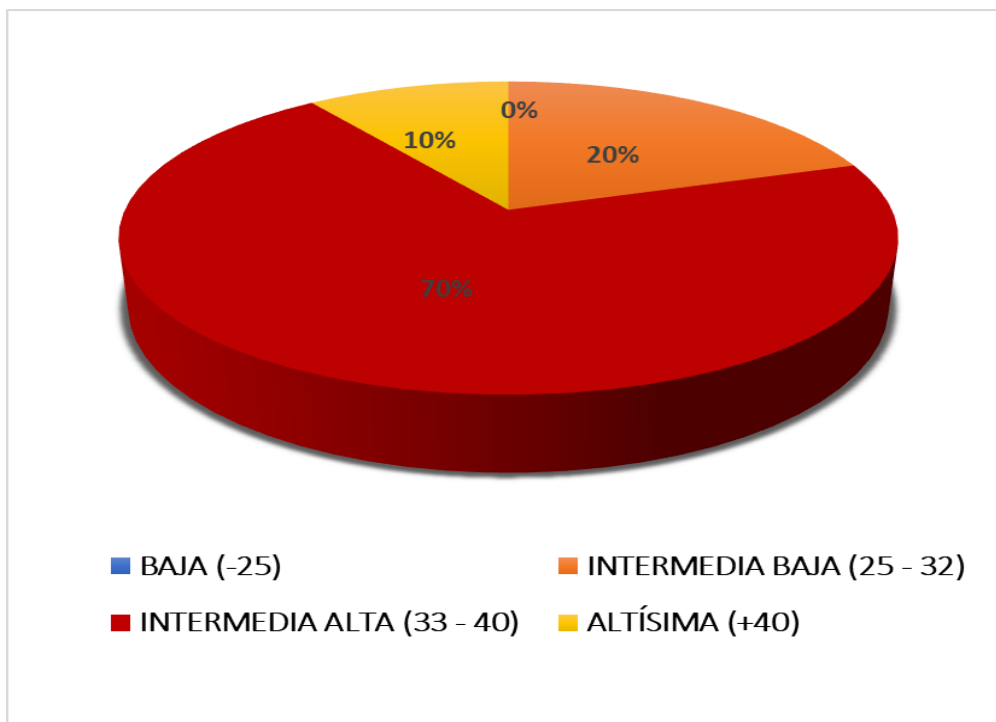
A continuación se presentan los resultados que se han estructurado en dos bloques distintos, por un lado el primer bloque está compuesto por la escala y las preguntas abiertas realizadas a las personas usuarias y por otro lado, se encuentra un segundo bloque en el que se exponen los resultados obtenidos de las personas profesionales.

BLOQUE I: Datos escala y preguntas abiertas a las personas usuarias.

Tabla 9: *Parte de la muestra con las variables edad y sexo con sus respectivas puntuaciones cada uno/a.*

Personas Usuarías	Edad	Sexo	Puntuación Escala
Usuaría 1	42	Mujer	35
Usuaría 2	50	Mujer	33
Usuaría 3	30	Mujer	30
Usuaría 4	34	Mujer	37
Usuaría 5	44	Mujer	34
Usuario 6	49	Hombre	41
Usuario 7	46	Hombre	29
Usuario 8	37	Hombre	37
Usuario 9	56	Hombre	36
Usuario 10	41	Hombre	37

Figura 1: Resultado global de las diez personas agrupadas en las cuatro categorías de puntuación.



Nota: Esta figura muestra los resultados de las diez personas que han contestado la escala por categoría de puntuación: Baja (-25); Inter.-baja (25-30); Inter.-alta (33-40) y Altísima (+40).

Tabla 10: Pregunta 1: Actualmente, ¿cómo se encuentran las diferentes dimensiones de su vida, es decir, a nivel personal, de salud, económico y social?

Categorías de respuestas

Económica: Sin ingresos, ingresos escasos, mal, bastante afectado.

Emocional: Fatal, sin esperanza de mejora, triste, desmotivado, sintiendo soledad, dependiendo de las circunstancias, bien, tranquilo

Salud: Mal, afectado, sufriendo enfermedades, ansiedad, depresión, infartos, discapacidad física, mala higiene, hipertensión, bien, sin ninguna enfermedad

Tabla 11: *Ante esta realidad en la que vive, ¿Cuáles son los mecanismos principales que utiliza para sobrellevar las dimensiones expuestas anteriormente?*

Categorías de respuestas

Medicación

Vicios

Drogas

Relacionarse con los/las demás

Pensar en sus hijos/as

Capacidad de autocontrol

No pensar en la situación que se encuentra

Apoyos emocionales y económicos

Ayudas sociales

Utilizando los hobbies (La música, la meditación, el mar)

Aferrándose a la pareja sentimental

Positividad

Tabla 12: *En situaciones de riesgo, ¿con qué frecuencia ha sentido miedo y qué mecanismos ha utilizado para afrontarlo?*

