

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIOLOGÍA**



TESIS DOCTORAL

**Mujeres sin hogar y redes sociales: visibilidad y
autopercepción**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTORA

PRESENTADA POR

Laura Elisa Mora Afonso

DIRECTOR

Graciela Padilla Castillo

Madrid, 2019

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES FEMINISTAS**

**DOCTORADO EN ESTUDIOS FEMINISTAS Y DE
GÉNERO**



***Mujeres sin hogar y redes sociales: visibilidad y auto
percepción***

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR
PRESENTADA POR**

**Dña. Laura Elisa Mora Afonso
Bajo la dirección de la Dra. Graciela Padilla Castillo**

Madrid, 2018

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES FEMINISTAS**

**DOCTORADO EN ESTUDIOS FEMINISTAS Y DE
GÉNERO**



***Mujeres en riesgo de exclusión y redes sociales:
visibilidad y auto percepción***

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR
PRESENTADA POR**

**Dña. Laura Elisa Mora Afonso
Bajo la dirección de la Dra. Graciela Padilla Castillo**

Madrid, 2018

RESUMEN

La presente investigación doctoral pretende visibilizar un sector de la población injustamente olvidado y omitido: las Mujeres Sin Hogar (MSH). La situación de sinhogarismo suele estar muy estereotipada y representada por una única cara o perfil. El imaginario social, cuando piensa en una persona sinhogar, mayoritariamente se remite a una figura masculina. Sin embargo, la realidad de las personas sin hogar es muy diversa. Ellas son las olvidadas dentro de los olvidados. Apenas se ven o se cuantifican, pero existen.

Por ello, esta investigación pretende cumplir con los siguientes objetivos: conocer los prejuicios de las mujeres sin hogar respecto de la tecnología; saber el grado de conocimiento de las mujeres sin hogar sobre internet y las redes sociales; investigar el uso cotidiano que las mujeres hacen de internet y las redes sociales; establecer diferencias o similitudes, en su relación con las redes, entre mujeres sin problemas de exclusión y mujeres sin hogar; conocer el grado de aceptación que tienen las redes sociales en las mujeres sin hogar; y averiguar qué conocen las mujeres sin problemas de exclusión sobre el grupo concreto de mujeres en riesgo de exclusión.

La metodología empleada para conseguirlo es una combinación de investigación cuantitativa y cualitativa. Para la primera parte, elaboramos una encuesta original, que fue contestada por 630 Mujeres Sin Riesgo de Exclusión (MSRE), de entre 19 y 70 años de edad, de nacionalidad española en su gran mayoría (aunque también hay 16 nacionalidades más), con un alto nivel de estudios, con trabajo a jornada completa o estudiantes, sobre todo. Para la segunda parte, la muestra de entrevistas se compone de 16 Mujeres Sin Hogar (MSH), que asisten a un centro de día para personas sin hogar y en riesgo de exclusión, en el que se realizan talleres de inserción socio laboral, del Ayuntamiento de Madrid. La escasa visibilidad de mujeres en este tipo de recursos, en comparación con sus compañeros varones, hace que se trate de un número muy considerable de testimonios y una investigación sin precedentes.

A partir de los resultados, proponemos un Decálogo ético, con el fin de que los valores elegidos se materialicen en la actividad diaria de los talleres de inserción socio-laboral. En las conclusiones más importantes, afirmamos que los prejuicios e inseguridades de base que poseen las MSH, debido a su socialización de género, sumados a encontrarse en una situación de exclusión, condicionan su manera de posicionarse frente al mundo digital. Encontrarse aisladas también en el entorno digital, las debilita y contribuye a su exclusión social. Conocer el manejo de internet y las redes sociales puede contribuir, no solucionar, a su integración social y laboral.

Las mujeres en riesgo de exclusión son las grandes olvidadas e invisibles de nuestra realidad social. No están en las calles, no están en los datos. No son visibles, y lo que no se ve en una sociedad que se rige tanto por la imagen, no existe. De ahí la importancia de hacerse un hueco en la realidad social digital, enfrentarse a ella como sujetos activos creadoras de contenido. Generando un espacio propio, y común al mismo tiempo con otros sujetos que les hagan sentirse parte de un entramado social.

PALABRAS CLAVE

Estudios de género, redes sociales, sinhogarismo, exclusión social, auto percepción.

ABSTRACT

The present doctoral research aims to make visible a sector of the population unjustly forgotten and omitted: the Homeless Women. The situation of homelessness is usually very stereotyped and represented by a single face or profile. The social imaginary, when thinking of a person without a home, mostly refers to a male figure. However, the reality of the homeless is very diverse. Homeless Women are the forgotten ones among the forgotten. They are barely seen or quantified, but they exist.

Therefore, this research aims to meet the following objectives: know the prejudices of homeless women regarding technology; distinguish the degree of knowledge of homeless women about the internet and social networks; investigate the daily use that women make of the internet and social networks; establish differences or similarities, in their relationship with networks, between women without problems of exclusion and homeless women; recognize the degree of acceptance that social networks have in homeless women; and find out what women know without problems of exclusion on the specific group of women at risk of exclusion.

The methodology used to achieve this is a combination of quantitative and qualitative research. For the first part, we elaborated an original survey, which was answered by 630 Women Without Risk of Exclusion, between 19 and 70 years of age, of Spanish nationality in its great majority, although with 16 nationalities plus a high level of studies, with work or full time or students, above all. For the second part, the sample of interviews is composed of 16 Homeless Women, which offers a day center for the homeless and at risk of exclusion, in which labor integration workshops are carried out by the City Council of Madrid. The low visibility of women in this type of resources, compared to their male colleagues, makes it a very considerable number of testimonies and an unprecedented investigation.

Based on the results, we propose an ethical Decalogue, so that the chosen values materialize in the daily activity of the socio-labor insertion workshops. In the most important conclusions, we affirm that the prejudices and the basic insecurities that the Homeless Women have, due to their socialization of gender, what most deserves us in a situation of exclusion, condition their way of positioning themselves in front of the digital world. Being also in the digital environment weakens them and contributes to their social exclusion. Knowing how to use the Internet and social networks can contribute, not solve, to their social and work integration.

Women at risk of exclusion are the great forgotten and invisible of our social reality. They are not in the streets; they are not in the data. They are not visible, and what is not seen in a society that is governed so much by the image does not exist. Hence is the importance of gaining a foothold in digital social reality, confronting it as active creators of content. Generating a space of their own, and common at the same time with other subjects that make them feel part of a social network.

KEYWORDS

Gender studies, social networks, homelessness, social exclusion, self-perception.

**A Celia y Lucía,
pasado y futuro,
para mí, siempre PRESENTE**

AGRADECIMIENTOS

Realizar una tesis doctoral puede convertirse en uno de los trabajos más solitarios. Muchas veces, no sabes si el final está lejos o cerca; o si lo habrá.

Contar con apoyo externo, que ve el camino mejor que tú, siempre es importante. Mi agradecimiento para todas, para todos...

En primer lugar, es de recibo nombrarlas a ELLAS, sin las cuales nada de esto tiene forma ni sentido. Mujeres con rostro, valientes, fuertes, débiles, que se han caído y se han levantado, inquietas, tranquilas, risueñas, calladas, aplicadas, despistadas, jóvenes, mayores, blancas, negras, de aquí, de allá, todas diferentes... todas una. GRACIAS por su gran generosidad, por sentarse conmigo y de forma altruista, compartir parte de su realidad, de sus vivencias. Por no pedir nada a cambio y creer que yo merecía escuchar algo de lo que tenían que contar. Gracias a las 16 que han colaborado y a las que tanto me han enseñado, a lo largo de estos años.

A tantas personas que, de manera instantánea, empezaron a compartir mi encuesta de una manera apabullante y a todas las que invirtieron algo de su tiempo en contestarla. Porque eso fue un impulso...

A mi directora de tesis, Graciela Padilla, por su tranquilidad, dedicación y ánimo constantes; por siempre ver el vaso medio lleno.

A Ana, por encender una luz, cuando todo estaba oscuro.

A tantas amigas, amigos... Llegamos. A mi familia... por recibir menos atención y sonrisas en los días de estrés. Siempre cerca, nunca lejos, esté donde esté. A mi hermano Víctor, por tu disposición y ayuda.

A Raúl, por asegurarse que siempre tuviera algo que comer tras los largos días de tecleo.

A Laura, Violeta, Gema y Patricia, porque siempre están para ponerle el toque violeta a la vida. A Víctor... por ponerla de todos los colores. A Manuel, por estar siempre dispuesto a colaborar.

Tantas gracias... que no me caben. Gracias a ti, también.

ÍNDICE

	Pág.
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Motivación, justificación, situación	15
1.2. Objetivos generales	25
1.3. Objetivos específicos	26
1.4. Hipótesis	26
II. MARCO METODOLÓGICO	28
III. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DE LA CUESTIÓN	36
3.1. Construcciones de género y patriarcado	36
3.1.1. Diferencia entre sexo y género	36
3.1.2. La fuerza de los estereotipos de género	39
3.2. Estudios sobre mujeres sin hogar	43
3.3. Pobreza, exclusión social y sinhogarismo	46
3.3.1. Pobreza	46
3.3.2. Exclusión social	52
3.3.3. Exclusión social frente a pobreza	55
3.3.4. Integración social	57
3.3.5. Personas sin hogar	59
3.4. Fuentes de estadísticas oficiales y cuantificación de personas sin hogar	64
3.5. Sinhogarismo como estigma	67
3.6. La importancia de las relaciones sociales	69
3.7. Mujeres sin hogar	71
3.8. Invisibilidad de las mujeres y enfoque androcéntrico	73
3.9. Espacio público contra espacio privado	78
3.9.1. Mayor vulnerabilidad. Violencia de género.	79
3.10. Redes sociales	82
3.11. La llegada de la Web 2.0	84
3.12. Orígenes de las redes sociales	85
3.13. Impacto de las redes sociales	86
3.14. Facebook en nuestros días	92

3.15. Funciones de las redes sociales	94
3.16. Teoría de los Seis Grados de Separación, de Stanley Milgran	95
3.17. Redes sociales como medio de inclusión.	97
3.18. Inclusión digital como derecho humano y brecha digital	98
3.19. Uso de las tecnologías en las entidades sociales en España	106
3.20. Mujeres y nuevas tecnologías	109
IV. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN	119
4.1. Resultados de la encuesta	119
4.2. Conclusiones a las encuestas: Mujeres en redes, parte de un sistema	131
4.3. Resultados de las entrevistas en profundidad. Mujeres en riesgo de exclusión. Ellas, su vida y las redes.	137
4.4. Comparativa entre Mujeres Sin Riesgo de Exclusión (MSRE, encuestas) y Mujeres Sin Hogar (MSH, entrevistas).	185
V. PROPUESTA DE TRABAJO	191
VI. CONCLUSIONES	193
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	207
VIII. GLOSARIO	226
IX. ANEXOS	228
9.1. Entrevistas en profundidad	228
9.2. Índice de imágenes, figuras, gráficos y tablas	317

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Motivación, justificación, situación

La presente investigación doctoral nace de una necesidad y un deseo, personal y profesional, de visibilizar un sector de la población injustamente olvidado y omitido, como son las Personas Sin Hogar (PSH); y en concreto, las Mujeres Sin Hogar (MSH), todavía más invisibilizadas.

La situación de sinhogarismo suele estar muy estereotipada y representada por una única cara o perfil. El imaginario social, cuando piensa en una persona sinhogar, mayoritariamente se remite a una figura masculina con unas características muy específicas, situando las causas de su estado en una serie de elementos personales.

Sin embargo, el sinhogarismo aparece, cada vez más, como una situación y no como una cualidad; con un cariz dinámico dentro de la exclusión social; y con integrantes que presentan un perfil heterogéneo. La realidad de las personas sin hogar es muy diversa.

La cara más visible de las personas sin hogar es la que vemos en la calle, con personas durmiendo en el suelo, o en centros para personas sin hogar. En estos espacios, la presencia femenina suele ser minoritaria.

Ellas son las olvidadas dentro de los olvidados. Apenas se ven o se cuantifican, pero están y existen. Los datos nos muestran cómo la pobreza femenina tiene un marcado impacto de género y sin embargo, en las contadísimas cuantificaciones oficiales, el 83% de las personas sin hogar que aparecen son varones (INE, 2005).

Mi trabajo diario, enseñando a utilizar internet y las redes sociales, entre otras herramientas informáticas, a personas en riesgo de exclusión, y en situación de sin hogar, despertó en mí ciertos interrogantes que fueron el germen de esta tesis:

- ¿Por qué hay pocas mujeres accediendo a los recursos de la red de personas sin hogar?
- ¿Por qué ellas tienen miedo a aprender y relacionarse con la tecnología?
- ¿Por qué ellas mismas se consideran poco capaces de conseguirlo?

En la Comunidad de Madrid existen diferentes recursos para dar respuesta y atender a las personas sin hogar. Siguiendo la *Guía de Recursos para Personas Sin Hogar* (Cabrera, Rubio y Fernández, 2005), y añadiendo alguna incorporación posterior, procedemos a realizar una enumeración.

En cuanto a alojamientos, los centros que lo facilitan son los siguientes:

- Alojamiento Albergue San Vicente de Paúl.
- Albergue Municipal de Transeúntes de Arganda del Rey.
- Asociación El Olivar.
- Asociación Horizontes Abiertos.
- Asociación Jesús Caminante.
- Asociación Provivienda.
- Asociación Realidades.
- Campaña Municipal contra el Frío.
- Cáritas-Madrid (CEDIA 24 Horas).
- Centro Abierto Centro Municipal de Acogida San Isidro.
- Centro de Acogida de Emergencias para personas sin hogar Vallecas.
- Centro de Acogida de Emergencias para personas sin hogar Pinar de San José.
- Centro de Acogida Municipal para Personas Sin Hogar "Juan Luis Vives".
- Centro Municipal de Baja Exigencia Puerta Abierta.
- Congregación Buen Pastor El Don de María.
- Emergencia Social / SAMUR Social.
- Franciscanos de Cruz Blanca.
- Fundación RAIS Fundación San Martín de Porres.
- Hijas de la Caridad. Programa Integral Vicente de Paúl.
- Impulso Solidario.

- Misioneras de la Caridad.
- Orden Hospitalaria San Juan de Dios.
- Proyecto de apoyo a la rehabilitación y reinserción social de enfermos mentales crónicos en situación de marginación social.
- Santa María de la Paz.

Para proporcionar alimentación encontramos:

- Albergue San Vicente de Paúl.
- Centro de Día Luz Casanova.
- Comedor Asistencial Virgen de la Candelaria.
- Comedor Benéfico Hermandad San Simón de Rojas.
- Comedor Benéfico Madre de la Alegría.
- Comedor Calle Canarias.
- Comedor Plaza Elíptica.
- Comedor San José.
- Comedor Santa Isabel.
- Fundación Real Congregación de Esclavas del Dulce Nombre de María.
Comedor Ave María Hermandad del Refugio Hijas de la Caridad.
Programa Integral Vicente de Paúl.
- Hijas de la Caridad. Comedor San Alfonso.
- Misioneras de la Caridad.
- Misioneras del Santo Sacramento.
- Obra Social Sta. M^a Josefa. Siervas de Jesús.
- Orden Terciarias Capuchinas. Comedor San Francisco.
- Religiosas del Sagrado Corazón de Jesús.
- Santiago Masarnau. Sociedad San Vicente de Paúl.

Centros de día:

- Asociación Realidades.
- Cáritas-Madrid (CEDIA 24 horas).
- Centro Abierto.
- Centro Abierto II para personas sin hogar "Geranios".
- Centro Abierto Municipal para personas sin hogar "Catalina Labouré".

- Centro Abierto para personas sin hogar La Rosa.
- Centro de Día Luz Casanova.
- Centro Municipal de Acogida San Isidro.
- Centro Municipal de Baja Exigencia Puerta Abierta.
- DEIS.
- Fundación RAIS.
- El Rincón del Encuentro.
- Hijas de la Caridad. Programa Integral Vicente Paúl.
- Impulso Solidario.
- Santiago Masarnau. Sociedad San Vicente de Paúl.

Emergencias, Trabajo de calle y Apoyo a la Rehabilitación:

- Amauta.
- Cáritas Diocesana de Madrid – CEDIA 24h.
- Comunidad Sant'Egidio.
- Emergencia Social/SAMUR Social.
- Equipo de calle de salud mental y rehabilitación de enfermos mentales sin hogar.
- Fundación RAIS (Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral).
- Proyecto de apoyo a la rehabilitación y reinserción social de enfermos mentales crónicos en situación de marginación social.
- Proyecto Bokata.
- Servicio Civil Internacional.
- Solidarios para el Desarrollo.

Inserción socio-laboral y formación:

- Albergue San Vicente de Paúl.
- Cáritas-Madrid (CEDIA 24 horas).
- Congregación Buen Pastor.
- Fundación RAIS (Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral).
- Fundación San Martín de Porres.
- Hijas de la Caridad. Programa Integral San Vicente Paúl.
- Impulso solidario.

- Orden Hospitalaria San Juan de Dios.
- Santiago Masarnau. Sociedad San Vicente de Paúl.

Roperos:

- Comedor Benéfico Hermandad San Simón de Rojas.
- Convento San Antonio, Padres Capuchinos.
- Fundación Real Congregación de Esclavas del Dulce Nombre de María.
Comedor Ave María.
- Hermandad del Refugio.
- Misioneras del Santo Sacramento.
- Obra Social Santa María Josefa. Siervas de Jesús.
- Parroquia La Milagrosa.
- Parroquia Nuestra Señora del Rosario de Filipinas.
- Parroquia San José.
- Parroquia Santa María del Monte Carmelo.
- Santiago Masarnau. Sociedad San Vicente de Paúl.

Baños:

- Casa de baños de Bravo Murillo.
- Casa de baños de Glorieta de Embajadores.
- Casa de baños de Plaza de la Cebada.

Atención Médica:

- Convento San Antonio, Padres Capuchinos.
- Equipo de calle de salud mental y rehabilitación de enfermos mentales sin hogar.
- Obra Social Santa María Josefa. Siervas de Jesús.
- Santiago Masarnau. Sociedad San Vicente de Paúl.

Atención Jurídica:

- Convento San Antonio, Padres Capuchinos.
- Equipo de calle de salud mental y rehabilitación de enfermos mentales sin hogar.
- Obra Social Santa María Josefa. Siervas de Jesús.
- Santiago Masarnau. Sociedad San Vicente de Paúl.

Los Talleres para la Inserción Social y Laboral para personas sin hogar y en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión, donde desempeño mi labor profesional, abrieron sus puertas en abril de 2013. Fue otorgado por concurso público del Ayuntamiento de Madrid.

El proyecto va dirigido a 60 personas sin hogar o en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, mujeres y hombres, de la ciudad de Madrid, con capacidad y autonomía personal para iniciar procesos de inserción social. Se compone de distintos talleres:

Taller de artesanía y encuadernación.

Las tareas que se realizan son: encuadernación, esmalte al fuego, pintura, escayola, trabajo en madera, dibujo, restauración de muebles, manualidades, restauración de palés.



Imagen 1. Taller de artesanía y encuadernación.
Fuente: Elaboración propia.

Taller de auxiliar doméstico y cocina.

Las materias a tratar son: gestión del hogar, compras, presupuesto económico, limpieza, cocina, alquiler y suministros.



***Imagen 2. Taller auxiliar doméstico.
Fuente: Elaboración propia.***



***Imagen 3. Taller de cocina.
Fuente: Elaboración propia.***

Taller de habilidades sociales y alfabetización.

Las materias a tratar son: auto-conocimiento, autoestima, la comunicación y sus elementos, habilidades básicas (lenguaje, escucha, empatía, feedback, conversación) asertividad, pensamientos y emociones, afrontar conflictos y adaptación al cambio, conocimiento y vivencia del entorno, la ciudad y sus posibilidades, tiempo libre, alfabetización.



Imagen 4. Taller de Habilidades Sociales y Alfabetización.
Fuente: Elaboración propia.

Taller de informática.

Éste es el taller en el que ejerzo como educadora, desde hace varios años, y donde se realiza, en muchos casos, un primer contacto por parte de las personas asistentes al mundo tecnológico.

Las materias a tratar son: iniciación a la ofimática, software libre y diseño gráfico, diagnosis y reparación. Las actividades complementarias incorporan: informática orientada al empleo y fomento de redes sociales; y habilidades sociales orientadas al empleo.



Imagen 5. Taller de informática.
Fuente: Elaboración propia.

El horario de funcionamiento diario del Centro con las personas usuarias del servicio es:

- 8:30: Apertura de puertas.
- De 9:00 a 9:30: Desayuno y acogida con leche, café, cola cao, infusiones, acompañado de galletas y fruta variada. Los viernes, el desayuno incluye, además, la repostería elaborada en el taller de cocina.
- De 9:30 a 11:15: Talleres formativos para la inserción.
- De 11:15 a 11:45: Descanso y almuerzo con bocadillo o sándwich de embutidos variados con agua y fruta variada.
- De 11:45 a 13:30: Talleres formativos para la inserción.

En este marco se desarrolla un primer acercamiento al mundo de internet y las redes sociales de muchas de las personas que acuden al Servicio, y concretamente, de las Mujeres Sin Hogar (MSH). Asimismo, fue el lugar físico donde se llevó a cabo una parte importante de investigación de esta tesis, la parte cualitativa, de 16 entrevistas en profundidad.

En la sociedad actual, calificada como *la Sociedad de la Información*, las relaciones, las comunicaciones y el flujo de información que se establecen a través de internet, y concretamente de las redes sociales, toman una importancia vital para sentirse parte del sistema social.

La creciente relevancia que toman las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el desarrollo de las sociedades y en el ejercicio de la vida diaria de las personas que la componen, lleva consigo el riesgo de producir nuevas formas de exclusión.

Si no se facilita un acceso generalizado a las herramientas necesarias para su uso, así como se dota de las habilidades que posibiliten una utilización en igualdad de condiciones, se producirá una brecha digital.

La inclusión digital de las mujeres sin hogar, lejos de acabar con su situación de sinhogarismo, puede contribuir a dotarlas de las herramientas necesarias para situarse como figuras de poder, en un entorno diferente a aquel en el que ya están en situación de exclusión.

Uno de los elementos característicos de las personas sin hogar es su aislamiento y soledad, que se verá acentuado si también ocurre en el entorno digital.

La ruptura con sus círculos sociales previos es otro de los factores que suele tener lugar e influir en la situación de sinhogarismo. En este contexto, la recuperación de estas redes, o las nuevas que se puedan forjar por una serie de afinidades o gustos comunes en el medio digital, contribuyen a mantener a estas personas dentro del sistema social.

Cabrera (2010: 337) hace referencia a la gran importancia de formar nuevas relaciones fuera de los círculos de marginación:

El trabajo metodológico que hay que realizar con personas excluidas va orientado, no tanto a capacitarles para el empleo mediante formación, talleres, etc., como a incrementar y dar consistencia a su capital social y relacional, así como a motivar y dar confianza a la persona para que sea capaz de abrirse a relaciones fuera de los círculos de marginación y pobreza en los que ha podido llegar a verse encapsulada.

En cuanto a la visibilidad de las mujeres, a pesar de existir datos oficiales facilitados por el Instituto Nacional de Estadística español, generalmente, se trata de datos descriptivos, limitados a las personas sin techo o sin vivienda. Como he mencionado anteriormente, en estos datos, están poco representadas las mujeres.

Así lo explican Cabrera y Rubio (2008: 51):

La complejidad y magnitud de la cuestión hace que con frecuencia se asuma únicamente la definición más restrictiva, con lo que las estadísticas suelen reflejar tan sólo aquellos casos que literalmente carecen de un domicilio y viven o bien en la calle (a la intemperie) o en centros de acogida (albergues) dirigidos a este colectivo. De este modo no toman en consideración a aquellas personas que viven en lugares con condiciones inaceptables o aquellas otras que sufren una situación clara de vulnerabilidad frente al problema de la vivienda y el alojamiento. Así, se visualiza y se cifra el fenómeno de un modo extremadamente limitado, lo que tiene su repercusión en las políticas públicas diseñadas al efecto, que suelen abordar el problema teniendo en mente tan sólo su núcleo más duro.

Es importante que existan estudios que den voz a las mujeres sin hogar. Se vuelve pertinente acudir directamente a ellas, prestarles atención y conocer sus circunstancias y cómo se sitúan frente a las redes.

Por otro lado, la brecha digital no atiende sólo al acceso tecnológico, sino que son muchas las voces que hablan de una *segunda brecha digital* (Hargittai, 2002; Castaño, 2008), que atiende más al uso y las habilidades, y en la que la cuestión de género toma capital importancia.

Con el objetivo de amplificar la visión del asunto pretendemos ahondar en los usos, conocimientos y auto percepciones de las mujeres sin hogar en las redes sociales. De esta manera, deseamos aportar un marco descriptivo y profundo, que permita conocer si la situación de sinhogarismo influye en la utilización de internet y las redes sociales.

1.2. Objetivos generales

Esta tesis doctoral pretende cumplir con los siguientes objetivos principales:

- Conocer los prejuicios de las mujeres sin hogar respecto de la tecnología.
- Saber el grado de conocimiento de las mujeres sin hogar sobre internet y las redes sociales.

- Investigar el uso cotidiano que las mujeres hacen de internet y las redes sociales.
- Establecer diferencias o similitudes, en su relación con las redes, entre mujeres sin problemas de exclusión y mujeres sin hogar.
- Conocer el grado de aceptación que tienen las redes sociales en las mujeres sin hogar.
- Averiguar qué conocen las mujeres sin problemas de exclusión sobre el grupo concreto de mujeres en riesgo de exclusión.
- Proponer un Decálogo ético, con el fin de que los resultados de esta investigación se materialicen en la actividad diaria de los talleres de inserción socio-laboral.

1.3. Objetivos específicos

Los objetivos generales anteriores integran y constituyen una serie de objetivos específicos:

- Comparar la autopercepción en el uso de internet y redes sociales entre las mujeres sin problemas de exclusión y mujeres sin hogar.
- Saber qué tipo de páginas visitan las mujeres sin hogar.
- Explorar qué foto de perfil usan, en sus redes, ambos grupos de mujeres.
- Indagar las expectativas relacionales de ambos grupos de mujeres.
- Analizar la cantidad de contactos que ambos grupos de mujeres poseen en las redes sociales.
- Entender por qué tienen esos contactos, evitan otros y anhelan otros.

1.4. Hipótesis

La presente investigación pretende validar o refutar las siguientes hipótesis, de las que parto por mi experiencia personal, profesional y académica:

- La situación de sinhogarismo influye en la relación que las mujeres establecen con las redes sociales.

- Las mujeres sin hogar están menos familiarizadas con el uso de las redes sociales que las mujeres sin problemas de exclusión.
- La autopercepción como sujeto activo de las redes sociales es negativa por parte de las mujeres sin hogar.
- Las relaciones mantenidas a través de redes sociales son menores en el caso de las mujeres sin hogar, frente a los varones sin hogar.
- Las mujeres sin problemas de exclusión poseen un bajo conocimiento sobre las mujeres en riesgo de exclusión, fruto de su invisibilización en estudios, medios de comunicación, informes oficiales.

II. MARCO METODOLÓGICO

Esta tesis doctoral es el fruto de una combinación de investigación cuantitativa y cualitativa.

En primer lugar, para la parte cuantitativa, elaboramos una encuesta original, pactada entre doctoranda y directora. Como prueba, se compartió una encuesta inicial con 20 mujeres. Se probaron y analizaron errores de comprensión de esos resultados iniciales. Y se mejoró la encuesta para hacer una definitiva, que pudiera proporcionar datos sólidos y concretos.

Los resultados de la encuesta serían, a la vez, la base de una comparativa inédita: cuestionarios sobre riesgo de exclusión social y sinhogarismo femeninos por parte de mujeres que no están en riesgo de exclusión vs. entrevistas en profundidad a mujeres sin hogar.

Utilizamos una encuesta que pudiera llegar, de manera rápida e instantánea, a muchas mujeres para establecer unos gráficos que ilustraran la tendencia en la utilización de internet y redes por parte de la población femenina española.

El cuestionario web, final y corregido, fue lanzado a través de redes sociales de doctoranda y directora, en principio: Facebook, Twitter y LinkedIn. Contestaron 630 mujeres, de entre 19 y 70 años de edad, de nacionalidad española en su gran mayoría (aunque también hay 16 nacionalidades más), con alto nivel de estudios, con trabajo a jornada completa o estudiantes, sobre todo.

Este cuestionario se compone de 19 preguntas agrupadas en dos bloques temáticos. El primer bloque está formado por preguntas sobre datos sociodemográficos y el segundo bloque, sobre el manejo de internet y redes sociales.

Las cuestiones literales eran las siguientes:

Bloque temático I: rasgos sociodemográficos

1. Edad.
2. Nacionalidad.
3. Provincia.
4. Formación.
 - a) Educación básica.
 - b) Educación secundaria.
 - c) Formación Profesional y Diplomaturas.
 - d) Educación Universitaria Superior.
 - e) Máster, Doctorado y Tercer Ciclo.
5. Situación laboral.
 - a) Empleada a jornada completa.
 - b) Empleada a tiempo parcial.
 - c) Autónoma.
 - d) Desempleada.
 - e) Discapacitada/baja permanente por enfermedad.
 - f) Jubilada.
 - g) Estudiante.
 - h) Ama de casa.
 - i) Otro.
6. Nivel de ingresos mensuales netos.
 - a) Ninguno.
 - b) Hasta 499 euros/mes.
 - c) De 500 a 999 euros/mes.
 - d) De 1000 a 1499 euros/mes.
 - e) De 1500 a 1999 euros/mes.
 - f) De 2000 a 2499 euros/mes.

- g) De 2500 a 2999 euros/mes.
- h) 3000 euros/mes o más.

Bloque temático II: manejo de Internet y redes sociales

1. ¿Con qué frecuencia usas Internet?
 - a) Nunca.
 - b) Alguna vez al mes.
 - c) Alguna vez a la semana.
 - d) Diariamente.

2. ¿Para qué usas Internet principalmente?
 - a) Búsqueda de empleo.
 - b) Redes sociales.
 - c) Búsqueda de información.
 - d) Correo electrónico.
 - e) Escuchar música.
 - f) Ver vídeos.
 - g) Otra.

3. ¿Sientes que manejas bien Internet?
 - a) Sí, perfectamente.
 - b) Me defiendo.
 - c) Casi nada.
 - d) Soy nula.

4. ¿Usas las redes sociales?
 - a) Sí.
 - b) No.

5. ¿Para qué usas las redes sociales?
 - a) Estar en contacto con la gente de mi entorno.
 - b) Conocer gente nueva.
 - c) Estar al día de las novedades.
 - d) Seguir a personajes famosos.

- e) Mostrarme ante los demás.
- f) Por trabajo.
- g) Otra.

6. ¿En cuáles de las siguientes redes sociales tienes perfil?

- a) Facebook.
- b) Twitter.
- c) YouTube.
- d) Instagram.
- e) LinkedIn.
- f) Google+.
- g) Snapchat.
- h) Pinterest
- i) Ninguna.

7. En la red social que usas con más frecuencia, ¿cómo es tu foto de perfil?

- a) No tengo foto de perfil.
- b) Una foto de mi cara.
- c) Una foto mía de cuerpo entero.
- d) Un paisaje.
- e) Una frase que me gusta.
- f) Una imagen de un personaje que me gusta.
- g) Un dibujo.
- h) Otra.

8. ¿Cuántos contactos tienes?

- a) Menos de 50 contactos.
- b) Entre 50 y 100 contactos.
- c) Más de 100 contactos.

9. ¿Qué tipo de contactos son?

- a) Gente a la que conozco personalmente.
- b) Gente a la que he conocido por este medio (redes sociales).

10. ¿Por qué piensas que los/as demás quieren contactar contigo?

11. ¿Por qué quieres contactar con los/as demás?

12. ¿Cuánto sabes sobre mujeres en riesgo de exclusión?

- a) Nada.
- b) Algo.
- c) Bastante.
- d) Mucho

13. ¿Qué sabes sobre mujeres en riesgo de exclusión?

Mostramos los resultados obtenidos generando gráficos de cada cuestión. Deseamos que sirvan de referencia para establecer la comparativa con los resultados de las entrevistas. Éstas, como indicábamos, componen el segundo paso de la investigación, de metodología cualitativa.

La población a estudiar cualitativamente era la población femenina en situación de sinhogarismo en España, según la definición amplia de FEANTSA (Federación Europea de Asociaciones Nacionales que Trabajan con Personas Sin Hogar), como se verá más adelante.

Una metodología cualitativa trata de las experiencias de las personas, su comportamiento, emociones, sentimientos, fenómenos sociales y culturales entre comunidades. Se requiere un análisis interpretativo de la información (Corbin y Strauss, 2007).

Siguiendo esta premisa, y ya que el objetivo es conocer la visión que las mujeres sin hogar tienen sobre Internet y las redes sociales y cómo se sitúan frente a ellas, era necesario usar la técnica de la entrevista. Con una entrevista en profundidad pueden conocerse las valoraciones, inquietudes e ideas que estas mujeres tienen y que quizás, nunca habían compartido.

Hay que tener en cuenta que, en muchos casos, el nivel de estudios de las mujeres entrevistadas no es elevado, o se trata de personas con una lengua de origen distinta al español. Utilizar un test, encuestas o cualquier otra técnica cuantitativa hubiera sido un error, ya que el escaso hábito de enfrentarse a documentos escritos, o seguir un formato de respuesta más estructurado y normativo, sumado a las dificultades del idioma, podían haber supuesto una importante pérdida de información.

Asimismo, con la entrevista se facilita que la mujer sin hogar interpelada pueda salirse del guion previo y aportar libremente toda la información que crea oportuna, lo que dota de una mayor riqueza al discurso. Por este motivo hemos utilizado una entrevista semiestructurada en la que si bien se partía de un guion previo, cabía la posibilidad de que fueran surgiendo nuevas cuestiones y nuevos temas a tratar, así como la posibilidad de alterar el orden de las preguntas, en función de las respuestas y disposición de la entrevistada.

La muestra de entrevistas se compone de 16 mujeres, que asisten a un centro de día para personas sin hogar y en riesgo de exclusión, en el que se realizan talleres de inserción socio laboral, del Ayuntamiento de Madrid. La escasa visibilidad de mujeres en este tipo de recursos, en comparación con sus compañeros varones, hace que se trate de un número muy considerable de testimonios y una investigación sin precedentes.

Las entrevistas comenzaron en enero de 2018 y acabaron en julio del mismo año. Todas las entrevistadas fueron informadas previamente del objeto de los diálogos y del compromiso por la confidencialidad de su identidad.

Realizamos un guion de partida, del que después podrían ir surgiendo diferentes cuestiones. Éste se dividía en diferentes áreas temáticas de interés:

- Prejuicios frente a la tecnología.
- Uso de Internet.
- Manejo de redes sociales.

Del mismo modo, se realizaban algunas preguntas previas sobre edad, situación actual, tiempo residiendo en España cuando eran de origen extranjero...; todo con el fin de contextualizar y ubicar su punto de partida al relacionarse con la tecnología.

Concretamente, el guion inicial de la entrevista era el siguiente:

Prejuicios frente a la tecnología:

- ¿Habías usado internet antes de venir aquí? En caso negativo, ¿por qué no?
- ¿Qué uso le dabas?
- ¿Te costó aprender?
- ¿Siente que lo manejas bien? (autopercepción).

Uso internet

- ¿Para qué usas Internet, principalmente?
- ¿Qué tipo de páginas visitas?
- ¿Lo usas para buscar empleo? ¿Qué tipo de empleo buscas?

Manejo redes sociales

- ¿Para qué usas las redes sociales?
- ¿Qué esperas de las redes sociales?
- ¿Qué usos les dan las personas de tu alrededor?
- ¿Para qué te gustaría usar las redes sociales, si tuvieras la oportunidad de formarte más?
- ¿En qué red social tienes perfil?
- ¿Cómo es tu foto de perfil? Personal, dibujo, naturaleza...
- ¿Cuántos contactos tienes?
- ¿De qué tipo son?: conocidos (familiares, amigos) o desconocidos (hombres, mujeres).
- ¿A quiénes sigues en redes sociales?: famosos, artistas, actores, deportistas...
- ¿Por qué piensas que los/as demás quieren contactar contigo?
- ¿Por qué quieres contactar con los/as demás?

Vamos analizando las respuestas, extrayendo las citas más destacadas de cada una de las entrevistas, caso por caso. Para preservar la identidad de las entrevistadas, haremos referencia a ellas por sus iniciales y nunca por su nombre completo.

Todas las entrevistas fueron realizadas por la doctoranda, cara a cara con la entrevistada. La entrevistadora y la entrevistada se conocían previamente como profesora y alumna del centro..... Esta relación previa de confianza favorecía un diálogo amistoso, íntimo y empático.

Los diálogos se establecían en el horario elegido por entrevistada, en una sala cómoda que invitara al diálogo, sin más testigos que una grabadora de audio. Todas las entrevistas han sido transcritas, textualmente y sin sistemas informáticos, por la doctoranda; y quedan a disposición de cualquier lector/a, en las últimas páginas de esta tesis, en los anexos.

III. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DE LA CUESTIÓN

3.1. Construcciones de género y patriarcado

3.1.1. Diferencia entre sexo y género

En la actualidad, todavía persisten las diferencias de género y la determinación que nos impone formar parte de uno de los dos sexos reconocidos: hombre o mujer.

En la presente investigación doctoral, partimos de la premisa de que lo masculino y lo femenino son construcciones culturales y no hechos biológicos inalterables e inamovibles.

Nacemos con una serie de atributos que nos hacen pertenecer a uno u otro sexo. Y a partir de ahí se nos atribuye una serie de características que se nos presuponen propias y que se refuerzan a lo largo de nuestro proceso socializador y educativo, conformando nuestro género.

Ya se aproximaba a esta idea Simone de Beauvoir, en su obra *El segundo sexo*:

No se nace mujer, se llega a serlo. Ningún destino biológico, psíquico o económico define la figura que reviste en el seno de la sociedad la hembra humana; es el conjunto de la civilización el que elabora ese producto... al que se califica de femenino (Beauvoir, 1981: 247).

El sexo conformaría, por tanto, todas las características biológicas e innatas, que se escapan a nuestra propia voluntad. El *género*, sin embargo, sería una categoría cultural que se nos asigna según nuestro sexo y se construye a lo largo de nuestro proceso socializador.

En la segunda mitad del siglo XX, y sobre todo a partir de los años sesenta, comenzaron a desarrollarse los *women studies* o estudios sobre las mujeres en diferentes ámbitos disciplinarios. En los años setenta, empezó a usarse el concepto de *género*, entendido como el conjunto de creencias, rasgos personales, actitudes, sentimientos, valores y actividades que diferencian a mujeres y hombres a través de un proceso de construcción social (Bernárdez, 2015: 69; Bernárdez, 2018).

Se acepta que la diferenciación entre hombres y mujeres, más allá del físico, no es un hecho puramente biológico y por tanto, inevitable.

Se trata de algo construido y susceptible de cambio. Una construcción de tipo performativo que se genera y perpetúa por el proceso mismo de representarse como tales en las acciones sociales: somos hombres o mujeres porque *actuamos* como tales. Es un comportamiento que aprendemos y reproducimos desde la infancia (Butler, 1990).

A partir de este punto tiene lugar toda una serie de divisiones de actividades y tareas, según seamos hombres o mujeres, que nos colocan en una posición diferente tanto en el ámbito público como en el privado.

Tal y como dice Rosa Cobo (1995): "A lo largo de la historia todas las sociedades se han construido a partir de las diferencias anatómicas entre los sexos, convirtiendo esa diferencia en desigualdad social y política".

La posición en la que queda el sexo femenino, tras la asignación de su género, lo sitúa en desventaja frente al sexo masculino. Las mujeres, relegadas al espacio privado, siempre tendrán que atravesar una serie de barreras para llegar a situarse a la altura de sus compañeros varones. Se conforma así una *sociedad patriarcal*.

El patriarcado, en los años setenta del siglo XX, era utilizado para denunciar la situación sistemática de dominación masculina, haciendo referencia a una estructura de opresión y dominación que despliega el poder masculino sobre las mujeres en todos los contextos de la vida (Bernárdez, 2015: 73).

Heidi Hartmann (1980) explica el patriarcado como el conjunto de relaciones sociales entre los varones, relaciones que, si bien son jerárquicas, establecen vínculos de interdependencia y solidaridad entre ellos para dominar a las mujeres.

En el seno de estas sociedades patriarcales se efectúa el reparto del poder, que recae mayoritariamente en manos masculinas. La posesión y ejercicio diferenciados de tales poderes se refleja en el *sexismo*, imponiendo atributos específicos exclusivos de cada género. Así se constituye la base de las subordinaciones y discriminaciones *intra*genéricas e *inter*genéricas. (Millet, 1995).

Se introduce en el imaginario social la noción de que existe una serie de diferencias incuestionables entre sexos, que son innatas, biológicas, y que justifican un rol diferenciado (y jerarquizado) según sexo.

La Ciencia, y concretamente la Biología, actúan como aliadas y legitimadoras del orden establecido. Si existe una serie de diferencias innatas, que desde el campo científico se aprueban como válidas, no habrá razón para cuestionarlas; sino más bien servirán como base sobre la que organizar la vida, adaptándose a las mismas.

El carácter aparentemente neutro e imparcial de todo lo científico vuelve incuestionable todas sus premisas e impide el cambio social. Al tratarse de aspectos innatos e inmutables, no hay nada que desde el ámbito social se pueda hacer para combatirlo. Al final, se adoptan estructuras que contribuyen a fomentar la desigualdad.

Diversos estudios han argumentado la escasez de mujeres en Ciencia, por ejemplo, debido a una serie de diferencias innatas y biológicas que dejan a la población femenina con menos capacidad que los varones para su ejercicio. Fray Luis de León consideraba inferior la capacidad intelectual de la mujer:

Así como a la buena y honesta la naturaleza no la hizo para el estudio de las ciencias ni para los negocios de dificultades, sino para un solo oficio simple y doméstico, así las limitó el entender y, por consiguiente, les tasó las palabras y razones (citado en Pérez, 2006: 4).

La Ciencia es un campo más, expuesto a los condicionantes sociales, culturales y económicos que, emulando a la sociedad en que está inscrita, tiene un carácter fuertemente patriarcal y discriminatorio para las mujeres. Como bien explica Arranz (2006: 23): "Se ha constituido como el principal foco de producción, reproducción y legitimación del conocimiento por el que se rigen ciertas sociedades humanas".

No hay nada de natural, pues, en las desigualdades sociales entre sexos. Éstas se basan en una serie de premisas e intereses subjetivos y mutables.

3.1.2. La fuerza de los estereotipos de género

Como mecanismo para reproducir y reforzar la desigualdad de género se emplean los estereotipos. Se trata de un conjunto de ideas simples, pero fuertemente arraigadas en la conciencia, que escapan al control de la razón (Cobo, 1995). Se atribuyen, con ellos, rasgos y/o comportamientos diferentes a hombres y mujeres:

Se convierte en un procedimiento reduccionista que suele distorsionar lo que representa, porque depende de un proceso de selección, categorización y generalización, donde por definición se debe hacer énfasis en algunos atributos en detrimento de otros. Simplifica y recorta lo real. Tiene un carácter automático, trivial, reductor (López, 2009).

Cuando el estereotipo es compartido por colectividades se consolida como todo un estereotipo. Tal y como dice Kate Millet (1975: 62):

La mentalidad patriarcal ha forjado todo un conjunto de juicios sobre la mujer, que cumplen este mismo propósito. Y tales creencias se hallan tan arraigadas en nuestra conciencia que condicionan nuestra forma de pensar hasta un punto tal que muy pocos de nosotros estamos dispuestos a reconocerlo.

La consolidación de los estereotipos otorga un valor diferenciado a cada género y espacios propios. Este reparto podría no tener mayores repercusiones si no fuera porque ambos no gozan del mismo prestigio social ni detentan la misma cantidad de poder, que se reproducen gracias a las élites masculinas. Los individuos de la élite definen el mundo y están en una posición que les permite imponer esas definiciones sobre los demás grupos dominados (Saltzman, 1992).

De esta manera, la consolidación de dos géneros diferenciados y los estereotipos a los que van unidos justifican y refuerzan la situación desigual y discriminatoria hacia las mujeres.

En el plano laboral, las mujeres suelen ocupar posiciones menos favorables que sus compañeros varones, tanto en prestigio como en la distribución salarial. Lo mismo ocurre en el ámbito político y en todos aquellos espacios públicos desde los que se ejerce el poder.

La última *Encuesta Anual de Estructura Salarial 2016*, publicada por el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2018), muestra datos reveladores al respecto. La ganancia media anual femenina supuso el 77,7% de la masculina: 20.131,41 euros/año de media, frente a los 25.924,43 euros/año de los hombres.

En lo que respecta a la distribución salarial, en el año 2016, el 17,8% de las mujeres tuvo ingresos salariales menores o iguales que el Salario Mínimo Interprofesional (SMI), frente al 7,8% de los varones. Además, tan sólo el 19,1% de las personas en la Presidencia y en los Consejos de Administración de las empresas del Ibex 35 eran mujeres (INE, 2016).

El ámbito privado es el que se le ha asignado tradicionalmente a la población femenina, presuponiéndolas a ellas todas las tareas de cuidado y mantenimiento del hogar. Es decir, a las mujeres se las hace protagonistas de un espacio en el que viven, para el servicio de los demás, y no por ellas mismas.

Según datos oficiales, durante el año 2017, fueron 51 las víctimas mortales por violencia de género en nuestro país (Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad, 2018).

Resulta evidente que el reparto de roles, legitimado por los estereotipos, lejos de fomentar el avance femenino, nos coloca a las mujeres en una situación de desventaja frente a los varones.

Las diferencias asignadas a los sexos dan pie a la conformación de toda una serie de estructuras y entramado social donde, bajo la apariencia de igualdad, confluyen hombres y mujeres. Tal y como afirma Saltzman (1992: 20): "Los sistemas de estratificación de los sexos están interrelacionados con todas las demás instituciones y procesos sociales".

Todos los estereotipos y sus repercusiones sociales han llegado a gozar de tal asimilación que hombres y mujeres los aceptan como naturales, sin cuestionar el alcance de las mismas.

De esta manera se ejerce lo que Bourdieu (1999: 173) llamaba *violencia simbólica*:

La violencia simbólica es esa violencia que arranca sumisiones que ni siquiera se perciben como tales apoyándose en unas «expectativas colectivas», en unas creencias socialmente inculcadas.

La aceptación de los estereotipos, por una parte muy importante de la población, permite continuar viviendo episodios violentos hacia la parte dominada, en este caso las mujeres; y que estos episodios pasen totalmente desapercibidos porque no se aprecia como una violencia real. Tan sólo se atiende a la violencia explícita, física, que deja una huella visible en la víctima.

Bourdieu afirma haber visto siempre en la dominación masculina y en la manera cómo se ha impuesto y soportado, el mejor ejemplo de aquella sumisión paradójica, consecuencia de lo que él llama la violencia simbólica, violencia amortiguada, insensible, e invisible para sus propias víctimas. Se ejerce esencialmente a través de los caminos puramente simbólicos de la comunicación y del conocimiento o, más exactamente del desconocimiento, del reconocimiento o, en último término del sentimiento (Bourdieu, 2000).

Bajo la apariencia de elementos naturales e inofensivos, los estereotipos encierran un gran peligro, al contribuir a la dominación de un sexo sobre el otro.

La violencia que causa más impacto en la sociedad, la física, y los casos que acaban en la muerte de la víctima a manos de su agresor, no son más que la lamentable consecuencia final de una violencia mucho más discreta y silenciosa que viene sucediendo desde mucho antes: *desde el momento en el que se asigna a la persona un sexo al nacer se la está ubicando en la estructura social.*

En el caso de las mujeres en situación de sinhogarismo, como veremos, la fuerza de los estereotipos hace que ellas mismas arrastren con una carga si no pueden sostener un hogar, espacio que se les presupone propio, y que se conviertan en seres más vulnerables en la calle, espacio público históricamente asociado a la figura masculina.

3.2. Estudios sobre mujeres sin hogar

Las investigaciones académicas ofrecidas por ORCID, Mendeley, Dialnet y Cisne-EPrints UCM, en las que aparecen las palabras clave "mujeres sin hogar en España" son bien escasas. Por eso consideramos que esta investigación abre una parcela interesante y muy necesaria. Sin embargo, hemos ahondado en los trabajos previos, para tenerlos como guía y ejemplo a seguir, si así lo merecía el caso o quedaba algo próximo a nuestro proyecto. Los ordenamos en orden cronológico inverso.

Sobre mujeres sin hogar destaca la investigación de Tamara Gámez Ramos, publicada en 2017. Bajo el título *Personas sin hogar: Un análisis de género del sinhogarismo*, la autora se centra en este sector concreto de la población y las situaciones que les afectan.

Se trata de un análisis crítico con los modelos de investigación sobre las personas sin hogar, a los que considera de un marcado corte androcéntrico y faltos de perspectiva de género. Estaría en la base de la gran invisibilidad que caracteriza a las mujeres sin hogar.

Encontramos también el trabajo de María José Escudero Carretero, de 2001, en la Universidad de Granada, bajo el título *Mujeres sin hogar en Granada. Un estudio antropológico de la experiencia femenina de la pobreza*, en la que se basará el libro, publicado en 2004, *Mujeres sin hogar en Granada: un estudio etnográfico*.

En ella, mediante técnicas cualitativas, se describe cuál es la realidad cotidiana de las mujeres sin hogar en Granada: sus rutinas, sus actividades diarias, la forma en que consiguen cubrir sus necesidades materiales más básicas: comer, asearse o dormir, las maneras en que obtienen el dinero, cuáles son sus estrategias de supervivencia y los recursos mentales que utilizan para adaptarse a esta situación, los problemas asociados a la misma: de salud, de relaciones, de victimización, etc. y las dificultades que encuentran para reorganizar su vida.

Se realizan aportaciones demográficas, se muestran factores de riesgo y se proponen formas de mejorar la situación de estas mujeres.

Si abrimos la búsqueda de palabras clave a “personas sin hogar en España”, en general, sin especificar sexo, podemos encontrar más trabajos.

En orden cronológico inverso, podríamos citar el trabajo de Mojca Kovacic, de 2017, llamado *Las personas sin hogar en España, Italia y Slovenija*, de la Universidad Pontificia de Comillas.

Se trata de un análisis comparado de la evolución y la situación actual del sinhogarismo en tres países del Sur de Europa: España, Italia y Eslovenia. La investigación explora, mediante entrevistas focalizadas y biográficas, la experiencia de las personas sin hogar en las capitales de estos tres países.

Analiza los resultados obtenidos mediante técnicas de observación y entrevistas que se han realizado a profesionales y responsables de algunos servicios de atención a personas sin hogar existentes en Madrid, Roma y Liubliana.

El trabajo de Maria Virginia Matulic Domanzic, de 2016, en la Universidad de Barcelona, bajo el título *Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona*, tuvo como objetivo conocer los procesos de inclusión social de las personas sin hogar, vinculadas a siete entidades sociales de la Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar (XAPSLL) de la ciudad de Barcelona.

Para ello, realiza 12 relatos de vida a hombres y mujeres vinculados a dichas entidades; 27 entrevistas en profundidad a profesionales sociales que les acompañan; así como 10 entrevistas exploratorias a responsables del Ayuntamiento de Barcelona y de las entidades participantes.

Juan Manuel Agulles Martos, en 2016, defendió la investigación doctoral *La caridad y la terapia: Exclusión residencial y personas sin hogar en Alicante*, en la Universidad de Alicante.

Una primera parte de su investigación versa sobre las representaciones sociales de la pobreza, desde las sociedades preindustriales hasta nuestras sociedades tecnológicamente avanzadas.

La segunda parte aborda el tratamiento que se ha dado al fenómeno de las personas sin hogar en las sociedades más desarrolladas y concretamente en España, a través de los estudios e investigaciones sociales y desde las políticas destinadas a ellas.

Se realiza una discusión sobre los modelos de intervención con personas sin hogar basados en el enfoque "vivienda primero" o *Housing First*. Asimismo, recoge algunas propuestas concretas para ir avanzando hacia un modelo de intervención social con las personas sin hogar en la ciudad de Alicante, que cuente con los desarrollos teóricos sobre la exclusión residencial y el derecho a la ciudad.

Amanda Trigo Campoy escribió el trabajo doctoral *Personas sin hogar y salud mental en la ciudad de Murcia*, también en 2016, en la Universidad de Murcia. Se centra en analizar la realidad de la situación de las personas sin hogar con problemas de salud mental o consumo de tóxicos en la misma ciudad donde defendió la tesis.

Llega a la conclusión de que existe una alta prevalencia de enfermedad mental y/o dependencia a tóxicos, y elevada dificultad de acceso a recursos de inserción social, recursos sanitarios y en especial a recursos de salud mental. En este sentido, le parece evidente la necesidad de implementar en la ciudad de Murcia un programa específico de intervención en salud mental para personas sin hogar.

El profesor y sociólogo Pedro García Cabrera, de la Universidad Pontificia Comillas, ha realizado múltiples trabajos sobre exclusión social y la población sin hogar. *Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza* es uno de ellos, realizado en 2010, promovido y financiado por Cruz Roja Zaragoza.

En él consigue obtener datos del número y características de las personas sin hogar de dicha ciudad, así como los motivos que las han llevado a esa situación, o los recursos con los que cuentan. Los resultados se obtienen gracias al trabajo de campo realizado por 276 voluntarios y voluntarias.

La acción social con personas sin hogar en España en 2000 (Cabrera, 2000), investigación coordinada por Cáritas Española, se trata de una investigación sobre la población en situación de sin hogar, los centros y recursos destinados, así como el presupuesto invertido.

3.3. Pobreza, exclusión social y sinhogarismo

3.3.1. Pobreza

Como punto de partida para acercarnos a la realidad del sinhogarismo es importante aclarar ciertos conceptos relevantes.

La *pobreza* se relaciona, frecuentemente, con la situación de *sin hogar*. No obstante, se trata de un concepto con múltiples dimensiones.

Según Spicker (2009), la pobreza no tiene un significado único. Puede ser entendida en muchas acepciones diferentes, según el sentido que se le pueda dar:

- **Pobreza como un concepto material:** La población es pobre porque no tiene algo que necesita, o cuando carece de los recursos para acceder a las cosas que necesita; es decir, carencia de bienes o servicios materiales, tales como comida, vestido, combustible o techo.

Estas necesidades se caracterizan por un patrón de privaciones que se perpetúan en el tiempo, y no incluiría una privación concreta en un momento puntual, como consecuencia de una catástrofe natural por ejemplo.

Organismos internacionales como la Organización de Naciones Unidas (ONU) han definido la pobreza, en términos generales, como “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” (ONU, 1995: 57).

No hay que olvidar que las necesidades, más allá de los mínimos de subsistencia, tienen un componente cultural y social muy importante. Muchas necesidades son creadas y las adquirimos a lo largo de la vida.

Spicker (2009: 294) recuerda que si definimos la pobreza únicamente en función de la necesidad, entonces, una necesidad que no surge por una limitación de recursos es suficiente para hablar de pobreza. Pero si convenimos que la pobreza se refiere sólo a recursos limitados, la necesidad no es suficiente para hablar de pobreza.

- **Pobreza como situación económica:** Es el concepto más extendido, cuando está asociada a una falta de recursos en términos económicos. Muchos autores entienden pobreza como la existencia de bajos ingresos.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) considera que “al nivel más básico, individuos y familias son considerados pobres cuando su nivel de vida, medido en términos de ingreso o consumo, está por debajo de un estándar específico” (OIT, 1995: 6).

El Banco Mundial define la pobreza como “la incapacidad para alcanzar un nivel de vida mínimo” (1990: 26).

El modo de calcular la pobreza más empleado a nivel internacional, llamada *línea de pobreza*, está basada en una cifra arbitraria: uno o dos dólares diarios. Y se utiliza para identificar la pobreza en referencia al nivel general de vida que debe ser alcanzado con ese ingreso (Spicker, 2009).

Así lo vemos cuando publican datos en relación a la evolución de la pobreza (Banco Mundial, 2018):

De acuerdo con las últimas estimaciones, el 10,7 % de la población mundial vivía con menos de USD 1,90 al día en 2013, en comparación con el 12,4 % en 2012. Esta proporción es inferior al 35 % registrado en 1990.

Casi 1100 millones de personas han salido de la pobreza extrema desde 1990. En 2013 había 767 millones de personas que vivían con menos de USD 1,90 al día, cifra inferior a los 1850 millones de 1990.

- **La pobreza como un juicio moral:** La pobreza es una privación severa y se considera que las personas son pobres cuando se juzga que sus condiciones materiales son moralmente inaceptables. Los elementos morales hacen que sea más difícil llegar a un consenso único sobre lo que se considera pobreza.

Las opiniones expresadas sobre lo que se consideran los niveles mínimos van más allá de simples opiniones y se constituyen como indicadores de las normas de lo que se considera aceptable y lo que no en una sociedad (Mack y Lansley, 1985; Gordon et al., 2000, citado por Spicker, 2009: 300).

En la siguiente figura se muestran las diferentes definiciones de pobreza en círculo. Todas están, de alguna manera, relacionadas entre sí. No se trata de categorías totalmente independientes: los límites no son infranqueables y puede haber vínculos entre ellas.

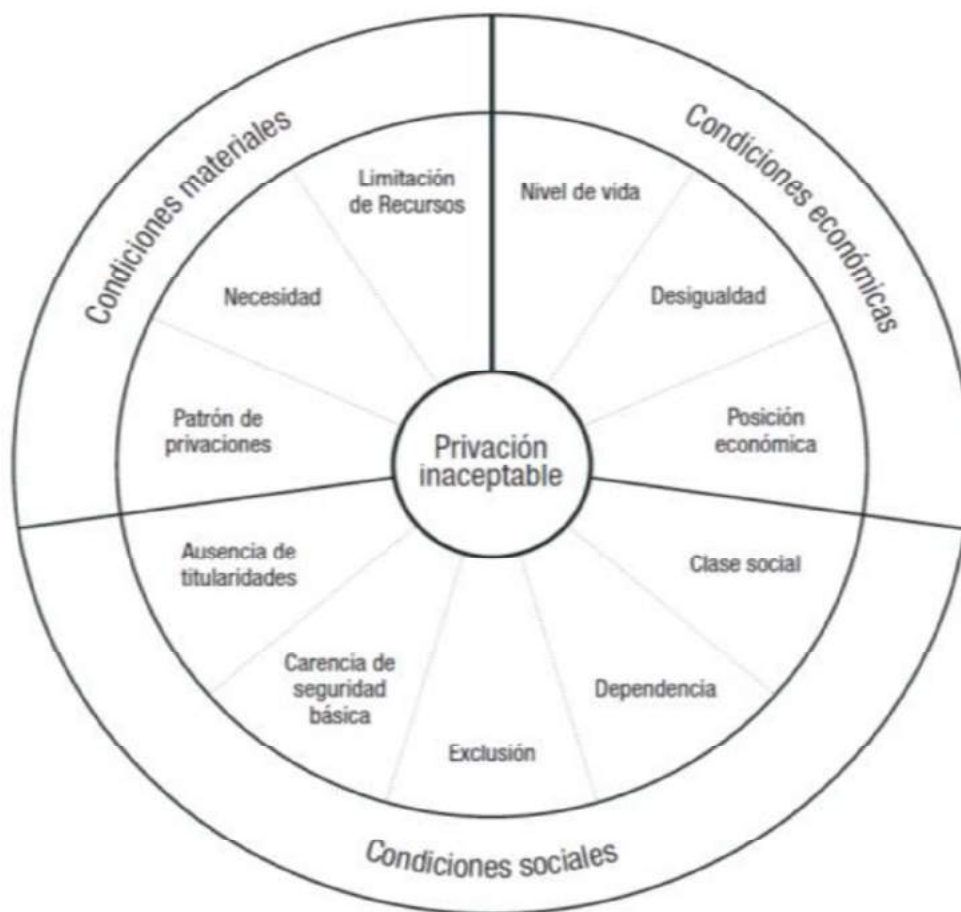


Figura 1. Diferentes conceptos de pobreza.
Fuente: Spicker (2009: 300).

Como las características de la pobreza no son siempre las mismas, éstas pueden ser clasificadas según el número de personas a las que afecta:

- **Individual:** Suele ser continua y afecta a una persona en particular o a una familia. Se encuentran en una situación donde resulta imposible acceder a las necesidades básicas. Dicha dificultad se debe a alguna limitación mental o física.
- **Colectiva:** Se centra en toda una comunidad o una cantidad importante de individuos dentro de la misma, con el inconveniente para acceder a recursos básicos como consecuencia de un bajo desarrollo económico, y la escasez de recursos agrava la situación.

- **Cíclica:** Este tipo de pobreza alcanza grandes porciones de la comunidad pero de manera excepcional debido a catástrofes naturales o a una mala planificación en el ámbito de la agricultura.

La pobreza también puede ser clasificada según las **carencias**:

- **Absolutas:** Se refiere a una situación en la que ciertos mínimos de vida (tales como nutrición, educación, salud o vivienda) no son alcanzados. En palabras de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) se definiría "en términos de algún nivel absoluto de necesidades mínimas, por debajo del cual se considera que la gente es pobre y que no cambia a lo largo del tiempo" (OECD, 1976: 63).
- **Relativas:** Hace referencia a que la pobreza se debe a la existencia de desigualdades dentro de un mismo lugar y se calcula por comparación con un nivel de vida considerado estándar para la población a la que se refiere. Significa que el individuo, por falta de recursos materiales, no participa de los hábitos y patrones de vida considerados normales en la sociedad en la que habita.
En esta última línea se sitúa la definición ofrecida por la Unión Europea (EUROSTAT, 1990), citada por Pablos (2001: 2), que incluye como pobres: "Todas aquellas personas, familias o grupos cuyos recursos (materiales, culturales y sociales) son tan limitados que les hacen quedar excluidos de un nivel de vida mínimo aceptable para el estado en el habitan".

Aunque las dos visiones coinciden en que la pobreza es una carencia de algo y comparten, hasta cierto punto, qué es aquello de lo que se carece, el desacuerdo fundamental radica en el origen y el fundamento de las necesidades (Spicker, 2009).

Otra manera de considerar la pobreza es la utilizada por el economista Amartya Sen. No toma como referencia indicadores económicos o materiales, sino el bienestar real de la población.

Sen (1970) define la pobreza como la falta de capacidades para transformar los bienes primarios en funcionamientos, que pueden considerar tanto circunstancias de falta de renta, como de educación, salud, etc.

No se puede trazar una línea de pobreza y aplicarla a todo el mundo por igual, sin tener en cuenta las características y circunstancias personales.

Existen factores geográficos, biológicos y sociales que multiplican o disminuyen el impacto de los ingresos en cada individuo. Entre los más desfavorecidos hay elementos generalmente ausentes, como educación, acceso a la tierra, salud y longevidad, justicia, apoyo familiar y comunitario, créditos y otros recursos productivos, voz en las instituciones y acceso a las oportunidades.

Ser pobre, según Sen (1970), no significa vivir por debajo de una línea imaginaria de pobreza, por ejemplo, un ingreso de 2 dólares por día o menos, tal y como veíamos que ocurría en el enfoque más economicista.

Ser pobre es tener un nivel de ingresos insuficiente para poder desarrollar determinadas funciones básicas, tomando en cuenta las circunstancias e imposiciones sociales del entorno, sin olvidar la interconexión de muchos factores. En sus propias palabras: "La pobreza debe concebirse como la privación de capacidades básicas y no meramente como la falta de ingresos, que es el criterio habitual con el que se identifica la pobreza" (Sen, 2000: 114).

Cuando menciona las capacidades que tiene una persona, se refiere a las libertades fundamentales de que disfruta para llevar el tipo de vida que tiene razones para valorar. Esto no quiere decir que descarte que la falta de renta es una de las principales razones de la pobreza, ya que ésta puede ser una importante causa por la que una persona está privada de sus capacidades.

La relación entre la renta y la capacidad no es universal. Sen (1970) tiene en cuenta factores como la edad, el sexo y los papeles sociales, el lugar, la situación epidemiológica, y de otros factores que se escapan al control de las personas.

Es decir, se trata de un enfoque que va más allá de lo puramente económico, que tiene en cuenta multiplicidad de factores como el sexo; y éste es el enfoque del que partimos en este trabajo de investigación. *Tomar en cuenta únicamente indicadores monetarios sería asumir que todas las personas parten de la misma base y circunstancias, y las medidas a tomar serían, erróneamente, universales.*

En último término, *tratar igual lo que es diferente acaba siendo claramente discriminatorio.*

3.3.2. Exclusión social

Como hemos visto, existen múltiples factores, más allá de lo económico, que se relacionan con la pobreza. Se hace importante tener en cuenta la exclusión social.

Mediante la exclusión social, la ciudadanía es apartada de su plena participación en todos los planos de la sociedad. En este caso, se hace más evidente la intervención de distintos factores.

El término *exclusión social* empezó a utilizarse durante los años setenta del siglo pasado, en Francia. En ese momento se relacionaba, sobre todo, con el desempleo y una ruptura de los lazos sociales.

En Europa comenzó a expandirse con el afán de diferenciarlo de la situación de pobreza, que tenía connotaciones más estrictamente económicas.

Existía un contexto de crisis económica y cambios en los procesos productivos y del mercado laboral. Tenía lugar una democratización de los riesgos sociales en términos económicos, laborales, relacionales ante los que el término pobreza encontraba limitaciones para describir. Es decir, surgían nuevas necesidades sociales y situaciones de desigualdad que van mucho más allá del término pobreza (Subirats y Gomà, 2003: 18).

La Unión Europea fue una de sus impulsoras. Se puede apreciar en el *II Programa de Lucha contra la Pobreza* (1984-1988), donde se alude expresamente a la exclusión social.

Posteriormente, el *Libro Verde* (1993) y el *Libro Blanco* (1994) de la Comisión Europea se ocuparon de caracterizar la exclusión social, comenzando la consolidación del término (Hernández, 2008: 48).

Así lo muestra el Consejo Económico y Social (1996):

La noción de pobreza se refiere a la precariedad económica o del nivel de vida, mientras que la exclusión social incluye el carácter multidimensional de los mecanismos por los que las personas y grupos se ven excluidos de la participación en los intercambios, prácticas y derechos sociales que constituyen la integración social. El concepto de exclusión social engloba las causas y los efectos de la pobreza. Los factores que generan esta exclusión social son consecuencia de los cambios estructurales de las economías y sociedades:

- Persistencia del desempleo.
- Mutaciones industriales y consecuencias en el mercado laboral.
- Cambios en las estructuras sociales y familiares.
- Evolución del sistema de valores, como solidaridad y cohesión.
- Tendencia a la fragmentación social y sus consecuencias en cuanto a la participación en las instituciones representativas tradicionales.
- Evolución de los fenómenos migratorios.

Asimismo, la exclusión social tiene una dimensión territorial.

Ante la limitación del término *pobreza*, se utiliza la *exclusión social*. En este caso se incluyen colectivos que la pobreza dejaba fuera.

Las sociedades actuales producen nuevos tipos de marginación, que no se explican únicamente aludiendo a la pobreza. Distintas situaciones y grupos que sufren vulnerabilidad en los últimos años, y se encuentran en posiciones de desventaja social.

La fragmentación social va asociada a fenómenos como los movimientos migratorios y la transformación de las estructuras familiares y los ciclos vitales.

Aparecen nuevos riesgos sociales y aumenta la vulnerabilidad de grupos que gozaban de estabilidad. Este riesgo ya no va en función de la estabilidad laboral y la situación económica, sino que aparecen otros factores como el conocimiento, la información, el consumo cultural, las redes sociales de protección (Subirats y Gomà, 2003: 19).

En los años ochenta del siglo pasado, en Estados Unidos, surgió el debate sobre la relación entre la pobreza y la desigualdad social. Autores como Murray (1996), hablaban de la teoría de la *underclass*, la "infraclase urbana", que afecta a una gran cantidad de población en grandes ciudades.

En ella se definía una *infraclase* de personas, afroamericanos, desempleados, sin ingresos, analfabetos o con formación escasa, además de un comportamiento moralmente reprochable (delictivo o asocial), haciéndoles únicos responsables de su pobreza, además de afirmar que tenían unos códigos propios, diferentes del resto de la sociedad.

Para Bauman (2000: 103, citado en Hernández, 2008: 31): "La expresión clase marginada o subclase (*underclass*) corresponde a una sociedad que ha dejado de ser integral, que renunció a incluir a todos sus integrantes".

En el caso de Europa se habla de *nueva pobreza* y se vincula con el desempleo y la ineficacia de las políticas del Estado del Bienestar keynesiano, como señalan Subirats y Gomà (2003: 20).

Se trataba, sobre todo, de obreros cualificados, que se habían quedado sin trabajo tras la reconversión industrial y las innovaciones tecnológicas; o mujeres que, por tener responsabilidades familiares, no podían obtener trabajo o lo perdían; y gente que se endeudaba más allá de sus posibilidades.

El término de *nueva pobreza* fue muy criticado, acusado de utilización política y desplazado por el de *exclusión social* (Estivill, 2003: 12).

El término *infraclass* se asocia con marginación y con grupo raciales y conductas delictivas. Se trata de una visión bastante concreta y sesgada de lo que es exclusión social.

3.3.3. Exclusión social frente a pobreza

Una de las múltiples distinciones entre *pobreza* y *exclusión social* es la realizada por Tezanos (1999), citado por Hernández (2008, p. 24). En la figura 2 podemos apreciarla haciendo referencia a distintos rasgos.

Un punto en común que resaltan varios autores es relacionar la pobreza más con una dimensión económica y sin embargo, contemplar la exclusión como un término más amplio, que incluye diversas dimensiones.

La diferencia sería clara. En palabras de Cabrera (2002: 83) consistiría en:

Reservar la palabra pobreza para referirnos preferentemente a las situaciones de carencia económica y material, mientras que al optar por el uso de la expresión exclusión social estamos designando más bien un proceso de carácter estructural, que en el seno de las sociedades de abundancia termina por limitar sensiblemente el acceso a un considerable número de personas a una serie de bienes y oportunidades vitales fundamentales, hasta el punto de poner seriamente en entredicho su condición misma de ciudadanos.

Asimismo, Tezanos (1999: 32) ofrece una interesante tabla de rasgos diferenciadores, entre pobreza y exclusión social:

Rasgo diferenciador	Pobreza	Exclusión social
Situación	Es un estado	Es un proceso
Carácter básico	Personal	Estructural
Sujetos afectados	Individuos	Grupos sociales
Dimensiones	Básicamente unidimensional (carencia económica)	Multidimensional (aspectos laborales, económicos, sociales, culturales)
Ámbito histórico	Sociedades industriales (o en su caso tradicionales)	Sociedades postindustriales y/o tecnológicas avanzadas
Enfoque analítico aplicable	Sociología de la desviación	Sociología del conflicto
Variables fundamentales	Culturales y económicas	Laborales
Tendencias sociales asociadas	Pauperización	Dualización social
Riesgos añadidos	Marginación social	Crisis de los nexos sociales
Dimensiones personales	Fracaso, pasividad	Desafiliación, resentimiento
Evolución	Residual. Estática	En expansión. Dinámica
Distancias sociales	Arriba-abajo	Dentro-fuera
Variables ideológico-políticas que influyen	Liberalismo no asistencial	Neoliberalismo desregulador

Figura 2: Pobreza versus exclusión social.
Fuente: Tezanos, 1999: 32.

En el caso de la exclusión, por tanto, existe un mayor consenso en la necesidad de incluir factores extra económicos:

En cuanto al término exclusión social, habitualmente se tiende a asociar al de «insuficiencia económica», si bien es necesaria una concepción más multidimensional, que vaya más allá de lo económico; hay que incluir dimensiones psicológicas, psicosociales y, especialmente, culturales, lo que implica carencias importantes en el ámbito de lo social y laboral, de lo educativo, de vivienda y de alojamiento, de sanidad, de integración étnica, de calidad de convivencia, de entorno afectivo, de orden psicológico, etc., que se perciben como duraderas, y que, por tanto, precisan de una intervención social (Travieso y Planella, 2008: 2).

Una de las definiciones más asumidas por la comunidad científica europea es la formulada por Robert Castel (1997). Según el autor, existe una fragmentación social como resultado de una quiebra del modelo de integración basado en el empleo asalariado y las redes de solidaridad familiares y comunitarias.

Dibuja tres espacios sociales en los que se distribuyen los riesgos de exclusión social de forma desigual (Castel, 1997):

- a) Zona de integración, seguridad o estabilidad: Población con trabajo y protección social asegurada, con una sólida relación familiar y vecinal.
- b) Zona de vulnerabilidad, precariedad o inestabilidad. Entendida como una zona intermedia, inestable donde coexiste precariedad laboral con débiles lazos relacionales, familiares, comunitarios
- c) Zona de exclusión o marginación. Alejados del mundo laboral, con protección social muy débil o inexistente y aislamiento social.

Los individuos se moverían entre una y otra zona con una fuerte relación con el mercado laboral y la falta de redes sociales de apoyo y protección.

La exclusión afecta a un porcentaje moderado de población y aunque tiene un componente de irreversibilidad, cabe la intervención social centrada sobre todo en la inserción laboral (Subirats y Gomà, 2003: 23).

3.3.4. Integración social

El concepto de *inclusión social*, adoptado por la Unión Europea, se define como el proceso que asegura a aquellas personas en riesgo de pobreza y de exclusión social que aumentarán las oportunidades y los recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural, así como para gozar de unas condiciones de vida y de bienestar que se consideran normales en la sociedad en la que viven (Consejo Económico y Social, 1996: 9).

Para conseguir la integración social entran en juego distintos factores. Más allá del mercado laboral, nombrado por Castel (1997), otros enfoques se centran en la condición de ciudadanía.

Se trata de ser parte de una sociedad y de todo su entramado de funcionamiento económico, político y social. Algunos autores apuntan a que más allá de la vertiente estrictamente económica, es importante gozar de redes sociales y de la condición de ciudadanía. Subirats (2004:11) afirma que:

El concepto de exclusión social (...) se revela como extraordinariamente útil para hablar de todas aquellas situaciones en que, más allá de la privación económica, se sufre una privación de la propia idea de ciudadanía, o dicho de otra manera, de los derechos y libertades básicas de las personas sea cual sea su origen o nacionalidad.

Enumera e identifica tres ejes de la inclusión social que no son independientes y pueden estar relacionados entre sí.

Subirats (2004: 16) habla de capital relacional para referirse a la conexión entre la posición que ocupamos en el mercado y las redes sociales y familiares con que se cuenta:



Figura 3. Los Pilares de la Inclusión Social.
Fuente: Subirats, 2004: 15.

Las políticas sociales son importantes y pueden contribuir a paliar o intensificar el problema de la exclusión. Subirats (2004: 17) pone como ejemplo las casas de acogida para mujeres maltratadas. Muchas mujeres son apartadas bruscamente de su entorno más inmediato con el fin de salvaguardar su integridad física y psíquica y evitar posibles recaídas a la situación de violencia.

No obstante, esta medida supone quedar desvinculadas de dos de los ejes fundamentales de la inclusión social: el campo productivo y las relaciones sociales y de la comunidad.

En definitiva, el concepto de exclusión social es amplio y cambiante. No existe una única definición del mismo y por tanto, tampoco una única solución. Además, según el ámbito geográfico, se ha abordado y enfocado de diferentes maneras.

Dentro de la exclusión social grave se encuentra el sinhogarismo, que abordaremos a continuación.

3.3.5. Personas sin hogar

Una cuestión fundamental al abordar la exclusión social, y concretamente la vertiente más extrema de la misma, el sinhogarismo, es establecer una definición de persona sin hogar.

Para trabajar con este término, detectarlo y cuantificarlo, es importante saber de qué estamos hablando. Dependiendo de la definición que se haga del sinhogarismo, la cuantificación y los datos oficiales, por ejemplo, serán diferentes.

Desde finales de los años cincuenta y principios de los sesenta del siglo pasado, bajo el influjo de los Estados Unidos, se han utilizado dos líneas de trabajo que han marcado los estudios respecto al sinhogarismo: una ha considerado la pobreza como la carencia de medios económicos y un bajo status; y otra se ha preocupado por estudiarla vinculándola a la desviación social, lo raro, disruptivo o patológico (Cabrera, 2000).

Aunque en España no existe una definición oficial de sinhogarismo, la más extendida es la propuesta por la Federación de Asociaciones Nacionales que Trabajan a Favor de las Personas sin Hogar (FEANTSA).

Por *persona en situación de sin hogar* se entiende aquella incapaz de acceder y mantener un alojamiento personal y adecuado por sus propios medios o con la ayuda de los Servicios Sociales, así como aquellas personas que viven en instituciones (hospitales, cárceles, etc.) pero no disponen de alojamiento personal donde ir al salir y personas que viven en alojamientos infrahumanos o en situación de claro hacinamiento (Cardona, 2004: 24).

Para el Observatorio Europeo de los Sin Hogar, las personas en situación sin hogar son todas aquellas personas que no pueden acceder o conservar un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal, permanente y que proporcione un marco estable de convivencia, ya sea por razones económicas u otras barreras sociales, o que presenten dificultades personales para llevar una vida autónoma (Cabrera, 2008: 15).

Observamos cómo, con esta definición, el sinhogarismo no se limitaría solamente a las personas que duermen literalmente en la calle, sino que se amplía a aquellas que lo hacen en un alojamiento que no es adecuado, o las que tienen una situación personal no estable...

Existe una gran heterogeneidad de personas en situación de sin hogar. No hay un único perfil. Con el objetivo de facilitar el trabajo y la mejora de las políticas de prevención y atención al problema, el Observatorio Europeo de FEANTSA ha desarrollado una tipología de personas sin hogar y en situación de exclusión residencial.

Esta tipología sirve para impulsar y unificar el sistema de recuento y las estadísticas de las personas sin hogar en la Unión Europea. Recibe el nombre de ETHOS (*European Typology on Homelessness* o Tipología Europea de Personas Sin Hogar, en castellano). Con ella se fotografía la realidad del sinhogarismo y se agrupan, según distintas categorías, las situaciones de exclusión residencial (Cabrera y Rubio, 2008: 52).

Para llegar a dichas categorías ponemos el foco en las causas del sinhogarismo. Cabrera y Rubio (2008: 52) nombran una serie de dominios o espacios principales que constituyen un hogar. La mayor o menor presencia de cada uno de ellos da lugar a los distintos tipos de sinhogarismo que pueden darse:

- **Dominio físico:** Una vivienda adecuada de la cual una persona y su familia pueden ejercer un uso exclusivo.
- **Dominio social:** Un espacio donde las personas pueden mantener su privacidad y establecer relaciones satisfactorias.
- **Dominio legal:** Referido al hecho de disponer de un título legal de ocupación y tenencia.

Sinópticamente, recogen y relacionan los dominios en la siguiente figura:

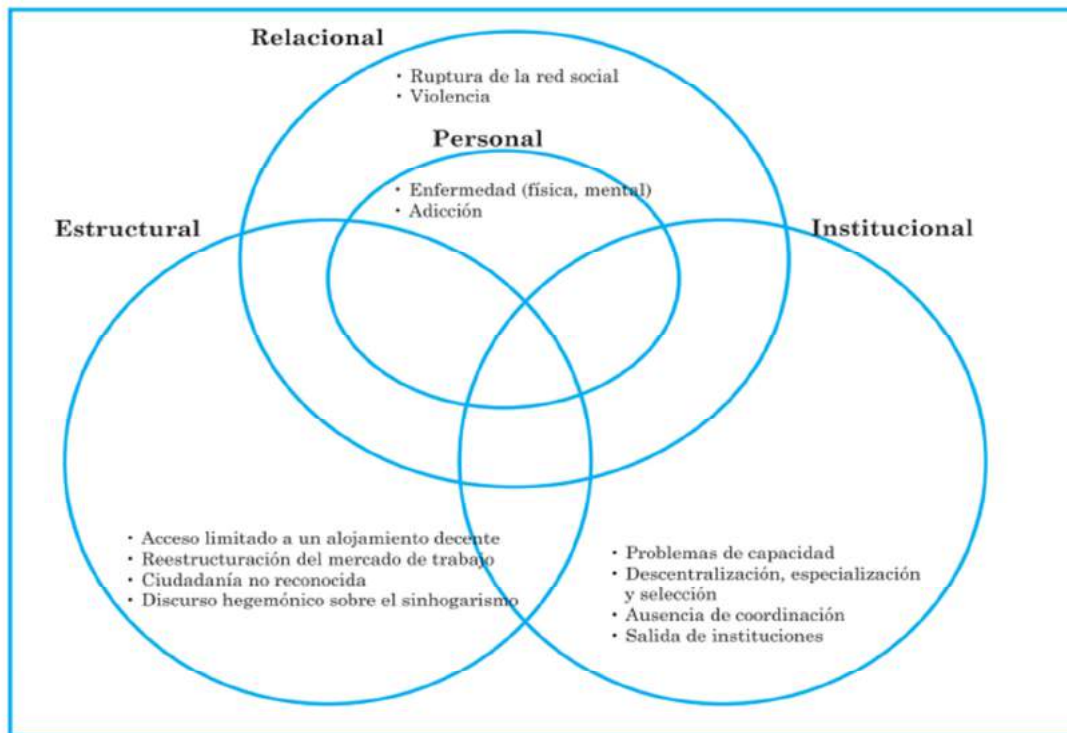


Figura 4: Las causas del sinhogarismo. Los dominios.
Fuente: Cabrera y Rubio, 2008: 54.

De la combinación de estos tres dominios se desprenden cuatro grandes categorías básicas que implican un mayor o menor grado de exclusión residencial:

- Sin techo (*Rooflessness*).
- Sin vivienda (*Houselessness*).
- Vivienda insegura (*Insecure Housing*).
- Vivienda inadecuada (*Inadequate Housing*).

A su vez, a partir de estos cuatro grandes tramos, se pueden reconocer hasta trece situaciones diferentes. De esta manera, se construye la tipología ETHOS, que podemos ver en la Figura 5.

Esta tipología ha ampliado las concepciones del término sin hogar y hasta el momento, según los estudios, es la única categorización a la que aferrarse huyendo de la existencia de una gran variedad de sondeos que utilizan criterios de definición sin consistencia (Doherty, Edgar y Meert, 2007: 48; citados por Gámez, 2017: 58).