Categorías de respuestas

Huir

Enfrentarse

Subsistir

Evadirse de la realidad

Ignorar la situación

Apoyo en otras personas

Uso de armas peligrosas

La música

Intento de suicidio

Tabla 13: *En los últimos años hemos vivido numerosos acontecimientos de cambio (COVID-19, crisis, guerra,), con todo ello, ¿ha notado que las personas empatizan más con su situación y actúan de una manera más generosa?*

Categorías de respuestas

No notan mejora

No ayudan en nada

Depende de la persona

Peor que antes

Sí han notado mejora

Tabla 14: *¿Cómo ha sobrellevado el trato discriminatorio de las personas que le rodean?*

Categorías de respuestas

Sufriendo

Ignorándolos

Luchando contra ello

Sintiendo miedo

discriminándolos a ellos/as

Con odio

Afectando a la salud mental

No ha sentido discriminación

Valorando la gente que verdaderamente respecta

Normalización

Uso de la meditación

Tabla 15: *Ante las diferentes situaciones que le puedan ocasionar malestar, ¿crees que la mayoría de las adversidades las ha resuelto por sí mismo/a, o ha necesitado un apoyo para ello?*

Categorías de respuestas

Por sí mismo/as

Depende de la dificultad

Con apoyos externos

Tabla 16: *¿Crees que hay circunstancias de su pasado que han podido influir en esta situación actual y podrían condicionar su avance?*

Categorías de respuestas

Pérdida de empleo

Problemas familiares

Erupción del volcán de La Palma

Consumo de drogas

Maltrato

Violaciones

Migración del país de procedencia

Tabla 17: *Tras la experiencia que le ha tocado vivir en situación de calle, ¿ha obtenido algún aprendizaje positivo de todo ello?*

Categorías de respuestas

Ningún aprendizaje positivo

Sobrevivir

Empoderamiento personal

Ver la maldad de las personas

Disfrutar el presente

Valorar lo que tienen

Conocer gente nueva

Tabla 18: *¿Qué consejos darías a personas que entran a este nuevo mundo del sinhogarismo para aprender a sobrellevar esta situación más allá de los recursos y las ayudas que se ofrecen?*

Categorías de respuestas

Cubrir las necesidades básicas

Buscar alojamiento seguro

Lucha por sus derechos

Mantener la salud mental

Aferrarse a sí mismo/a

Evitar el consumo de drogas

Ser paciente

Valorarse a sí mismo/a

Buscar apoyos profesionales y recursos

Escuchar y aplicar los buenos consejos

Tabla 19 *¿Cómo se ve de aquí a diez años, con quién se ve y cómo le gustaría verse en el futuro?, y sobre todo ¿qué personas le gustaría que estuviesen?*

Categorías de respuestas

Tener un alojamiento seguro

Estabilidad económica

Estabilidad emocional

Viajando por el mundo

Triunfando en la música

Salud física y mental

En su país de procedencia

Solo/a

Con su pareja sentimental

Con sus hijos/as

Con su animal de compañía

Amistades cercanas y verdaderas

Tabla 20: *¿Cómo se ha sentido respondiendo estas preguntas?, ¿le gustaría destacar algo más de su experiencia de vida que nos ayude a conocer su supervivencia en esta situación?*

Categorías de respuestas

Bien

Cómodo/a

Tranquilo/a

Entretenido/a

Existencia de más personas que escuchen y ayuden

Nunca dejar de luchar por los sueños

No caer en el consumo de drogas a pesar de las circunstancias vitales

Buscar algún hobbies al que aferrarse

BLOQUE II: Resultados cualitativos a los profesionales de la UMAC

Cuadro 21: *Según su experiencia profesional con personas sin hogar, ¿qué factores protectores personales son los que influyen en un buen pronóstico del caso y su mejora de calidad de vida de inserción social?*

Categorías de respuestas

Saber actuar en situaciones de dificultad

Disponibilidad a ser ayudado/a

Experiencias vitales

Autoconcepto positivo

Tabla 22: *Según su experiencia profesional con personas sin hogar, ¿qué factores de riesgo personales son los que influyen en un mal pronóstico del caso y afectan en su mejora de calidad de vida de inserción social?*

Categorías de respuestas

Salud mental y física

Adicciones

Escasa red de apoyo formal e informal

Pobreza severa

Desempleo

Periodo de tiempo en situación de calle

Dificultades familiares

Tabla 23: *En la organización en la que desempeña su trabajo con este colectivo, ¿qué factores influyen en mayor o menor medida, en el logro de los objetivos de ayuda e inserción?*

Categorías de respuestas

Atención integral centrada en la persona

Búsqueda del bienestar de la persona

Creación de vínculos

Atención en calle

Acompañamiento educativo y terapéutico

Desarrollo de una participación activa de la persona en su propio proceso de cambio

Tabla 24: *¿Qué factores del entorno percibes (Servicios Sociales, Tercer Sector de la Acción Social, Política Social, covid-19, crisis económica.), influyen en mayor o menor medida, en el logro de los objetivos de ayuda e inserción?*

Categorías de respuestas

Derecho a una vivienda digna

Mala gestión de las prestaciones

Ausencia de políticas públicas

Falta de empleo y formación

Perspectiva macrosocial y microsocioal

Tabla 25: *Partiendo de su experiencia profesional y mediante las vivencias con las personas usuarias, ¿ha adquirido algún aprendizaje le haya sido útil para su vida personal y profesional?*

Categorías de respuestas

Capacidad de resiliencia

Esperanza de mejora

Dignidad

Aumento de consciencia sobre la problemática

Tabla 26: *¿Qué recomendaciones daría a futuros profesionales del Trabajo Social del ámbito del sinhogarismo para evitar el “Síndrome de Burnout” o desgaste profesional?*

Categorías de respuestas

Desarrollo de una participación activa de los participantes en su propio proceso de cambio

Cuidado de las emociones

Separar la vida personal de la profesional

5. DISCUSIÓN

En este apartado se expondrán las similitudes y diferencias que existen entre los documentos estudiados relacionados con la resiliencia de las personas sin hogar y toda la investigación realizada sobre el colectivo.

En primer lugar, es importante destacar que existen diferentes grados de pobreza, y que existen múltiples conceptos al respecto, siendo los más comunes la pobreza absoluta y la pobreza relativa. Según la definición de pobreza del INE, todas las personas usuarias que han sido entrevistadas para la realización de este estudio se encuentran en una situación de pobreza absoluta, ya que ninguno/a tienen cubiertas las necesidades básicas y carecen por completo de las mismas.

Otra de las definiciones a destacar es la de Levitas et al., (2007), ya que se encuentra una fuerte similitud de la misma con los resultados recabados de las entrevistas, ya que la mayor parte de las personas usuarias verbalizan el sentimiento de exclusión y discriminación por parte de la sociedad, en cuanto a la negación de recursos, derechos, bienes, servicios, y la dificultad que están se encuentran a la hora de participar en las relaciones y actividades normales de la sociedad. Además, se pudo observar cómo dicha situación es de carácter multidimensional tal y como expuso Tezanos (1999), los factores que influyen en dicha situación, no solo afecta a una dimensión específica, sino que afectan a múltiples dimensiones de las personas, tal y como se recogieron en las entrevistas realizadas; salud física y mental, laboral, económica, personal y social.

Por otro lado, según la definición de FEANTSA, (1995) sobre el sinhogarismo, existe una fuerte correlación con la misma y los resultados recabados del estudio, puesto que cada una de las personas usuarias entrevistadas carecían de una vivienda, pernoctando en zonas como barrancos, chabolas, casas ocupadas, medios de transportes y calles. Lo cual coincide con la clasificación A.1 que establece la Tipología Europea de Sin Hogar y Exclusión Residencial (ETHOS).

Asimismo, según Sánchez Morales (2018), existen una serie de factores estructurales, individuales, y relacionales con la conformación del sinhogarismo, los cuales coinciden de forma directa con los resultados, por lo que se identificaron una serie de factores individuales, como el alcoholismo, la drogadicción, violencia y malos tratos y salud física y mental, y algunos factores familiares y relacionales, tales como los

conflictos y rupturas familiares (separaciones, divorcios), circunstancias familiares y la elevada ausencia de redes relacionales.

En relación con lo expuesto, cabe destacar que una de las consecuencias negativas que más destaca en los resultados, es la salud del colectivo, ya que según Muñoz, Vázquez, Bermejo et al (1999) esta se ha visto perjudicada de una forma crucial debido a los numerosos sucesos estresantes que sufren a lo largo de sus vidas, puesto que, se ha podido identificar mediante los resultados de los/as profesionales como esas determinadas situaciones y sucesos vividos han tenido un fuerte impacto negativo en las personas, puesto que todos coinciden en que entre los factores de riesgo personales que más influyen en un mal pronóstico del caso es la salud mental, debido a que la mayor parte de los usuarios/as del proyecto padecían trastornos mentales.

Otro aspecto a destacar, es la tipología de personas sin hogar en España, según Sánchez Morales, ya que existe una relación entre el colectivo que describe en una de la clasificación, en concreto “Nuevos tipos de personas sin hogar surgidos a finales del siglo XX”, puesto que muchos de las personas entrevistadas eran, varones de mediana edad con problemas laborales, drogodependientes y ex-drogodependientes, hombres de mediana edad divorciados, ocupas, mujeres con malos tratos y mujeres de mediana edad drogodependientes y exdrogodependientes

Otro de los aspectos cruciales a destacar de este estudio, es el concepto de resiliencia de Richardson y col., (1990), debido a que se identifica una fuerte correlación entre dicho concepto y las personas usuarias del estudio, ya que en las escalas y entrevistas que hemos realizado, se puede analizar que las personas tienen esa capacidad para afrontar las situaciones adversas que se les presenten en el día a día. Asimismo, algunas de las características que tienen las personas resilientes según Fernández-Abascal y cols., 2009, coinciden con los resultados de las entrevistas a los/as profesionales, en cuanto a los factores personales de las personas usuarias que influyen en un buen pronóstico del caso y su mejora de calidad de vida de inserción social, tales como; reconocimiento y desarrollo de sus propias capacidades, mente abierta y receptiva a nuevas ideas y capacidad de afrontamiento.