Tipología ETHOS		
Categoría	Situación	
Sin techo	1.1	<i>A la intemperie o espacio público</i>
	2.1	<i>Sin alojamiento estable y que hacen uso de alojamientos nocturnos.</i>
Sin vivienda	3.1	<i>Alojamientos para sin hogar</i>
	3.2	<i>Alojamientos temporales</i>
	3.3	<i>Alojamientos de apoyo transitorio</i>
	4	<i>Refugio para mujeres (por violencia de género, corta estancia)</i>
	5.1	<i>Alojamientos temporales/Centros de acogida para inmigrantes.</i>
	5.2	<i>Alojamientos para trabajadores temporeros.</i>
	6.1 6.2 6.3	<i>Instituciones penales. Hospitales Centros de menores (Sin hogar cuando salen de los centros o con estancia alargada por ello).</i>

	7.1 7.2	Residencia de mayores (sin hogar) Alojamientos de apoyo para personas que anteriormente no tenían hogar. (Largas estancias, más de un año)
Vivienda insegura	8.1 8.2 8.3	Temporariamente con familia y amigos/as Sin tenencia legal de la vivienda Ocupación ilegal
	9.1 9.2	Orden de desahucio (por alquiler o siendo propietario/a —hipoteca—)
	10.1	Intervenciones por parte de la policía para asegurar una vivienda a las personas víctimas de violencia de género.
	11.1 11.2 11.3	Casas móviles Alojamientos no convencionales(chozas, chabolas...) Construcciones temporales (cabañas...)
Vivienda inadecuada	12.1	Viviendas ocupadas, inadecuadas para vivir (según legislación)
	13.1	Hacinamiento (que excede los límites de espacio o habitaciones utilizables).

Figura 5: Tipología ETHOS.
Fuente: Gámez, 2017: 54.

3.4. Fuentes de estadísticas oficiales y cuantificación de personas sin hogar

En España existe una muy escasa presencia de estudios de alcance nacional centrados en las personas sin hogar (Muñoz, Vázquez, Panadero y Vázquez, 2003: 107).

En diferentes ciudades españolas, se realizan recuentos en días concretos. Básicamente, consisten en que un grupo de personas voluntarias peinan la ciudad, un día determinado, identificando todas aquellas personas que están sin hogar; y si dichas personas colaboran, les hacen una pequeña encuesta. En caso contrario, rellenan una hoja de observación. Se intenta detectar, censar y extraer las características de las personas que duermen en la calle de forma literal, sin techo.

En el año 2005, el INE (Instituto Nacional de Estadística) realizó la primera encuesta nacional sobre una muestra representativa de personas sin hogar.

Esta encuesta se realizó con **personas usuarias de centros para personas que están sin hogar**, en ciudades españolas de más de 20.000 habitantes. Trataba las condiciones de vida de estas personas, mediante un estudio orientado a los usuarios de los centros.

La población sin hogar atendida en dichos centros se estimaba en 21.900 personas, en el año 2005. Estamos hablando de un momento en que la población española era de 44,1 millones de personas; lo que nos daría una tasa de 0,49 personas sin hogar por cada 1.000 habitantes (Cabrera y Rubio, 2008: 58).

La encuesta sobre las personas sin hogar, esta vez realizada a los **centros**, fue realizada la primera en el año 2003, y con un carácter bienal desde el año 2006. El último estudio realizado por el INE fue la *Encuesta sobre las personas sin hogar 2012*, publicada en el año 2013.

El objetivo principal de la investigación era el estudio de diferentes características de los centros que atienden a personas sin hogar, tanto de tipo general, como pueden ser las prestaciones ofrecidas, la población atendida y su orientación; como otras características relacionadas con aspectos económicos y de funcionamiento, como las fuentes de financiación, los recursos humanos y financieros, los períodos de actividad habitual, así como la capacidad y ocupación (INE, 2013).

Es importante tener en cuenta la definición que se hace de persona sin hogar para su posterior cuantificación y la elaboración de estadísticas.

Existe desde una perspectiva más estricta que considera a la Personas Sin Hogar (PSH) sólo teniendo en cuenta la carencia de un domicilio (sinhogarismo literal o restringido); hasta aquella otra que abarca no sólo la falta de hogar, sino todas aquellas situaciones en las que las personas afectadas viven en alojamientos que no reúnen unas condiciones mínimas para un adecuado desarrollo humano y social (sinhogarismo extenso) y que pueden desembocar en la falta literal de un lugar donde vivir (Cabrera y Rubio 2008: 51).

En las estadísticas oficiales sólo se tiene en cuenta la definición estricta, lo que posteriormente va a influir en el diseño de políticas públicas que se hacen al respecto.

La edad también puede estar condicionando si se incluye a inmigrantes, o no, en los datos de personas sin hogar. Hay comunidades que sí lo hacen, por lo que tienen más PSH jóvenes, y otras que no.

En el tema que aquí nos ocupa, y como veremos en las páginas siguientes, la visibilidad de las mujeres en situación sin hogar también está muy influida por la definición de sinhogarismo que se realice y su presencia en las estadísticas.

En el momento de la encuesta de 2005, el perfil sociodemográfico general de la población sin hogar era el siguiente: un 83% de varones y una edad media de 37,9 años. En un 82% de los casos se trataba de personas solas (apenas un 18% se manifiestan casados o en pareja), y extranjeras en una altísima proporción. Prácticamente la mitad, el 48,2%, de la gente sin hogar era extranjera. Éste era, sin duda, el rasgo más sobresaliente de cuantos arroja la encuesta INE (Cabrera y Rubio, 2008: 58).

La gran heterogeneidad que engloba la situación de sinhogarismo hace que no compartan una identidad de grupo, ni consideren que pertenecen a un conjunto. *La única característica que comparten es la ausencia del hogar.*

Díaz (2014: 8) señala que "se incluye a personas con diferentes niveles socioculturales, inmigrantes, discapacitado/as y enfermo/as mentales, personas con problemas de drogodependencia, o que ya han superado esta adicción".

Otro elemento importante al considerar el sinhogarismo es tratarlo como un estado en un momento determinado, y no una condición permanente:

Y es que sin hogar no deja de ser un adjetivo que describe una situación, adjetivo que ha resultado sustantivo para denominar toda una serie de personas que alguno o algunos han elevado a la consideración de colectivo. Toda definición conlleva complejidad y, por qué no, un componente de intencionalidad. Me atrevería a decir que es por lo mismo que se hace difícil llegar a un consenso en cuanto a definición de los sin hogar (Cardona, 2004: 23).

No existe, como ya hemos visto, una sola causa que explique la exclusión, sino que confluyen múltiples circunstancias y dimensiones.

Se trata de un proceso bien complejo y teniendo en cuenta esta premisa, se podrá hacer un abordaje efectivo desde las políticas sociales (Cardona, 2004: 30).

3.5 Sinhogarismo como estigma

Para entender el estigma que lleva, en muchos casos, la situación de sinhogarismo, es importante tener en cuenta los precedentes históricos.

A partir de las décadas de los años setenta y ochenta del siglo pasado, en la España industrializada se empezaba a presenciar de forma visible un aumento de las personas sin hogar.

La percepción de éstas se asociaba a la idea meritocrática de la figura de un hombre vago (de aquí el término vagabundo), alcohólico y mendigo incapaz de trabajar y poder mantener un hogar (Cabrera, 1998).

Se responsabilizaba, por tanto, a la persona sin hogar de su situación, como una elección personal, que merecía entonces el estado en que se encontraba.

Hasta 1979, la problemática del sinhogarismo se gestionaba a través de la Ley de Vagos y Maleantes, la cual consideraba peligrosos a diversos colectivos, entre los cuales se encontraban las personas sin hogar.

La Ley de Vagos y Maleantes estuvo en vigor de 1954 a 1970, cuando fue sustituida por la Ley de peligrosidad y rehabilitación social.

Esta definición respondía a toda una serie de prejuicios morales según los cuales, se consideraba desviada aquella persona que no era capaz de asumir las rígidas normas sociales de la época.

En esta definición se asociaba, directamente, persona que tiene dificultades con persona delincuente, de un lado y, de otro, recae sobre la persona todo el peso de la situación de pobreza o exclusión en la que se encuentra, ya que se considera que es una persona vaga y mala.

La respuesta a esta situación fue siempre punitiva, y la Policía, y en algunos momentos el Ejército, era la encargada de garantizar el cumplimiento de la ley (Cardona, 2004 y Matulic, 2010).

Posteriormente, la gestión del sinhogarismo se delegó a entidades de tipo religioso, en la que destaca Cáritas como principal institución del tercer sector.

La Constitución Española de 1978 ya contemplaba el derecho a una vivienda digna y el compromiso del Estado con la consecución de este objetivo:

Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada. Los poderes públicos promoverán las condiciones necesarias y establecerán las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.

De lo contrario se hablaría de *violencia estructural* cuando los sistemas políticos, económicos y sociales dominantes, niegan beneficios y acceso a una vida digna a un gran número de personas (Escudero, 2004: 76).

El problema es la herencia que esta ley ha dejado: la situación de sinhogar sigue teniendo una connotación negativa.

Como apunta Díaz (2014: 16), se sigue asociando a las personas en situación sin hogar con ilegalidad, lo cual no sólo constituye un obstáculo para su desarrollo económico, sino también para la construcción de su identidad y autoestima, fundamentales para alcanzar el bienestar personal e inclusión social.

Se crea, por tanto, un estigma. Goffman (1970: 13) elabora una definición del término:

El término estigma será utilizado, pues, para hacer referencia a un atributo profundamente desacreditador [...] Un atributo que estigmatiza a un tipo de poseedor puede confirmar la normalidad del otro y, por consiguiente, no es ni honroso ni ignominioso en sí mismo.

Cargar con un estigma impuesto desde fuera dificulta a las personas sin hogar salir de esta situación y su integración en la comunidad. Se las ve como una masa, se las desprovee de identidad propia, por lo que aumenta su aislamiento e invisibilidad en el espacio urbano.

El hecho de considerarse un problema social, estar criminalizado por la familia, en los medios de comunicación, en la legislación y en su vida cotidiana mediante insultos, robos, etc., constituye en gran medida una causa para no ser capaz de salir de esta situación (Díaz, 2014: 39).

3.6. La importancia de las relaciones sociales

Uno de los factores que hemos contemplado como íntimamente ligados a la exclusión social es la *ausencia o fragilidad de las redes sociales*.

Todos los elementos personales (adicciones, problemas de salud mental) y estructurales (distribución de la riqueza, acceso al mercado de trabajo, calidad de los empleos) se ven abocados a terminar en situación de sinhogarismo cuando no existe una red social fuerte que sustente y apoye a estas personas.

Son diversos los autores que se refieren a este factor como un elemento muy importante de vulnerabilidad social:

Más allá de la falta "de un techo" (que en muchos casos existe, aunque sea temporal o inadecuado), lo que más une a todas estas personas, y lo que más incrementa su vulnerabilidad, es la carencia de vínculos sociales y redes familiares (ALTER Grupo de investigación, 2008: 6).

Los apoyos socio-relacionales, los vínculos sociales y contactos con familiares, amigos, vecinos, colegas, etc. suponen una malla de seguridad ante los avatares que puedan surgir a lo largo de nuestras vidas y constituyen nuestro capital relacional y social. (...) La soledad, sea como consecuencia de una ruptura de los vínculos o por fallecimiento de los más íntimos, es sin duda un factor de vulnerabilidad importantísimo (Cabrera Rubio, 2008: 55).

Las personas sin hogar se identificarían y representarían como aquellas que han visto rotos sus vínculos sociales, que se han desvinculado de las relaciones personales, y se han desafiado de la vida social (Gámez, 2017: 34).

Se trata de un elemento esencial, que justifica la necesidad de refuerzo de estas redes, incluso vía internet, como veremos con posterioridad, para volver a dar una identidad, un lugar en el espacio público.

Es importante incrementar y dar consistencia a su capital social y relacional, así como motivar y dar confianza a la persona para que sea capaz de abrirse a relaciones fuera de los círculos de marginación y pobreza en los que ha podido llegar a verse encapsulada (Cabrera, 2010: 337).

3.7. Mujeres sin hogar

Dentro de la situación de sinhogarismo existe una gran heterogeneidad. Una de las variables importantes a tener en cuenta es la del género. Las vivencias, condiciones, causas, consecuencias que conllevan la situación de sin hogar no se vive de la misma manera según género. El género se cataloga como una característica personal, pero la pertenencia a un sexo u otro determina en gran medida la trayectoria vital (Díaz, 2014: 11).

El concepto de sinhogarismo, como hemos ido viendo, se caracteriza por ser una realidad invisible. Las personas en situación de sin hogar pierden su identidad y no son visibles socialmente. En el caso de las mujeres, la pérdida de visibilidad es aún mayor. Para el imaginario social, una persona sin hogar se corresponde con un hombre de mediana edad que vive en la calle. ¿Qué ocurre entonces con las mujeres y el sinhogarismo? ¿No existen mujeres sin hogar? ¿Dónde se encuentran?

Algunos estudios coinciden en señalar que la investigación y el análisis acerca del sinhogarismo de las mujeres no han tenido un interés central hasta el momento. De ello se ha derivado su invisibilización (Cabrera, 2000; Jiménez, 2004).

Cabría esperar que la poca visibilidad de mujeres sin hogar se deba a que ellas gozan de mejores condiciones económicas y de nivel de vida. Sin embargo, la realidad es bien distinta.

En el caso de España, ya Cáritas en su *Memoria de 1990*, afirmaba la feminización de la pobreza en nuestro país con el siguiente dato: tres de cada cuatro personas pobres eran mujeres.

En esta misma *Memoria* y a través de datos como éste, se pidió una especial atención hacia aquellas mujeres que soportaban solas importantes cargas familiares, o aquellas otras mujeres jóvenes paradas de larga duración que estaban comenzando itinerarios de sinhogarismo (Cabrera, 2000).

En España, en 2004, el 30% de la población femenina se situaba en el estrato de rentas más bajas. Mientras que el porcentaje para los hombres era sólo del 7,8%.

El 1,8% de las personas que se situaban por debajo del umbral de pobreza vivían solas y de éstas, 7 de cada 10 eran mujeres; la mayoría de avanzada edad. El 84,4% de las personas pobres mayores de 55 años que vivían solas eran mujeres.

Sus pensiones de jubilación o viudedad eran de una cuantía tan baja que, con frecuencia, vivían en situación de gran penuria económica. Se calculaba que había unas 355.000 mujeres pobres solas con cargas familiares; 3 de cada 4 son consideradas inactivas, por lo que sus ingresos provienen de pensiones no contributivas o asistenciales, o bien de actividades marginales (Escudero, 2004: 53).

En España, la pobreza ha tenido un claro impacto de género. Los estudios han ido demostrando cómo la proporción de mujeres con un nivel de pobreza menos intensa, tiene una tendencia creciente.

Lo mismo ocurre respecto a la pobreza extrema, aunque no de manera tan apremiante. Si nos preguntamos por las causas de tales estadísticas, nos encontramos con circunstancias como las dificultades de acceso al empleo o el empleo precario para las mujeres, la violencia de género, etc. (Gómez et al., 2004).

Según la *Encuesta de Condiciones de Vida 2012*, la tasa de riesgo de pobreza o exclusión social se incrementó en un 4,2 % entre 2006 y 2012, y en el caso de las mujeres supera en dos puntos porcentuales a la de los hombres cada año hasta 2011 (Gámez, 2017: 9).

3.8. Invisibilidad de las mujeres y enfoque androcéntrico

Como hemos señalado, existen dos maneras de tratar el sinhogarismo.

Una visión restringida sólo contempla las personas que carecen de domicilio.

Un sinhogarismo extenso incluye aquellas personas que aun teniendo domicilio, viven en alojamientos que no reúnen las condiciones mínimas para un adecuado desarrollo humano y social.

El problema es que las estadísticas oficiales suelen centrarse en el sinhogarismo restringido, que contribuye a invisibilizar la situación de las mujeres. Además, la técnica del recuento sólo tiene en cuenta las personas que duermen literalmente en la calle.

El sinhogarismo más visible es el de quienes pernoctan en la vía pública, y su representación está especialmente relacionada con la definición restringida de sinhogarismo, que oculta situaciones menos extremas, como son otras formas de sinhogarismo en las cuales el sujeto encuentra un techo bajo el cual refugiarse temporalmente (Bachiller, 2010: 65; Bernard, 2010).

Esto se da especialmente en el caso de las mujeres. Una definición restrictiva del sinhogarismo es una definición que invisibiliza a las mujeres (Gámez, 2017: 48).

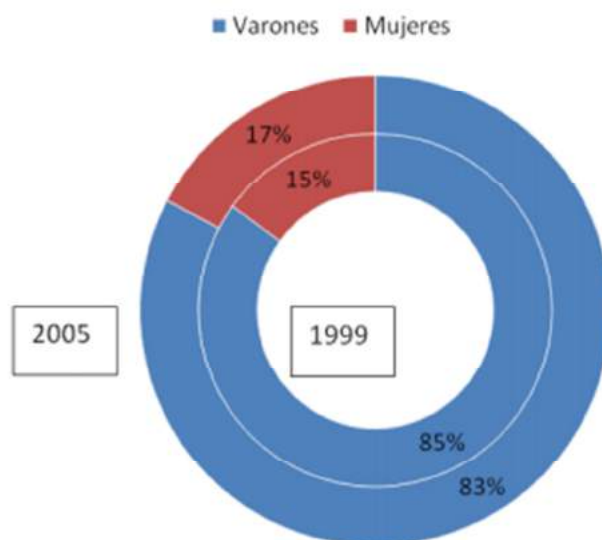


Figura 6. Personas sin hogar según género.
Fuente: Cabrera y Rubio, 2008: 62.

Debemos añadir la invisibilidad estadística de las mujeres que trabajan internas como empleadas del hogar en domicilios ajenos; o como trabajadoras del sexo de manera irregular en clubes o pisos sin ninguna vinculación con la propiedad del espacio de alojamiento; o aquellas mujeres que se encuentran alquilando habitaciones en sus domicilios para hacer frente a deudas, impagos u otras dificultades económicas; o que habitan en casa de familiares, amistades o personas conocidas, como alternativa a la situación de calle.

Todas ellas son mujeres sin hogar, según la extendida y aceptada definición ETHOS, pero no aparecen en los recuentos estadísticos (Gámez, 2017: 64).

La inexistencia de indicadores que tengan en cuenta el impacto de género no permite analizar la distinción entre la forma en que afectan a hombres y mujeres esta situación, así como las estrategias de prevención e intervención.

Los instrumentos utilizados, hasta el momento, en la recogida de información respecto a las personas sin hogar, no están teniendo en cuenta las diferencias según sexo y, por tanto, están provocando una ausencia de datos en relación a algunas de las experiencias de las mujeres sin hogar que, a su vez, están impidiendo el diseño de nuevos indicadores que contemplen estas diferencias (Gámez, 2017: 14).

Esta visión androcéntrica no se limita a los datos y estudios oficiales, sino que afecta también a los centros que trabajan con personas sin hogar.

Los roles de género, las desigualdades y la segregación en los espacios también son elementos que influyen en la trayectoria de las personas sin hogar en relación con los centros de atención a las personas sin hogar.

Como dice Díaz (2014: 41), lo masculino se constituye como lo neutro y las trayectorias específicas de género quedan invisibilizadas. Es importante que los/las profesionales en la actuación en estos centros tengan un conocimiento de heterogeneidad del fenómeno.

En ocasiones, los centros desarrollan un tratamiento igualado tanto para hombres como para mujeres, sin tener en cuenta que éste, posiblemente, estuviera previamente pensado específicamente para los hombres ni que existan diferencias entre las circunstancias de ambos que estén relacionadas con el hecho de ser hombres o mujeres (Gámez, 2017: 173).

El sinhogarismo como fenómeno heterogéneo y multicausal debe incorporar la perspectiva de género.

Incluso, dentro de las mujeres en situación de sin hogar, existen situaciones dispares. Hay mujeres inmigrantes, de diferentes etnias, edades, orientaciones sexuales, clases sociales, nivel educativo, entre muchas otras, configurando una interseccionalidad de desigualdades y aumentando la complejidad del término "mujer sin hogar" (Díaz, 2014: 44).

La mayoría de los estudios pone el foco en el sinhogarismo como una problemática masculina y existe poca autocritica sobre la visión androcéntrica que manejan, muy alejada del necesario un enfoque crítico de género. Como señala Gámez (2017: 12):

Incluir la perspectiva de género en el análisis del sinhogarismo no sólo puede contribuir a visibilizar el alcance global de la exclusión, sino que supone un objetivo fundamental en la reducción de la pobreza.

Cuando los estudios se hacen en base a los datos proporcionados por las entidades y centros que trabajan con personas sin hogar dependen:

- De cómo se distribuyan los recursos en cada zona geográfica.
- Del concepto que se tenga de lo que constituye sinhogarismo.
- De su disposición a considerar la propia actividad como orientada a dar respuesta a gente en situación de exclusión residencial severa, independientemente de si responden o no al estereotipo de persona sin techo.

Cabrera y Rubio (2008: 59) muestran el caso de los centros de alojamiento de emergencia para mujeres víctimas de violencia doméstica. A veces, se auto incluyen entre el conjunto de entidades que dan techo a gente que carece de él; y otras veces, no se incluyen. Explica la exagerada variabilidad en la proporción de mujeres que se detecta entre unas comunidades autónomas y otras.

En la encuesta realizada por el INE 2005, Castilla La Mancha, Galicia o Murcia están ligeramente por debajo de la media nacional (17,3%); mientras que habría regiones como Canarias, Navarra o La Rioja, donde las mujeres rozan el 50% de las PSH (Cabrera y Rubio, 2008: 59). A continuación lo podemos observar de forma gráfica:

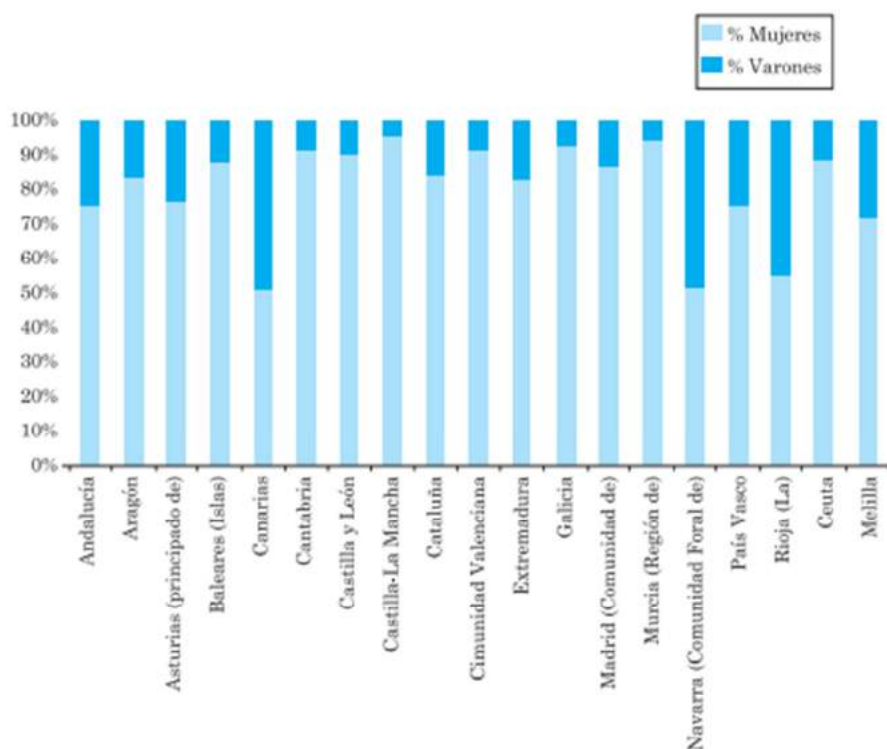


Figura 7. Personas sin hogar según género, por Comunidad Autónoma.
Fuente: Cabrera y Rubio, 2008: 62.

Cabrera y Rubio (2008: 62) explican que sólo una pequeña fracción de los centros destinados a acoger mujeres maltratadas aceptó responder a la encuesta; mientras que otros muchos renunciaron a hacerlo por entender que su clientela no era gente sin hogar.

Esto significa que aún no está del todo aceptada la definición del sinhogarismo que propone FEANTSA y que asumió el INE en su trabajo de campo.

En definitiva, su mayor propensión a ser excluidas y su invisibilidad posterior en los datos suponen que las mujeres sin hogar vivan una doble exclusión. Como Cabrera (2000) indica, serían las marginadas al interior de los que ya están marginados.

3.9. Espacio público contra espacio privado

Para comprender el contraste entre el mayor riesgo de pobreza y exclusión social de las mujeres y su poca presencia en los datos sobre sinhogarismo, es importante tener en cuenta la ocupación de espacios según género:

La asignación del espacio público como un espacio masculino se traslada también a las personas sin hogar, existiendo una gran diferenciación entre el número de hombres y mujeres que viven literalmente sin un techo, según las cifras del Instituto Nacional de Estadística el 80,3% y 19,7%, respectivamente (Díaz, 2014: 23).

Según la *Teoría de las dos esferas*, a los hombres les corresponde ocupar el espacio público de la calle; mientras que las mujeres son relegadas al ámbito privado del hogar.

Este enfoque tiene su impacto en la manera de afrontar la situación de sinhogarismo. Las mujeres, aun viviendo en condiciones no deseables, intentan evitar establecerse en la calle, ya que se encontrarían en un entorno que tradicionalmente no les es propio, les resulta muy hostil y en el que serían más vulnerables.

Debido a su rol de género asignado, la mujer tiene una relación más estrecha con el ámbito familiar, el cuidado de los/las dependientes y las relaciones vecinales (Díaz, 2014: 25).

Las mujeres han sido educadas en funciones de ayuda, cuidados, autocuidados y supervivencia cotidiana. Los modelos de aprendizaje a este respecto se repiten a lo largo de generaciones (Cruz, 2008: 23).

Para ellas, abandonar el núcleo familiar, el hogar, supone un estigma mucho mayor que en el caso masculino. Desertan del espacio que les es propio, lo que supone un fracaso de género. De la misma forma, su presencia en el espacio público está acompañada de más peligros.

La dificultad para relacionarse con personas fuera de la situación de sinhogarismo, sumada a la presencia mucho menor de mujeres a la intemperie y la asignación de roles de género por la que los sujetos masculinos pueden sentirse con derecho a tener acceso al cuerpo de las mujeres, puede desembocar en un acoso mayor hacia ellas. Según Díaz (2014: 34): "Se reparten a las mujeres, las acosan, las tocan, las intimidan, etc. e incluso las pegan, humillan, vejan y violan".

Estas circunstancias hacen que ser una mujer sola en la calle suponga un factor de riesgo mayor, por lo que muchas de ellas o la evitan, o se unen a una persona del sexo masculino como mecanismo de protección. Obtienen así mayor apoyo, a la vez que intentan evitar agresiones de otros hombres, y disminuir su vulnerabilidad.

3.9.1. Mayor vulnerabilidad. Violencia de género.

Como consecuencia de los espacios tradicionalmente asignados a uno y otro género, la incorporación de las mujeres al mercado laboral es más reciente y su situación dentro del hogar cambia.

Pocas mujeres tienen la vivienda en su propiedad. Los hogares encabezados por mujeres y las mujeres, en general, se encuentran con menor seguridad en el hogar que los hombres.

La violencia de género que sufren muchas mujeres a diario las sitúa en una posición mucho más vulnerable. Tal como considera la Organización de Naciones Unidas, la violencia machista es aquel acto violento basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se produce en la vida pública o privada (Pallarés, 2012: 36).

Según el INE (2005), un 62,31% de las mujeres sin hogar afirma que el maltrato de la pareja a ella o contra los/as hija/as es la razón por la que han abandonado su alojamiento.

La existencia de dicha violencia y la mayor fragilidad de la situación económica femenina por el cierre del mercado laboral, el rol maternal o la asignación de la mujer en la esfera privada suponen que una ruptura matrimonial sea económicamente más perjudicial para las mujeres.

La mayoría de los estudios coincide en señalar que el varón, como media, mantiene un nivel de vida parecido al que disfrutaba antes de la separación o incluso, la separación provoca un ascenso en su nivel de vida e ingresos. Por el contrario, la situación de la mujer es muy distinta.

En general, la mujer sufre un proceso de empobrecimiento evidente respecto al nivel de vida anterior (Cabrera, 1999: 51; García Martínez, 2012: 69; Díaz, 2014: 26).

Estamos afirmando que la violencia de género puede estar en la base, en muchos casos, del sinhogarismo femenino. Al mismo tiempo, un sinhogarismo que suponga dormir en la calle para las mujeres desencadena más episodios de violencia de género. *Las mujeres se pueden encontrar en una situación en la que no gocen de seguridad, ni dentro, ni fuera del hogar.*

Esta situación viene dada por un proceso socializador según el cual, además de la división de espacios, tiene lugar un reparto desigual de poder entre los sexos, en que los varones ejercen una posición dominante y las mujeres se quedan relegadas a un lugar subordinado.

Este sistema, que se transmite y perpetúa, enseña a las mujeres a ser dependientes, obedientes, resignadas; y a los varones, a mostrar agresividad, a dominar, a competir, sentando así las bases para el ejercicio de violencia directa, continuada y gratuita sobre las mujeres. Como señala Escudero (2004: 77), la violencia es institucionalizada, legitimada y tolerada por la sociedad.

En suma, estas circunstancias pueden acarrear enfermedad mental, o física y consumo de sustancias, que derivan en adicciones.

El Instituto Nacional de Estadística (2012) estima que un 22,2% de mujeres sin hogar sufre una enfermedad mental grave o crónica y un 57,7% sufre alguna discapacidad psíquica; en contraposición a los hombres, con un 15% y 34,6%, respectivamente.

Se constituye un colectivo con mayor vulnerabilidad, en el que se unen los efectos de la discriminación hacia las personas sin hogar, mujeres y enfermas: físicas o mentales (Díaz, 2014: 29).

En relación al consumo de drogas, la distinción suele basarse en alcohol y sustancias no alcohólicas.

En el caso de las primeras, se estima que la depresión, las emociones negativas, los problemas interpersonales, la baja autoestima y el maltrato físico y/o psicológico por parte de sus parejas son las causas más frecuentes del inicio de consumo de alcohol en el caso de las mujeres.

De modo contrario, las causas para los hombres tienden a ser un consumo social y las causas se hallan en el hábito social, la timidez, los desengaños amorosos y la baja autoestima (Díaz, 2014: 30).

En el caso de las sustancias no alcohólicas, las causas van en la dirección de la influencia de la pareja consumidora, la facilidad de ser invitadas, facilidad de adquisición a través de las relaciones sociales, la existencia de una personalidad límite o trastorno de personalidad dependiente, problemas familiares y/o sociales y deseo de la imagen física (Urbano, 2004:54). El consumo de drogas en las mujeres suele ir acompañado de una pérdida de relaciones y el apoyo familiar, lo que aumenta su inestabilidad y desarraigo emocional (Escudero, 2004).

3.10. Redes sociales

En un mundo social, la comunicación es un elemento fundamental. No obstante, ésta es una actividad muy antigua, y tal como afirma Martín (1982), la aptitud para servirse de la información en la interacción la poseen especies animales que han antecedido al ser humano en millones de años.

En el caso humano, la comunicación ha dado pie a ir forjando redes con otras personas con las que interaccionamos y con las que, en algún momento, poseemos aspectos comunes que nos hacen confluír. Castells (2009: 87) lo define de la siguiente manera:

Comunicar es compartir significados mediante el intercambio de información. El proceso de comunicación se define por la tecnología de la comunicación, las características de los emisores y los receptores de la información, sus códigos culturales de referencia, sus protocolos de comunicación y el alcance del proceso. El significado sólo puede comprenderse en el contexto de las redes sociales en las que se procesan la información y la comunicación.

Emisores y receptores deben compartir códigos y tener un buen canal de comunicación, que ayuden a que llegue el mensaje.

Con el uso de las nuevas tecnologías esta comunicación se ha expandido, ya que existe una mayor facilidad para contactar con personas que tenemos lejos, y de manera inmediata:

En nuestra época, la comunicación multimodal con redes digitales de comunicación horizontal es el medio de comunicación más rápido, autónomo, interactivo, reprogramable y autopropagable de la historia (Castells, 2012: 32).

Estamos en una sociedad en la que los flujos de información y la comunicación se vuelven muy importantes. A través de las redes llegan a mucha más gente, se rompen barreras y el mundo, en general, está más conectado, internacionalizando, en usos culturales comunes.

La importancia de las redes es tal que pueden condicionar nuestra posición dentro de una estructura. Castells (2009: 45) las precisa: "Una red es un conjunto de nodos [puntos clave] interconectados. Los nodos pueden tener mayor o menor relevancia para el conjunto de la red, de forma que los especialmente importantes se denominan *centros* en algunas versiones de las redes".

Nuestra actividad diaria va facilitando establecer relaciones, de distinto grado de intimidad, que constituyen nuestras redes sociales.

La novedad introducida con la Web 2.0 es que se puede llegar a mucha más gente y de manera más rápida. Las dimensiones de nuestras redes sociales pueden aumentar. Desaparecen barreras. Nos encontramos en una realidad cada vez más globalizada, donde grandes flujos de información circulan de manera inmediata más allá de las distancias físicas. Continuamente está fluyendo la información y lo que hoy es noticia, mañana cambia; y así de manera continua.

Como dicen Christakis y Fowler (2010: 224 y 266-267):

Las nuevas tecnologías se limitan a hacer posible nuestra ancestral tendencia a conectar con otros humanos... Por muy abstractas, grandes, complejas y súper modernas que sean las redes sociales formadas en el ciberespacio, siguen reflejando tendencias humanas universales y fundamentales que aparecieron en nuestra prehistoria, cuando nos contábamos historias alrededor de una hoguera en la sabana africana" porque "los seres humanos somos animales sociales que vivimos en grupos y próximos unos de otros...Nuestras relaciones con otros seres humanos son cruciales, la sociabilidad humana y las redes sociales tienen antiguas raíces genéticas.

Las redes sociales en internet, como afirma Flores (2009), son un punto, un lugar de encuentro, de reuniones de amigos o personas que tienen intereses comunes.

En pleno siglo XXI, se sitúan como unas de las herramientas de comunicación más potentes a nivel local y global. Nos encontramos así, con una sociedad que necesita de la información y comunicación para su funcionamiento diario de manera continua.

Tal es la importancia que han adquirido que el mundo empresarial se alimenta de ellas, cada vez con más fuerza, para llegar a potenciales consumidores, y los medios de comunicación convencionales dejan de ser la única fuente de información para la población. Esto planteará nuevos retos para el periodismo (Flores, 2009; Díaz, 2014).

La información es instantánea y se expande con muchísima rapidez, lo que permite conectar, en muy poco tiempo, a un gran número de personas.

Todo esto se enmarca en lo que se ha denominado la Sociedad de la Información. Hace referencia al periodo desde finales del siglo XX y principios del siglo XXI.

3.11. La llegada de la Web 2.0

Antes, con la existencia de la web 1.0, los usuarios quedaban relegados a actuar como meros espectadores. Se limitaban a aprender y utilizar software "propietario" (Gallego, 2016). Es decir, el software cuya licencia depende de una gran compañía que vende sus productos, a diferencia del software libre.

Con la web 2.0 comienzan nuevas formas de interacción y comunicación en todo el mundo. Ahora, Internet no sólo sirve para difundir información, para transmitirla e intercambiarla, sino que más bien es un lugar en el que se puede estar, en el que socializar, en el que relacionarse y contactar entre miles de personas.

Usuarios y usuarias de las redes no son sólo consumidores pasivos de información entonces, sino creadores, comunicadores directos, dinamizadores...

Ugarte (2007) habla de "red distribuida", basada en una gran variedad de agentes que actúan autónomamente, coordinándose espontáneamente en la red, al margen de las clásicas formas y jerarquías y con manifestaciones tales como el "ciberactivismo" o "la blogsfera".

3.12. Orígenes de las redes sociales

Las redes sociales en internet tienen sus inicios a mediados de 1995, cuando Randy Conrads creó el sitio Web classmates.com ("compañeros de clase" en castellano). Ésta permitía que las personas pudieran recuperar o mantener el contacto con antiguos compañeros del colegio, instituto, universidad, trabajo, entre otros.

En 2008, declaraba tener más de 50 millones de usuarios; de ellos, 3,8 millones eran suscriptores de sus servicios de pago.

Mar Monsoriu (2008: 25, citado en Varona, 2014) asegura que la primera web en declararse "red social" fue Sixdegrees (<http://www.sixdegrees.com>). En 1997 salió a la luz y ya en 1998, presentaba funcionalidades como la navegación a través de amigos. Monsoriu (2008) recuerda que "Sixdegrees.com rápidamente logró millones de usuarios; sin embargo, no fue un buen negocio y en 2000 se vio obligada a cerrar".

En aquellos momentos, el volumen de usuarios conectados a Internet era notablemente inferior al que se registra una década después. Los desarrollos web eran bastante menos potentes y las conexiones, generalmente lentas. En ese ambiente, Mosoriu explica que "a la gente en aquellos primeros tiempos aún le costaba ponerse en contacto con desconocidos por medio de Internet" (Monsoriu, 2008: 25).

En 2002, aparecieron sitios web promocionando las redes de círculos de amigos en línea, cuando el término se empleaba para describir las relaciones en las comunidades virtuales.

Una de las primeras redes sociales más populares, Friendster, apareció en el año 2002 y fue creada para ayudar a encontrar amigos de amigos. Desde su comienzo y hasta la difusión oficial del sitio, en mayo del 2003, creció hasta alcanzar la cantidad de 300.000 usuarios.

En 2003, con la llegada de Friendster, Tribe.net, MySpace, Ecademy, Soflow y LinkedIn, entre otros, existían más de 200 sitios de redes sociales, aunque Friendster fue uno de los que mejor supo emplear la técnica del círculo de amigos.

La popularidad de estos sitios creció rápidamente y grandes compañías decidieron entrar en el espacio de las redes sociales en Internet.

Facebook fue creada originalmente como una red universitaria, en 2004. Los usuarios del sitio estaban obligados a proporcionar las direcciones de correo electrónico asociada con las instituciones educativas. Posteriormente, se amplió para incluir a los estudiantes de Educación Secundaria, profesionales y finalmente, todos los usuarios reales y potenciales de Internet.

Desde entonces, se han creado diversas redes sociales, de temática diversa: unas permanecen y otras han desaparecido. Poco antes de 2009 y hasta la actualidad, los principales competidores a nivel mundial son: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn y Pinterest, entre otras.

3.13. Impacto de las redes sociales

Anualmente, se realiza el *Estudio de Redes Sociales en España* por parte de la Interactive Advertising Bureau (IAB), una asociación que representa al sector nacional de la publicidad y la comunicación digital.

Este año 2018, se ha realizado con una muestra de 1084 hombres y mujeres de 16 a 65 años de edad y profesionales del Sector Digital. Parte de los objetivos que persiguen son los de cuantificar la evolución de la penetración de las redes sociales y el perfil de los usuarios, y entender el conocimiento y uso de las redes sociales.

Entre las conclusiones más importantes se extrae que un 85% de los internautas, de 16-65 años, utiliza redes sociales, lo que representa más de 25,5 millones de usuarios:

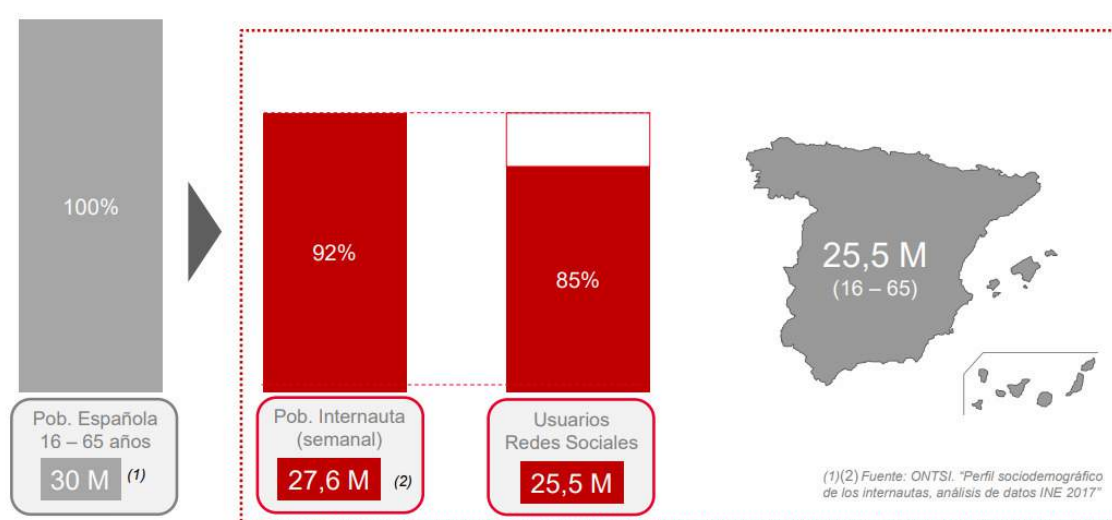


Gráfico 1. Uso de redes sociales por parte de los/as internautas.
Fuente: IAB (2018).

Podemos hacernos una idea de la gran importancia que estas redes sociales están tomando también en nuestro país. Son un espacio más en el que transita la población, se identifica, forma parte de una comunidad.