6. CONCLUSIONES

Después de analizar los resultados que se han expuesto en dicho apartado, en la primera parte de los datos que hacen referencia a la escala, se puede afirmar que la muestra con la que se ha trabajado son personas con una capacidad de resiliencia media alta, ya que ninguno/a obtuvo una puntuación con categoría de resiliencia baja y la mayoría de las personas están clasificadas en una categoría intermedia-alta, significando esto que a partir del perfil estudiado, estas personas presentan muchas aptitudes de una persona resiliente.

En cuanto a la variable sexo que también se ha incluido en la investigación, cabe destacar que no existen diferencias notorias, ya que mujeres y hombres se sitúan en la clasificación resiliencia intermedia alta.

Respecto a los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas por el alumnado, se ha podido identificar una serie de variables específicas en cada una de las preguntas realizadas. En primer lugar, cabe destacar que en los diferentes niveles de bienestar del colectivo es decir, a nivel social, económico y de salud. En la mayor parte de las personas usuarias carecían por completo de estabilidad, ya que todos los niveles se veían perjudicados en gran medida. Para sobrellevar dichas dimensiones los mecanismos principales que utilizan son, por un lado, la capacidad de autocontrol, los apoyos emocionales y económicos y no pensar en la situación en la que se encuentran, sino luchar por aquello que les motiva con positividad. Mientras que, por otra parte, los mecanismos a los que recurrían para afrontar dichas adversidades eran los psicofármacos y las drogas.

Asimismo, otras de las respuestas recabadas son las herramientas y mecanismos utilizados a la hora de enfrentarse a situaciones de riesgos y miedos, puesto que la mayor parte de las personas usuarias expusieron que su mecanismo era el enfrentamiento a dichas situaciones. Además expresan como hacen uso de otros tipos de métodos como el evadirse de la realidad e ignorar la situación, mientras que otras de las personas usuarias entrevistadas, expresan la escasa capacidad de tolerancia frustración de la situación y la necesidad de defenderse mediante el uso de armas peligrosas, huyendo de la situación, viéndose perjudicada la salud física y mental e incluso, existiendo el intento de suicidio en situaciones de extrema gravedad. La mayor parte de la muestra refieren ser personas resolutivas por sí mismas, exceptuando una cantidad menor que han necesitado diferentes apoyos externos.

Además, se recogieron diferentes variables que hacen referencia a los factores que han influido en la situación actual, por lo que han condicionado su capacidad resiliente. Respecto a las mujeres, las variables que se recogieron estaban relacionadas con los abusos, violaciones y maltratos. De forma más general, tanto para mujeres y hombres el consumo de drogas y los problemas familiares son los más que se repiten.

A pesar de todo ello, mediante las entrevistas realizadas se pudieron recoger una serie de aprendizajes positivos que han desarrollado dichas personas usuarias de todas esas circunstancias vividas, como el aprender a sobrevivir y el empoderamiento personal que han desarrollado en la lucha por la superación de dichas situaciones.

La muestra entrevistada, verbaliza que tienen claro que estar en situación de calle es lo peor que les ha pasado en la vida, y lo más importante para sobrellevar esta situación, es buscar un lugar seguro, luchar por sus propios derechos y evitar el consumo de drogas.

También se comprueba que son personas con bastantes motivaciones de mejora, ya que piensan que son temporadas de la vida y gracias a su capacidad de resiliencia, pueden hacer frente a todas las adversidades que se encuentren, mejorando sus vidas hasta conseguir un alojamiento seguro, tener una estabilidad económica favorable y lo más importante, estar en buenas condiciones de salud, tanto físicas como mental.

Por último, incorporando la visión de las personas profesionales que trabajan con el colectivo de personas sin hogar, cabe destacar que los factores principales que les han ayudado para un buen pronóstico de los casos, han sido ser resolutivos/as ante situaciones de dificultad y la disposición para ser ayudado/a. Mientras que los factores que más han perjudicado a la hora de una intervención social con estas personas, han sido una peor salud mental y física, la presencia de adicciones y la escasa red de apoyo formal e informal.

Cabe destacar, que mediante la experiencia profesional y las vivencias con el colectivo, dichos profesionales han adquirido una serie de aprendizajes tanto a nivel profesional como personal que les ha sido útiles, como la gran capacidad de resiliencia, la esperanza de mejora y el aumento de consciencia sobre la problemática.