Las mujeres van tomando un espacio cada vez más destacado en este mundo, ya que el estudio también concluye que el 51% de los usuarios son mujeres, frente a un 49% de hombres. La edad media es de 38,4 años y el 74% trabaja. Además, un 46% tiene estudios universitarios y un 40%, posee estudios secundarios:

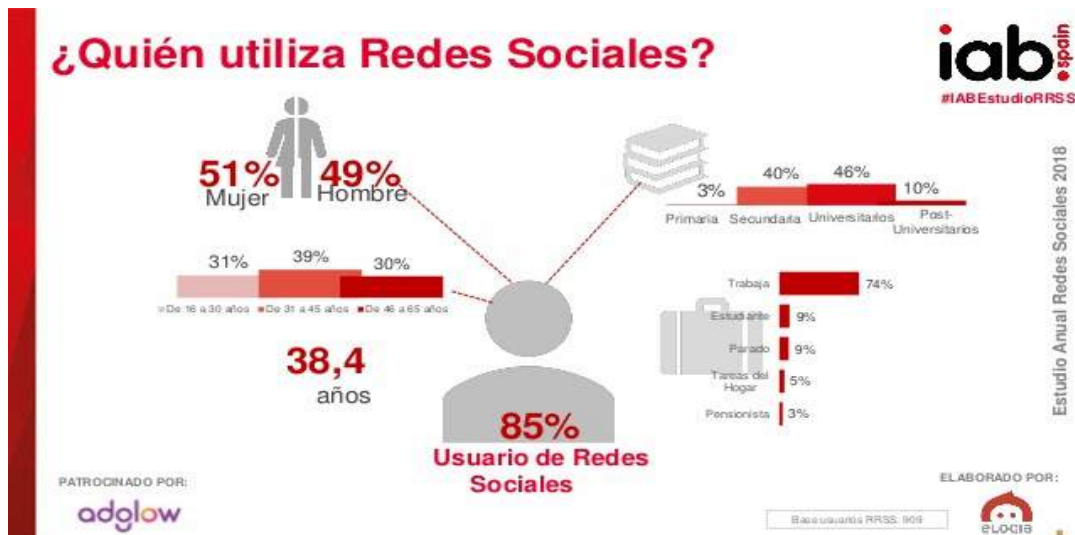


Gráfico 2. Perfil de usuario/a de redes sociales.
Fuente: IAB (2018).

Tengamos en cuenta quiénes no las utilizan. Tan sólo un 3% de las personas que posee Estudios Primarios y ni siquiera, contempla la opción de las personas sin estudios reglados.

En cuanto a la situación laboral, un 3% de pensionistas, un 5% de las personas que realizan tareas de hogar (actividad fuertemente feminizada) y 9% de personas en paro.

Las redes sociales que más personas dicen utilizar, según este estudio, son WhatsApp y Facebook, aunque Facebook pierde fuerza, y la media de redes sociales utilizadas por una misma persona son 4,7.

Es decir, la mayoría de personas usuarias de las redes sociales suele tener perfiles en más de una red social:

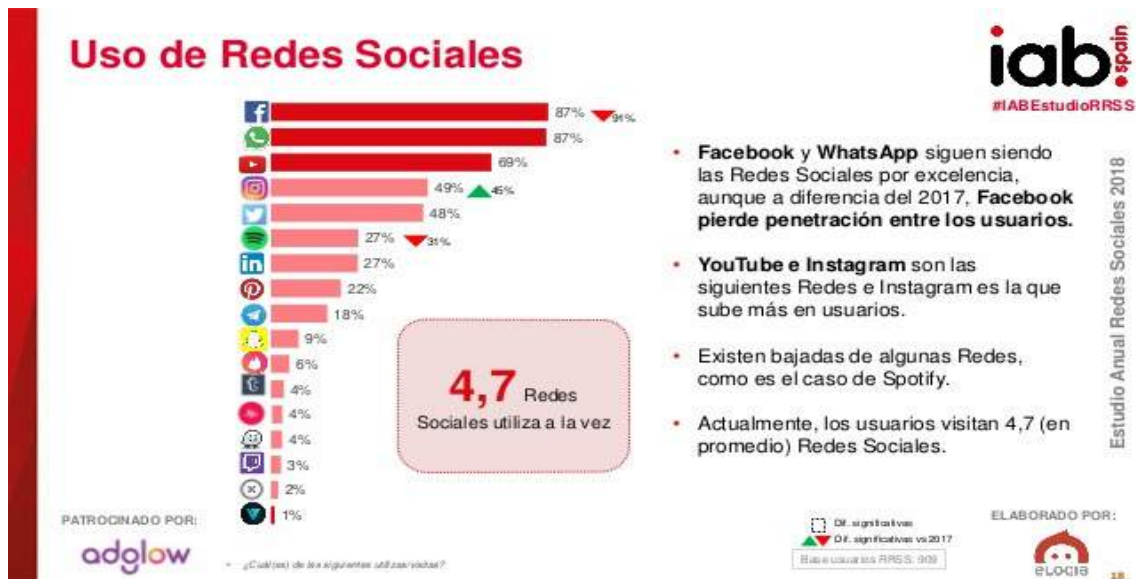


Gráfico 3. Uso de redes sociales.
Fuente: IAB (2018).

El tiempo que se emplea en el uso de estas redes también es importante para hacerse una idea de qué espacio ocupa en la rutina diaria de los usuarios. Se observa la importancia que va cobrando WhatsApp y que las mujeres y los más jóvenes (de 16 a 30 años) son los que más tiempo dedican a las redes sociales.

Existe un miedo general a lo desconocido, que en el caso de las redes sociales se concreta en establecer interacciones en un entorno del que no controlamos todas las claves, ni tenemos la certeza de la fiabilidad de las personas que nos vamos a encontrar al otro lado.

Esto tiene también un componente generacional, ya que los y las más jóvenes ya nacen y se crían como parte de entornos virtuales con mucha más naturalidad:

En general, las personas de más de cuarenta años miran con mucha más desconfianza las interacciones que se establecen a través de la red que los y las jóvenes, en especial los y las adolescentes, para quienes la relación con las nuevas tecnologías constituye una especie de “ecología” a la que no tienen que hacer ningún esfuerzo para integrarse en ella, porque ese es su “entorno natural”. No tienen que “adaptarse” como las personas de más edad: el ciberespacio es el lugar de la normalidad y de lo “poco problemático” (Bernárdez, 2006: 73).



Gráfico 4. Horas diarias dedicadas al uso de redes sociales.
Fuente: IAB (2018).

El tipo de uso que se hace de estas redes puede variar, aunque habitualmente se observa que ocupa un espacio de ocio. La mayoría de los usuarios utilizan las redes sociales para chatear, enviar mensajes y ver vídeos o escuchar música:

Dispositivo | Conexión a Redes Sociales

- Mientras el móvil lidera las conexiones de WhatsApp, Instagram, Twitter y Telegram, el ordenador lo hace en Facebook y LinkedIn.
- Youtube se visita tanto por ordenador como en Tablet.

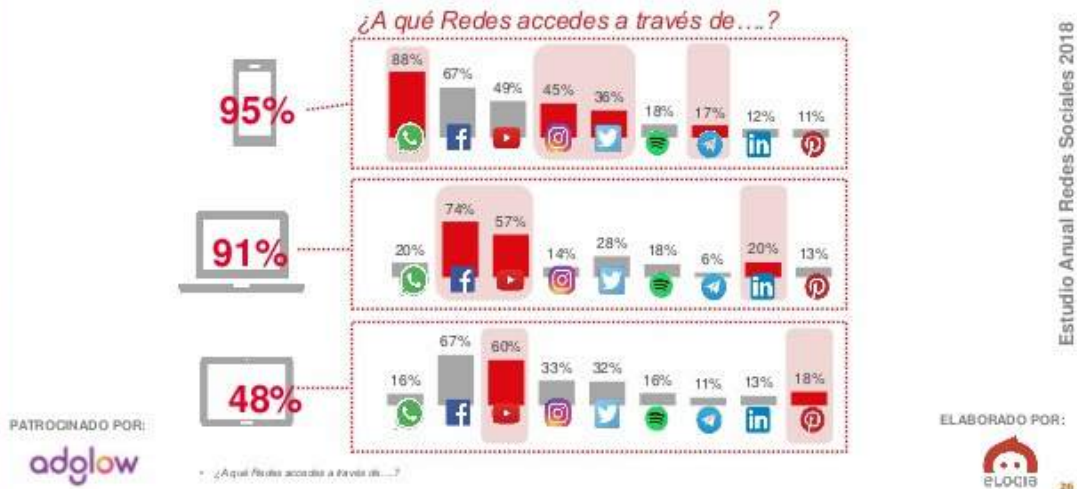


Gráfico 5. Actividades realizadas en redes sociales.
Fuente: IAB (2018).

Los dispositivos desde los que acceder a internet, y más concretamente a las redes sociales, han ido cambiando. En 2017, era el ordenador; mientras que ahora, el teléfono móvil se convierte en el más utilizado para conectarse a redes sociales, excepto para Facebook y LinkedIn, donde sigue destacando el ordenador:

Actividades realizadas en Redes | Frecuencia (T2B*)



Gráfico 6. Dispositivo utilizado para conectarse a redes sociales.
Fuente: IAB (2018).

3.14. Facebook en nuestros días

Hemos visto cómo Facebook sigue siendo una de las redes sociales más utilizadas en la actualidad (IAB, 2018). Por ello se vuelve pertinente detenernos en un análisis de su uso en España durante el pasado año.

Acudimos a los datos de The Social Media Family, consultoría de marketing online, que realiza el *IV Estudios sobre los usuarios de Facebook, Twitter e Instagram en España*. Dicho estudio nos muestra que Madrid, ámbito geográfico donde se desarrolla nuestra investigación, encabeza el ranking de las 25 ciudades españolas más pobladas y con mayor número de usuarios en Facebook durante el año 2017, como se puede apreciar a continuación:

CIUDAD	PERFILES
Madrid	3.100.000
Barcelona	2.300.000
Sevilla	1.100.000
Valencia	980.000
Málaga	620.000
Zaragoza	380.000
Granada	330.000
Murcia	320.000
Palma	310.000
Bilbao	310.000
Las Palmas de G.C	290.000
Valladolid	240.000
Córdoba	220.000
La Coruña	220.000
Alicante	210.000
Vigo	210.000
Hospitalet de Llobregat	190.000
Elche	170.000
Sabadell	160.000
Santa Cruz de Tenerife	160.000
Almería	150.000
Gijón	140.000
Pamplona	130.000
Castellón de la Plana	130.000
Huelva	130.000

Gráfico 7. Lista de 25 ciudades con mayor número de perfiles de Facebook.
Fuente: The Social Media Family (2018).

En cuanto a la edad, el 52% de los perfiles registrados en Facebook tienen entre 18 y 39 años. Le sigue la franja entre 40 y 64 años (42%) y cierran los mayores de 65 años (6%).

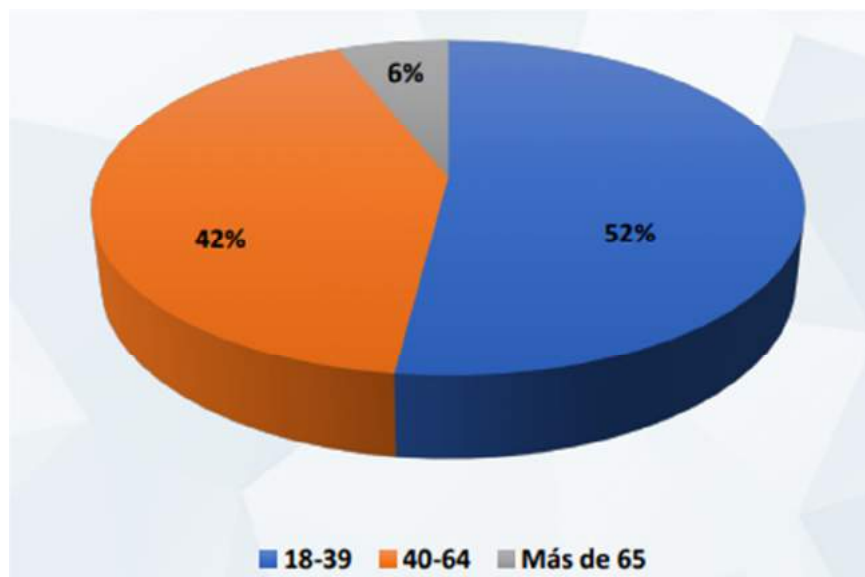


Gráfico 8. Segmentación de perfiles de Facebook por género.
Fuente: The Social Media Family (2018).

En cuanto al género, los datos nos muestran que de los perfiles analizados se desprende que las mujeres continúan dominando ligeramente Facebook, con un 53% frente al 47% de perfiles varones.

Si el análisis de género se hace por ciudades, se observa que en todas las poblaciones, la presencia de mujeres en Facebook es superior a la cifra resultado de los perfiles masculinos, coincidiendo en porcentajes (53% frente al 47%) con el global de las 50 ciudades.

CIUDAD	PERFILES MASCULINOS	PERFILES FEMENINOS
Madrid	1.500.000	1.700.000
Barcelona	1.100.000	1.100.000
Valencia	450.000	530.000
Sevilla	520.000	590.000
Zaragoza	180.000	200.000
Málaga	290.000	320.000
Murcia	150.000	170.000
Palma	140.000	160.000
Las Palmas de G.C	130.000	150.000
Bilbao	150.000	170.000

Gráfico 9. Ciudades más pobladas de España y número de perfiles de Facebook segmentados por género.
Fuente: The Social Media Family (2018).

En cuanto al nivel de estudios, el dato se centra únicamente en las personas que cursan o han cursado estudios universitarios. Si bien puede resultar de interés general, no se corresponde con los intereses específicos de este trabajo, ya que entre la población sin hogar no hay mayoría de estudios superiores. Aun así lo vemos:



Gráfico 10. Ciudades más pobladas de España y número de perfiles de Facebook segmentados por género.
Fuente: The Social Media Family (2018).

El dato deja fuera mucha población no universitaria que sí es usuaria de Facebook.

3.15. Funciones de las redes sociales

La parte social de este tipo de redes puede ser no sólo que permita conocer a personas nuevas, según Boyd y Ellison (2007), citados por Varona (2014: 84):

Sino que también permiten articular y hacer visibles sus redes sociales. Esto puede dar como resultado conexiones entre individuos que, de otra forma, no podrían darse, pero a menudo ésa no es la meta, y estos encuentros se dan con frecuencia entre 'vínculos latentes' que comparten alguna conexión online.

Muchos de los miembros de las redes sociales de Internet no están necesariamente haciendo 'networking' o buscando conocer nuevas personas; en lugar de eso, y de forma primaria, están comunicándose con personas que ya forman parte de su red social. Para enfatizar que la red social así articulada es una característica fundamental en la organización estos sitios web, se los etiqueta de 'sitios de redes sociales (Boyd y Ellison, 2007).

Según el *Informe Sociedad Digital en España 2017*, realizado por Fundación Telefónica y publicado en 2018:

Internet ha facilitado en gran medida la posibilidad de reestablecer contactos. Así, el 56,8% de los internautas asegura que gracias a la red se ha vuelto a relacionar con familiares y amigos de toda la vida. (...) Más allá de recuperar o reforzar vínculos, Internet da opciones para establecer nuevas relaciones personales, aunque la tendencia varía ligeramente en 2017. Se observa que son menos los usuarios que confiesan haber encontrado buenos amigos en la red, en concreto, el 34% de los internautas, lo que supone una caída de 2,7 puntos porcentuales.

Así, las redes sociales se utilizarían tanto para recuperar relaciones y estrechar vínculos como para conocer a personas nuevas. En cualquier caso se trata de un refuerzo del círculo social existente previamente.

Las nuevas relaciones que se establecen pueden estar vinculadas a realizar actividades de ocio

3.16. Teoría de los Seis Grados de Separación, de Stanley Milgran

Karinthy (1930) propone la Teoría de los Seis Grados de Separación en un cuento escrito por él, titulado *Chains* o *Cadenas*.

Es una teoría que intenta probar que cualquiera en la Tierra puede estar conectado a cualquier otra persona del planeta a través de una cadena de conocidos que no tiene más de cinco intermediarios (conectando a ambas personas con sólo seis enlaces).

El concepto está basado en la idea de que el número de conocidos crece exponencialmente con el número de enlaces en la cadena, y sólo un pequeño número de enlaces son necesarios para que el conjunto de conocidos se convierta en la población humana entera.

Recogida también en el libro *Six Degrees: The Science of a Connected Age* o *Seis Grados: la Ciencia de la Era Conectada*, del sociólogo Duncan Watts (2004), esta teoría asegura que es posible acceder a cualquier persona del planeta en tan sólo seis "saltos".

Watts, responsable de investigación en Dinámica Social Humana de Yahoo! Re-search, y profesor de la Universidad de Columbia (Nueva York, Estados Unidos), indica que las tecnologías no sólo revolucionan la sociedad, sino que permiten aprender observando el comportamiento de enormes comunidades digitales que cambian e interaccionan todo el tiempo (Flores, 2009).

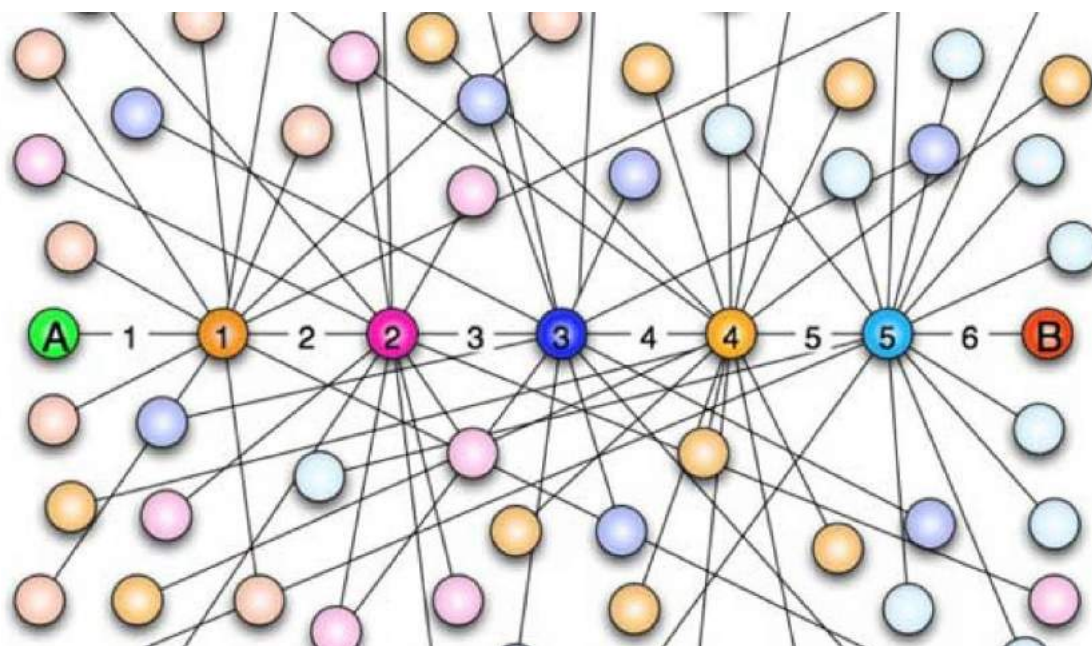


Gráfico 11: Teoría de los Seis Grados de Separación.
Fuente: Tecno. Todo Noticias Argentina (20.08.2011).
Disponible en: https://tn.com.ar/tecnof5/se-comprueba-la-teoria-de-los-seis-grados-de-separacion_064592

3.17. Redes sociales como medio de inclusión.

El mundo globalizado en el que vivimos, gracias en buena parte a las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), permite que muchas personas se sientan parte de un todo.

Formas de vestir, hablar, comportarse, gustos culturales... pueden ser comunes a diferentes personas en diferentes partes del mundo, unidas por las nuevas tecnologías. Sentirse parte de un todo ayuda al desarrollo social y aleja el aislamiento.

Los procesos de inclusión social llevan consigo que todos los seres humanos, con independencia de circunstancias personales, puedan participar en asuntos sociales, económicos y culturales; y tengan acceso a las instituciones.

Susanne Milcher y Andrey Ivanov (2008) siguen la definición de inclusión social pactada por la Unión Europea, en la cual, la inclusión social es un "proceso que asegura que aquellos en riesgo de pobreza y exclusión social, tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en la que ellos viven".

El proceso de inclusión no termina con la satisfacción de las necesidades materiales, sino que se hace necesaria la integración en una comunidad y el establecimiento de redes.

Joan Subirats (2010) y su equipo de investigación defienden que la inclusión social puede tomar diferentes formas y los factores que la inciden pueden ser muy diversos, lo que la hace ser experimentada de manera distinta por las personas que forman parte de la sociedad.

No obstante, vinculan sus determinaciones e interacción a diferentes ámbitos, siendo ellos: la esfera del estado (o de producción de derechos), la esfera económica (o de producción de valor) y la esfera social (o de producción de relaciones sociales e interpersonales) (Subirats, 2010: 41).

Las relaciones sociales son uno de los pilares fundamentales de la inclusión. Tal y como afirman Joan Subirats, Eva Alfama y Anna Obradors (2009: 136): “La inclusión social de toda persona o grupo social pasaría por la conexión y solidez de las redes de reciprocidad social, ya sean éstas de carácter afectivo, familiar, vecinal, comunitario u de otro tipo”.

La conexión con estas redes puede determinar, en gran medida, el nivel de inclusión o exclusión social. Por este motivo, cobra tanta importancia tener en cuenta las redes sociales como un medio de inclusión social.

Las dificultades para establecer relaciones sociales y crear vínculos es una de las características que se atribuyen a las personas sin hogar. Las redes sociales pueden ser un mecanismo que les ayude a retomar relaciones que mantenían antes de estar en esta situación, o de crear lazos nuevos. Además, pueden facilitar la inserción laboral, que cada vez se mueve más a través de las redes (Europa Press, 2016).

El campo del empleo incide también en la inclusión de una persona. Tener un empleo posibilita percibir un salario y es una señal de identidad que ayuda a sentirse integrado en un sistema (Subirats et al., 2009).

3.18. Inclusión digital como derecho humano y brecha digital

La generalización y la importancia creciente en el uso de las TIC lleva aparejado un riesgo de que los colectivos con menor acceso a ellas, o con menos habilidad en su manejo, sufran desventajas en cuanto a la participación social, política, económica o cultural (Martínez-Cantos y Castaño, 2017). Esta problemática es lo que se conoce como *brecha digital*.

Fernández, Rubio y Cabrera (2016: 41) definen esta brecha como *la distancia que separa a las personas con capacidad para incorporarse a la Sociedad de la Información, de aquellas otras que quedan descolgadas y van perdiendo su capacidad de participación en las esferas sociales.*

Rogers (2001, citado en Castaño, 2009) define la división digital como “la brecha que existe entre individuos que sacan provecho de Internet y aquellos otros que están en desventaja relativa respecto a Internet” y la relaciona con la hipótesis de la brecha del conocimiento, que se refiere a:

A medida que aumenta la difusión de los medios de comunicación de masas en el sistema social, ciertos segmentos de la población, con un nivel socioeconómico más elevado, tienen a apropiarse de la información a una velocidad más rápida que los del nivel más bajo, y de esta manera la brecha entre estos segmentos tiende a aumentar en lugar de reducirse.

Considerar la inclusión digital como un derecho humano de última generación (López, 2009) supone trabajar para que se extienda de forma general en la sociedad.

De hecho, el 25 de mayo de 2009, la UNESCO y Sun Microsystems anunciaron su cooperación para impulsar el desarrollo educativo y comunitario mediante la tecnología de código abierto. El comunicado de prensa decía:

La tecnología de código abierto se considera clave para el desarrollo social, educativo y económico y una mayor integración digital. Para apoyar el desarrollo económico y social, la UNESCO y la empresa Sun Microsystems firmaron un acuerdo de cooperación el 18 de mayo en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información- Foro 2009 (World Summit on the Information Society Forum 09 - WSIS). El acuerdo considera a la tecnología de código abierto como la clave para incrementar el acceso a la información, a las tecnologías de la comunicación y a la formación en TICs al servicio de todas las comunidades del mundo.

La firma de este acuerdo forma parte del esfuerzo realizado actualmente por la UNESCO para mejorar, a escala mundial, la integración digital mediante el establecimiento de asociaciones con el sector privado. En todo el mundo aumenta el número de personas que están adoptando el código abierto. En febrero de 2009, el Ministro de Tecnología de Reino Unido anunció que los organismos gubernamentales de la nación adoptarán la tecnología de código abierto. A esto se han unido los gobiernos de Vietnam, Brasil, Países Bajos, Dinamarca y Sudáfrica, entre otros, que han reconocido el poder de los estándares (normas) abiertos o las soluciones de tecnología de código abierto como un beneficio para que sus ciudadanos reduzcan costes, barreras de entrada, mejoren la seguridad y reduzcan la brecha digital... El acuerdo de colaboración de Sun con UNESCO es parte de una iniciativa más amplia para conseguir la integración de más personas en las redes de información y permitirles el acceso a las herramientas, las habilidades, la tecnología y la innovación para materializar su pleno potencial (UNESCOPRESS, 2009).

Esta inclusión no será completa si obviamos las desigualdades de base que existen a nivel social, educacional. Será inclusiva cuando realmente tenga en cuenta a toda la sociedad, y no reproduzca las desigualdades. Así lo afirmaba López (2009: 7):

La idea es presionar para la creación, desarrollo y experimentación de proyectos de inclusión digital crítica que incluyan a las personas a menudo excluidas de la sociedad (y de la sociedad de la información); gente que vive y trabaja en circunstancias en las que son olvidados, marginados o negados por factores tales como su sexo, identidad de género, clase, orientación sexual, nacionalidad, origen étnico, ubicación geográfica, idioma, patrimonio, capacidad física o mental, educación, creencias, filosofía política, circunstancias económicas, raza, y/o religión.

No hay que perder de vista que no todo el mundo tiene el mismo acceso a los medios tecnológicos y que el uso que actualmente se realiza de los mismos no está repartido de manera equitativa.

En el año 2005, los principales usuarios y beneficiarios de todas las ventajas que traen consigo las nuevas tecnologías, eran la población entre los 16 y 54 años, con un nivel educativo más alto y residentes en el ámbito urbano (Demunter, 2005, citado en Fernández, Rubio y Cabrera, 2016: 34). Ante el riesgo de que se creara una brecha digital, la Unión Europea comenzó a tomar medidas.

En 2005, adopta la estrategia *i2010-Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo* (Comisión de las Comunidades Europeas, 2005), con el fin de activar el papel de las TIC como impulsor del crecimiento, el empleo y la cohesión social.

En el i2010, se destaca la necesidad de establecer políticas pro-activas que sean capaces de dar respuesta a los cambios que estas tecnologías están provocando en las sociedades europeas y que no olviden las ventajas sociales que pueden tener. En concreto, se establecen tres prioridades fundamentales: (Fernández, Rubio, Cabrera, 2016: 34).

1. Crear un Espacio Único Europeo de la Información.
2. Mejorar y ampliar la inversión en investigación e innovación.
3. Asegurar que el mayor uso de las TIC beneficia por igual a todos los ciudadanos europeos.

A nivel mundial, el informe *Midiendo la Sociedad de la Información* de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, 2013: 3) muestra que en 2011, el número de personas conectadas a Internet creció un 11% con respecto al año anterior, y que el aumento de usuarios de Internet fue mayor en los países en vía de desarrollo (16%), que en los países desarrollados (5%).

Este estudio apunta también que "la proporción de países en desarrollo en el total mundial de usuarios de Internet ha aumentado del 44 por ciento en 2006 al 62 por ciento en 2011" (ITU: 2013).

Además, hay que señalar que ese casi 40% de la humanidad que tiene acceso a Internet está desigualmente repartido (Varona, 2014: 38). En los países desarrollados, según la UIT (2011), el porcentaje de la población que utiliza la red es mucho mayor: un 77% frente a un 31% de los países en desarrollo.

En el caso del teléfono móvil, la diferencia es más evidente, ya que el acceso a banda ancha móvil es un 51,3% en países desarrollados y un 8% en países en desarrollo. Europa domina el mercado de los desarrollados, con una penetración cercana al 40% (Varona, 2014: 40).

En España, los datos oficiales más recientes nos los ofrece el Instituto Nacional de Estadística. El INE (2017) nos ilustra sobre el equipamiento y uso de tecnologías tomando como base los hogares:

	Total Viviendas	Viviendas con algún tipo de ordenador	Viviendas que disponen de acceso a Internet	Viviendas con conexión de Banda Ancha (ADSL, Red de cable, etc.)	Viviendas con teléfono fijo	Viviendas con teléfono móvil
Ingresos mensuales netos del hogar: Menos de 900 euros	3.127.319	53,9	63,3	62,6	59,1	93,7
Ingresos mensuales netos del hogar: De 901 a 1.600 euros	4.606.989	76,2	81,4	80,9	74,7	97,7
Ingresos mensuales netos del hogar: De 1.601 a 2.500 euros	2.927.799	92,1	94,4	94,0	85,9	99,5
Ingresos mensuales	2.259.704	98,0	98,8	98,6	92,0	99,8

netos del hogar: Más de 2.500 euros						
Ingresos mensuales netos del hogar: NS/NR	3.418.753	79,0	84,7	83,2	81,7	97,0

Tabla 1. Resumen de datos de Viviendas por ingresos mensuales netos del hogar y tipo de equipamiento.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2017).

Los datos no tienen en cuenta las personas sin vivienda. Se refleja claramente la invisibilidad de las personas en esta situación.

Aun así observamos que la mayoría de hogares dispone de conexión a internet. El porcentaje aumenta cuando también lo hace el nivel de ingresos. Según estos datos recogidos por el INE (2017), existen más hogares con un nivel de ingresos mayor con conexión a internet, que los hogares con ingresos más bajos.

Cabe resaltar que la práctica totalidad de hogares dispone de teléfono móvil, incluso los de más bajos ingresos. Sería interesante conocer cuántos de ellos disponen de conexión a internet.

En cuanto al uso de redes sociales, no parece apreciarse gran diferencia según nivel de ingresos. Como podemos observar en la siguiente tabla, más de la mitad las utiliza, sin diferencias demasiado significativas entre unos tipos de hogares y otros:

	Servicios de comunicación y acceso a la información: Participar en redes sociales (creando un perfil de usuario, enviando mensajes u otras contribuciones a Facebook, Twitter, Tuenti, etc.).
Ingresos mensuales netos del hogar al que pertenecen: Menos de 900 euros	68,5
Ingresos mensuales netos del hogar al que pertenecen: De 901 a 1.600 euros	66,9
Ingresos mensuales netos del hogar al que pertenecen: De 1.601 a 2.500 euros	68,6
Ingresos mensuales netos del hogar al que pertenecen: Más de 2.500 euros	66,6
Ingresos mensuales netos del hogar al que pertenecen: NS/NR	67,8

Tabla 2: Servicios de Internet usados por motivos particulares en los últimos 3 meses por características socioeconómicas y naturaleza del servicio. Fuente: Instituto Nacional de Estadística (2017).

En cualquier caso, se tiene en cuenta la población que reside en una vivienda y esto dejaría fuera a la población sin hogar.

La desigualdad existente en la sociedad es transferible a las redes, ya que como dicen Travieso y Planella (2008: 2):

El vacío tecnológico existe junto con las desigualdades económicas y sociales de clase, raza y género (Harasim, 1993), y de ubicación (quienes utilizan Internet lo hacen de forma cada vez más intensiva y además con acceso a banda ancha, mientras que la escasez de usuarios de las TIC procedentes de minorías, grupos étnicos e inmigrantes con bajos ingresos permanece inalterada), lo que confirma que la brecha digital es también brecha social.

Dar la posibilidad a todo el mundo de estar conectado a los circuitos de información e interacción, a través de las redes, contribuye a salir del aislamiento. No basta con proporcionar los medios tecnológicos de conexión sin posibilitar su acceso a ellos como figuras de poder, y no como meros sujetos pasivos y consumidores. Se trata de desarrollar “una cultura construida de usuario a usuario, que puede y debe ser creador y no meramente consumidor” (Casacuberta, 2003).

No se trata sólo de dotar de los aparatos electrónicos a todos los estratos sociales; sino que para que estas tecnologías puedan ser un instrumento capaz de crear sociedades más igualitarias es necesario que todos los individuos puedan acceder a algún mecanismo electrónico (ordenador personal, PDA, móvil) y que sepan utilizarlo para obtener la información y el conocimiento disponible en la Red (Telefónica, 2004: 1).

Romper con la reproducción de las estructuras desiguales de base no se consigue sólo dotando de medios materiales a quien no los tiene, sino fomentando el desarrollo de personas autónomas, reflexivas, críticas y responsables, capaces de transformar la sociedad, trabajar con los demás para generar conocimiento colectivo y compartido, y no simplemente reproducir los modelos existentes (Travieso y Planella, 2008).

Hay que proporcionar las herramientas para que se sientan sujetos activos y no pasivos.

En el caso de las personas sin hogar, el estigma que las acompaña puede ser invisible en las redes, ya que permite comenzar a establecer relaciones sin aportar de primeras una imagen física o del entorno que active los prejuicios que todas y todos tenemos sobre las personas en esta situación:

Las conversaciones en la red son especialmente atractivas porque nos proporcionan la posibilidad de controlar lo que ofrecemos de nosotros mismos a los demás. En las interacciones cara a cara, hay ciertos signos que saltan a la vista de los demás aunque no queramos, mientras que en la red, sin embargo tenemos el inmenso poder de "dosificar" la información que ofrecemos de nosotros mismos: el color de la piel, los gestos, las miradas, las formas del cuerpo... (Bernárdez, 2006: 75).

Romper con estos prejuicios de base puede ayudar a establecer conexiones con más facilidad. *El fomento de redes de comunicación permite generar sentimientos de comunidad.*

Por consiguiente, las nuevas tecnologías pueden ser un mecanismo de inclusión potente, que ayude a reducir la distancia social; pero también pueden asumir un peligroso potencial en la perpetuación de las desigualdades.

3.19. Uso de las tecnologías en las entidades sociales en España

Con el objetivo de conocer cómo se están utilizando las nuevas tecnologías en las entidades sociales en España y qué limitaciones presenta su utilización para conseguir la inserción social, Fernández, Rubio y Cabrera (2016) comparten un estudio realizado por un equipo investigador de la Universidad Pontificia de Comillas.

La utilización que realizan las organizaciones sociales de estas tecnologías está muy condicionada por la dotación de recursos y medios informáticos que poseen y por el conocimiento específico que tienen sus trabajadores.

Según los datos obtenidos en el estudio, el nivel de informatización de estas organizaciones es medio y existen importantes diferencias entre unas organizaciones y otras.

Las entidades confesionales son las que peor dotación tienen (algunas no poseen ninguna dotación), mientras que las fundaciones disponen de un mejor equipamiento en TIC (ver gráfico 17).

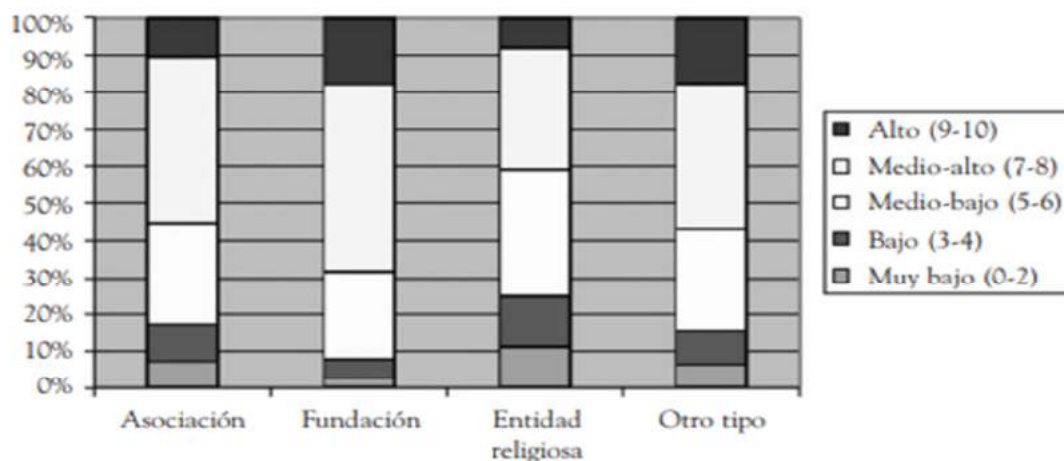


Gráfico 12: Grado de informatización de las entidades.
Fuente: Fernández et al. (2016).

Por otro lado, se detectaron diferencias en la utilización de las tecnologías según colectivos. Así, las organizaciones que trabajan con la comunidad gitana, personas sin hogar, drogodependientes y mujeres víctimas de violencia de género son las que menos dotación poseen.

Aunque existen distintos grados de analfabetismo digital, todos los colectivos muestran un aumento en el uso de estas tecnologías: teléfonos móviles, Internet, etc.

Las personas sin hogar, los gitanos y las mujeres víctimas de violencia de género son las que menos conocen estas tecnologías, mientras que las entidades que trabajan con jóvenes, parados, e infancia demuestran conocer lo suficiente estas tecnologías para que puedan ser utilizadas por ellos mismos como mecanismo de inserción social. En un grado intermedio están inmigrantes y drogodependientes.

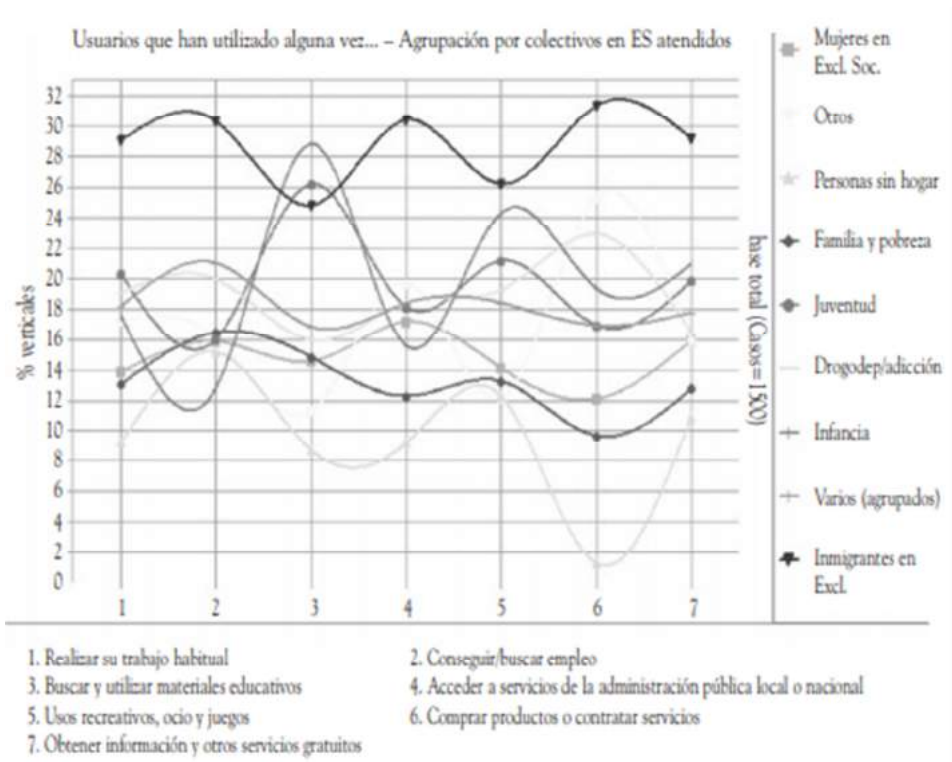


Figura 8: Uso del Ordenador/Internet según el colectivo de personas en exclusión social.

Fuente: Fernández et al. (2016).

Las personas sin hogar y las mujeres víctimas de violencia de género, según sus condiciones de habitabilidad, pueden considerarse también sin hogar como ya hemos citado y veremos más adelante.

Por tanto, están en contacto con instituciones peor dotadas tecnológicamente, y poseen menos conocimientos de estas tecnologías. Por último, se concluye que:

Desde el punto de vista de las entidades sociales que trabajan con estos colectivos se tiene conciencia de la utilidad de las mismas para lograr sus objetivos, sin embargo, la falta de fondos y de personal especializado en estas tecnologías hacen difícil su utilización. Sería necesario aumentar las ayudas que reciben estas instituciones para lograr que su dotación en estas tecnologías fuera mayor y que, además, los profesionales de estas entidades pudieran disponer de una mayor formación en las mismas (Fernández et al., 2016).

3.20. Mujeres y nuevas tecnologías

Internet, como plataforma de encuentro, intercambio y comunicación no es ajena al sistema patriarcal en el que está inmerso. El género también es una variable a tener en cuenta en el manejo del mismo y más concretamente, en el uso de redes sociales.

De la misma manera que existen diferencias en el acceso por clase social, existen diferencias según género. *Se trata de una vertiente más dentro de la brecha digital: la brecha digital de género.*

Históricamente, los hombres han utilizado más internet y sus servicios, lo cual tiene que ver con la prevalencia de ellos en el mercado laboral. A medida que las mujeres se han ido incorporando al mercado laboral y los dispositivos con acceso a la red se han introduciendo en los hogares, esta proporción ha ido cambiando (Varona, 2014).

Existen voces más optimistas que sitúan la atención en el aumento de la presencia y participación de las mujeres en redes sociales (Alcántara, Román y Carreras, 2012). Y otras voces más críticas, que argumentan que más allá de su uso, estas redes contribuyen a reproducir las estructuras de poder de la sociedad patriarcal (Bernárdez, 2015 y 2018; Bonavitta, Garay y Camacho, 2015).

La visión más positiva sobre la introducción de las TIC y su uso por parte de las mujeres afirma que éstas se han convertido en un sujeto activo dentro de la utilización de internet y las redes sociales:

En algunos países, todavía existen muchas mujeres que sienten verdadero temor a enfrentarse a las nuevas tecnologías y muestran una actitud un tanto pasiva hacia su uso. Sin embargo, al mismo tiempo son conscientes de las numerosas ventajas que Internet y las redes sociales pueden aportarles, por lo que no han dudado en subirse al carro y hacer uso de las mismas con la finalidad de acceder a un gran volumen de información, así como comunicarse e interactuar con otras personas con las que poder compartir

una serie de intereses, inquietudes y necesidades afines (Alcántara, Román y Carreras, 2012).