BIBLIOGRAFÍA

- AIRES (s.f). Entender el sinhogarismo. *Asociación para la Inclusión Residencial y Social (AIRES)*. Recuperado de: <https://airesasociacion.org/entender-sinhogarismo/>
- Cáritas (2019). Guía de Campaña Nadie sin Hogar. *Cáritas española*. Recuperado de: <https://caritas-web.s3.amazonaws.com/main-files/uploads/2019/10/Gu%C3%ADa-de-Campa%C3%B1a-Sin-Hogar-2019.pdf>
- Cáritas (s.f). Red de centros para personas sin hogar. *Cáritas española*. Recuperado de: https://www.caritas.es/accion_social/red-centros-personas-sin-hogar/
- Cáritas Diocesana de Tenerife, (2020, 2021). *Las personas en exclusión social residencial extrema en Tenerife*. Recuperado de: <https://caritastenerife.org/wp-content/uploads/2021/04/Estudio-exclusi%C3%B3n-residencial-extrema-comp.pdf>
- Carmona, J.A. (1977): Los Indicadores Sociales. Centro de investigaciones sociológicas, Madrid. Pp.17.
- Conapo (2011). Concepto y dimensiones de la marginación. *Índice Absoluto de de Marginación 2000-2010*.
- Cruz Roja Provincial de Tenerife (s.f). Programa Personas en Extrema Vulnerabilidad. Recuperado de: <https://www.cruzroja.es/principal/web/provincial-tenerife/vulnerabilidad#cruzRojaPestanasArriba3>
- de España, G. (2015). Estrategia nacional integral para personas sin hogar 2015-2020. *Ministerios del Interior*.
- de la Salud, O. M. (2019). OMS. *Atención primaria en salud*. Recuperado de: <https://avaate.org/IMG/pdf/saludpublica.pdf>
- de la Serna, J.M (2015). ¿Qué consecuencias psicológicas tiene vivir en la calle?. Recuperado de: <https://juanmoisesdelaserna.es/que-consecuencias-psicologicas-tiene-vivir-en-la-calle/>
- Desigualdad, pobreza y exclusión social. En T.A Díaz Martínez y R. Rodríguez Rodríguez (eds), *Introducción a la Sociología* (pp545-573). Madrid: UNED.
- EAPN, (2018). *Más de 40.000 personas viven en situación de sinhogarismo en España*. Recuperado de: <https://www.eapn.es/noticias/902/mas-de-40000-personas-viven-en-situacion-de-sinhogarismo-en-espana>

El Diario, (2022). *Demolidor informe de Cáritas sobre Canarias: cerca de 425.000 personas están en riesgo de exclusión severa*. Recuperado de: https://www.eldiario.es/canariasahora/sociedad/canarias-riesgo-exclusion-severa-ultimo-informe-caritas-espanola-demolidor_1_8838862.html

Emilio Martínez Navarro: “Aporofobia”, en: Jesús Conill (coord.): *Glosario para una sociedad intercultural*, Valencia, Bancaja, 2002, pp. 17-23.

Estrategia Nacional Integral para Personas sin Hogar (2015-2020).

Europa Press (2016). El Cabildo de Tenerife amplía recursos para personas sin hogar en el norte y el sur de la isla. *Europa Press*. Recuperado de: <https://www.europapress.es/islas-canarias/noticia-cabildo-tenerife-amplia-recursos-personas-hogar-norte-sur-isla-20160708185909.html>

Feantsa, (2008). Informe Europeo. El papel de la vivienda en el sinhogarismo. Recuperado de: Feantsa. *TIPOLOGÍA EUROPEA DE SIN HOGAR Y EXCLUSIÓN RESIDENCIAL*. Recuperado de: https://www.feantsa.org/download/ethos_spain-24518105836657575492.pdf

FOESSA, (2019): *La Evolución de la Exclusión Social en España*. Recuperado de: <https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/06/Informe-FOESSA-2019-capitulo-3.pdf>

García-Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), pp. 63-77. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianzacindeumz/20140710045502/art.MariaCristinaGarciaV..pdf>

Houghton, J., & Khandker, S (2009). *Handbook Poverty + Inequality*. Washington: The World Bank.

INE, (2020). *Encuesta de centros y servicios de atención a las personas sin hogar*. Recuperado de: https://www.ine.es/prensa/ecapsh_2020.pdf

Instituto Nacional de Estadística (2012). *INE Base*. Recuperado de: https://ine.es/dyngs/INEbase/es/operacione.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176817&menu=resultados&idp=1254735976608

- Instituto Nacional de Estadística (2016). *INE Base*. Recuperado de:
https://ine.es/dyngs/INEbase/es/operacione.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176817&menu=resultados&idp=1254735976608
- Kotliarenco y col. (1996). Citado en Factores protectores y factores de riesgo para el desarrollo de la resiliencia encontrados en una comunidad educativa en riesgo social. *Estudios Pedagógicos*, 31 (2), 43-55. <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/587>
- Levitas, R. (2007). Los límites de la agenda social europea: revisión de las políticas de inclusión social. *Revista española del tercer Sector*, (5), 173-194.
- Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad (2011). Configuración de una red local de atención a personas sin hogar integrada en el Sistema Público de Servicios Sociales.
- Ríos (2015). Pobreza. *Serie de Estudios Económicos*, Vol. I. México ¿cómo vamos?
- Rodríguez, S.R. (2006): Indicadores para medir situaciones de vulnerabilidad social. Propuesta realizada en el marco de un Proyecto Europeo. *Baetica, estudios de Arte, Geografía e Historia*, VOL. 28.
- Rosas, M.J. (s.f). Los 8 efectos psicopatológicos de la indigencia. *Psicología y Mente*.
Recuperado de: <https://psicologiymente.com/clinica/efectos-psicopatologicos-de-indigencia>
- Sánchez Morales, M^a Rosario, 2022, pagina 63, en Rubio Martín, M^a, J; Muñoz López, M; Cabrera Cabrera, P, J ; Sanchez Morales, M^a, R (coord): *Perspectiva social y psicológica de la situación sin hogar: Vidas de calle y sueños rotos*. Madrid. Pirámide.
- Slideshare and company, (2011). *Resiliencia*. Recuperado de:
<https://es.slideshare.net/anadahi/resiliencia10295181#:~:text=Los%20externos%20se%20refieren%20a,%2C%20facilidad%20para%20comunicarse%2C%20empat%C3%ADa>
- Solidarios.org (s.f). Personas sin hogar. Recuperado de: <https://www.solidarios.org.es/que-hacemos/personas-sin-hogar/>
- Spicker, P. (2009). Definiciones de pobreza: doce grupos de significados. *Pobreza: Un glosario internacional*, 291-306.
- Subirats, J., Riba, C., Giménez, L., Obradors, A., Giménez, M., Queralt, D., ... & Rapoport, A. (2004). Pobreza y exclusión social. *Un análisis de la realidad española y europea*. Barcelona: Fundación La Caixa.

- Tenerife Ahora (2017). Las personas sin hogar aumentan en Tenerife en lo que va de año, según datos de la ONG Cáritas. *ElDiario.es*. Recuperado de:
https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/sociedad/caritas-indentifica-aumento-personas-tenerife_1_3038684.html
- Tezanos, J. F. (2001). *La sociedad dividida: estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Vesga, M. C. G., & de la Ossa, E. D. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11(1), 63-77.

ANEXOS

Anexo 1: Escala validada por el Instituto Español de Resiliencia

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 1. Habitualmente soy optimista. Considero que las dificultades son retos temporales, espero superarlos y creo que las cosas saldrán bien | <input type="checkbox"/> |
| 2. En un momento de crisis o situación caótica, me tranquilizo y me centro en las acciones útiles que puedo emprender | <input type="checkbox"/> |
| 3. Me siento seguro en el entorno en que vivo y trabajo | <input type="checkbox"/> |
| 4. Soy capaz de dar mi opinión aunque ésta no coincida con las personas de las que dependo | <input type="checkbox"/> |
| 5. Puedo delegar con confianza en otros sin sentir la necesidad de seguir controlando y comprobar si lo que hacen es lo correcto | <input type="checkbox"/> |
| 6. Le inquieta el futuro y se acuerda más de lo negativo que de lo positivo | <input type="checkbox"/> |
| 7. Habitualmente me esfuerzo por lograr mis objetivos y me siento contento pensando que lo estoy logrando | <input type="checkbox"/> |
| 8. En mi trabajo puedo tolerar niveles elevados de incertidumbre y ambigüedad sin que me afecten al rendimiento | <input type="checkbox"/> |
| 9. Me adapto rápidamente a las novedades sorteando los reveses y dificultades sin que me suponga malestar psicológico | <input type="checkbox"/> |
| 10. Tengo la costumbre de aprender de mis aciertos y errores sabiendo que no siempre, ni todo, tiene que salirme bien | <input type="checkbox"/> |
| 11. Soy una persona con buen autoconcepto y seguro de mi mismo | <input type="checkbox"/> |
| 12. Pienso que, en general, tengo una vida satisfactoria y me siento feliz | <input type="checkbox"/> |

- | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| 13. Soy responsable y tengo voluntad para llevar hasta el final los proyectos superando las dificultades o el poco reconocimiento | <input type="checkbox"/> |
| 14. Puedo decir con datos que soy un modelo positivo para otros | <input type="checkbox"/> |
| 15. Puedo cambiar de opinión cuando lo veo razonable y no pienso que actuar así vulnera mi reputación | <input type="checkbox"/> |
| 16. Cuando siento soledad o incompreensión, puedo racionalizar ese sentimiento para que no me afecte en la conducta | <input type="checkbox"/> |
| 17. Pienso que mi familia siempre me apoya | <input type="checkbox"/> |
| 18. Soy capaz de recuperarme emocionalmente de las pérdidas y las adversidades en un corto plazo | <input type="checkbox"/> |
| 19. Soy capaz de sonreír aunque tenga el alma dolorida | <input type="checkbox"/> |
| 20. Soy creativo y me gusta intentar nuevas maneras de hacer las cosas | <input type="checkbox"/> |
| 21. Con frecuencia me siento inquieto, impaciente y tenso, con dificultad para poder descansar y disfrutar pensando en el trabajo pendiente | <input type="checkbox"/> |
| 22. Procuo resolver los problemas pensando de manera analítica, creativa y práctica y no espero que el tiempo arregle los conflictos | <input type="checkbox"/> |
| 23. Soy bueno haciendo que las cosas funcionen bien y a menudo me piden que lidere grupos y proyectos | <input type="checkbox"/> |
| 24. Me invade la incertidumbre ante los cambios y me siento incómodo hasta que compruebo resultados positivos | <input type="checkbox"/> |
| 25. He observado que con frecuencia me dejo invadir por el ambiente y las personas que me rodean incluso rechazando lo que realmente deseo | <input type="checkbox"/> |
| 26. Prefiero trabajar sin una descripción escrita de mis tareas. Soy más eficaz cuando tengo libertad para hacer lo que creo mejor en cada situación | <input type="checkbox"/> |
| 27. Tengo buen humor y sé reírme el primero de mí mismo, cuando me encuentro en una situación ridícula sabiendo quitar la tensión | <input type="checkbox"/> |
| 28. Soy capaz de tomar decisiones y contagio seguridad en los demás | <input type="checkbox"/> |