Esta irrupción en redes, por parte de las mujeres, facilitaría que sus reivindicaciones e intereses se difundieran y tuvieran más visibilidad: "Internet da voz y voto a las reivindicaciones y opiniones de las mujeres" ya que "las mujeres españolas están entrando sin prisas, pero sin pausas en la red" (Castells, 2011, citada en Alcántara et al., 2012).

Esta herramienta podría servir para crear comunidades entre las mujeres, emprender, fomentando una unión femenina en las redes. Castells (2011, citada en Alcántara et al., 2012) afirma:

A las mujeres nos gusta compartir, y nos cuesta poco pedir ayuda. Buscamos otras ciber mujeres en la red y las encontramos: solidarias, empresarias, profesoras, estudiantes... Por ello, la mujer también busca, encuentra o crea micro comunidades profesionales, locales, regionales o lingüísticas.

Se fomenta la unión. Internet se convierte en un medio ventajoso para entre ellas crear una identidad, formar parte de un colectivo que persigue unos mismos fines y objetivos, unas mismas reivindicaciones (Alcántara et al., 2012).

Se eliminaría la cuestión de género en las redes ya que, como dice Alcántara et al. (2012), son conscientes de las numerosas ventajas que la Red de redes ofrece y están sabiendo aprovecharlas.

Quizás, este enfoque puede ser algo reduccionista, ya que trata de eliminar todas las variables contextuales y del entorno, así como la socialización de género, que confluyen a la hora de acceder a las redes e influyen en utilizarlas de una determinada manera.

Eliminar completamente la cuestión de género en el uso y acceso a las redes y afirmar que hombres y mujeres ya disfrutaban de las TIC en igualdad

de condiciones y están sabiendo aprovecharlas es una visión muy positiva. Veamos hasta qué punto es realista.

Según Bernárdez (2006: 75):

El ciberespacio, fue saludado eufóricamente en los noventa porque se pensó que proporcionaría a las mujeres la posibilidad de desarrollar identidades al margen del sexo, de la raza o de la apariencia física, dado que cada uno puede hacer una recreación imaginaria de su propia identidad dejando de lado la corporalidad por la que las mujeres han sido valoradas tradicionalmente (Turkle, S. 1995). Sin embargo, la positividad del ciberespacio respecto a este punto no está nada clara porque, (...) es muy difícil entablar un diálogo sin hacer hipótesis de la adscripción genérica de la persona con la que estamos hablando.

La cuestión de género, de acuerdo a esta visión, no podría dejarse totalmente de lado en nuestra interacción en las redes, ya que siempre vamos a situar en un género concreto a la persona con la que nos comunicamos.

Centrémonos primero en la cuestión del acceso. En 2017, El Instituto Nacional de Estadística (INE, 2017) publicó la *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares*, realizada a partir de la información recogida en 2016.

En el momento del estudio, el 83,7% de las mujeres había hecho uso de internet en los últimos tres meses. En el caso de los varones, ocurría en el 85,50% de los casos. Al utilizar el ordenador, el 71,4% de las mujeres lo había hecho en el mismo período de tiempo; frente al 76,6% de los varones:

Personas que han utilizado el ordenador en los últimos 3 meses	74,00
Personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses	84,60
Personas que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses	40,00
Personas que han utilizado el teléfono móvil en los últimos 3 meses	96,2
Mujeres que han utilizado el ordenador en los últimos 3 meses	71,40
Mujeres que han utilizado Internet en los últimos 3 meses	83,70
Mujeres que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses	37,60
Mujeres que han utilizado el teléfono móvil en los últimos 3 meses	96,1
Varones que han utilizado el ordenador en los últimos 3 meses	76,60
Varones que han utilizado Internet en los últimos 3 meses	85,50
Varones que han comprado a través de Internet en los últimos 3 meses	42,50
Varones que han utilizado el teléfono móvil en los últimos 3 meses	96,2

Tabla 3: Utilización de productos TIC por sexo y tipo de producto.
Fuente: Elaboración propia a partir de datos recogidos en INE (2017).

En ambos casos, observamos una alta participación en las herramientas TIC. Aunque el caso de los varones está un poco por encima de las mujeres.

Atendiendo a las redes sociales, son las mujeres las que registran una participación superior (70%), frente a la de los hombres (65,2%). En ambos casos, el uso ha aumentado desde 2013:

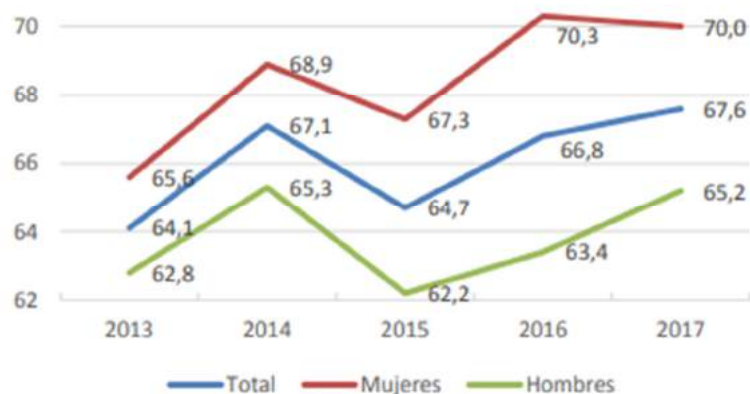


Tabla 4: Evolución de la participación en redes sociales por sexo.
Fuente: INE (2017).

Cuando distinguimos entre el uso de redes sociales en general y las de corte profesional en particular, apreciamos que los varones participan en un 65%, frente a un 70% de las mujeres en las redes sociales en general.

Sin embargo, en el caso de las redes profesionales, un 18% de los hombres participa en ellas y un 15,5%, en el caso de las mujeres.

	Participar en redes sociales (creando un perfil de usuario, enviando mensajes u otras contribuciones a Facebook, Twitter, Tuenti, etc.).	Participar en redes de tipo profesional (creando o manteniendo un perfil de usuario o enviando mensajes, etc. a sitios como LinkedIn, Xing, etc.)
Total Personas	67,6	16,5
Sexo: Hombre	65,2	18,0
Sexo: Mujer	70,0	14,9

Tabla 5: Participación en redes sociales por sexo y tipo de red.
Fuente: Elaboración propia a partir de datos recogidos en INE (2017).

Esta tendencia es corroborada por el *Informe Sociedad Digital en España 2017* (Fundación Telefónica, 2018):

Internet ha facilitado en gran medida la posibilidad de reestablecer contactos. Así, el 56,8% de los internautas asegura que gracias a la red se ha vuelto a relacionar con familiares y amigos de toda la vida. Se da más

entre las mujeres (61,3%) que entre los hombres (52,2%) y, sobre todo, en los segmentos jóvenes y de edad media, cuya destreza con las nuevas tecnológicas los hace estar más predispuestos a mantener y recuperar antiguas relaciones. Pero Internet sigue siendo también un canal atractivo para estrechar lazos en el entorno de trabajo. El 36% de los internautas ha encontrado compañeros profesionales por este medio, un impacto que es mayor en los hombres (41%) que en las mujeres (30,7%).

Las redes con una finalidad más comunicativa e informativa, más relacionadas con el ámbito personal, serían entonces más utilizadas por las mujeres. Mientras que en el caso de las redes profesionales, con un propósito más volcado en el ámbito público, son los hombres los que están más presentes. Se refleja, en este sentido, la separación público-privado según géneros, anteriormente mencionada.

Más que un dato aislado es interesante observar la evolución de la participación femenina en internet, a lo largo de los últimos años: cómo era su uso antes y cómo lo es ahora. En la siguiente tabla podemos apreciarlo:

	2016	2015	2014
Sexo: Mujer	78,6	77,1	77,9
Sexo: Hombre	82,5	80,3	74,5

Tabla 6: Evolución personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses, por sexos.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recogidos en INE (2017).

Según los datos, en 2014, utilizaba internet un 77,9% de las mujeres, y el número sube hasta 78,6% en 2016. En el caso de los varones también existe una evolución positiva, incluso más significativa: de un 74,5% a un 82,5%.

Aunque el uso masculino de internet sigue siendo mayor que el femenino a lo largo de los años, los datos muestran un uso creciente de las nuevas tecnologías por parte de las mujeres (INE, 2017).

Si atendemos a la diferencia de puntos porcentuales entre hombres y mujeres en el uso de Internet, en los tres últimos meses, y en el uso frecuente de Internet, tomando como referencia años anteriores, apreciamos que ha tenido lugar una disminución en 2017.

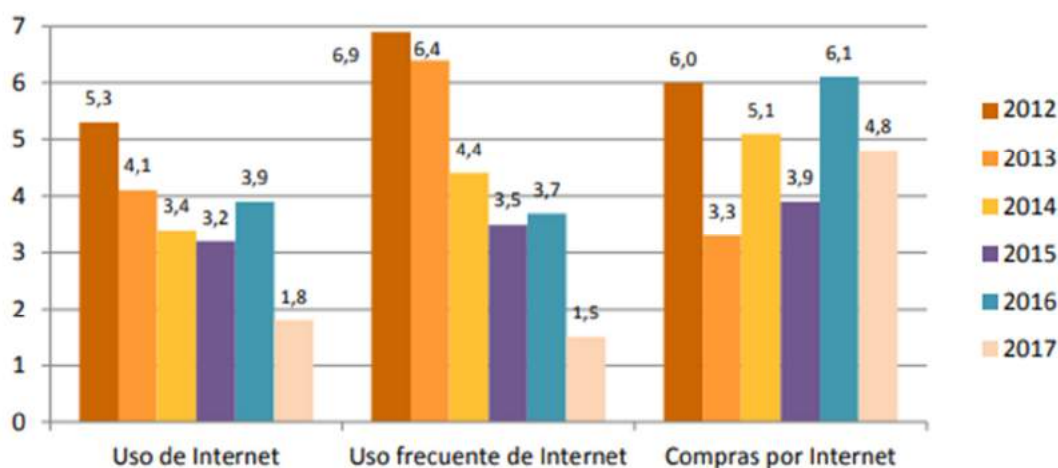


Gráfico 13: Diferencias de género en los indicadores de uso de TIC. Años 2012-2017.

Fuente: Nota de prensa INE (2017).

Las diferencias de género en el acceso básico a internet siguen existiendo, pero parecen cada vez menos significativas.

Podemos afirmar que en la actualidad, el acceso directo a las TIC no constituye en sí mismo el problema, sino que se trata de cuestiones más de fondo. Según Martínez-Cantos (2013: 364):

Desde cierto punto de vista “estático” y reduccionista de entender las TIC, e Internet en concreto, la brecha digital de género desaparece con el tiempo: se detecta un decrecimiento en las asimetrías entre mujeres y hombres en la disponibilidad de conexión, las habilidades digitales más comunes y la intensidad de uso genérico. Sin embargo, el resultado no es tan evidente si se aborda el acceso a las TIC como un fenómeno “dinámico” y complejo, puesto que de ese modo se observan disparidades en la adopción de nuevos dispositivos móviles, en el desempeño de ciertas tareas especializadas y en patrones de usos de Internet. Asimismo, la comparación de hombres y mujeres en “igualdad de condiciones” y en términos relativos/graduales señala que las brechas pueden persistir incluso en los países con mayores niveles de difusión de las TIC, en los grupos más jóvenes, en los estratos de mayor cualificación o en las ocupaciones de tipo “no manual”.

Comenta el autor que se encontraron diferencias significativas en los primeros años de uso de Internet móvil. Incluso de manera más marcada entre los sectores más jóvenes, con mayores estudios y en los países con indicadores TIC más avanzados, como los nórdicos u Holanda.

En la actualidad, esas diferencias son casi inapreciables. Aun así, hay quien apunta que las brechas de género pueden reproducirse con cada nuevo dispositivo o avances en las conexiones, lo que supondría una cierta persistencia en términos dinámicos (Martínez-Cantos y Castaño, 2017).

El tema del acceso, por tanto, parece presentar una evolución positiva y ser un problema cada vez más superado. Por este motivo son muchas las voces que dedican la atención al uso que de las TIC se realizan, y el dominio de su uso, la adquisición de habilidades. Esta cuestión puede plantear lo que se ha llamado una *segunda brecha digital* (Hargittai, 2002, citado en Martínez-Cantos, 2013; Castaño, 2008; Castaño, 2017).

Hombres y mujeres poseen acceso material al uso de las TIC, pero la cuestión sería si existen otras circunstancias y factores que en último término, desembocan en desigualdades como consecuencia de su uso. *La clave no está pues en el acceso a la tecnología sino en el uso que se hace de ella y qué consecuencias tiene para la vida de las personas.*

En este sentido, Hargittai y Shafer (2006) advirtieron que a causa de la mayor proporción de responsabilidades asumidas por las mujeres en el hogar y la crianza de los hijos, ellas disponían de menos tiempo libre para usar el ordenador y navegar por Internet. Sugerían que las desigualdades de género se mantienen incluso una vez que el acceso y uso básico se ha superado.

Las habilidades digitales son importantes y si no se adquieren, aunque exista la posibilidad de acceso a las TIC, existirá una segunda brecha digital. Así lo afirman Lafuente y Genatios (2006: 22):

El acceso a la información es necesario, pero no suficiente, si no se cuenta con las capacidades para identificar, producir, transformar, transmitir y utilizar esta información, convertirla en conocimiento, en función de aplicarlo para el desarrollo social y humano.

Tener buen dominio del mundo digital trae una serie de beneficios, como señalan señalan Korupp y Szydlik (2005, citado en Castaño, 2009) en su análisis empírico de las causas y tendencias de la división digital, ya que está se correlaciona positivamente con la capacidad para relacionarse socialmente, mejora los resultados escolares, las habilidades matemáticas y lingüísticas y favorece el éxito en la búsqueda de empleo, así como la obtención de salarios más altos.

Los datos, una vez más, nos muestran diferencias según género; en este caso, en cuanto a habilidades digitales. En los resultados de la encuesta comunitaria de 2006 sobre el uso de las TIC en los hogares y por los individuos estas son las cifras:

En todos los grupos de edad, la proporción de mujeres con niveles altos de habilidades informáticas y navegadoras es más pequeña que la de hombres. Destaca de nuevo que entre los más jóvenes (16-24 años) las diferencias de género se mantienen: sólo un 30% de las mujeres usuarias tiene un nivel de habilidades alto, frente a un 48% de los hombres. En el caso de España, la situación es relativamente mejor desde el punto de vista del género, aunque la diferencia sigue siendo notoria entre uno y otro sexo: un 48% de los hombres frente a sólo un 35% de las mujeres han alcanzado este nivel alto de habilidades informáticas (Castaño, 2009).

Korupp y Szydlik (2005, citados en Castaño, 2009) establecen que hay tres tipos de factores que afectan al uso del ordenador e Internet en el hogar por parte de los individuos:

- El capital humano, que incluye no sólo la educación formal, sino también el uso del ordenador e Internet en el puesto de trabajo.
- El contexto familiar, que abarca no sólo la renta del hogar, sino su composición y particularmente la presencia de menores.

- El contexto social, que incorpora distintos factores (generacionales, étnicos, regionales) entre los cuales el más importante es el género.

La autopercepción que estas mujeres tienen de su manejo de las redes o su figura como sujeto activo frente a las mismas, influye posteriormente sobre sus ganas de usarlas.

Como señalan Martínez-Cantos y Castaño (2017):

(...) la tendencia de las mujeres a subestimar sus capacidades en este ámbito puede afectar negativamente a sus expectativas y mermar, entre otras cosas, su intensidad de su uso de Internet (Helsper y Eynon, 2013), sus actividades de compartir contenidos en línea (Hargittai y Walejko, 2008) y de búsqueda de información (Hargittai, 2010), o sus contribuciones en plataformas colaborativas y abiertas como Wikipedia (Hargittai y Shaw, 2015).

IV. DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados de la encuesta

Bloque temático I: rasgos sociodemográficos

A. Nacionalidad

De acuerdo a lo explicado en el marco metodológico, esta investigación de tesis doctoral incluye una encuesta a mujeres de edades comprendidas entre los 19 y los 70 años. El 95% de las mujeres entrevistadas (596 mujeres) son de nacionalidad española. La muestra se completa con otro 5% de mujeres, de otras 16 nacionalidades distintas:

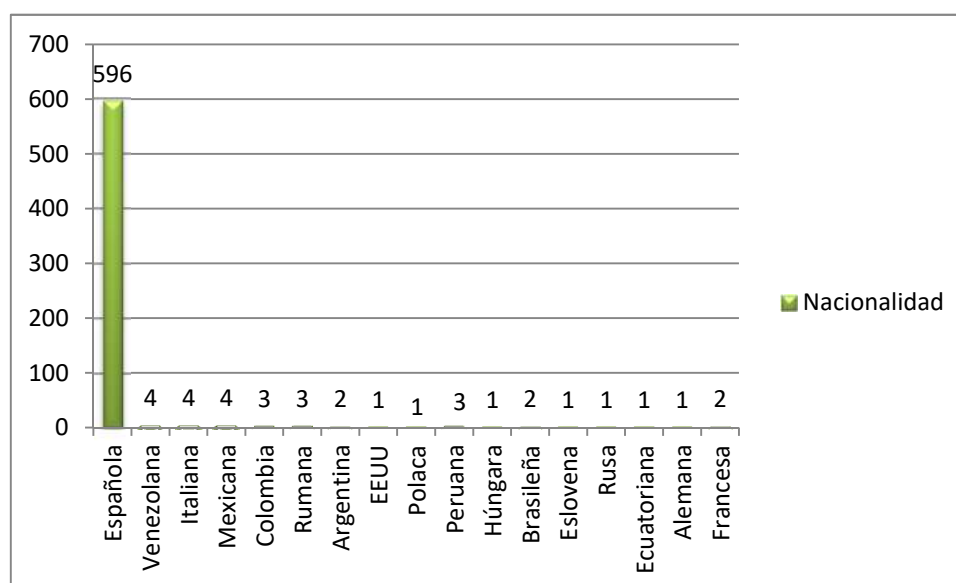


Gráfico 14: Nacionalidad de las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

B. Nivel de estudios

A diferencia de las mujeres en riesgo de exclusión entrevistadas, la población femenina encuestada posee, mayoritariamente, una formación de Educación Universitaria Superior (36%), Máster, Doctorado y Tercer Ciclo (28%) y Formación Profesional y/o Diplomatura (26%):

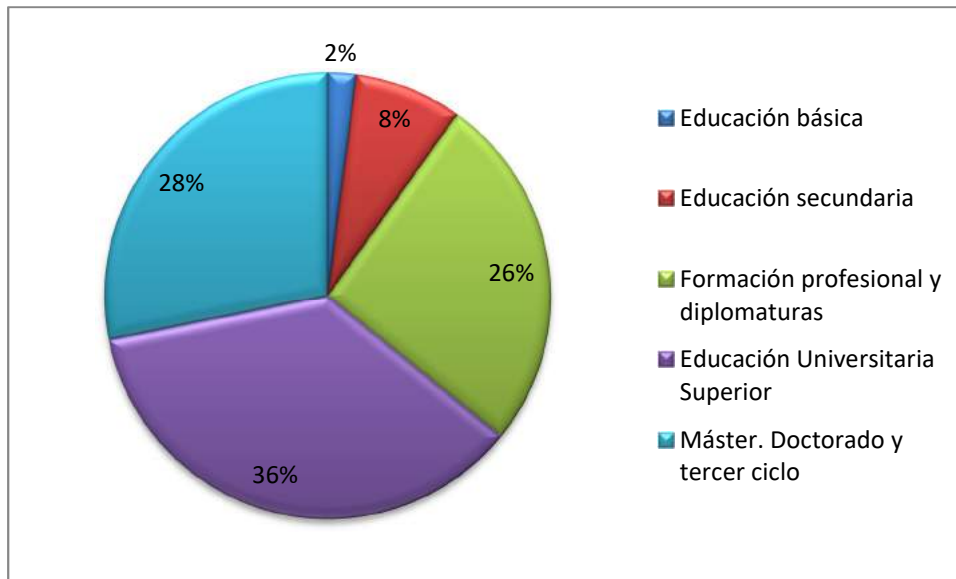


Gráfico 15: Nivel de estudios de las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

C. Situación laboral

La mayoría de mujeres encuestadas (49%) trabaja a jornada completa; seguidas de un 16% de estudiantes; 13% de empleadas a tiempo parcial; 9% de desempleadas; 7% de autónomas; 2% de jubiladas; 1% de discapacitadas con baja permanente; y 1% de amas de casa.

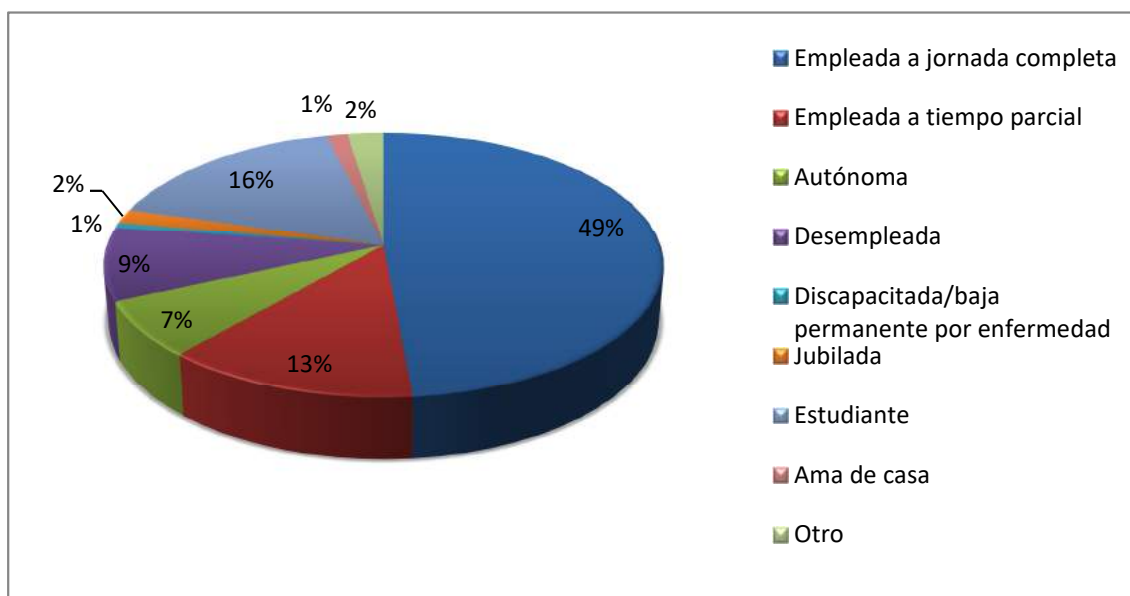


Gráfico 16: Situación laboral de las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

D. Nivel de ingresos

Partiendo de diferentes rangos utilizados para medir el nivel de ingresos mensuales netos de las encuestadas, observamos que la mayoría se concentra entre dos polaridades.

Un 26% obtiene unos ingresos de 1.000 a 1.499 euros/mes; mientras que un 22% no obtiene ninguno. Le siguen, con un 15%, respectivamente, cada uno los rangos de 500 a 999 euros/mes, y el de 1.500 a 1.999 euros/mes. Un 8% obtiene hasta 499 euros/mes. Otro 8% también de 2.000 a 2.499 euros/mes. Y un 6% para los ingresos más altos: 3% para de 2.500 a 2.999 euros/mes, y 3% para 3000 euros/mes o más.

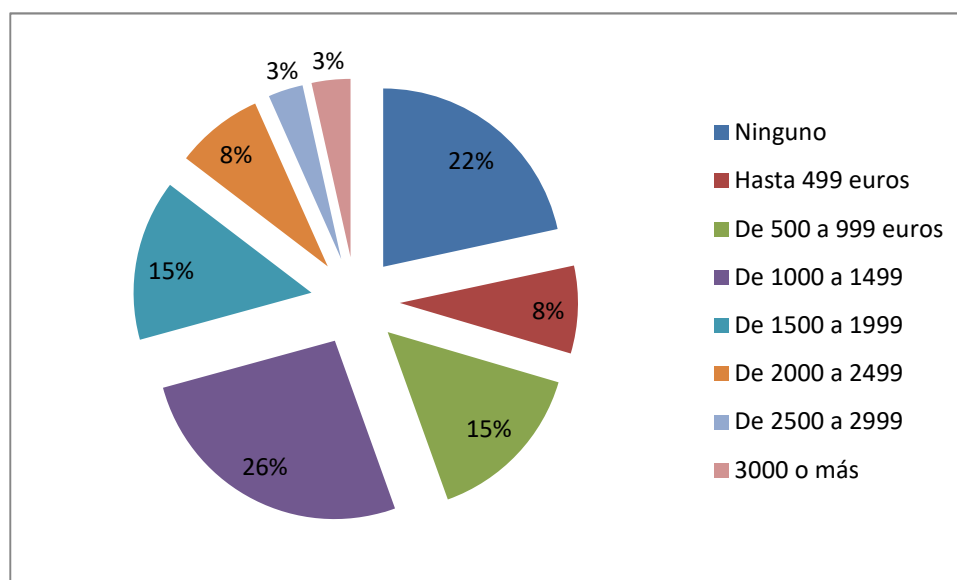


Gráfico 17: Nivel de ingresos mensuales de las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

Bloque temático II: Manejo de Internet y redes sociales

En este bloque se pretende conocer qué uso hacen las mujeres encuestadas de las redes sociales y su nivel de familiarización con las mismas.

A. Frecuencia de uso de internet

Se observa una gran frecuencia de uso entre las 630 mujeres encuestadas, ya que de las mismas una abrumadora mayoría, el 97%, afirma usar internet diariamente. Tan sólo un 2% declara hacerlo alguna vez a la semana; y un 1%, alguna vez al mes. Internet es imprescindible, por tanto, en la realidad diaria de casi todas las mujeres encuestadas.

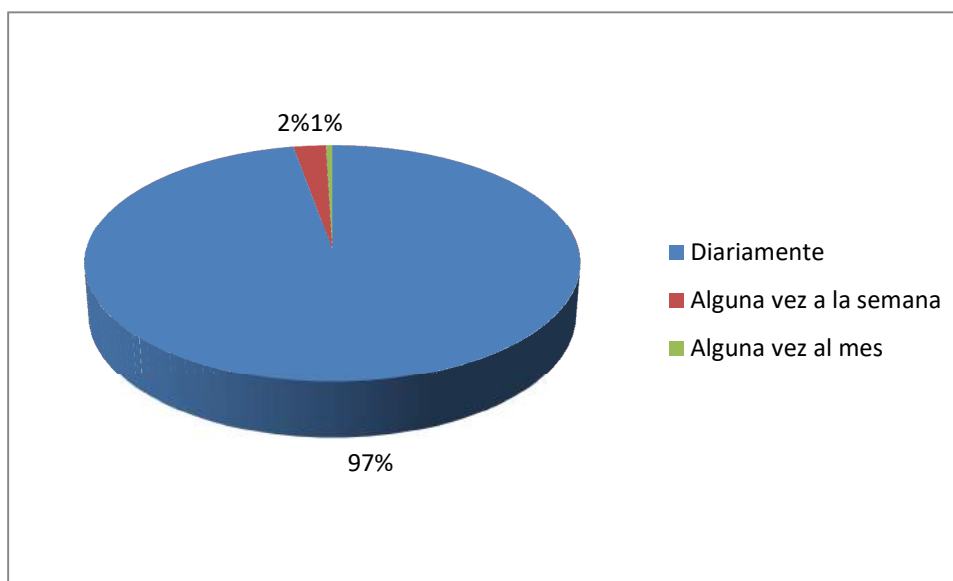


Gráfico 18: Frecuencia de uso de Internet de las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

B. ¿Para qué usas las redes sociales?

Con el fin de conocer el uso que dan las mujeres encuestadas a las redes sociales, se les hace una pregunta de respuesta múltiple.

Esto quiere decir que los resultados hacen referencia al número de respuestas y no al número de personas.

La mayoría de respuestas se concentra entre tres opciones: usar el correo electrónico (543), buscar información (535) y usar las redes sociales (506). Les siguen escuchar música (291), ver vídeos (249), buscar empleo (138) y con mucha distancia, la opción menos elegida, trabajo (20).

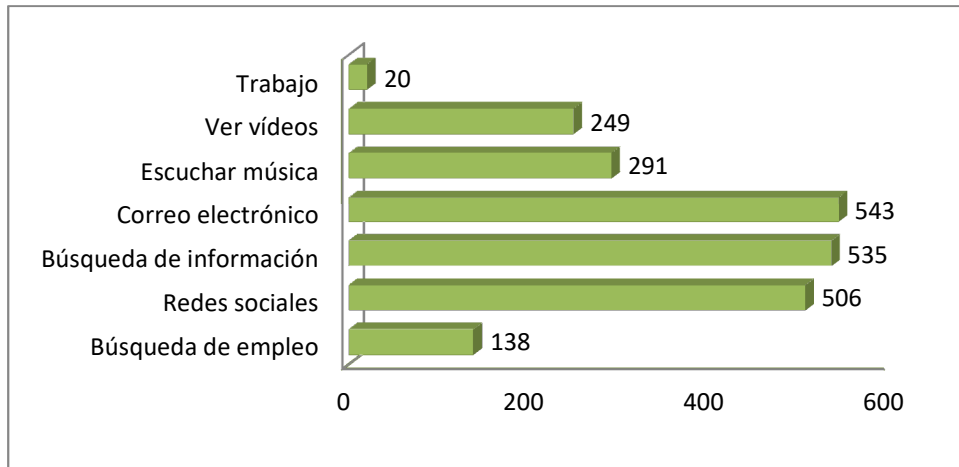


Gráfico 19: Opciones de usos de las redes sociales.
Fuente: Elaboración propia.

C. Manejo de internet (Autopercepción)

En cuanto a la autopercepción de las encuestadas sobre su manejo de internet, un poco más de la mitad contestó que se maneja perfectamente en internet (55%); seguido, muy de cerca, por un 43%, que afirma que se defiende, es decir, que su manejo es aceptable. Tan sólo un 2% opina que no sabe casi nada de su uso. Y nadie contestó ser nula, es decir, no saber absolutamente nada de cómo usar internet:

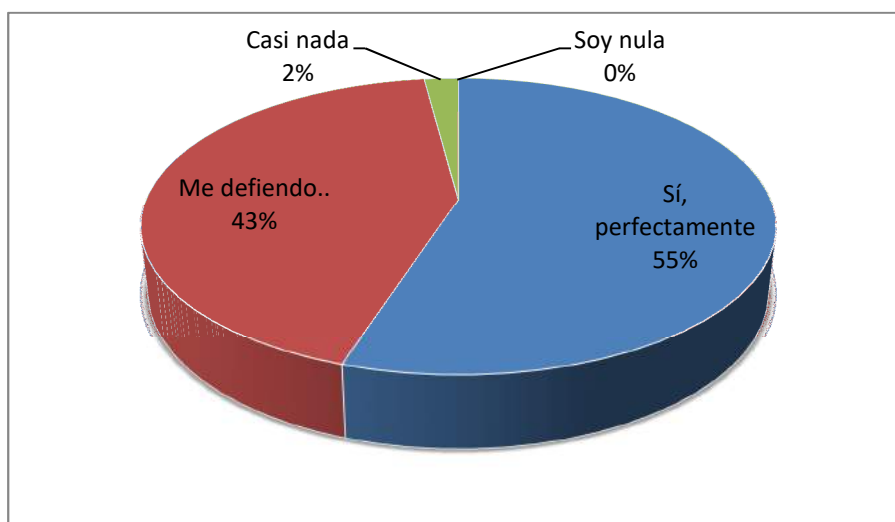


Gráfico 20: Autopercepción del manejo de Internet.
Fuente: Elaboración propia.

D. Uso de redes sociales

Saber si las mujeres encuestadas usan, o no, las redes sociales es importante para la tarea que nos ocupa. En este caso, la gran mayoría de ellas (93%) afirma usar redes sociales, frente a un 7% que niega usarlas.

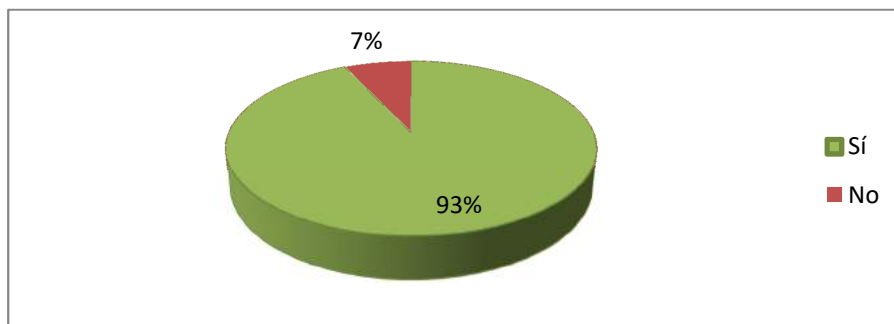


Gráfico 21: Uso de redes sociales por parte de las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

E. ¿Para qué usas las redes sociales?

El uso que estas mujeres hacen de las redes sociales es también una pregunta de respuesta múltiple. Por ello contabilizamos el número de respuestas y no el de personas.

La gran mayoría de respuestas se decanta por dos opciones: contacto con la gente de su entorno (466) y estar al día de las novedades (405).

Continúan después: por trabajo (161), seguir a personajes famosos (115), mostrarse ante los demás (57), conocer a gente nueva (52) y tan sólo 3 respuestas señalan el entretenimiento.

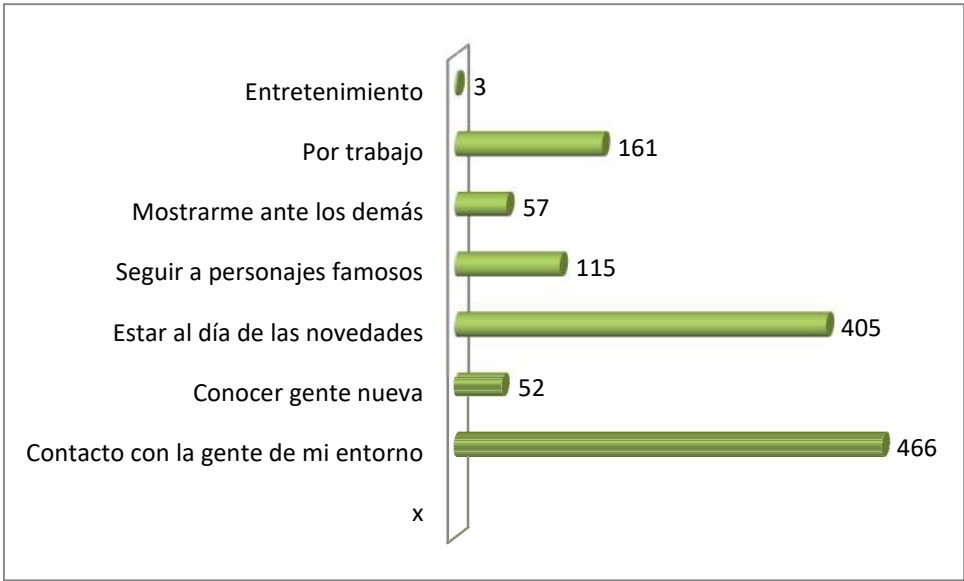


Gráfico 22. Utilidad de las redes sociales por parte de las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

F. Redes sociales que usas

Según las respuestas a la encuesta, la red social más usada, con diferencia, es Facebook (559 respuestas). Con algo de distancia la siguen Instagram (355), Twitter (283), LinkedIn (232), YouTube (206), Pinterest (194) y Google+ (188). La red social menos usada sería Snapchat (82), frente a 24 personas que afirman no utilizar ninguna.

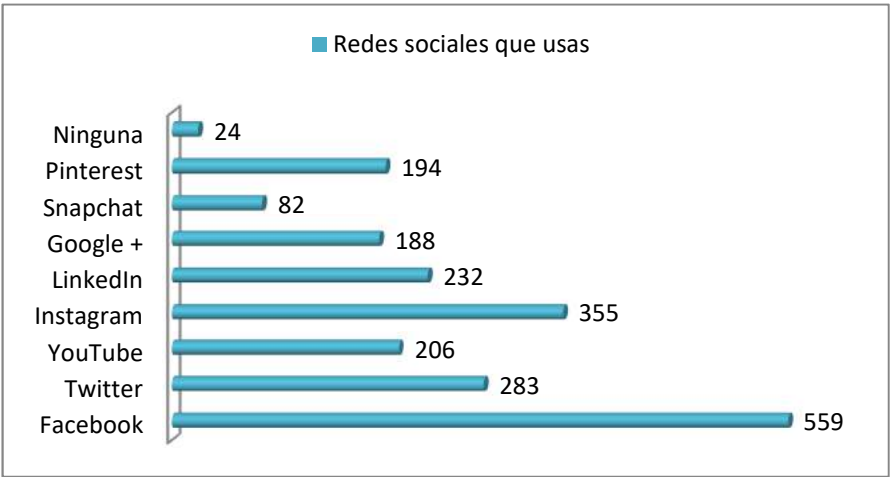


Gráfico 23: Redes sociales que usan las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

G. Foto de perfil

Al ser preguntadas sobre qué se ve en su foto de perfil, casi la mitad de las encuestadas contesta que una foto de su cara (45%).

La segunda opción más contestada fue la de *otros* (20%). Dentro de esta opción se podía dar una respuesta abierta. Las más repetidas fueron: foto de la mascota, foto con la pareja o familia, foto de espaldas o foto en la que no se vea la cara.

Una foto de cuerpo entero es la tercera posibilidad más popular (15%), seguida de un paisaje (6%), no tiene foto de perfil (5%), un dibujo (4%), personaje que le gusta (3%) y una frase (2%).

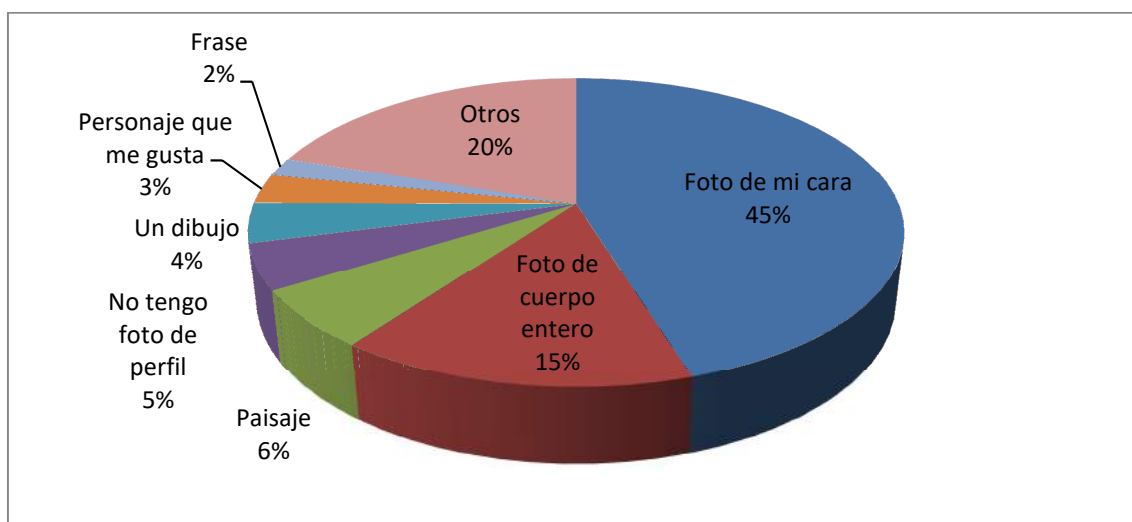


Gráfico 24. Foto de perfil de las mujeres encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

H. Número de contactos

La cantidad de contactos que poseen las encuestadas en su red social más utilizada se halla, mayoritariamente, por encima de 100 personas (61%). Un 27% tiene entre 50 y 100 contactos. Y sólo un 12% tiene menos de 50.

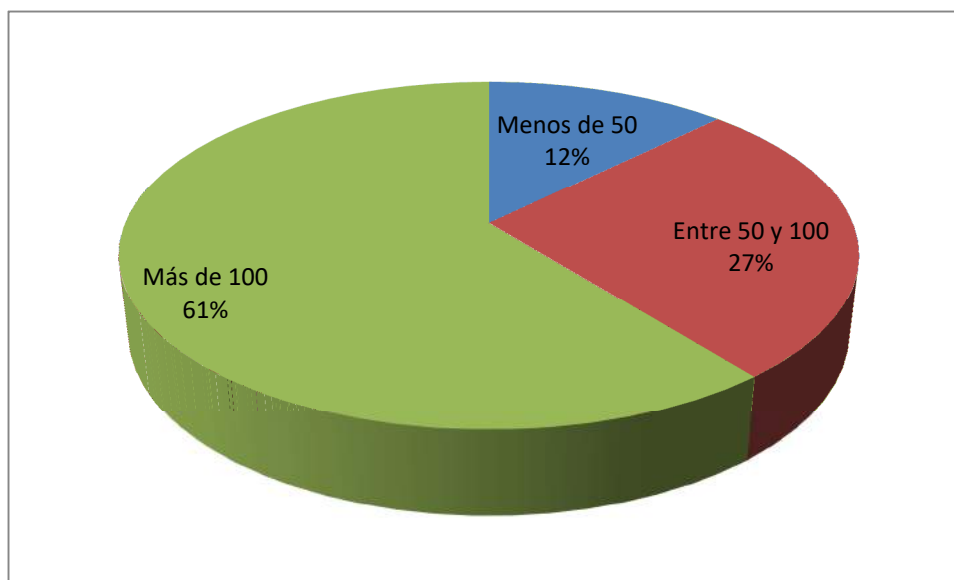


Gráfico 25. Número de contactos en la red social más usada.
Fuente: Elaboración propia.

I. Tipo de contactos

La gran mayoría de encuestadas usuarias de las redes sociales posee como contactos a gente a la que conoce personalmente (582), frente a gente a la que conoce por internet (132).

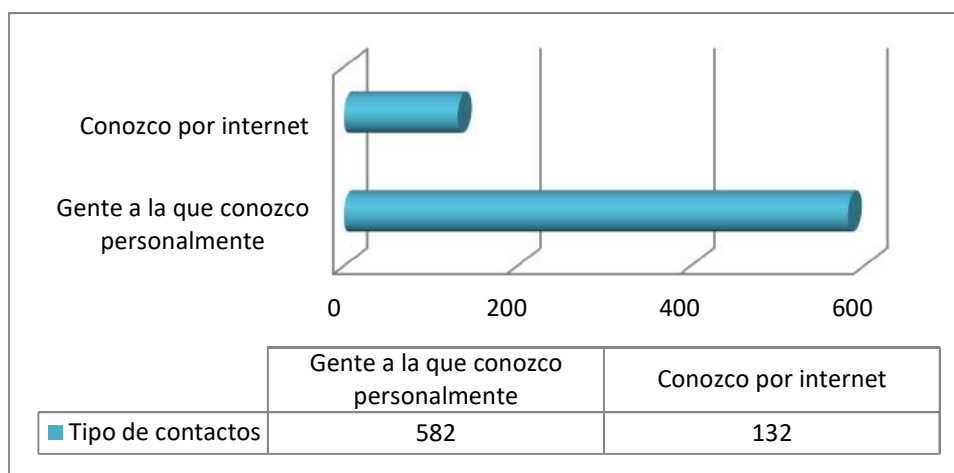


Gráfico 26. Tipo de contactos en las redes sociales.
Fuente: Elaboración propia.

J. ¿Por qué los/as de más quieren contactar conmigo?

Al ser una pregunta abierta, se recogen solamente las respuestas más repetidas. Así, vemos que lo más contestado, por orden decreciente, ha sido por amistad; seguido de porque me conocen; por estar en contacto; por intereses comunes; y por trabajo.

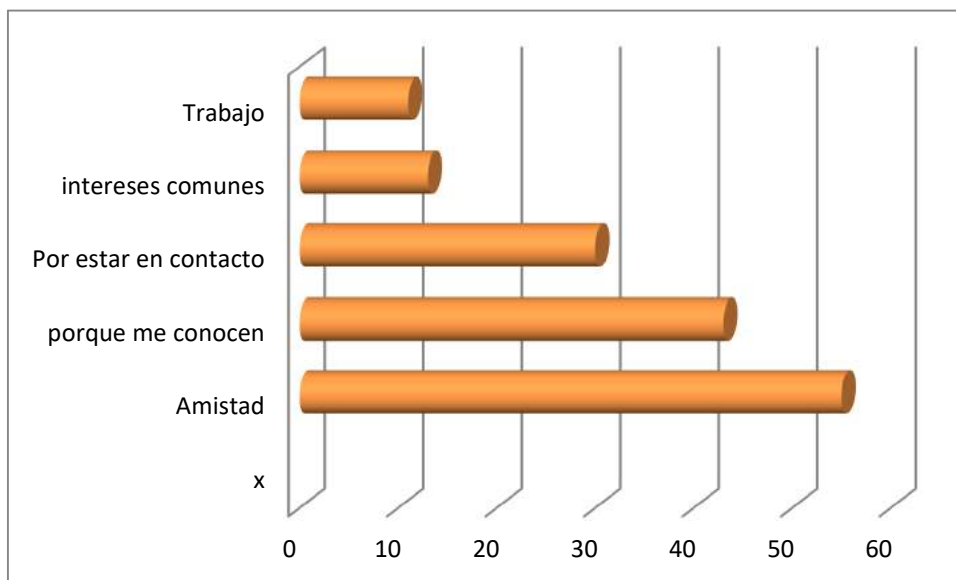


Gráfico 27. Razones por que los demás quieren contactar con las encuestadas.
Fuente: Elaboración propia.

K. ¿Por qué quiero contactar con los/as demás?

En este caso, también se trata de respuestas abiertas y las más repetidas han sido, en orden decreciente: mantener el contacto, son amigos/as, saber de sus vidas, les conozco, trabajo, intereses comunes y estar informadas.

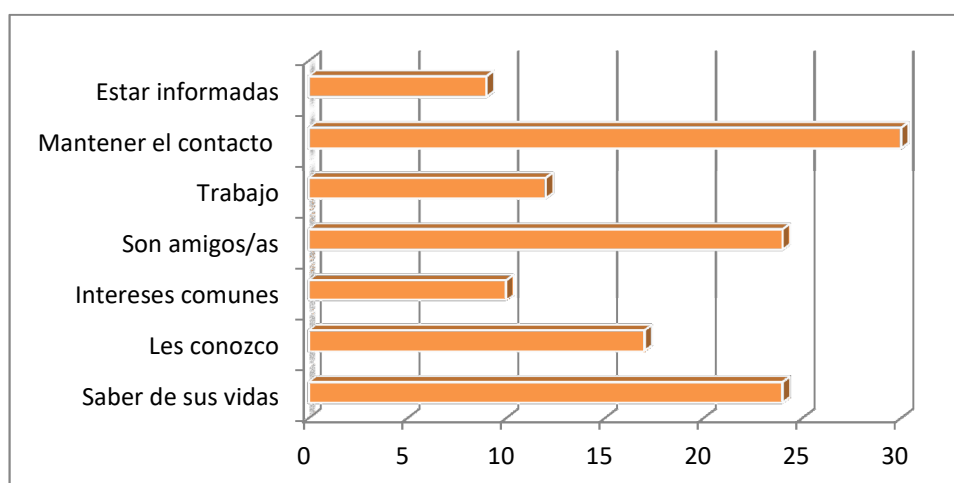


Gráfico 28: ¿Por qué quiero contactar con los/as demás?
Fuente: Elaboración propia.

L. Grado de conocimiento sobre mujeres en riesgo de exclusión

Al preguntar por el grado de conocimiento sobre mujeres en riesgo de exclusión, más de la mitad afirma saber algo (53%); un 21% sabe bastante; un 19% no sabe nada; y tan sólo un 7% cree saber mucho sobre el tema.

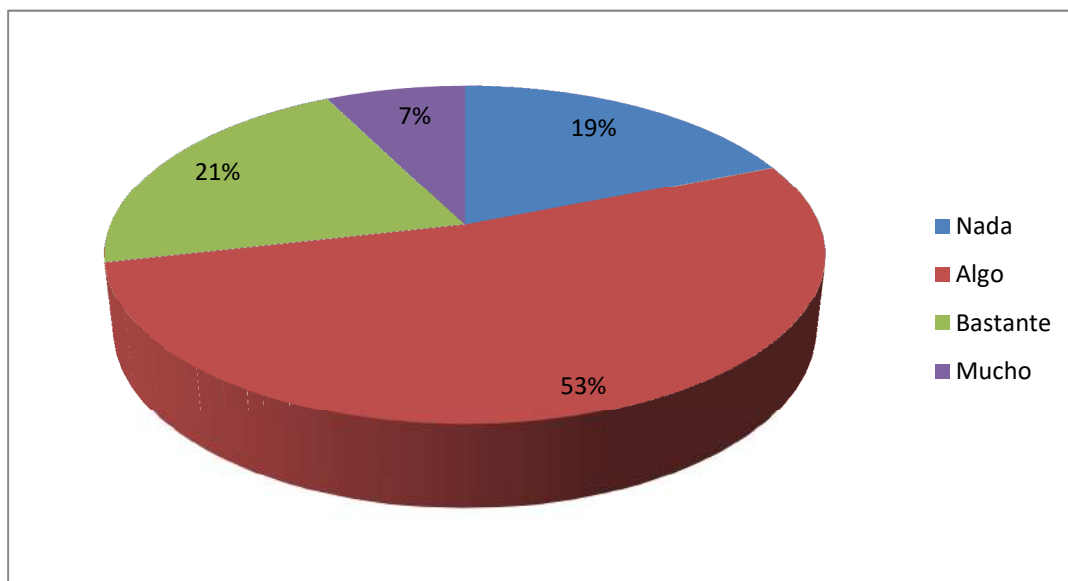


Gráfico 29: Grado de conocimiento sobre mujeres en riesgo de exclusión.
Fuente: Elaboración propia.

M. ¿Qué sabes sobre mujeres en riesgo de exclusión?

Ante esta pregunta, tan sólo 97 de las 630 mujeres encuestadas dan una respuesta argumentada de lo que creen conocer sobre mujeres en riesgo de exclusión. El resto no contesta, o dice saber poco o nada.

Algunas de las respuestas más interesantes han sido las siguientes:

- Que son mujeres que viven en contextos desfavorecidos, excluidos de la sociedad e ignoradas en muchos casos por los gobiernos que no dan herramientas para solucionar algunos problemas que les competen, como por ejemplo, la prostitución. Las mujeres inmigrantes, dependientes, analfabetas...

- Mujeres que son discriminadas por desempleo, inactividad, situación laboral irregular, pobreza, discapacidad, víctimas de violencia de género, etc.
- Mayoritariamente son mujeres sin estudios, con personas a su cargo, con trabajos precarios o sin trabajo, inmigrantes.

Una respuesta común a esta pregunta fue hablar de la discriminación que sufren las mujeres, en general, por el simple hecho de serlo, más allá de las características concretas de las que se encuentran en riesgo de exclusión:

- En realidad, creo que todas las mujeres estamos en riesgo de exclusión, por diferentes motivos ejemplo por tener hijos no optamos a según qué trabajos...
- En cuanto al trabajo existe una gran exclusión solamente por el hecho de ser mujer, para empezar está el "riesgo" de que una mujer se quede embarazada, cosa que está mal vista por gente con un pensamiento retrógrado en el que piensan que solo la mujer es la que tiene que hacerse cargo de un bebé y no el hombre. Existe también el techo de cristal en el que la mujer está limitada a la hora de ascender en su trabajo. Y hay numerosos casos de exclusión por parte de compañeros y mismo clientes, por ejemplo "la opinión del hombre es más válida". Suena muy absurdo y hay gente que no es consciente de que esto pasa en el 2018. No soy una experta en el tema ni mucho menos, pero tengo muy presente que la exclusión de la mujer existe.

En varias ocasiones, se menciona la poca visibilidad que existe de esta parte de la población:

- En los medios hay muy poca información. Lo que sé es por gente cercana que trabaja en el ámbito social. Muy poca visibilidad para un problema serio.
- Es un colectivo bastante poco conocido.

4.2. Conclusiones a las encuestas: *Mujeres en redes, parte de un sistema*

Tengamos en cuenta, en primer lugar, que a pesar de que la encuesta fue lanzada por internet de manera abierta, las mujeres que mayoritariamente han accedido y contestado a la misma se corresponde con un perfil concreto y definido, como vemos en las primeras respuestas.

Podemos decir que han sido, sobre todo, mujeres de nacionalidad española, con estudios universitarios superiores, de Grado, Máster o Formación Profesional, y con un trabajo a jornada completa.

Los datos que aquí extraemos, por consiguiente, no se pueden aplicar tanto a la población femenina española general, como a un sector de la misma.

Aunque cabría esperar que con estos datos demográficos, se tratara de mujeres que obtuvieran un nivel de ingresos medio alto y por lo tanto, en principio, sin problemas económicos evidentes, la realidad es bien distinta.

La mitad de ellas se concentra entre las que reciben menos de 1.500 euros mensuales y las que no tienen ningún ingreso. Por encima de los 2.000 euros mensuales tan sólo se encuentra el 14% de las encuestadas.

Una vez conocemos a qué sector de la población femenina nos referimos, observemos la información que nos facilitan.

Internet y redes sociales

El uso de internet diario entre las encuestadas es mayoritario, sin ninguna duda. Su utilidad se concentra en el correo electrónico, la búsqueda de información y el manejo de las redes sociales. Esto confirma la tendencia creciente, en los últimos años, de la incorporación de la web 2.0, el acceso a dispositivos de las nuevas tecnologías y la facilidad para hacerlo.

La posibilidad de acceder a dispositivos tecnológicos ya no es un privilegio concentrado en pocas manos, sino que ha pasado a constituir una necesidad diaria, que facilita el acceso a la información y comunicación; procesos elementales para seres sociales.

Se trata de una necesidad adquirida, que hemos incorporado a nuestra rutina, y que nos posibilita sentirnos dentro de una red en la que conectar con otras personas e informarnos.

La **autopercepción** que estas mujeres tienen sobre su capacidad de manejo de internet es, en general, positiva. Se dan un aprobado en el arte tecnológico. No es de extrañar, si tenemos en cuenta que se trata de una actividad más de su rutina y que no percibirán como fuera de la norma o especial.

Resulta llamativo que ninguna de las encuestadas se considera nula en el uso de esta tecnología. Todas dicen que saben usarlo en mayor o menor medida. Se trata de un dato que, desde luego, va en consonancia con la frecuencia de uso.

A pesar de que internet es un elemento más de la realidad actual, en este trabajo de investigación hemos querido centrarnos concretamente en el papel que toman las redes sociales. Los resultados indican que, efectivamente, las redes sociales son utilizadas por la gran mayoría de la población femenina encuestada.

Se trata de mujeres con un nivel de estudios alto, viviendo en su país de origen, con un empleo remunerado en la mayoría de los casos. En principio, son sujetos integrados dentro de su comunidad, con un perfil dentro de la norma, y sin factores aparentes que les haga encontrarse en los límites de la exclusión.

En este contexto, contar con redes sociales no es más que otra señal indicativa de su nivel de integración en la sociedad actual, de marcado carácter tecnológico.

Si tenemos en cuenta el uso de las redes realizado por las mujeres encuestadas apreciamos que las prefieren para:

- Conectar con gente de su entorno.
- Estar al día de las novedades.

Presumiblemente, como mujeres integradas socialmente, contarán con un círculo social que reforzará su condición de ciudadanas, o parte de un sistema. Por este motivo, su aspiración en las redes no es tanto adquirir o ampliar sus relaciones sociales, sino reforzar las ya existentes.

Asimismo, la información otorga poder. Estar al día de todo lo noticioso es un valor en alza en la sociedad de la comunicación y la información. Las respuestas de las encuestadas lo confirman.

Con cierta distancia, la tercera opción más elegida en el uso de las redes sociales son motivos de trabajo. La inserción laboral de las mujeres ha posibilitado que accedan a herramientas que antes estarían reservadas únicamente, o en su mayoría, para el uso masculino.

Coincidiendo con el *Estudios de redes sociales en España* (IAB, 2018), ya mencionado anteriormente, los resultados de nuestra encuesta también posicionan *Facebook como la red social más utilizada*.

Se trata de una red social que posibilita acceder a información, estar en contacto con las personas de nuestro entorno, y compartir contenido personal; usos principales que las encuestadas afirman realizar de forma mayoritaria.

Por otro lado, una red social en internet posibilita la opción de elegir previamente la imagen que queremos causar en los demás y los contenidos que queremos dar sobre nuestro propio yo.

En esta línea, la *foto de perfil es un elemento fundamental identitario*. Es lo primero que decidimos mostrar a los demás para que sepan de nosotros.

Que la foto de la cara sea la opción más contestada resulta esclarecedor. En principio, no existe el miedo a mostrarse ante los demás. Habría que ver también cómo el condicionante de género influiría en el tipo de rostro mostrado. Si la presión social de perfección y belleza constante hace que se trate de fotos adornadas, provistas de filtro o maquillajes para dar una apariencia determinada, o no. No se ha profundizado tanto en este tema pero nos parece una vía futura de investigación súper interesante.

De todas formas, esta respuesta, aun siendo la más repetida, agrupa a menos de la mitad de las encuestadas.

La segunda opción más contestada ha sido la opción "otros", en la que existe la posibilidad abierta de contestar lo que cada una quiera, sin ceñirse a unas categorías predeterminadas.

Teniendo en cuenta esta circunstancia, cobra valor que de forma libre, las encuestadas coincidan en varias respuestas principales:

- Foto de mascota.
- Foto con la pareja o familia.
- Foto de espaldas o que no se vea la cara.

Vemos cómo la parte personal, el entorno privado, se presenta como parte de la identidad propia. Con una perspectiva de género, podemos asociar esta elección con la vinculación de lo femenino con el ámbito privado, del hogar y los cuidados. Además, una vez más, se percibe que se trata de personas insertadas socialmente, poseedoras de redes personales.

El número de contactos en Facebook también da una idea de las redes de las que forman parte las encuestadas, sobre todo teniendo en cuenta que la inmensa totalidad dice que se trata de personas a las que conoce personalmente.

Cobra especial valor que el 61% cuente con más de 100 personas entre sus contactos. Quiere decir que, como mínimo, esas son las personas que conocen, con mayor o menor grado de confianza, fuera de internet.

Creemos que la motivación que el resto del mundo tiene para contactar con nosotras en las redes sociales, o las que nosotras tenemos para hacerlo, nos coloca de una manera frente al resto.

Afirman las encuestadas que el resto del mundo contacta con ellas sobre todo por:

- Por amistad.
- Porque me conocen.
- Por estar en contacto.
- Por intereses comunes.
- Por trabajo.

En sentido inverso, las respuestas son similares. Las encuestadas quieren contactar con los demás por:

- Mantener el contacto.
- Son amigos/as.
- Saber de sus vidas.
- Les conozco.
- Trabajo.

Se refuerza la idea de mantener sus redes y círculos, ya existentes previamente. Ésta es la motivación principal de establecer contactos en internet.

Conocimiento sobre mujeres en riesgo de exclusión

Como hemos visto, *las mujeres en riesgo de exclusión son las grandes olvidadas e invisibles en nuestra realidad social*. Resulta esencialmente interesante conocer el grado de conocimiento que de las mismas poseen mujeres, en principio, sin ningún problema de exclusión.

Más de la mitad de las encuestadas (53%) dice saber algo sobre este tema y tan sólo un 7% cree saber mucho, como vimos anteriormente. No obstante, al preguntarles directamente por qué es lo que saben, tan sólo respondieron 97 de las 630 mujeres encuestadas.

Estos datos reafirman el poco conocimiento que se tiene del tema. Se conoce su existencia. Creen que pueden saber algo del tema. Pero al ser cuestionadas directamente por lo que saben, no se les ocurre nada que contestar, en la gran mayoría de los casos.

La poca visibilidad en las calles, por los motivos ya mencionados, sumados a la casi inexistente presencia en los datos y estudios, hace que la población general conozca muy poco sobre el tema.

En varios casos, las mujeres encuestadas que demuestran tener algo más de conocimiento sobre el tema son personas vinculadas laboralmente a la atención de estas personas.

En definitiva, la encuesta nos sirve para acercarnos a la realidad de las mujeres sin problemas graves de integración y su relación con internet y las redes sociales.

Resulta interesante para conocer su comportamiento tecnológico en cuanto a mujeres, ya sabiendo de la posibilidad de una existencia de brecha digital de género. También para establecer un referente de lo que sería la posición de la ciudadana media frente a la tecnología y posteriormente, poder compararlo con los testimonios sobre el mismo tema de las mujeres que se encuentran en exclusión social.

4.3. Resultados de las entrevistas en profundidad. Mujeres en riesgo de exclusión. Ellas, su vida y las redes.

Procedemos a mostrar el resultado cualitativo de las entrevistas y conversaciones con 16 mujeres en riesgo de exclusión social, y situación de sinhogarismo, según la definición amplia de FEANTSA.

Como hemos ido viendo a lo largo de esta investigación el sinhogarismo es muy heterogéneo y no cabe un único perfil de situación sin hogar en él. Todas se encuentran en situación de sin hogar, según la definición amplia, y en distintas condiciones de habitabilidad.

A pesar de que la temática fundamental de la entrevista giraba en torno al manejo de internet y las redes sociales, resultó inevitable que en algunos casos se fueran colando otros temas que atraviesan su situación como mujeres sin hogar, y que al escucharlas de su propia boca, testimonios en primera persona, cobran una importancia capital.

Haremos una breve descripción identificativa de los datos fundamentales de cada una, para proceder a comentar el contenido de su entrevista. Con el fin de preservar la identidad de cada una de ellas no revelaremos sus nombres, sino que las identificaremos por sus iniciales.

Al final de esta tesis doctoral, en los anexos, se encuentran transcritas todas las entrevistas, en su totalidad, tal como habíamos indicado en el marco metodológico.

Entrevista 1

Nombre	M. C. P.
Edad	50
País origen	España
Estudios	FP1 Auxiliar de Enfermería
Situación actual	Convive con familiar (hermana)

Uso de internet y redes sociales

➤ **Nivel de conocimiento y autopercepción:**

“Nunca he usado internet, pero sí me gustaría hacerlo”.

“Me cuesta bastante aprender”.

“Creo que puedo aprender, pero voy muy lenta”.

En este caso se parte de un desconocimiento total del manejo de internet. No obstante, no existe un rechazo tácito a hacerlo, incluso manifiesta su deseo de aprender un campo que no domina.

Parte de la premisa de que le va a costar hacerlo. Sin haberlo hecho ya cree que su ritmo de aprendizaje va a ser lento, aunque ello no le detiene a la hora de querer aprender.

➤ **Percepción de las redes sociales. Relaciones.**

“Redes sociales me suena a gente que abusa de la pornografía”.

“Me gustaría conocer a gente de mi edad para poder salir y dar una vuelta. Mejor mujeres para hacer una pandilla”.

“No me cuesta relacionarme cuando conozco a gente nueva”.

“He oído a mis amigas hablar de Facebook, que dicen que se comunican con la gente por Facebook (...) Creo que lo usan para quedar en algún sitio para poder salir”.

A pesar de no haberlas utilizado nunca, M.C.P. comienza con una serie de prejuicios hacia las redes. Es un tema desconocido para ella y las referencias que tiene son las escuchadas en medios de comunicación de casos concretos. Parte de una noción negativa, de temas que no le llaman la atención.

No obstante, al ser preguntada directamente por una de las redes sociales más populares, Facebook, sí conoce el nombre y lo relaciona con el fomento de vínculos sociales.

No sabe lo que es, pero ha escuchado hablar de ello y conoce que es una herramienta para comunicarse. La connotación negativa, en este caso, desaparece porque lo ha escuchado en su círculo más cercano.

Una de las características de las personas en riesgo de exclusión que hemos visto es el aislamiento social. M.C.M. manifiesta su deseo de conocer personas nuevas con las que realizar actividades y relacionarse, sobre todo si son mujeres.

Es decir, siente curiosidad y está dispuesta a aprender aunque cree que ella puede presentar dificultades para hacerlo. Sólo le falta el acceso y las herramientas que le proporcionen los conocimientos para situarse como sujeto activo de las redes.

Entrevista 2

Nombre	M. T. M.
Edad	55
País origen	España
Estudios	Sin estudios
Situación actual	Reside en piso en alquiler de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMV)
Razones de ir al centro	Reinserción socio laboral. Ocupación del tiempo

➤ **Relación con internet y las redes sociales.**

“Empecé a aprender en la asociación Marillac, porque no tenía ni idea de cómo se usaba un ordenador. Usaba Word, PowerPoint, correo electrónico casi nada”.

“Yo era bailarina, y ya eso no... Así que quería aprender algo nuevo. Yo decía: me gusta la informática, voy a ver si puedo aprender”.

M.T.M. realiza su primer acercamiento a las nuevas tecnologías gracias a una entidad social, donde le proporcionan las herramientas físicas y profesionales para aprender.

Empieza a utilizarlas porque al verse en situación de exclusión, sin posibilidad de seguir ejerciendo la profesión que tenía antes, quiere mantenerse ocupada y aprender cosas nuevas. Su predisposición, en este caso, también es positiva hacia las TIC.

➤ **Autopercepción en el manejo.**

“Me ha costado aprender todo. Poco a poco. Ahora me parece más fácil, porque antes no tenía ni idea de nada”.

“Me parecía difícilísimo, yo me encontraba tan torpe de cabeza. Yo había salido de una situación mala, y me costaba centrarme en los programas. Yo me decía siempre: qué torpe soy, qué torpe”.

“Yo no veía tan desarrollada mi mente como para meterme en un ordenador”.

“El tema de la informática yo pienso que es para la gente muy inteligente”.

“Me alegra que ya puedo meterme en el correo o mandar mensajes, nada de eso yo entendía antes. Me puedo manejar ahora”.

M.T.M. se sitúa como una persona “torpe” frente al uso de las nuevas tecnologías, que en principio veía muy difíciles para ella y no sabía si iba a ser capaz de aprender a usarlas.

Parte del prejuicio de que se trata de un conocimiento reservado para personas con grandes capacidades, entre las que dice no se encuentra ella. Es de valorar que aunque no se ve del todo apta para su uso, continúa queriendo aprender.

➤ **Uso social y personal de internet. Aspiraciones.**

“Ahora casi todo el mundo lo usa, van con los móviles”.

“Sólo uso internet cuando estoy aquí, porque no tengo y en mi casa tampoco tengo”.

“Si tuviera acceso, me gustaría usar todo: el correo para mandar mensajes con mi familia, con mis amigos...”.

“Tengo ganas de poner internet en mi casa, por lo menos para practicar por las tardes”.

“Si tuviera internet, estaría metida todo el día”.

“Usaría internet para buscar trabajo de limpieza”.

Reconoce que existe un uso generalizado de internet y de las redes. Observa que la gente utiliza los dispositivos móviles en su día a día.

Sin embargo, ella no dispone de acceso para conectarse. Le gustaría tenerlo y usarlo para estar en contacto con las persona de su red de apoyo y para buscar empleo. Ambas esferas son esenciales para salir de la exclusión social: fomentar y fortalecer relaciones sociales, así como la inserción laboral.

En principio, M.T.M. cree que el manejo de internet podría darle unas facilidades de las que ahora no dispone. Y si pudiera hacerlo, lo haría a menudo.

➤ **Uso de Facebook**

“Facebook ahora no lo uso, lo hacía en clase. Contactaba con mi sobrino, con una amiga que está en Palma de Mallorca...”.

“Seguía a cantantes por las redes sociales”.

“Mi foto de perfil era un dibujo de bailarina de flamenco porque como me gusta el baile”.

“Tenía bastante gente como amiga en Facebook”. “Contactaba con gente conocida y desconocida”.

M.T.M. sólo usaba las redes sociales cuando tenía una actividad formativa diaria que le posibilitaba hacerlo. Lo utilizaba tanto para comunicarse con personas a las que ya conocía previamente, como para conocer a gente nueva. También resultaba una herramienta que le posibilitaba informarse sobre aquellas personas conocidas, del mundo de la música, que eran de su gusto.

Su foto de perfil, su cara de presentación frente a los contactos que establece en dicha red, es una imagen en la que no aparece ella. Pero representa la profesión que ejercía antes de pertenecer a la red de Personas Sin Hogar.

Resulta importante centrar la atención en la subjetividad de su percepción sobre la cantidad de contactos con los que cuenta en Facebook. Desde su punto de vista tiene una suma importante de amigos, que a ella le resulta un número alto. Concretamente, ella posee 40 amigos en dicha red social.

Recordemos que de los resultados extraídos tras la encuesta a mujeres que no estaban en riesgo de exclusión, apreciábamos que el 61% afirmaba tener más de 100 contactos y tan sólo el 12% tenía menos de 50. La situación de partida en su círculo social juega aquí un papel importante en su percepción de lo que es tener una gran o pequeña cantidad de contactos.

Una persona en riesgo de exclusión, acostumbrada a relacionarse con un número limitado de personas, valora como más importante el número de contactos con los que se relaciona por internet.

➤ **Relaciones sociales dentro y fuera de las redes.**

“Hice bastantes amistades, no llegué a quedar, pero estaba en pensamiento de quedar para conocer a las personas”.

“Usaría Facebook para conocer a gente maja”.

"En la calle conozco a mucha gente, pero sin confianza. Ahora miro mucho cómo es la persona. Estudio mucho a las personas ahora, por los temas y las adicciones. Me he relacionado con gente que consumía, consumía, y no me interesa. Quiero conocer a gente normal".

"La gente que contacta conmigo es por mistad, porque les parecía simpática".

"Quiero conocer a gente que vaya por buen camino, y también por aprender, que se puede aprender de la gente mucho".

"Yo veo más facilidad por la red conocer a gente, y gente maja".

"Por los sitios donde voy hay gente que no me gusta, entonces soy educada, pero no me conviene tampoco establecer conversación con esas personas".

M.T.M. ve las redes sociales como una herramienta que le puede facilitar conocer a gente nueva. Debido a sus vivencias personales del pasado manifiesta una desconfianza hacia todas las personas que no conoce previamente. Además, manifiesta su deseo de relacionarse con quienes ella llama "gente normal".

Se refiere a personas que estén fuera de la red de adicciones, que ella misma ha padecido, y que pueden arrastrarla a continuar en exclusión. Ve internet y las redes sociales como un mecanismo mediante el que salir de la red de personas sin hogar, y establecer nuevos vínculos y relaciones sociales, que deriven en su inclusión.

Entrevista 3

Nombre	N. L.
Edad	37
País origen	Rumanía
Año llegada a España	2004
Estudios	Primarios
Situación actual	Vive en una residencia

➤ **Motivos de emigración y recorrido personal en país de destino.**

“Vine a Madrid a trabajar porque en mi país ganaba poco”.

“Al llegar vivía con mis hermanas”.

“Conseguí trabajo fácilmente en casas con señoras y con niños, de interna (...). Empecé a tener alucinaciones, a oír voces y me fui del trabajo. Me ingresaron, al salir no tenía casa, vivía en la calle y luego me recogió la Cruz Roja”.

“Estuve 2 años en un albergue, no me gustaba, es horrible, los hombres te tocan a menudo”.

“A mí me tocaban mucho”.

“Me tocó uno, no me gustó, uno me besó”.

“Los castigaban”.

“Cuando vine a España era más joven, más guapa, y un chico se tocó delante de mí, y yo no sabía decirle a la policía, porque no sabía hablar español. Luego hice un curso de español, y así aprendí”.

N.L. habla sobre su recorrido de vida desde el momento que decide abandonar su país. Lo hace por motivos económicos y con aspiraciones de conseguir unas condiciones mejores en España, su país de destino. El trabajo que consigue es en un sector fuertemente feminizado, el de limpieza y cuidado de personas dependientes.

La situación de sinhogarismo, en su caso, llega por una serie de factores clave, como son la unión de enfermedad mental, carencia de recursos y redes sociales sólidas, al encontrarse en un país extranjero para ella.

Accede a la red de recursos de personas sin hogar, donde hemos visto que las mujeres se convierten en seres especialmente vulnerables. Afirma haber sido víctima de tocamientos y acercamientos no consentidos, que tenían algún tipo de castigo por la institución en la que se encontraba.

Se confirma, en este testimonio, la situación que muchas mujeres viven en recursos, que igual que la calle, se convierte en un territorio hostil para las mujeres; uno de los motivos que alegábamos para que ellas eviten, en muchos casos, acudir a recursos de este tipo.

Su vulnerabilidad se intensifica al encontrarse en un país extranjero, del que no conocía la lengua; y por consiguiente, su dificultad para comunicarse y su aislamiento aumentan.

Sufre algún tipo de violencia de género en la calle y en recursos para personas sin hogar.

Su relato está marcado, desde el primer momento, por un fuerte componente de género. *Las vivencias que tiene y las circunstancias a las que se enfrenta las tiene por ser mujer.*

➤ **Uso de internet**

“Uso internet, escucho música mucho”.

“Empecé a usar Internet en un taller en el que tenía una hora de búsqueda de empleo por Internet”.

“Me costó aprender un poquito, se me da regular porque solamente sé buscar música y películas, y ahora sé buscar el Facebook”.

“Me gustaría saber manejar la búsqueda de trabajo, buscar más cosas”.

El acercamiento de N.L. se realiza también por un recurso formativo de inserción laboral. Consigue acceso a las herramientas tecnológicas y a formación para hacerlo. Dos elementos fundamentales para combatir la brecha digital.

Su percepción del manejo que realiza no es del todo buena. Dice saber poco, pero manifiesta querer saber hacerlo.

➤ **Uso de redes sociales: Facebook**

“Suelo usar Facebook donde vivo, veo muchas cosas, muchas fotos”.

“No tengo muchos amigos en Facebook; solo mis hermanas”.

“En Facebook me gustaría jugar a juegos”.

“De foto de perfil tengo una foto de mi cara”.

“Si pudiera elegir una persona famosa para seguir sería Cristiano Ronaldo y Natalia Vodiánova, una modelo”.

“Creo que la gente que usa Facebook lo hace para poner fotos”.

“De los famosos me gustaría saber su vida”.

N.T. relaciona Facebook con las fotos, tanto por el uso que ella le da, como por el que cree que le dan los demás, y afirma que es una red que suele utilizar a menudo.

A pesar de que dice que ve muchas fotos, ella misma percibe como pocos los contactos que tiene, que únicamente se limitan a sus hermanas. Es decir, en este caso, uno de los usos que le da a la red social es continuar el contacto con su familia y verles a través de las redes.

Asimismo, desea estar informada de la vida de personalidades famosas, a las que conoce por los medios de comunicación. Es otra manera de seguir conectada con el mundo.

➤ **Establecer relaciones sociales**

“Me gusta conocer gente nueva, pero soy tímida y me cuesta”.

“Me da un poco de miedo al principio porque no les conozco, no sé cómo son. Prefiero contactar con gente que ya conozco que con desconocidos”.

En cuanto a la posibilidad de ampliar la red de contactos y conocer a personas nuevas, una vez más, se muestra el miedo a lo desconocido.

Las vivencias en las que se ha sentido vulnerable la hacen mostrarse reticente a abrirse a personas nuevas. Esto fomenta su aislamiento y dificulta su salida de la exclusión social.

Entrevista 4

Nombre	I. C. C.
Edad	60
País origen	España
Estudios	Primarios
Situación actual	Vive en una pensión

➤ **Vivencias personales**

“Estuve trabajando muchos años en una cafetería, pero conocí a un hombre y me retiró. Estuve 20 años con él, hasta que murió”.

“He trabajado en el ayuntamiento, cuidando a señoras mayores...”.

“Ahora estoy cobrando el RMI (Renta Mínima de Inserción) desde hace un año y pico”.

Una vez más, las experiencias personales tienen un fuerte componente de género. I.C.C. afirma haber poseído, durante mucho tiempo, uno de los elementos que contribuyen a ser parte del sistema social: un empleo remunerado. No obstante, su relación con un hombre hace que se posicione según su rol de género y deje el espacio público, para confinarse al privado. La expresión “me retiró” es muy clarificadora.

Además, se repite el tipo de empleo estereotipado para mujeres, las labores de cuidado de personas dependientes, empleos no demasiado valorados social y económicamente.

➤ **Sin techo. Vivir en la calle siendo mujer.**

“Estuve lo menos 3 años en la calle viviendo, con mi perro. Muy mal”.

“Iba de un lado a otro. A la gente le da por ti y tienes que cambiar”.

“Para la mujer es muy difícil la calle. El hombre tiene facilidad para orinar. Al hombre se le ve orinar y no le critican. Sin embargo una mujer, se pone en un parque o detrás de lo que sea y la critican.”

“Yo tenía una mujer que me ayudaba, me lavaba la ropa. Iba aun sitio de Cáritas a ducharme todas las semanas, en la calle eso es mucho”. “Yo estuve en la calle de mayor ya, ya no tenía la regla”.

Empezamos a apreciar lo que es ser mujer y vivir en la calle. Ella lo califica como “muy mal”. *Sin ser preguntada por su condición de mujer y encontrarse sin techo es ella la primera que destaca la gran dificultad que conlleva dormir en la calle siendo mujer.*

Además del peligro sufrido, lo que la hace estar moviéndose continuamente ya que “a la gente le da por ti”, los estereotipos de género hacen que no tengan las mismas facilidades para realizar una vida diaria de manera tranquila. Así, una necesidad como la de orinar se ve marcada por lo que se espera y lo que no de una mujer.

El espacio público, como hemos visto, es históricamente hegemonía masculina. Nadie se escandaliza por las actividades que los varones puedan realizar con naturalidad. Ella pone el foco en la dificultad que tenía para realizar sus necesidades, miedo a ser víctima de comentarios negativos. Ese tipo de actos una mujer los realiza en privado:

“Después pasé a vivir en un albergue, gracias al SAMUR. Me lo habían propuesto antes, pero yo a mi perro no lo quería dejar, porque el perro ha pasado mucho conmigo, y para lo bueno y para lo malo siempre ha estado conmigo. Le quería como a una persona”.

“En el albergue no lo veo tan difícil para las mujeres, donde veo diferencia es en la calle, sobre todo si no estás acompañada de un hombre, estás sola”.

“La gente de la calle te amenaza, porque saben que eres vulnerable”.

“A mí me habían amenazado que me iban a matar al perro, me iban a robar, me iban a matar”.

“En la calle me han robado, y me han pegado, otras personas de la calle. Al vivir en la calle, los otros de la calle son los peores enemigos que podrías tener”.

La compañía de su mascota, su perro, se convierte en su mayor apoyo, por lo que prefiere seguir viviendo a la intemperie a abandonarle. *La fragilidad de sus vínculos sociales se suple con la compañía del perro, situación que ocurre en numerosas ocasiones en las personas en sin hogar.*

Continúa dando muestras I.C.C. de la gran vulnerabilidad que viven las mujeres de la calle, la gran dificultad que conlleva, sobre todo si no estás acompañada de un hombre.

➤ **Adicciones**

“Hay gente que bebe, que se droga, se toma pastillas, éxtasis, historias... Y cuando toman todo eso mezclado la toman con quien sea”.

“Yo viví en la calle sin drogarme ni beber”.

“Yo he visto gente morir en la calle, por drogarse y mezclar con pastillas”.

“Hubo una época que metían pastillas fuertes en el vino, para que no supieran donde andan, para matarlos”.

El consumo de sustancias y las adicciones son otra de las variables que se viven en la calle. Para sobrellevar la situación, o en su relación con hombres para estar más protegidas las mujeres pueden seguir sus pautas de consumo.

➤ **Percepción de Internet y autopercepción**

“Nunca he usado internet, no lo entiendo, ni quiero entenderlo”.

“Lo que creo que yo no entiendo, que no voy a saber, termina por no gustarme”.

“Ya ves lo torpe que soy con los ordenadores”.

“Tengo móvil antiguo, sin internet”.

“No sé mandar mensajes, hasta ahí soy de torpe”.

“Ni me hago a la idea, ni me lo propongo”.

Se repite la autopercepción como *torpe* o incapaz de utilizar las nuevas tecnologías, lo que le llevaría a rechazar completamente su uso.

Ni siquiera lo ha intentado, pero creerse incapaz de entenderlo hace directamente que no la guste. No lo quiere usar, porque no cree que tenga las capacidades suficientes para hacerlo, y esto le causa rechazo.

“Pienso que internet es un peligro. Pasan muchas cosas a través de internet. Puedes conocer a gente que no conoces lo suficiente, y puedes patinar en eso, por las cosas que dice la televisión”.

“Las redes sociales es gente que dice cosas, expresa cosas en las redes sociales. Hay cosas que benefician, y cosas que perjudican: cosas que no son verdad, que las divulgan por las redes y perjudican a mucha gente. Sin embargo un libro lo veo muy bien, ver la televisión, ver programas. Películas o música sí vería por internet”.

Lo desconocido asusta, y como se contaba con anterioridad en otra entrevista, lo que ha oído en los medios de comunicación sobre redes sociales hace que tenga una visión negativa de las mismas, y algo con lo que hay que tener cuidado.

No considera negativo hacer uso de cosas que conoce, como música o películas, pero sí establecer contacto y relaciones a través de las redes. El miedo a lo que puede haber al otro lado.

Entrevista 5

Nombre	C. H. M.
Edad	56
País origen	España
Estudios	Sin estudios
Situación actual	Vive en un albergue

➤ **Recorrido personal**

“Me echó mi madre de casa, para que me buscara yo la vida”.

“Trabajaba de externa, de asistenta limpiando y me pagaba una pensión”.

“Me quedé sin trabajo, me quedé en la calle y el SAMUR me llevó al albergue en el 96”.

El recorrido en calle de C.H.M. comienza al ser expulsada de su núcleo familiar. Una vez más, se constata la importancia del vínculo social para la inserción.

El trabajo, también en este caso, se desarrolló en un sector feminizado poco valorado social y económicamente.

La falta de una red social de apoyo hace que sean los recursos de la red para personas sin hogar los que se encarguen de su alojamiento.

“Me he acostumbrado al albergue y llevo una vida rutinaria”.

“No me relaciono mucho con la gente. No he tenido problemas”.

“Por las tardes me doy un paseo, una vuelta y ya me voy al albergue, que sólo estoy para dormir”.

“Voy a casa de mi hermana 3 veces a la semana, allí me ducho, lavo mi ropa. Limpio el baño. No me puedo quedar con ella, porque la casa es muy pequeña y ella no quiere que viva con ella, pero ella me aporta esa ayuda, que vaya 3 días a la semana”.

C.H.M. afirma no tener problemas de convivencia en el albergue, pero también cuenta cómo solamente lo utiliza para dormir. No se relaciona con la gente que vive allí y pasa la mayor parte del día fuera.

Su red social se limita al contacto que establece con su hermana varios días a la semana.

➤ **Uso de internet y autopercepción.**

“No he usado nunca internet, no me gusta, porque no lo sé manejar”.

“No tengo ganas de aprender porque me parece un poco complicado para mí”.

“No me motiva porque me resulta un poco difícil, complicado”.