- 29. Siento que no tengo personas de confianza a quien recurrir en caso de problemas
- 30. Procuro escuchar, observando a los demás con empatía para saber conciliar los objetivos míos y los del otro
- 31. Me siento cómodo con distintos tipos de personas y no tiendo a prejuzgar las intenciones o sus apariencias
- 32. Aguanto bien los momentos duros, planteándome los como un reto
- 33. Soy capaz de trabajar solo pero me integro con facilidad en un grupo de colaboradores implicándolos en el proyecto
- 34. Me gusta apoyar a otros que tienen problemas
- 35. Soy capaz de ser eficaz en mi trabajo aunque esté bajo mucha presión
- 36. Me he hecho más fuerte y he mejorado a partir de experiencias difíciles
- 37. Hay veces que persigo el éxito personal por encima de los sentimientos de otras personas
- 38. Soy constante en buscar el equilibrio personal, familiar y laboral
- 39. En el trabajo me gusta establecer relaciones de amistad con compañeros y dedico tiempo a conocer sus circunstancias personales
- 40. Si pudiera cambiaría muchas cosas de mi mismo
- 41. Cuando alguien critica mi trabajo no tolero la frustración que me produce
- 42. Soy capaz de aguantar mi necesidad de desahogo si considero que ese no es el momento oportuno de hacerlo
- 43. Tengo amigos con los que puedo hablar y expresar mis sentimientos pidiéndoles ayuda cuando lo necesito
- 44. Cumpro siempre lo que prometo y no me dejo llevar con frecuencia por los impulsos del momento aunque me desvíen de mi objetivo primero
- 45. He transformado la desgracia en buena suerte y he sabido sacar partido de las malas experiencias

46. Le cuesta enfrentarse a las consecuencias que en el futuro pueda tener su decisión actual
47. Se siente más capaz de hacer un gran esfuerzo un día que pequeños esfuerzos a diario
48. Sabe responder sin agresividad cuando alguien ironiza o hace bromas sobre usted
49. Cuando algo sale mal me vence la tendencia de dar vueltas y buscar culpables en vez de resolver el problema cuanto antes
50. Frecuentemente siente que le falta tiempo y genera ansiedad por la tendencia a la procrastinación

Anexo 2: Formulario de preguntas elaborado por el alumnado para las entrevistas a las personas usuarias.

Entrevista a Usuarios/as:

Fecha:

Edad:

Sexo:

1. Actualmente, ¿cómo se encuentran las diferentes dimensiones de su vida, es decir, a nivel personal, de salud, económico y social?
2. Ante esta realidad en la que vive, ¿Cuáles son los mecanismos principales que utiliza para sobrellevar las dimensiones expuestas anteriormente?
3. En situaciones de riesgo, ¿con qué frecuencia ha sentido miedo y qué mecanismos ha utilizado para afrontarlo?
4. En los últimos años hemos vivido numerosos acontecimientos de cambio (COVID-19, crisis, guerra,), con todo ello, ¿ha notado que las personas empatizan más con su situación y actúan de una manera más generosa?
5. ¿Cómo ha sobrellevado el trato discriminatorio de las personas que le rodean?

6. Ante las diferentes situaciones que le puedan ocasionar malestar, ¿cree que la mayoría de las adversidades las ha resuelto por sí mismo/a, o ha necesitado un apoyo para ello?
7. ¿Crees que hay circunstancias de su pasado que han podido influir en esta situación actual y podrían condicionar su avance?
8. Tras la experiencia que le ha tocado vivir en situación de calle, ¿ha obtenido algún aprendizaje positivo de todo ello?
9. ¿Qué consejos darías a personas que entran a este nuevo mundo del sinhogarismo para aprender a sobrellevar esta situación más allá de los recursos y las ayudas que se ofrecen?
10. ¿Cómo se ve de aquí a diez años, con quién se ve y cómo le gustaría verse en el futuro?, y sobre todo ¿qué personas le gustaría que estuviesen?
11. ¿Cómo se ha sentido respondiendo estas preguntas?, ¿le gustaría destacar algo más de su experiencia de vida que nos ayude a conocer su supervivencia ante esta situación?