“Yo no soy una persona inteligente, porque cuando me cuesta una cosa sé que no la voy a poder hacer”.

“Yo soy una persona que me enseñan una cosa fácil, despacio y aprendo un poco, pero yo internet no”.

“Tengo complicaciones para aprender si la explicación es muy larga y muy profunda”.

“Si me lo explican podría saber, pero luego se me olvida”.

De nuevo, la percepción negativa de una misma, como una persona no inteligente, incapaz de saber manejar internet, hace que ya no le guste su uso.

No obstante, al ser preguntada por tecnologías aplicadas a realizar las tareas del hogar, afirma "sí he usado lavadoras, y no me costó aprenderlo".

Vemos, por tanto, que lo que causa rechazo en su uso no es tanto la tecnología en sí, sino el desarrollo de tareas más relacionadas con lo público, e inalcanzables para ella, según su percepción.

"Usaría internet para ver videos (de música, de películas...)"

"La gente de mi alrededor no usa internet".

"No sé lo que son las redes sociales".

Aquellas actividades conocidas son las que sí realizaría con internet. Pero al hablar de redes sociales, afirma no conocerlas y tampoco siente inquietud por hacerlo.

➤ **Relaciones sociales**

"No usaría redes sociales para conocer gente, ni contactar con gente conocida".

"No quiero conocer gente nueva, yo creo que ya me relaciono bastante".

"Me gusta hablar poco, pero me relaciono bien".

"Si no le conozco no me gusta relacionarme".

El hermetismo y aislamiento vuelve a aparecer. Por un lado, afirmaba no relacionarse en el albergue donde vive, pasar el día fuera o en casa de su hermana, pero no quiere relacionarse con nadie porque afirma que ya se relaciona bastante. No quiere establecer relaciones nuevas.

Entrevista 6

Nombre	I. P. G.
Edad	49
País origen	España
Estudios	Enseñanza general secundaria, primer ciclo
Situación actual	Viviendo en un piso alquilado, tras estar en albergue
Razones de ir al centro	Ocupación del tiempo

➤ **Experiencia en Internet y autopercepción.**

“Hice un curso de Ofimática e internet a principios de los 2000 en la Complutense”.

“Usaba internet para buscar información, alguna calle...”.

“Me costó un poco aprender, pero no mucho”.

“Ahora sí me manejo bien. Me manejo más”.

“Ahora lo uso para todo, buscar direcciones, alguna receta... Para todo. Música, si quiero enterarme de alguna noticia, películas...”.

“He buscado trabajo por internet, y alguna vez me han llamado”.

“Internet vale para todo”.

En este caso, ocurre lo menos habitual y es que sí existe un uso activo de internet y redes sociales. A pesar de admitir tener dificultades para aprenderlo, cree que ha llegado a utilizarlo bien.

➤ **Uso de redes sociales**

“La mayoría de gente de mi entorno sí usa las redes sociales”.

“De redes sociales tengo Facebook, el Messenger e Instagram”.

“Todos los días, por la tarde, las uso una o dos horas”.

“Tengo muchos/as amigos/as: gente que conozco en persona, y gente que no conozco también, o sea que he hecho amistad a través de Facebook”.

“En Facebook hablo con la gente, hago amigos/as, mando recetas o mando alguna noticia”.

“De la excursión que hice a Lourdes comenté las fotos y las publiqué yo en mi Facebook también”.

“En mi foto de perfil salgo yo (la cara) con una voluntaria de Lourdes”.

Existe una utilización activa de las redes sociales, las conoce, se maneja con ellas, establece contacto con los demás.

Comparte contenido, fotografías realizadas en excursiones organizadas dentro de los recursos para personas sin hogar.

➤ **Relaciones sociales**

“En Facebook creo que tengo más amigos hombres que mujeres”.

“En la vida real ya tengo más amigas”.

“Yo soy una chica muy abierta, y no tengo problemas a la hora de relacionarme”.

“Me gustaría conocer a más gente por internet, y quedaría después es persona con ellos/as”.

“No me da reparo conocer a gente nueva por internet”.

No cree tener ningún problema para relacionarse y está abierta a hacerlo con personas a las que no conoce, a través del uso de las redes sociales.

Entrevista 7

Nombre	M. B. P.
Edad	54
País origen	España
Estudios	Enseñanza general secundaria, primer ciclo
Situación actual	Vive en un albergue. Carece de apoyo social, sin ingresos económicos

➤ **Recorrido personal**

“Me quedé sin trabajo y no encontraba nada, ponían a la gente joven”.

“Entré en el albergue porque me separé, me fui con mis hijos, mis hijos tenían que trabajar, a mí la memoria ya me iba fallando, y mis hijos tenían miedo de que al quedarme sola pudiera...”.

“En el albergue cada uno va a lo suyo”.

“No me siento incómoda”.

M.B.P. comenta varios de los motivos que han contribuido a su situación de exclusión: la falta de empleo, ruptura matrimonial y enfermedad.

Ya vimos que en el caso de las mujeres, las rupturas sentimentales pueden suponer la pérdida del hogar o de los recursos económicos necesarios para mantenerse.

➤ **Manejo de internet**

“Nunca he usado internet”.

“He hecho intentonas, pero por miedo a meter la pata no he seguido”.

“En el albergue solo hay un ordenador con internet, así que hay cola”.

“No creo que sea demasiado difícil, cogerle el tranquillo y ya”.

Vuelve a salir a la luz el temor a equivocarse y a no saber usar internet como motivo para no utilizarlo. Sin embargo, después, dice que no cree que sea demasiado difícil.

➤ **Acceso y utilidades de internet**

“Si tuviera más acceso a ordenadores sí intentaría usar internet”.

“Lo usaría para buscar información de trabajos, y generalizada”.

“Escucharía música, vería películas de acción”.

“La mayoría de la gente que conozco usa internet”

A pesar del miedo inicial a equivocarse, sí muestra una actitud abierta a su uso si se le facilita el acceso y asesoramiento para hacerlo. Lo utilizaría fundamentalmente para actividades de ocio.

➤ **Redes sociales**

“Tengo móvil sin internet, tampoco me llama la atención”.

“No sé lo que es una red social”.

“Si me enseñaran sí me haría un perfil en una red social”.

“Lo usaría sobre todo para conocer a gente nueva”.

“No compartiría fotos mías, yo no soy muy de fotos”.

“Conocería tanto a hombres como a mujeres”.

“Si me gustan podría quedar algún día”

“Sí buscaría a gente conocida por internet para ver cómo están y saber algo de ellos/as”.

M.B.P. muestra total desconocimiento sobre las redes sociales, aunque si alguien la enseña estaría dispuesta a usarlas, para conocer gente nueva, y también contactaría con personas conocidas con las que ha perdido el contacto.

Entrevista 8

Nombre	A. M. D.
Edad	34
País origen	Brasil
Año llegada a España	1999
Estudios	Primarios
Situación actual	Vive en un albergue
Razones de ir al centro	Ocupación del tiempo

➤ **Recorrido personal**

“Vine a España a trabajar y porque no me gustaba la situación allí con mi familia”.

“Empecé trabajando cuidando niñas en casa de una amiga brasileña”.

“He trabajado como camarera y cuidando señores mayores”.

“Con 12 años empecé a trabajar en Brasil de empleada doméstica”.

Tiene lugar un proceso migratorio por motivos económicos y conflictos en el núcleo familiar. Los trabajos que ocupa son los tradicionalmente relacionados con el papel femenino: limpieza y cuidado de personas dependientes.

➤ **Uso de Internet:**

“No había usado internet antes de llegar aquí”.

“No me costó aprender, yo aprendo rápido”.

“También me gustaría usar internet para buscar trabajo, buscar noticias de famosos, cantantes que me gustan”.

“Uso internet para buscar empleo de camarera, es un medio más fácil”.

“Sólo uso internet en el albergue, que tengo wifi”.

Empieza a utilizar internet cuando accede a un recurso el que se le facilita la formación, y su acceso se limita a cuando está en recursos con red wifi.

➤ **Redes sociales**

“Me gusta mucho Facebook”.

“Creo que se me da bien, hay muchas cosas que no sé, pero estoy aprendiendo”.

“Uso internet para Facebook, conocer gente de mi país, Brasil, para practicar el idioma”.

“La mayoría de gente con la que hablo por Facebook no la conozco personalmente”.

“La gente de mi alrededor sí usa las redes sociales”.

“En mi foto de perfil sale mi cara”.

La mayoría de contactos de su red social son personas a las que no conoce personalmente, y gente de su país.

➤ **Relaciones sociales**

“En la calle me cuesta relacionarme. Hasta que cojo amistad me cuesta hablar mucho”.

“Solo tengo una amiga en el albergue donde vivo, un travesti brasileño., en la que confío, le cuento mis cosas y ella las tuyas...”.

“Por internet veo más fácil conocer a gente”.

“Quedaría en persona con gente que conozca en internet si me cae bien y es una persona buena”.

La red social de A.M.D. es bastante limitada: una sola amiga en el albergue donde vive. Admite tener problemas para relacionarse personalmente, por lo que cree que internet podría ayudarla.

Entrevista 9

Nombre	A. M. C.
Edad	59
País origen	España
Estudios	Sin estudios
Situación actual	Vive en un piso tutelado

➤ **Recorrido personal**

“Llevo en pisos tutelados desde 2013”.

“Antes vivía con mis padres en Galapagar, pero me echó mi hermana de casa y me vine a estos pisos”.

“Vivo con tres chicos, y la convivencia va bien. Va un monitor todos los días”.

Conflictos en el núcleo familiar y poseer una discapacidad vuelven a ser puntos de origen de la situación de exclusión social.

➤ **Manejo de internet**

“No había usado internet antes de venir a este centro. No tengo internet y no tenía dónde conectarme”.

“Si tuviera internet en casa me pondría con ello por las tardes”.

“Si me enseñaran cómo, sí me gustaría usar internet en mi tiempo libre”.

Dificultad de acceso y no disponer de medios formativos se repiten como factores limitantes del uso de internet, pero sí muestra interés y querer hacerlo.

“Cuando empecé a aprender internet me pareció difícil, me costó”.

“Me falta más por aprender, porque las cosas no entran de prisa, todavía me cuesta”.

“En internet me gustaría escuchar las zarzuelas y eso, que me gustan”.

“Me gustaría practicar escribir y hacerlo más de prisa, porque pienso yo que soy un pato”.

Tiene una autopercepción como poco habilidosa en el uso de internet y le parece una materia difícil.

➤ **Relaciones sociales**

“Si supiera conectaría con compañeros que fueran buenos conmigo, no le mandaría un mensaje a una persona desconocida”.

“Me cuesta conocer a gente nueva en mi día a día, porque no sé esa persona cómo piensa, me da cosa”.

“En mi teléfono no tengo WhatsApp”.

A.M.C. se muestra también reticente a conocer gente nueva. Se repite, como en otras entrevistas, la desconfianza hacia las personas desconocidas.

Estaría dispuesta a mantener el contacto a través de las redes sociales con personas que ya conoce de los talleres a los que asiste, y que según su criterio se porten bien con ella.

Entrevista 10

Nombre	A. A.
Edad	32
País origen	República Democrática del Congo
Año llegada a España	2004
Estudios	Bachillerato
Situación actual	Vive en un albergue

➤ Manejo de Internet:

“Antes de venir aquí, había usado internet en una casa, que me enseñó un amigo, sólo Facebook”.

“Cuando me lo enseñó me pareció fácil”.

“Creo que se me da bien”.

“Me gusta escribir, mandar correos electrónicos y conversar en Facebook”.

Posee y comparte una autopercepción del manejo de internet. Aprende gracias a un amigo.

➤ Redes sociales

“Tengo muchos contactos: 10. Son gente que ya conozco: amigos/as y familia. Converso con ellos los fines de semana”.

“Uso las redes sociales para conversar, para tener contacto con mis antiguos/as amigos/as, para hablar con la gente que no suelo ver”.

“En mi foto de perfil salgo yo”.

“Si veo invitaciones de gente que no conozco las quito, las borro, no me interesa”.

“La gente de mi entorno suele usar internet para conversar”.

“No sigo a personas famosas en Facebook porque no quiero”.

“Yo hago video llamadas y empezamos a conversar”.

“En la calle me cuesta conocer gente nueva, porque soy tímida”.

“Me es más fácil hablar con mujeres que con hombres, me siento más cómoda”.

“Uso YouTube para ver películas y noticias de mi país”.

De nuevo, se repite el discernimiento subjetivo de lo que es una lista de contactos cuantiosa. En este caso, 10 contactos a ella le parecen muchos, según su referencia de red social.

Posee dificultades para relacionarse con gente nueva y en las redes sociales de internet, no está interesada en hablar con personas desconocidas. Tan sólo lo hace con las que ya conoce previamente.

Entrevista 11

Nombre	E. D. S.
Edad	59
País origen	España
Estudios	Primarios
Situación actual	Vive en un albergue

➤ **Recorrido personal**

“Con 17 años, mi madre me echó de casa porque no me casé con el chico que ellos/as querían”.

“He estado viviendo 8 años en la calle, dormía en un parque, en un colchón”.

“Me enganché porque en la calle llevas muy mala vida”.

“Me metió un gitano en un club. Yo cuando me tocaban allí me daba por llorar porque yo no quería que me tocara nadie. Era todavía una niña, muy joven. Y como no quise darle el dinero, que quería manejármelo, me dio un puñetazo”.

“En la calle tienes que tener cuidado y tener un ojo abierto y otro cerrado”.

“Yo ya dije que después de la violación no quiero más hombres”.

“Yo le denuncie, no le han denunciado las otras”.

El género está también muy presente en este caso. La red familiar había establecido una persona con la que casarse siendo ella muy joven y al cambiar de opinión y no querer hacerlo, se queda sin red y en la calle.

Ha sufrido múltiples episodios de violencia de género: agresiones sexuales, físicas, psíquicas, explotación sexual. Todo ello fuertemente condicionado por el hecho de ser mujer.

Asimismo, su período viviendo en la calle dio pie al comienzo de adicciones.

“Llevo 3 años en el albergue. Dentro de lo malo es mejor que estar en la calle, que tengo mi cama, mi ducha”.

“No suelo tener problemas con la gente, yo soy de las solitarias. Yo voy a mi bola, no me meto con nadie”.

“Me llevo bien con todo el mundo, pero allí hay mucho rumano, mucho polaco... que lo que van es nada más que a tocarte el culo”.

“Hay hombres que se meten en el baño de mujeres (en el albergue). Van buscando hacer algo por dinero. Suele pasar porque van borrachos, se creen que todo el mundo se va a acostar con ellos por 10 euros”.

El acercamiento masculino a mujeres no deseado en los albergues para personas sin hogar se ve también en este caso. Se encuentran, una vez más, en un ambiente hostil para ellas.

➤ **Manejo de Internet:**

“Nunca había usado internet antes de entrar aquí, porque no sabía y no quería molestar”.

“Usaría internet para buscar trabajo para tener dinero y buscarme un sitio donde vivir sola”.

“Buscaría trabajo de limpieza más que nada, porque es lo que más he hecho, o de cuidado de señores mayores”.

“Manejo mal internet, me cuesta mucho”.

Ella sí observa internet como una posibilidad de acceder al mercado laboral, como posible mecanismo de inserción. Pero posee una autopercepción negativa frente al manejo de internet.

➤ **Redes sociales**

“No sé lo que son las redes sociales”.

“Sí usaría las redes sociales, pero no para conocer a nadie nuevo, para hablar con mi hija en todo caso”.

“No quiero conocer a nadie, me han hecho mucho daño. No ha sido éste solo (última pareja), es que los padres de mis hijos por celos... búa... ha sido una pasada, yo he sufrido mucho”.

Se aprecia un total desconocimiento de las redes sociales y debido a su recorrido vital, gran reticencia a conocer a personas nuevas.

No obstante, el tipo de problemas que nombra son también parte de la violencia de género: última pareja del que sufrió una violación y episodios de celos de parejas anteriores.

Entrevista 12

Nombre	K. B.
Edad	51
País origen	Marruecos
Año llegada a España	1990
Estudios	Sin estudios
Situación actual	Vive en un albergue desde hace 8 años

➤ **Recorrido vital:**

“Vine a España para tener niños, porque en mi país el médico no vale, y vine para revisión de la tripa”.

“Trabajé en un restaurante, de ayudante de cocina”.

“Al morir mi marido, me quedé en la calle, no tenía nada, no podía pagar alquiler”.

“En el albergue, bien. Me llevo bien con todos, nunca he tenido una sanción, nunca me han echado a la calle”.

“No he vuelto a mi país porque no tengo papeles”.

“En la calle me robaron los papeles y todo, y me quedé sin nada”.

“Mi hermana me ayudó, me trajo pasaporte, carnet de identidad, me falta la residencia”.

Se observa la dependencia económica del marido que origina el comienzo de su situación de sinhogarismo, al morir él.

La vulnerabilidad a la que queda expuesta en la calle trae aparejado que le roben toda su documentación, lo que la deja en una situación de mayor indefensión.

➤ **Manejo de internet:**

“Nunca había usado internet”.

“No me gusta, no sé hacerlo, tiene muchas cosas, es muy difícil, no puedo aprender”.

“No tengo teléfono porque no aprendo, no me entra en la cabeza”.

“Alguna de la gente de mi alrededor suele usar internet, para buscar empleo”.

“Si pudiera aprender me gustaría usarlo para escuchar música y películas, para ver cosas de mi país”.

“Mis hermanos están en mi país y hablo con ellos por teléfono. Si pudiera también lo haría por internet”.

“La gente está loca por internet”.

“Aquí sí he usado lavadoras, me parece más fácil. El ordenador es difícil, tiene letras, tiene números...”.

“Yo sola no puedo hacerlo”.

Se dan de nuevo los siguientes factores: percepción negativa de sí misma. Se ve incapaz de manejar internet, aunque nunca lo haya intentado. Se niega totalmente, porque cree que va a ser algo muy difícil para ella. Al ser preguntada por tecnologías para el cuidado del hogar, sí admite saber hacerlo y no mostrar problemas.

Entrevista 13

Nombre	K. R.
Edad	47
País origen	Ucrania
Año llegada a España	2008
Estudios	Universitarios, Biología
Situación actual	Vive en un albergue desde hace 2 años y medio

- **Recorrido vital:**

“Vine a España porque aquí vive mi prima y ella me propuso probar vivir aquí. No tenía trabajo en Ucrania, cuando Ucrania se separó de Rusia era muy difícil encontrar trabajo”.

“Aquí encontré empleos domésticos (interna, externa...)”.

“Amigos de mi prima me ofrecieron trabajos limpiando en casas”.

“En Ucrania había estudiado y trabajaba como profesora de biología con niños”.

“Viví con mi prima, cuando vivía en Madrid alquilaba una habitación”.

Se trata de una persona con estudios universitarios en su país, que emigra por motivos económicos y al llegar a España, realiza trabajos sin formación en el sector de limpieza y cuidados, tradicionalmente femeninos.

“La señora para la que trabajaba se iba a jubilar y ya no le hacía falta mis servicios. Ella llamó a los servicios sociales, al SAMUR, y ellos me cogieron en el albergue”.

“Ellos tienen una manera de vivir, yo tengo otra. Lo más importante es que no discutas, hay gente que te provoca, pero no tienes conversaciones con ellos”.

“He hecho cursos de manipulación de alimentos, ayudante de cocina y vendedora”.

La persona que le tiene empleada al concluir la relación laboral que las une se encarga de acudir a la red de personas sin hogar para que le busquen un alojamiento.

La derivan a un albergue donde vive desde hace dos años y medio, y aunque afirma sentirse provocada en algunos momentos, no percibe haber tenido grandes problemas allí.

- **Manejo Internet:**

“Sí había usado internet, para hablar con mi familia, que vive en Ucrania, por Skype”.

“Aprendí a usar internet en España, primero sola, amigos me ayudaban. Después en clase de ordenadores aquí”.

“Usaba internet en un locutorio”.

“Lo usaba para hablar con mi familia, buscar en google cosas que me interesan, buscar trabajo”.

“No me costó mucho aprender. No es fácil, pero poco a poco”.

“Con clases ahora lo manejo mejor. Estoy más segura y me gusta más”.

“Para manejar internet mejor se necesita una carrera universitaria”.

“Mi nivel es bajo, porque yo siempre pido ayuda”.

Se repite la percepción de internet como un campo muy complicado para el que se necesita mucha formación. Aunque en este caso esto no anula sus ganas de utilizarlo, sí percibe que su nivel es bajo.

“Uso internet para consultar diccionarios y buscar palabras que no conozco de español”. También miro películas de mi país, miro películas españolas, noticias, el tiempo...”

“Donde más uso internet es en el teléfono”.

- **Redes sociales**

“No uso mucho las redes sociales”.

“Uso el correo electrónico para enviar currículos, para buscar trabajo...”.

“No uso mucho Facebook, no me gusta mucho enseñar mi vida privada. Solo lo he usado en clase”.

“En mi foto de perfil salgo yo”.

“Mis amigos usan Facebook, mi hija, mi hermano...”

“Tú enseñas tus fotos privadas, y después esperas comentarios de fuera. No me gusta”.

No usa las Facebook por considerar que se expone demasiado la vida privada. No obstante, sí se vale de internet para mantener el vínculo con su familia en su país de origen.

Entrevista 14

Nombre	M. W. Y.
Edad	42
País origen	Nigeria
Año llegada a España	2009
Estudios	Curso Peluquería
Situación actual	Vive en un albergue

- **Recorrido personal:**

“Me vine a España para buscarme la vida”.

“Dormía en Puente Genil, en la Cruz Roja”.

“Trabajaba de interna en una casa durante 8 meses”.

Se dan de nuevo factores anteriormente mencionados: proceso migratorio por motivos económicos y trabajo como servicio doméstico.

- **Manejo de Internet:**

“No uso internet, no sé usarlo”.

“Me gustaría aprender internet si pudiera: escribir, Facebook...”.

Afirma querer aprender a usar Internet, ya que no posee las habilidades que le posibilitarían hacerlo. Una vez más, se muestra la segunda brecha digital ya mencionada.

- **Redes sociales**

“Creo que Facebook sirve para buscar amigos y amigas”.

“Me gustaría conocer gente nueva en Facebook, para hablar y quedar”.

“Un amigo me hizo una cuenta de Facebook, pero no la uso”.

“Salía yo en mi foto de perfil”.

“Tengo facilidad para hablar con la gente, pero me gustaría conocer más gente”.

Nombra, sin que nadie se lo sugiera, la red social Facebook. Aunque no sabe usarla, sabe que existe y le gustaría aprender.

Esto significa que se trata de una terminología que no le es extraña, la ha escuchado en su entorno en algún momento, aunque no ha llegado a poder aprender a usarla. Manifiesta su deseo de ampliar su red social.

Entrevista 15

Nombre	A. B. R.
Edad	53
País origen	España (Extremadura). En Madrid desde 1991
Estudios	Primarios
Situación actual	Vive en un albergue
Razones de ir al centro	Adquirir una rutina, establecer relaciones sociales.

➤ **Vida en la calle**

“He vivido en la calle. La vida de una mujer en la calle la veo muy mal. Yo estaba con un compañero, pero para una mujer sola es lo malo. Por la noche es muy peligrosos, los que dan vueltas por ahí que no dejan dormir”.

La usuaria comenta la total indefensión con que se encuentra una mujer sola en la calle, sin la compañía de un compañero masculino.

➤ **Manejo de Internet:**

“Había usado internet antes para buscar habitaciones, pero no sabía. Me ayudaron en el locutorio un poco, pero yo sola no”.

“Internet primero parece muy complicado, pero luego...”.

“Yo creo que sí lo podré aprender”.

“Internet se puede usar para todo ya, hasta para sellar el paro y no tendría que ir a la oficina”.

“Yo veía a la gente que escribía deprisa y me chocaba, decía: uy, qué rápido escriben, me gustaría hacerlo a mí también”.

Se repite la idea de Internet como un medio complicado, que va a costar entender.

➤ **Redes sociales**

“He oído hablar mucho de las redes sociales en la tele, a la gente...”.

“He oído hablar mucho de Facebook. Creo que es para comunicarte con las personas y eso”.

“No tengo perfil en ninguna red social, pero sí me gustaría tenerla. La usaría para comunicarme con mi familia”.

“No mantengo mucho el contacto con mi familia, pero si pudiera por internet les buscaría”.

“En mi día a día me relaciono con pocas personas, sola estoy.” “Hablo con la gente con facilidad, me lo decía mi compañero, que sin conocerlos hablo con facilidad”.

“En mi foto de perfil no pondría una foto mía, a mí no me gusta salir, me da corte”.

Vemos cómo confiesa su aislamiento y la carencia de una red social estable. Sabe lo que son las redes sociales, ha oído hablar de ello y si pudiera, las usaría para retomar el contacto con su familia. Es decir, no sólo ve las redes como la posibilidad de ampliar su red social conociendo a gente nueva, sino que le gustaría contactar con la gente de su pasado que ha perdido tras su proceso de exclusión social.

Entrevista 16

Nombre	D. S. B.
Edad	47
País origen	España
Estudios	Secundarios
Situación actual	Vive en un piso, herencia de abuelos

➤ **Recorrido personal**

“He trabajado de seguridad, de auxiliar de enfermería y administrativo, pero poco tiempo porque eran suplencias”.

“Cobro una renta activa, pero son 400 euros, de los cuales en cuanto tengo que pagar luz...”.

“Cuando me han pagado menos, tengo que acercarme al banco a pedir un anticipo para seguir comiendo y seguir viviendo, y entonces, al mes siguiente, cuando cobro, si he pedido 100 de anticipo son 100 euros menos que cobro”.

D.S.B. comienza mostrando las dificultades que posee en el día a día para salir a delante y llegar a fin de mes, con los ingresos económicos tan ajustados que percibe.

➤ **Manejo Internet:**

“Uso internet desde hace 20 años”.

“Lo uso para buscar trabajo, pero también para entretenerme: bajar películas, música...”.

“Aprendí yo sola, me iba metiendo en páginas...”.

“No me costó aprender porque me gusta, y todo lo que me gusta lo aprendo enseguida”.

“Me defiendo bien”.

“Ahora no tengo ordenador en casa, uso internet a través del teléfono y a veces aquí (centro de día)”.

En este caso, existe una percepción positiva de su manejo de internet y si no lo usa más es por falta de medios.

➤ **Redes sociales**

“No uso las redes sociales, no me gustan”.

“Me hago el perfil, lo uso uno o dos días, luego me aburro, no me gusta y lo dejo”.

“Tengo Facebook, Instagram, Twitter...”.

“Yo prefiero el trato con la persona, no a través de una pantalla de ordenador o del teléfono”.

La visión de D.S.B. sobre las redes sociales es bastante negativa porque posee una gran desconfianza hacia las personas en general, y las desconocidas en particular.

“Por Facebook, que la que he usado un poco más he contactado con gente de cuando era joven, pero como lo uso poco, poco contacto tenemos”.

“No tengo foto de perfil”.

“Yo creo que la gente se esconde detrás de un perfil. Me da desconfianza por si hay gente que no es quien dice. A lo mejor no, porque yo conozco casos que se han conocido a través de las webs de pareja y se han casado, y perfecto. Puedes tener suerte, o que te toque el malo”.

“Prefiero el cara a cara y si tú no me quieres hablar a mí, si no quieres quedar lo siento mucho, ni por un lado ni por otro”.

“Si no hemos tenido contacto en 20 años, ¿por qué voy a quererlo ahora?”.

➤ **Relaciones sociales:**

“Yo soy muy especial, entonces para relacionarme tiene que ser gente que de primeras me llame la atención”.

“Me cuesta un poco relacionarme. Yo tengo una especie de coraza puesta, entonces yo observo a través de la coraza (...). Hay poca gente que logre traspasar esa coraza, a poca gente se la abro, porque no me fío de la gente”.

“En las redes sociales debe ser eso también, que está la coraza ahí y no me llama la atención”.

Ante la posibilidad de conocer gente nueva, D.S.B. contesta “ya, visto lo visto, Jesusito, Jesusito, que me quede como estoy”. Su gran desconfianza hacia el resto de personas hace que se aísle del mundo y sea muy complicada la inclusión social.

“La gente es muy egoísta y va muy a lo suyo, Quiere que tú le ayudes, que tú le eches una mano, que estés en las buenas. Cuando tienes coche perfecto, cuando tienes ordenador perfecto, cuando tienes trabajo perfecto, pero cuando por motivos X hasta tenido que dejar el coche, no tienes trabajo, no puedes salir porque no tienes trabajo, no tienes dinero, o el poco dinero que tienes es para hacer compras o hacer los gastos de casa la gente se va”.

“Si tú me llamas a mí y yo soy amiga tuya, conocida tuya, o amiga de no sé quién y me llamáis, que salís todo el grupo a tomarnos un sábado por la noche una cerveza, o que nos vamos a un karaoke, ¿qué pasa? Que si yo voy hay dos opciones: o no tomo nada, o me tienen que invitar. Entonces al principio la gente puede pensar: pues pobrecilla, vamos a llamarla, pero luego esas llamadas son más espaciadas, hasta que no llaman”.

“No sé si la gente suele usar las redes sociales, porque no hablo con ellos”.

A la fuerte desconfianza y desencanto hacia el resto de personas, ella añade lo que le pesa no tener recursos para socializar con los demás y realizar actividades de ocio, por lo que prefiere no relacionarse.

Al no sentir que cuenta con los medios necesarios para ser una persona apta en el entorno social, prefiere mantenerse al margen y reforzar su aislamiento.

4.4. Comparativa entre Mujeres Sin Riesgo de Exclusión (MSRE, encuestas) y Mujeres Sin Hogar (MSH, entrevistas)

Los rasgos sociodemográficos desprendidos del resultado de la encuesta muestran que las mujeres que la contestaron mayoritariamente no poseen las características para pertenecer a un grupo en riesgo de exclusión.

Por este motivo resulta más clara la diferenciación con el grupo de mujeres asistentes a un centro de día para personas sin hogar.

Podemos establecer que las comparaciones en su uso y percepción de Internet y las redes sociales se hacen entre dos grupos bien diferenciados, aunque comparten el pertenecer al género femenino, con todos los condicionantes y prejuicios de género que ello conlleva.

Partiendo de esta base podemos afirmar que:

- Existen diferencias significativas en el acceso y uso de Internet y redes sociales por parte de uno y otro grupo de mujeres. Así, mientras la práctica totalidad de las mujeres sin problemas de exclusión (MSRE), porque el 97% accede de manera diaria a internet, en el caso de las MSH casi la mitad (7 de 16) afirma no haberlo usado nunca.

Además, de las que lo han usado muchas lo hacen a partir de acceder a unos talleres donde se les ha enseñado a hacerlo. No realizaban un uso autónomo previo.

- En cuanto al uso de las redes sociales, también se observa una diferencia notable ya que la gran mayoría de las MSRE (93%) usa las redes sociales.

En el caso de las Mujeres Sin Hogar (MSH), ya partimos sabiendo que casi la mitad no usa internet, y tan sólo cuatro afirman usarlas en la actualidad.

- La funcionalidad que el uso de estas redes sociales tiene en la vida diaria de estas mujeres cobra importancia por las consecuencias a nivel personal y social que puede acarrear como parte de un entramado social.

Así, las MSRE las utilizan mayoritariamente para actividades que les permiten estar inmersas en la dinámica social. La mayoría, como hemos visto, afirmaba utilizarlas para estar al día de las novedades y conectar con la gente de su entorno. Mantenerse informadas de lo que acontece en la actualidad y mantener y reforzar sus relaciones sociales posibilitan procesos de inclusión claros.

En el otro lado, de las únicas 4 MSH que afirman hacer uso en la actualidad de las redes, 2 de ellas no mencionan en ningún

momento la posibilidad de utilizarlas con un fin informativo. Su uso es exclusivamente de conexión con algunas personas concretas.

- En cuanto a la autopercepción de ambos grupos de mujeres, como sujetos activos de Internet y las redes sociales, las MSRE muestran una tendencia a tener una visión positiva o no del todo negativa de su manejo.

Sin embargo, de las MSH, la mitad se ve como poco válidas para este uso, nombrándose con calificativos y usando frases como “pato”, “no soy una persona inteligente”, “torpe”, “es difícil, no puedo aprender”.

- Algo en lo que sí coinciden ambos grupos de mujeres es en la red social más utilizada.

La gran mayoría de las MSRE encuestadas, concretamente 559 de un total de 630, optan por Facebook como su red de referencia.

En el caso de las MSH, de las pocas que realizan un uso activo de redes, es ésta la que utilizan. Incluso aquellas que no tienen perfil en ninguna red social, reconocen haber oído hablar de Facebook y saber de su existencia.

Esta situación iría en la línea de los datos que hemos conocido de este año (IAB, 2018; The Social Media Family, 2018), que situaban Facebook como la red social más utilizada y concretamente, en Madrid, con un total de 3.100.000 perfiles.

- La foto de perfil en una red social es la carta de presentación en la socialización con los demás.

Observamos cómo la mayoría de respuestas de las encuestas a MSRE señala utilizar una foto en la que aparecen ellas (45% de su cara y 15% de cuerpo entero).

En las MSH, aunque el uso de las redes sea mucho menor, las que lo realizan sí afirman tener una foto en la que aparecen, excepto una que tiene un dibujo que ilustra la profesión que realizaba antes de estar en riesgo de exclusión, y con el que se siente representada.

No existe, en principio, entre las usuarias de redes sociales, reparos a mostrar su imagen. No obstante, varias de las MSH afirman que no les gusta mostrarse y por ello, no usan redes sociales.

Cabe destacar también que del grupo de MSRE si no aparecen ellas, las opciones más votadas son las que aparecen con su mascota, pareja o familia; otorgando un alto grado de importancia al espacio personal.

- El número de contactos es uno de los aspectos en que observamos más contraste y queda más palpable la situación de la que socialmente gozan uno y otro tipo de mujeres.

El 61% de las MSRE afirmaba contar con más de 100 contactos en su red social más usada, y sólo un 12% decía poseer menos de 50. Cabe esperar, por tanto, que para la mayoría contar con más de 100 personas en su red social de internet más usada sea lo habitual.

Sin embargo, de las pocas MSH que admiten hacer un uso activo de las redes (recordemos que eran únicamente 4), 2 mencionan que contaban con muchas personas entre sus contactos. Si nos acercamos a la cifra concreta, podemos ver que una cuenta con 40 contactos y otra con 10 contactos.

Así, la diferencia no está tanto en el número exacto de contactos, como en la percepción que ellas tienen de los mismos. *Es claro que la limitada red social de base con la que cuenta una persona sin hogar la hace percibir como numerosa una cifra de contactos que para una mujer integrada socialmente, sería muy baja.*

- El tipo de contactos ha sido dividido entre personas a las que conocen personalmente y personas que conocen por internet, con el objetivo de profundizar en qué tipo de relaciones establecen en las redes y cómo las utilizan apreciamos la siguiente comparativa.

La gran mayoría de las MSRE, concretamente 582, cuentan en sus redes con personas a las que conocen personalmente. Mientras, 132 respuestas admiten también tener a personas que han conocido por internet.

Ambas respuestas no eran excluyentes y se podía elegir ambas opciones. Nos queda claro que las MSRE contactan más con personas a las que conocen. En el caso de las mujeres en riesgo de exclusión, entre las 4 que sí usan las redes sociales de forma más activa, dos las usan únicamente para contactar con familiares o gente que conocen, y las otras dos sí se relacionan también con personas que no conocían antes.

De las que manifiestan estar dispuestas a conocer personas nuevas a través de las redes, al margen del uso actual que de ellas realizan, es destacable que se menciona la necesidad de ampliar el círculo social para evitar continuar con relaciones de su entorno que consideran no les benefician pues les impulsan a seguir en situaciones de adicción o prácticas que no les permiten salir de la exclusión.

También es destacable la negativa reiterada a conocer a gente nueva por miedo a dar con personas que posean malas intenciones y la desconfianza reiterada a abrirse a los demás.

V. PROPUESTA DE TRABAJO

La información es poder y en este caso, estar excluidas de la formación cibernética supone también contribuir a su exclusión social. Aunque está claro que el problema de la exclusión no se va a solucionar, ni mucho menos, únicamente mediante el dominio de las herramientas digitales, dotar a estas mujeres de la información necesaria para ser autónomas en un espacio digital les proporciona poder y limita su dependencia.

Por este motivo, proponemos un Decálogo ético, con el fin de que los valores elegidos se materialicen en la actividad diaria de los talleres de inserción socio-laboral.

1. Tomar en cuenta los intereses y necesidades de las usuarias del Servicio para adaptar el programa formativo al comenzar un nuevo curso.
2. Reforzar de manera positiva cada nueva adquisición de conocimiento por parte de las usuarias, para compensar su bajo auto concepto tecnológico de base.
3. No dar por supuesto previamente el grado de dificultad de las actividades a realizar, con el fin de reducir el nivel de frustración, que desemboque en abandono de la actividad.
4. Respetar los miedos y prejuicios previos, y que sea el desempeño de la actividad el que ayude a romperlos.
5. No responsabilizar a título individual a las usuarias de sus dificultades de partida ante el aprendizaje tecnológico.
6. Potenciar la figura de sujeto activo de las usuarias frente a las redes, sin actuar por ellas ante las dificultades, porque intensificaría su independencia.

7. Informar a las usuarias de los recursos disponibles para que fuera de las actividades del Servicio puedan acceder al uso de redes sociales de manera autónoma.
8. No incitar, por ningún medio, a las usuarias a abandonar la actividad cuando su desempeño no sea el más fructífero.
9. Reforzar la creación de una identidad propia en la red, ayudándolas a crear un perfil que les proporcione visibilidad en las redes.
10. Fomentar la creación y participación de grupos con temáticas de afines a sus gustos para poder sentirse parte de un todo, y facilitar el conocimiento de personas nuevas con intereses comunes.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber investigado y analizado los resultados de una encuesta realizada a 630 mujeres sin riesgo de exclusión (MSRE) y los testimonios de 16 mujeres en riesgo de exclusión, sin hogar (MSH), según la definición de FEANTSA (Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con Personas Sin Hogar), se aprecian las siguientes conclusiones, de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas al comienzo de la investigación:

1. Queríamos conocer los prejuicios de las mujeres sin hogar respecto de la tecnología. Las mujeres sin hogar consultadas presentan ciertos prejuicios frente a la tecnología. Parten de la base, mayoritariamente, de que se trata de un espacio complicado, cuyo uso está destinado a personas inteligentes y en el que ellas, en muchos casos, no saben si van a ser capaces de desenvolverse.

El miedo a la tecnología no lo es tanto a su uso en sí mismo, como al lugar donde ellas lo colocan, que es un lugar que no les es propio.

Parten de la idea preconcebida de que su uso es una actividad pública compleja y relacionada con un alto nivel de inteligencia.

Esto explicaría por qué existen casos en que ellas afirman no querer utilizar las TIC: porque es muy difícil y no van a saber hacerlo.

Sin embargo, afirman no tener ningún problema para utilizar la tecnología destinada a las labores domésticas. Este tipo de tecnología sí es apto para ellas, en su opinión, para actividades que ellas pueden realizar y que de alguna manera, deben hacer a lo largo de su vida. Se desprende una distinción como extensión de la separación entre las esferas pública y privada. *Irrumpir en la primera conlleva realizar un esfuerzo, que ellas no saben si van a ser capaz de realizar.*

Asimismo, sobre todo entre las que no las han utilizado ni se han adentrado en el uso de redes sociales, existe una connotación negativa asociada por haberla escuchado en los medios de comunicación de masas. Al ser preguntadas por las mismas, contestan con ideas como: "Redes sociales me suena a gente que abusa de la pornografía" o "Pienso que internet es un peligro. Pasan muchas cosas a través de internet. Puedes conocer a gente que no conoces lo suficiente, y puedes patinar en eso, por las cosas que dice la televisión".

2. Deseábamos saber el grado de conocimiento de las Mujeres Sin Hogar (MSH) sobre internet y las redes sociales. El grado de conocimiento de las MSH consultadas sobre la tecnología no es especialmente alto. Casi la mitad (7 de 16 mujeres) afirma no haberlo usado nunca.

Además, de las que lo han usado, muchas lo hacen a partir de acceder a unos talleres donde se les ha enseñado a hacerlo. No realizaban un uso autónomo previo.

Conocen lo que han aprendido en clase y al no disponer de las herramientas para continuar su uso fuera, afirman saber menos de lo que querrían.

3. Anhelábamos investigar el uso cotidiano que las mujeres hacen de internet y las redes sociales. Existen diferencias significativas del uso que hacen las mujeres de manera cotidiana de internet y las redes sociales, según sus características relacionadas con la exclusión.

Así, para las mujeres sin problemas de exclusión, tanto internet en general como las redes sociales en particular constituyen parte de su día a día.

Las MSRE las utilizan para actividades que les permiten estar inmersas en la dinámica social. La mayoría, como hemos visto, afirmaba utilizarlas para estar al día de las novedades y conectar con la gente de su entorno.

Mantenerse informadas de lo que acontece en la actualidad y reforzar sus relaciones sociales posibilita procesos de inclusión claros.

En el otro lado, de las únicas 4 MSH que afirman hacer uso en la actualidad de las redes, 2 de ellas no mencionan, en ningún momento, la posibilidad de utilizarlas con un fin informativo. *Su uso es exclusivamente de conexión con algunas personas concretas.*

4. Queríamos establecer diferencias o similitudes, en su relación con las redes, entre mujeres sin problemas de exclusión y mujeres sin hogar. En ambos grupos de mujeres, su comportamiento frente a las redes sociales está muy relacionado con sus antecedentes y su posición en el entramado social.