Anexo 3: Formulario de preguntas elaborado por el alumnado para las entrevistas a las personas profesionales.

PREGUNTAS A LOS PROFESIONALES DE LA UMAC

PROFESIONALES

1. Según su experiencia profesional con personas sin hogar, ¿qué factores protectores personales son los que influyen en un buen pronóstico del caso y su mejora de calidad de vida de inserción social?
2. Según su experiencia profesional con personas sin hogar, ¿qué factores de riesgo personales son los que influyen en un mal pronóstico del caso y afectan en su mejora de calidad de vida de inserción social?

3. En la organización en la que desempeña su trabajo con este colectivo, ¿qué factores influyen en mayor o menor medida, en el logro de los objetivos de ayuda e inserción?
4. ¿Qué factores del entorno percibes (Servicios Sociales, Tercer Sector de la Acción Social, Política Social, covid-19, crisis económica.), influyen en mayor o menor medida, en el logro de los objetivos de ayuda e inserción?
5. Partiendo de su experiencia profesional y mediante las vivencias con las personas usuarias, ¿ha adquirido algún aprendizaje le haya sido útil para su vida personal y profesional?
6. ¿Qué recomendaciones daría a futuros profesionales del Trabajo Social del ámbito del sinhogarismo para evitar el “Síndrome de Burnout” o desgaste profesional?

Anexo 4: Explicación de las diez dimensiones que mide la escala.

- **D1 “AUTOCONOCIMIENTO Y RECURSOS INTERNOS”** Se refiere a las características estructurales del sujeto. Conocer las propias fortalezas y áreas vulnerables nos ayuda a saber nuestros límites, sentir la necesidad de apoyo, desarrollar la empatía y mejorar las relaciones interpersonales.
- **D2 “AUTOREGULACIÓN”** Se refiere al control emocional, incluyendo tolerancia a la frustración y gestión de conflictos. Capacidad para filtrar estímulos internos y exteriores que distorsionan la realidad con errores cognitivos e invaden de forma irracional o negativa el campo afectivo emocional.
- **D3 “GESTIÓN DEL ESTRÉS”** Se refiere a la capacidad de manejar la adversidad sin incertidumbres ni miedos. Es el resultado de una serie de habilidades que incluyen capacidad de adaptación y flexibilidad para vivir positivamente y afrontar satisfactoriamente las contrariedades, cambios y desafíos.

- **D4 “RESPONSABILIDAD”** Se refiere a la capacidad para sentirse motivado y capaz de acometer y resolver. Modula las reacciones ante el éxito y tras el fracaso. Se apoya en fuertes convicciones y valores.
- **D5 “IDENTIDAD - AUTOESTIMA”** Se refiere a las fortalezas personales y condiciones internas derivadas de tener un código moral y ético que oriente nuestras acciones.
- **D6 “RECURSOS EXTERNOS”** Se refiere a características interaccionales que el sujeto establece con relaciones estables de su entorno: expresar emociones positivas, desarrollar un optimismo realista que se focalice en ver la parte positiva en cualquier conflicto, enfocarse en la meta como algo posible y planificar lo que falta para conseguirlo, añadiendo algo de diversión y sentido del humor para saber desdramatizar.
- **D7 “EQUILIBRIO VITAL: PERSONAL Y PROFESIONAL”** Se refiere a la capacidad para no polarizarse en extremos y saber desconectar. Crear espacios personales, familiares y sociales con flexibilidad. Incluye cuidados básicos, alimentación sana, descanso suficiente, horas de sueño, relajación y ejercicio físico-para que no mermen las fuerzas naturales.
- **D8 “GENERATIVIDAD”** Se refiere a las habilidades para relacionarse y resolver problemas. Manejo de la adversidad buscando proactivamente soluciones. Las personas resilientes tienen la capacidad natural de afrontar estos desafíos de forma positiva, y la habilidad para, en el manejo de conflictos, aceptar los logros parciales sabiendo ceder para después recuperar el terreno perdido, sin dejar de desear la meta, pero manteniendo una actitud colaboradora de ganar-ganar en cualquier negociación.
- **D9 “RED FAMILIAR Y SOCIAL”** Se refiere al apoyo percibido de otros y a la posibilidad de generar recursos en red. La figura de apoyo es imprescindible para el desarrollo de la personalidad desde edades tempranas y es un factor clave en la seguridad personal y sana autoestima. Generar confianza y mantener buenas relaciones

es imprescindible en el desarrollo de la resiliencia. Mantener red familiar y/o apoyo social.

- **D10 “COHERENCIA Y MOTIVACIÓN TRANSCENDENTE”** Se refiere no solo a mantener una apariencia externa sino saberse sujeto y dueño de una conducta honesta. Se basa en la búsqueda del sentido de la vida y mantener la convicción de que su vida tiene un sentido trascendente y válido en sí mismo.