Algo que las une es colocar *Facebook como la red social más utilizada o conocida por ellas.* No resulta especialmente sorprendente puesto que como hemos observado, según los estudios publicados, el uso mayoritario de Facebook es generalizado e incluso, en el caso de las mujeres de la ciudad de Madrid, especialmente numeroso.

Podemos asegurar que en ambos grupos se sigue la tendencia generalizada, tanto en conocimiento, como en acceso de la red social.

Aunque se parta de una misma tendencia, la utilización que estas mujeres realizan de las redes sociales guarda también múltiples diferencias.

Para empezar, las mujeres sin problemas de exclusión realizan un uso más significativo de las mismas y prácticamente la mayoría (93%) afirma utilizarlas.

Frente a esto, de las Mujeres Sin Hogar (MSH), tan sólo cuatro afirman usarlas de manera activa, aunque otras conozcan su existencia. Resulta reseñable que en varios casos, ni siquiera sabían qué eran las redes sociales.

La utilidad que las personas damos a las redes también nos posiciona en la realidad actual de manera concreta. Así, las MSRE las utilizan mayoritariamente para actividades que les permiten estar inmersas en la dinámica social. La mayoría afirmaba manejarlas para estar al día de las novedades y conectar con la gente de su entorno. *Mantenerse informadas de lo que acontece en la actualidad y mantener y reforzar sus relaciones sociales posibilitan procesos de inclusión claros.*

En el otro lado, de las únicas 4 MSH que afirman hacer uso en la actualidad de las redes, 2 de ellas no mencionan, en ningún momento, la posibilidad de utilizarlas con un fin informativo. *Su uso es exclusivamente de conexión con algunas personas concretas, con una alta probabilidad de que desconozcan el resto de utilidades que pueden tener.*

5. Nos planteábamos conocer el grado de aceptación que tienen las redes sociales en las mujeres sin hogar. De las mujeres sin hogar consultadas, partimos sabiendo que casi la mitad no usa internet y de ellas, tan sólo 4 afirman usar las redes sociales de forma activa en la actualidad.

La mayoría de las MSH entrevistadas, no obstante, manifiesta su predisposición a utilizar Internet y las redes sociales si se les facilita su acceso y las herramientas necesarias para adquirir las habilidades digitales. *Quiere decir que es importante que ellas puedan tener un acceso tecnológico, pero no es suficiente.*

Precisamente, los prejuicios e inseguridades de base que poseen, debido a su socialización de género (división de espacios público y privado), sumados a encontrarse en una situación de exclusión, que limita su poder en la esfera social, condicionan su manera de posicionarse frente al mundo digital.

Por este motivo, más allá del acceso, es importante trabajar las habilidades, situarlas como sujetos activos, válidos y capaces de incorporar la tecnología a su vida y ser parte de unas redes donde pueden tener su lugar.

Las MSH, no obstante, y según lo extraído de nuestro estudio, presentan también una mayor reticencia al uso de Internet y redes sociales, aunque no mayoritaria.

Si no se trabaja en los factores ya mencionados, facilitando que puedan sentirse aptas para conocer el uso de las redes como sujetos totalmente válidos, el miedo a un escenario que consideran extraño puede aislarlas.

Encontrarse aisladas también en el entorno digital, y más concretamente de las redes sociales las debilita y contribuye a su exclusión social. La información es poder. Conocer el manejo de internet y las redes sociales puede contribuir, no solucionar, a su integración social y laboral.

6. Esperábamos averiguar qué conocen las mujeres sin problemas de exclusión sobre el grupo concreto de mujeres en riesgo de exclusión. Más de la mitad de las encuestadas MSRE (53%) dice saber algo sobre este tema y tan sólo un 7% cree saber mucho. Al preguntarles directamente por qué es lo que saben, tan sólo respondieron 97 de las 630 mujeres que contestaron la encuesta.

Estos datos reafirman el poco conocimiento que se tiene del tema. Se conoce su existencia, en principio. Creen que pueden saber algo del asunto. Pero al ser cuestionadas directamente por lo que saben, no se les ocurre nada que contestar, en la gran mayoría de los casos.

La poca visibilidad en las calles, sumada a la casi inexistente presencia en los datos y estudios, hace que la población general conozca muy poco sobre el tema.

En varios casos, las que demuestran tener algo más de conocimiento sobre este sector poblacional son mujeres vinculadas laboralmente a la atención de estas personas.

7. Dentro de los objetivos específicos, queríamos comparar la autopercepción en el uso de internet y redes sociales entre las mujeres sin problemas de exclusión y mujeres sin hogar. Las MSRE muestran una tendencia a tener una visión positiva, o no del todo negativa de su manejo. De esta manera, un 43% cree que se defiende y un 55%, que lo maneja perfectamente.

Al tratarse de una materia que, según confirman los datos, tratan en su vida diaria, la han incorporado como una actividad más y se sitúan frente a ella con capacidad suficiente de realizar un manejo correcto.

Sin embargo, la mitad de las MSH se ve como poco válidas para este uso, nombrándose con calificativos y frases negativos como "pato", "no soy una persona inteligente", "torpe", "es difícil, no puedo aprender".

Al no ser un escenario habitual de su rutina, lo sitúan como un terreno desconocido y extraño en el que deben esforzarse por encajar.

8. Ansiábamos saber qué tipo de páginas visitan las mujeres sin hogar. Aunque casi la mitad afirma no haber usado nunca internet, las que sí lo han hecho alguna vez aseveran haberlo hecho para:

- Usar el correo electrónico.
- Buscar empleo.
- Escuchar música.
- Uso de redes sociales.
- Buscar información.
- Buscar direcciones.
- Buscar recetas.
- Usar Skype.
- Buscar habitación.
- Ver películas.

El uso que más se repite es el de búsqueda de empleo. Pero hay que tener en cuenta que en la mayoría de los casos, las que acceden a internet lo hacen en el centro de día al que acuden y allí realizan búsqueda de empleo por internet.

9. Programábamos explorar qué foto de perfil usan, en sus redes, ambos grupos de mujeres. Observamos cómo la mayoría de respuestas de las encuestas a MSRE dice utilizar una foto en la que aparecen ellas (45% de su cara y 15% de cuerpo entero).

En las MSH, aunque el uso de las redes sea mucho menor, las que lo realizan sí afirman tener una foto en la que aparecen; excepto una que tiene un dibujo que ilustra la profesión que realizaba antes de estar en riesgo de exclusión, y con el que se siente representada.

No existen, en principio, entre las usuarias de redes sociales, reparos a mostrar su imagen. No obstante, varias de las MSH afirman que no les gusta mostrarse y por ello no usan redes sociales.

Cabe destacar también, que del grupo de MSRE, si no aparecen ellas, las opciones más votadas son las que aparecen con su mascota, pareja o familia, otorgándole un alto grado de importancia al espacio personal.

La importancia que cobra la *foto de perfil es que se convierte en un elemento fundamentalmente identitario*. Se trata de la carta de presentación que realizamos hacia el mundo social digital, cómo queremos que el resto de usuarios de las redes nos identifiquen y nos conozcan.

Mostrarse es otra manera de visibilizarse, de hacerse presente frente a los demás. De ahí la importancia de que las pocas mujeres sin hogar que usan las redes sí hayan decidido enseñar su rostro.

10. Queríamos indagar las expectativas relacionales de ambos grupos de mujeres. La gran mayoría de las MSRE, concretamente 582, cuenta en sus redes con personas a las que conocen personalmente; mientras que 132 respuestas admiten también tener a personas que han conocido por internet.

Nos queda claro que las MSRE contactan más con personas a las que conocen. En el caso de las mujeres en riesgo de exclusión, entre las 4 que sí usan las redes sociales de forma más activa, 2 las usan únicamente para contactar con familiares o gente que conocen. Y las otras 2 sí se relacionan también con personas que no conocían antes.

Es destacable la negativa reiterada a conocer a gente nueva por miedo a dar con personas que posean malas intenciones y la gran desconfianza a abrirse a los demás. Las vivencias negativas del pasado, haberse encontrado en espacios hostiles o establecido relaciones complicadas, hacen que su predisposición a relacionarse con gente nueva esté cargada de suspicacias y temores.

Se observa también, entre las que sí están abiertas a conocer personas nuevas, una necesidad de salir de su círculo habitual relacional. *Realizar una apertura hacia otro tipo de relaciones, alejadas de los círculos de exclusión supone un paso aproximativo a la inclusión.*

Creemos que la motivación que el resto del mundo tiene para contactar con nosotras en las redes sociales, o las que nosotras tenemos para hacerlo, nos coloca de una manera frente al resto.

Mantener el contacto con las personas que conocemos o saber de sus vidas son las opciones más señaladas por las Mujeres Sin Riesgo de Exclusión. Esta realidad contribuye a seguir formando parte inclusiva del entramado social.

11. Esperábamos analizar la cantidad de contactos que ambos grupos de mujeres poseen en las redes sociales. El 61% de las MSRE afirmaba contar con más de 100 contactos en su red social más usada y sólo un 12%, poseer menos de 50. Sin embargo, de las 4 MSH que admiten hacer un uso activo de las redes, 2 mencionan que contaban con muchas personas entre sus contactos.

Si nos acercamos a la cifra concreta, podemos ver que una cuenta con 40 y otra con 10 personas. Así, la diferencia no está tanto en el número exacto de contactos, como en la percepción que ellas tienen de los mismos.

Queda claro que la limitada red social de base con la que cuenta una persona sin hogar la hace percibir como numerosa una cifra de contactos, que para una mujer integrada socialmente sería muy baja.

12. Queríamos entender por qué tienen esos contactos, evitan otros y anhelan otros. La manera de relacionarse que adoptan las MSH en las redes sociales acaba siendo un reflejo de su bagaje personal.

Las que manifiestan estar dispuestas a conocer a personas nuevas a través de las redes, al margen de realizar o no un uso activo en la actualidad, mencionan la necesidad de ampliar el círculo social para evitar continuar con relaciones de su entorno que consideran no les benefician; pues les impulsan a seguir en situaciones de adicción o prácticas que no les permiten salir de la exclusión.

Las vivencias de estas mujeres hacen que muestren una desconfianza hacia la gente que no conocen, lo que limita conseguir uno de los pilares de la inclusión social: tener una red social sólida.

13. En las hipótesis, creíamos que la situación de sinhogarismo influye en la relación que las mujeres establecen con las redes sociales. Claramente, podemos concluir que se confirma esta hipótesis. Se enfrentan a las mismas con una inseguridad basada en el miedo. Su nivel y frecuencia de uso es menor que las mujeres sin problemas de sinhogarismo.

En las entrevistas en profundidad, varias de ellas destacan la gran dificultad que conlleva dormir en la calle siendo mujer. Se han encontrado en un medio hostil, en el que ser mujer y estar sola supone un factor de riesgo y vulnerabilidad importantes.

Han pasado por varias circunstancias para llegar a su situación como son *rupturas sentimentales pueden suponer la pérdida del hogar o de los recursos económicos necesarios para mantenerse*. Otras, por la desvinculación de los lazos familiares, han pasado por adicciones, discapacidad, enfermedad mental.

Sería poco realista mantener que las circunstancias vividas no influyen su manera de colocarse frente el mundo social, dentro y fuera de la red.

Superadas las barreras de acceso, primera brecha digital, que aun así se mantienen en muchos casos, y llegar a gozar de las circunstancias para adquirir las habilidades necesarias para enfrentarse a las TIC no puede, en ningún caso, estar desvinculado de su situación como mujeres en riesgo de exclusión. *Las oportunidades y espacios vividos no la han posicionado de manera cómoda frente al mundo digital y las redes sociales.*

Las dificultades vividas en su rutina diaria no han dejado espacio para establecer a la tecnología como una de sus prioridades. *Las circunstancias de partida, por tanto, no son favorables para que se hayan situado como sujetos activos de las redes sociales.*

14. Otra suposición era que las mujeres sin hogar están menos familiarizadas con el uso de las redes sociales que las mujeres sin problemas de exclusión. Podemos dar por confirmada también esta hipótesis ya que como hemos visto, tan sólo 4 de las mujeres sin hogar entrevistadas realizan un uso activo de las redes sociales y muchas de ellas ni siquiera sabían a qué se refería el término, mientras más del 90% de las mujeres sin problemas de exclusión afirma ser usuaria de, al menos, una red social.

Sus circunstancias de partida, como hemos tratado, no son favorables a la adquisición de las habilidades digitales necesarias para encontrarse en igualdad de condiciones en el mundo de las TIC.

Además, sí partimos de que existe un acceso menor a las mismas, ya que muchas de ellas manifiestan sus ganas de aprender y usar las redes, pero se ven limitadas por no disponer de la tecnología o la conectividad necesarias para ello.

Otra peculiaridad de las redes es que la propia integración en círculos sociales fomenta su uso en mayor medida. *Poseer mayor cantidad de relaciones sociales favorece la creación de perfiles en redes que mantienen y fomentan esos vínculos.*

Las propias dinámicas que se establecen dentro de las redes sociales hacen que, en muchas ocasiones, sea necesario su uso para continuar u organizar actividades con el grupo social. *Tener una vida activa en el mundo social en la era tecnológica hace que la planificación, el seguimiento en vivo y el compartir con los demás materiales gráficos y audiovisuales, refuerce los vínculos sociales y el uso de redes.*

Una persona que de base no disponga de una gran vida social y sí de una débil red de contactos no tiene tantas probabilidades de verse impulsada, en su día a día, a hacer un consumo activo de redes sociales, donde comparta y refuerce sus relaciones.

Las redes sociales y las relaciones sociales se retroalimentan y es más probable que personas en riesgo de exclusión, con escasos o débiles vínculos sociales, estén menos familiarizadas con el uso de redes sociales en internet.

- 15. La hipótesis de que la autopercepción como sujeto activo de las redes sociales es negativa por parte de las mujeres sin hogar también se confirma.** La mayoría de mujeres sin hogar entrevistadas posee miedos e inseguridades que las hace referirse a sí mismas como poco inteligentes o incapaces.

Parten de la idea preconcebida de que el uso de la tecnología es una actividad pública compleja y relacionada con un alto nivel de inteligencia.

Lo hemos visto en la comparativa establecida entre su predisposición a usar internet por un lado, y tecnología relacionadas con el mundo doméstico, por otro.

Se encuentran más cómodas y no muestran ese temor al utilizar electrodomésticos, más vinculados al hogar. Este tipo de tecnología sí es apto para ellas; no las presuponen como demasiado complicadas. Se produce una extensión de la separación entre las esferas pública y privada. *Irrumpir en la primera conlleva realizar un esfuerzo, que ellas no saben si van a ser capaces de realizar.*

La dificultad que presuponen al mundo tecnológico revierte en manifestar que es algo que no les gusta, aun cuando nunca lo han utilizado. *Se confirma que su posicionamiento como incapaces frente al mundo digital desincentiva su uso.*

- 16. Creíamos, a priori, que las mujeres sin problemas de exclusión poseen un bajo conocimiento sobre las mujeres en riesgo de exclusión, fruto de su invisibilización en estudios, medios de comunicación, informes oficiales.** Se confirma porque tal y como hemos observado, más de la mitad de las encuestadas (53%) dice saber algo sobre este tema y tan sólo un 7% cree saber mucho. No obstante, al ser preguntadas directamente por qué es exactamente lo que saben sobre ellas, tan sólo respondieron 97 de las 630 mujeres que contestaron la encuesta.

Estos datos refuerzan la idea de que las mujeres en riesgo de exclusión son las grandes olvidadas e invisibles de nuestra realidad social. La tendencia mayoritaria es pensar que algo sabemos, pues no se desconoce su existencia, pero realmente no se posee la información suficiente como para hablar con propiedad del tema.

No están en las calles, no están en los datos. No son visibles, y lo que no se ve en una sociedad que se rige tanto por la imagen, no existe.

De ahí la importancia de hacerse un hueco en la realidad social digital, enfrentarse a ella como sujetos activos creadoras de contenido. *Generando un espacio propio, y común al mismo tiempo con otros sujetos que les hagan sentirse parte de un entramado social.*

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Agulles Martos, J. M. (2016). *La caridad y la terapia: Exclusión residencial y personas sin hogar en Alicante*. Tesis doctoral. Universidad de Alicante. Disponible en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/56565/1/tesis_juan_manuel_agulles_martos.pdf (consultado el 20.09.2018).

Aladro Vico, E.; Padilla Castillo, G.; Requeijo Rey, P.; Semova, D. J.; García Agustín, J.; García Nieto, M.T.; Viñarás Abad, M. (2014). "La presencia y representación de la mujer científica en la prensa española". *Revista Latina de Comunicación Social*, 69, pp. 176-194. DOI: 10.4185/RLCS-2014-100. Disponible en: http://www.revistalatinacs.org/069/paper/1007_UCM2/RLCS_paper1007.pdf (consultado el 20.09.2018).

Alcántara López, R.; Román-San-Miguel, A. y Carreras Álvarez, M^a del V. (2012). Las redes sociales como elemento integrador de las mujeres en internet. El caso de Womenalia. Libro de Actas *del I Congreso Internacional de Comunicación y Género*, pp. 1478-1490. Sevilla: Facultad de Comunicación. Universidad de Sevilla.

ALTER Grupo de investigación (2008). *II Plan de Lucha contra la Exclusión Social en Navarra Diagnóstico de la Exclusión Social en Navarra. Personas sin hogar*. Departamento de Trabajo Social Universidad Pública de Navarra.

Arranz, F. (2006). *Ciencia, Género y Dominación en Mujeres y hombres en la ciencia española. Una investigación empírica*. Madrid: Instituto de la Mujer.

Bachiller, S. (2010). "Exclusión, aislamiento social y personas sin hogar". *Aportes desde el método etnográfico*, 47, pp. 63-72.

Ballesteros Doncel, E. (2016). "Circulación de memes en WhatsApp: ambivalencias del humor desde la perspectiva de género". *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 35, pp. 21-45.

Banco Mundial (2018). *Informes*. Disponible en: <http://www.bancomundial.org/es/topic/poverty/overview#1> (consultado el 20.09.2018).

Bauman, Z. (2000). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Barcelona: Gedisa.

Bernard, N. (2010). "The European Federation of National Organisations Working with the Homeless AISBL Gender Perspectives on Homelessness". *The Magazine of FEANTSA*, spring, pp. 24-26.

Bernárdez Rodal, A. (2006). "A la búsqueda de una "habitación propia": comportamiento de género en el uso de Internet y los chats en la adolescencia". *Revista de Estudios de la Juventud*, 73, pp. 69-82. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/10410/> (consultado el 20.09.2018).

Bernárdez Rodal, A. (2007). "Representaciones cinematográficas de la violencia de género: femenino y masculino en el cine comercial español". *Circunstancia*, 12. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/10476/> (consultado el 20.09.2018).

Bernárdez Rodal, A. (2015). *Mujeres en medio(s). Propuestas para analizar la comunicación masiva con perspectiva de género*. Madrid: Editorial Fundamentos.

Bernárdez Rodal, A. (2018). *Soft power. Heroínas y muñecas en la cultura mediática*. Madrid: Editorial Fundamentos.

Bernárdez Rodal, A. y Padilla Castillo, G. (2018). "Mujeres cineastas y mujeres representadas en el cine comercial español (2001-2016)". *Revista Latina de Comunicación Social*, 73, pp. 1247-1266. DOI: 10.4185/RLCS-

2018-1305. Disponible en: <http://www.revistalatinacs.org/073paper/1305/64es.html> (consultado el 20.09.2018).

Bonavitta, P.; Garay, J. y Camacho, J. E. (2015). "Mujeres, feminismos y redes sociales. Acceso, censura y potencialización". *Question*, 1(48), 33-44.

Bourdieu, P. (1999). *Razones prácticas. Sobre la teoría de la acción*. Barcelona: Anagrama.

Bourdieu, P. (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama.

Boyd, D. M. y Ellison, N. B. (2007). "Social network sites: Definition, history, and scholarship". *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13. Disponible en: http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd_ellison.html (consultado el 20.09.2018).

Butler, J. (1990). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity*. New York: Routledge.

Cabrera, P. J. (1998). *Huéspedes del aire: sociología de las personas sin hogar en Madrid*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Cabrera, P. J. (2000). *Mujeres sin hogar en España. Informe Nacional para FEANTSA (Federación Europea de Entidades que trabajan con el sinhogarismo en Europa)*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.

Cabrera, P. (2002). "Cárcel y exclusión". *Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 35, pp. 83-120.

Cabrera, P.; Rubio, M. J. y Fernández, E. (2005). *Guía de recursos para personas sin hogar*. Madrid: Comunidad de Madrid, Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

Cabrera, P.; Rubio, M. J. y Blasco, J. (2008). *Qui dorm al carrer? Una investigació social i ciutadana sobre les persones sense sostre*. Barcelona: Fundació Caixa Catalunya.

Cabrera Cabrera, P. J. y Rubio Martín, M. J. (2008). "Las personas sin hogar, hoy". *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, pp. 51-74. Disponible en: http://www.mitramiss.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/75/est03.pdf (consultado el 20.09.2018).

Cabrera, P. J. (2008). "La acción social con personas sin hogar en la España del siglo XXI". En Miguel Laparra Navarro y Begoña Pérez Eransus (Coord.), *Exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación*, pp. 173-219. Madrid: Fundación Fomento de Estudios Sociales y de Sociología Aplicada, FOESSA.

Cabrera, P. J. (2010). "Innovación frente a la crisis: programas de empleo". *Miscelánea Comillas*, 68(132), pp. 313-343. Disponible en: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/miscelaneacomillas/article/view/841> (consultado el 20.09.2018).

Cabrera, P. J. (2010). *Estudio sobre las personas sin techo en Zaragoza*. Zaragoza: Cruz Roja Zaragoza.

Cáceres Zapatero, M. D. (2008). "El cuerpo deseado y el cuerpo vivido. La apropiación de los discursos mediáticos y la identidad de género". *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación*, 13, pp. 195-212. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/22542/> (consultado el 20.09.2018).

Cardona, Á. (2004). "Las personas sin hogar y las políticas sociales". *Revista Educación Social*, 27, pp. 21-40. Disponible en: <https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/viewFile/165456/376706> (consultado el 20.09.2018).

Cardona Rivera, M. (2016). *Las redes sociales a través de la web 2.0: el caso de las mujeres en Puerto Rico*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <http://eprints.ucm.es/38056/1/T37334.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Carrasco Florido, L. (2017). *Mujeres sin hogar en España: un análisis sociográfico desde una perspectiva feminista*. Trabajo Fin de Máster. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: https://eprints.ucm.es/26317/1/TFM_MUJERES%20SIN%20HOGAR_LAURA%20CARRASCO.pdf (consultado el 20.09.2018).

Casacuberta, D. (2003). *Creación colectiva*. Barcelona: Gedisa.

Castaño, C. (ed.) (2008). *La segunda brecha digital*. Madrid: Cátedra.

Castaño, C.; Martín, J. y Vázquez, S. (2008). "La e-inclusión y el bienestar social: una perspectiva de género". *Economía Industrial*, 367, pp. 139-152. Disponible en: <http://www.mincotur.gob.es/Publicaciones/Publicacionesperiodicas/EconomiaIndustrial/RevistaEconomiaIndustrial/367/139.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Castaño, C. (2009). "La segunda brecha digital y las mujeres jóvenes". *Quaderns de la Mediterrània = Cuadernos del Mediterráneo*, 11, pp. 218-224. Disponible en: http://www.iemed.org/publicacions/quaderns/11/41_la_segunda_brecha_digital.pdf (consultado el 20.09.2018).

Castel, R. (1997). *Las metamorfosis de la cuestión social. Una crónica del salariado*. Buenos Aires: Paidós.

Castells, M. (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza.

Castells, M. (2012). *Redes de Indignación y Esperanza*. Madrid: Alianza.

Castells, Mercè (2018). *Mujeres en Internet: ¿una cuestión de género?* Disponible en: http://www.afrol.com/es/Categorias/Mujeres/especial_muj_internet.htm (consultado el 20.09.2018).

Christakis, N. A. y Fowler, J. H. (2010). *Conectados: El sorprendente poder de las redes sociales y cómo nos afectan*. Barcelona: Taurus.

Cobo, R. (1995). "Género". En Celia Amorós (Dir.), *10 palabras clave sobre mujer*, Estella, Editorial Verbo Divino.

Comisión de las Comunidades Europeas (2005). *Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones. i2010-Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo*. Disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac11328> (consultado el 20.09.2018).

Consejo Económico y Social (1996). *Informe 8/1996. La pobreza y la exclusión social en España*. Disponible en: <http://www.ces.es/documents/INF/1996/08> (consultado el 20.09.2018).

Constitución Española (1978). Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229> (consultado el 20.09.2018).

Corbin, J. y Strauss, A. (2007). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks, California: Sage.

Cruz Terán, J. (2008). *Vivir en la calle. Estudio psicosocial sobre las Personas Sin Hogar*. Granada: Genil.

Davis, G. (1992). "An individual and group strategy for research in information systems". En Robert Galliers (ed.), *Information systems*

research: issues, methods and practical guidelines, Oxfordshire, Blackwell Scientific Publications, Information Systems Series.

Beauvoir, S. de (1981). *El segundo sexo*. Madrid: Aguilar.

Demunter, C. H. (2005). *The digital in Europe*. Bruselas: European Communities.

Díaz Arias, R. (2014). "Iconos audiovisuales en las redes sociales: del 15M al 12M". *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 20(1), pp. 49-65. DOI: http://dx.doi.org/10.5209/rev_ESMP.2014.v20.n1.45217. Disponible en: https://eprints.ucm.es/26258/1/EstudiosMensaje_Texto.pdf (consultado el 20.09.2018).

Díaz Farré, M. (2014). *Informes 9*. Institut de Ciències Polítiques i Socials. Disponible en: <https://www.icps.cat/publicacions/materials-cip/informes> (consultado el 20.09.2018).

Doherty, J. (2005). "El origen del sinhogarismo: perspectivas europeas". *Documentación Social*, 138, pp. 41-62. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1373177> (consultado el 20.09.2018).

Döring, N. (2002). "Personal Home Pages on the Web: A Review of Research". *Journal of Computer Mediated Communication*, 7(3). DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2002.tb00152.x>. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1083-6101.2002.tb00152.x> (consultado el 20.09.2018).

Enders-Dragässer, U. (2010). "The European Federation of National Organisations Working with the Homeless AISBL Gender Perspectives on Homelessness". *The Magazine of FEANTSA*, spring, pp. 12-15. Disponible en: https://www.feantsa.org/download/homeless_in_europe_spring10_en5953934337965060559.pdf (consultado el 20.09.2018).

Escudero, M. J. (2001). *Mujeres sin hogar en Granada. Un estudio antropológico de la experiencia femenina de la pobreza*. Tesis doctoral. Universidad de Granada.

Escudero, M. J. (2004). *Mujeres sin hogar en Granada, un estudio etnográfico*. Granada: Colección Feminae, Universidad de Granada.

Estivill, J. (2003). *Panorama de lucha contra la exclusión social: conceptos y estrategias*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

Europa Press (26 de septiembre de 2016). *Redes sociales: factor de inclusión social a la hora de buscar un empleo*. Disponible en: <http://www.europapress.es/epsocial/responsables/noticia-redes-sociales-factor-inclusion-social-hora-buscar-empleo-20160926131922.html>

(consultado el 20.09.2018).

European Economic Community (1985). "On specific community action to combat poverty (Council Decision of 19 December 1984), 85/8/EEC. *Official Journal of the EEC* (Bruselas), 2(24).

Fernández Jurado, Y.; Rubio Martín, M. y Cabrera Cabrera, P. (2016). "La utilización de las TIC para fomentar la inclusión social en España: un estudio empírico". *Revista Icade. Revista de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 0(68), pp. 31-53. Disponible en: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistaicade/article/view/7263/7100>

(consultado el 20.09.2018).

Fernández-Rasines, P. y Gámez-Ramos, T. (2013). "La invisibilidad de las mujeres sin hogar en España". *Revista de Psicología*, 22(2), pp. 42-52.

DOI: 10.5354/0719-0581.2013.30852. Disponible en:

<https://revistapsicologia.uchile.cl/index.php/RDP/article/download/30852/32791> (consultado el 20.09.2018).

Flores, J. M. (2009). "New Models of Communication, Profiles and Trends in Social Networks". *Comunicar*, 33, pp. 73-81. DOI:

<https://doi.org/10.3916/c33-2009-02-007>. Disponible en:

<https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=33&articulo=33-2009-09> (consultado el 20.09.2018).

Fundación Telefónica (2018). *Informe Sociedad Digital en España 2017*. Disponible en: https://www.fundaciontelefonica.com/arte_cultura/publicaciones-listado/pagina-item-publicaciones/itempubli/625/ (consultado el 20.09.2018).

Gallego Trijueque, S. (2016). *Redes sociales digitales: información, comunicación y sociedad en el siglo XXI (2000-2010)*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/44233/> (consultado el 20.09.2018).

Gámez, Ramos, T. (2017). *Personas sin hogar: un análisis de género del sinhogarismo*. Málaga: Servicio de Publicaciones y Divulgación Científica de la Universidad de Málaga.

García Martínez de la Fuente, I. (2012). "Mujeres sin hogar: Principales causas y líneas de investigación alternativas". *Miscelánea Comillas*, 70(136), pp. 63-89. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3946350> (consultado el 20.09.2018).

Goffman, E. (1970). *Estigma: la identidad deteriorada*. Buenos Aires: Amorrortu.

Gómez, E. (Coord.) (2004). *Realidad social de las mujeres sin techo, prostitutas, ex reclusas y drogodependientes en España*. Investigación promovida por el Instituto de la Mujer y realizada por el Equipo de Investigación Sociológica, EDIS. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Disponible en: <http://www.inmujer.gob.es/observatorios/observIgualdad/estudiosInformes/docs/006-realidad.pdf> (consultado el 20.09.2018).

González de Garay Domínguez, B. y Alfeo Álvarez, J. C. (2011). "Género y programación televisiva: el caso de Nitro y Nova". *Icono 14*, 9, pp. 396-409. DOI: <https://doi.org/10.7195/ri14.v9i3.21>. Disponible en: <https://icono14.net/ojs/index.php/icono14/article/view/21> (consultado el 20.09.2018).

Gordon, D. (Coord.) (2000). *Poverty and social exclusion in Britain*. York: Joseph Rowntree Foundation.

Harasim, L. (Ed.). (1993). *Global networks: computers and international communication*. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.

Hargittai, E. (2002). "Second-level digital divide: Differences in people's online skills". *First Monday*, 7(4), pp. 1-19. Disponible en: <http://firstmonday.org/article/view/942/864> (consultado el 20.09.2018).

Hargittai, E. (2010). "Digital Na(t)ives? Variation in internet skills and uses among members of the net Generation". *Sociological Inquiry*, 80(1), pp. 92-113. Disponible en: <https://www.scholars.northwestern.edu/en/publications/digital-natives-variation-in-internet-skills-and-uses-among-membe> (consultado el 20.09.2018).

Hargittai, E. y Shafer, S. (2006). "Differences in Actual and Perceived Online Skills: The Role of Gender". *Social Science Quarterly*, 87 (2), pp. 432-448. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-6237.2006.00389.x>. Disponible en: <https://www.scholars.northwestern.edu/en/publications/differences-in-actual-and-perceived-online-skills-the-role-of-gen> (consultado el 20.09.2018).

Hargittai, E. y G. Walejko (2008). "The Participation divide: Content creation and sharing in the digital age". *Information, Communication & Society*, 11(2), pp. 239-256. DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13691180801946150>. Disponible en:

https://soc334technologyandsociety.files.wordpress.com/2012/08/hargittai_walejko2008.pdf (consultado el 20.09.2018).

Hargittai, E. y Shaw, A. (2015). "Mind the skills gap: The role of internet know-how and gender in contributions to Wikipedia". *Information, Communication & Society*, 18(4), pp. 424-442.

Hartmann, H. I. (1980). "Un matrimonio mal avenido: hacia una unión más progresiva entre marxismo y feminismo". *Papers de la Fundació*, 88. Barcelona: Fundació Rafael Campalans.

Helsper, E.J. y Eynon, R. (2013). "Distinct skill pathways to digital engagement". *European Journal of Communication*, 28(6), pp. 696-713. Disponible en: <http://eprints.lse.ac.uk/51248/> (consultado el 20.09.2018).

Hernández Pedreño, M. (coord.). (2008). *Exclusión Social y Desigualdad*. Universidad de Murcia.

IAB (2018). *IX Estudio Anual de Redes Sociales en Internet*. Disponible en: <https://www.slideshare.net/FtimaLopez/estudio-redes-sociales-espa-2018-iab?ref=https://fatimamartinez.es/2018/06/10/estudio-anual-de-redes-sociales-en-espana-2018-iab/> (consultado el 20.09.2018).

INE (2005). *Encuesta sobre las personas sin hogar 2005*. Disponible en: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176817&menu=resultados&secc=1254736194832&idp=1254735976608 (consultado el 20.09.2018).

INE (2012). *Encuesta sobre las personas sin hogar 2012*. Disponible en: http://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176817&menu=resultados&secc=1254736194832&idp=1254735976608 (consultado el 20.09.2018).

INE (2013). *Encuesta sobre centros de atención a personas sin hogar (ECAPSH) Año 2012*. Disponible en: <http://www.ine.es/prensa/np792.pdf> (consultado el 20.09.2018).

INE (2017). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en los hogares*. Disponible en: <http://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=3931&capsel=3932> (consultado el 20.09.2018).

INE (2017). *Nota de prensa de Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Disponible en: http://www.ine.es/prensa/tich_2017.pdf (consultado el 20.09.2018).

INE (2018). *Encuesta Anual de Estructura Salarial 2016*. Disponible en: https://www.ine.es/prensa/ees_2016.pdf (consultado el 20.09.2018).

Jiménez, J. (2004). *Realidad social de las mujeres sin techo, prostitutas, ex reclusas y drogodependientes*. Madrid: Instituto de la Mujer.

Koothari, M. (2006). *La mujer y la vivienda adecuada. Informe del Relator Especial sobre una vivienda adecuada como elemento integrante del derecho a un nivel de vida adecuado y sobre el derecho de no discriminación a este respecto*. Naciones Unidas. E/CN4/2003/55. Disponible en: <https://www.ohchr.org/sp/issues/housing/pages/housingindex.aspx> (consultado el 20.09.2018).

Korupp, S. y Szydlík, M. (2005). "Causes and Trends of the Digital Divide". *European Sociological Review*, 21(4), pp. 409-422. DOI: <https://doi.org/10.1093/esr/jci030>. Disponible en: <https://academic.oup.com/esr/article-abstract/21/4/409/556916?redirectedFrom=fulltext> (consultado el 20.09.2018).

Lafuente, M. y Genatios, C. (2006). "¿Sociedad del Conocimiento o Sociedad de la Información?". *Comunicación: estudios venezolanos de comunicación*, 133, pp. 20-24. Disponible en:

<http://gumilla.org/biblioteca/bases/biblo/texto/COM2006133.pdf>

(consultado el 20.09.2018).

Lauretis, T. (2004). *Lenguaje, poder e identidad*. Madrid: Síntesis.

López López, P. y Samek, T. (2009). "Inclusión digital: un nuevo derecho humano". *Educación y Biblioteca*, 172, pp. 114-118. Disponible en:

<https://eprints.ucm.es/11567/> (consultado el 20.09.2018).

Mack, J. y Lansley, S. (1985). *Poor Britain*. Londres: Allen & Unwin.

Martín Serrano, M.; Piñuel, J. L.; Gracia, J. y Arias, M. A. (1982). *Teoría de la Comunicación I. Epistemología y análisis de la referencia*. La Habana: Corazón, editor. Disponible en:

<http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/2640/1/Martin%20Serrano.pdf>

(consultado el 20.09.2018).

Martín Serrano, M. (1995). "Modelos arquetípicos de las mujeres en la televisión". En Manuel Martín Serrano, Esperanza Martín Serrano y Vicente Baca Lagos (Coord.), *Las mujeres y la publicidad. Nosotras y vosotros según nos ve la televisión*, pp. 73-95. Madrid: Instituto de la Mujer.

Martínez Cantos, J. L. (2013). *La persistencia de la brecha digital de género. Análisis cuantitativo en España y Europa*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en:

<https://eprints.ucm.es/23115/1/T34827.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Martínez Cantos, J. L. y Castaño, C. (2017). "La brecha digital de género y la escasez de mujeres en las profesiones TIC". *Panorama Social*, 25, pp. 49-65. Disponible en:

<https://www.funcas.es/Publicaciones/Detalle.aspx?IdArt=23245> (consultado el 20.09.2018).

Matulic, M. V. (2010). "Nuevos perfiles de personas sin hogar en la ciudad de Barcelona: un reto pendiente de los servicios sociales de proximidad". *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, 48, pp. 9-30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3655827> (consultado el 20.09.2018).

Matulic, M. V. (2016). *Procesos de inclusión social de las personas sin hogar en la ciudad de Barcelona*. Tesis doctoral. Universidad de Barcelona. Disponible en: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/393958/MVMD_TESIS.pdf?sequence=1 (consultado el 20.09.2018).

Milcher, S. e Ivanov, A. (2008). "Inclusión social y desarrollo humano". *Revista Humanum*, Boletín 41. Disponible en: <http://www.dhl.hegoa.ehu.es/recursos/554> (consultado el 20.09.2018).

Millet, K. (1975). *La política sexual*. México, D.F.: Aguilar.

Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad (2018). *Estadísticas, encuestas e investigaciones*. Disponible en: <http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/violenciaEnCifras/home.htm> (consultado el 20.09.2018).

Monsoriu Flor, M. (2008). *Manual de redes sociales en Internet*. Madrid: Creaciones Copyright.

Morata, B; Morante M. L. y Trujillo, M. (2010). "I Seminario Interdisciplinar sobre Género y Sexualidad en el Siglo XXI: Política afectivo-sexual, Migraciones Femeninas y Vulnerabilidad Social". *Trabajo Social Global*, 2, pp. 242-262. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5304683.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Muñoz López, M.; Vázquez Cabrera, J. J.; Panadero Herrero, S. y Vázquez Valverde, C. (2003). "Características de las personas sin hogar en España: 30 años de estudios empíricos". *Cuadernos de Psiquiatría comunitaria*, 3(2), pp. 100-116. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1318687> (consultado el 20.09.2018).

OIT (1995). "The framework of ILO action against poverty". En G. Rodgers (ed.), *The poverty agenda and the ILO*. Ginebra: International Labour Organization.

ONU (1995). *The Copenhagen Declaration and Programme of Action*. Nueva York: Organización de las Naciones Unidas.

Pablos Escobar, L. de (2001). "Algunas cuestiones en relación con la pobreza femenina". *Documentos de Trabajo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales*, 10, pp. 1-28. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/6734/1/0110.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Pallarés, M. (2012). *Violencia de género: Reflexiones sobre la relación de pareja y la violencia contra las mujeres*. Barcelona: Marge Books.

Pérez Sedeño, E (2006). "Sexos, Géneros y otras especies: diferencias sin desigualdades". En Catalina Lara (Ed.), *Desequilibrio de género en Ciencia y Tecnología*. Sevilla: Editorial ArCiBel.

Rebollo Catalán, M. Á. y Vico Bosch, A. (2014). "El apoyo social percibido como factor de la inclusión digital de las mujeres de entorno rural en las redes sociales virtuales". *Comunicar*, 43. DOI: <https://doi.org/10.3916/C43-2014-17>. Disponible en: <https://recyt.fecyt.es/index.php/comunicar/article/view/29657> (consultado el 20.09.2018).

Rogers, E. M. (2001). "The Digital Divide". *Convergence*, 7(4), pp. 96-111. DOI: <https://doi.org/10.1177/135485650100700406>. Disponible en:

<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/135485650100700406>

(consultado el 20.09.2018).

Saltzman, J. (1992). *Equidad y género. Una teoría integrada de estabilidad y cambio*. Madrid: Cátedra.

Sanz González, V. (2006). "Las tecnologías de la información desde el punto de vista de género: posturas y propuestas desde el feminismo". *Isegoría*, 34, pp. 193-208. DOI: <https://doi.org/10.3989/isegoria.2006.i34.10>.

Disponible en:

<http://isegoria.revistas.csic.es/index.php/isegoria/article/view/10>

(consultado el 20.09.2018).

Sen, A. (2000). *Desarrollo y Libertad*. Buenos Aires: Planeta.

Spicker, P. (2009). "Definiciones de pobreza: doce grupos de significados". En P. Spicker, S. Álvarez Leguizamón y D. Gordon (Eds.), *Pobreza: un glosario internacional*, pp. 291-306. Buenos Aires: CLACSO. Disponible en:

<http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/clacso/crop/glosario/glosario.pdf>

(consultado el 20.09.2018).

Subirats, J. y Gomà, R. (Dir.) (2003). *Un paso más hacia la inclusión social. Generación de conocimiento, políticas y prácticas para la inclusión social*. Madrid: Plataforma de ONGs de Acción Social. Disponible en:

<https://observatorio-lisboa.eapn.pt/ficheiro/Un-paso-m%C3%A1s-hacia-la-Inclusi%C3%B3n-Social.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Subirats, J. (2004): "Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea". *Colección Estudios Sociales Fundación La Caixa*, 16, pp. 1-184. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/301824451_Pobreza_y_exclusion_social_Un_analisis_de_la_realidad_espanola_y_europea (consultado el

20.09.2018).

Subirats, J., Alfama, E. y Obradors, A. (2009). "Ciudadanía e inclusión social frente a las inseguridades contemporáneas. La significación del empleo". *Documentos de trabajo*, 32, pp. 133-142. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3049450> (consultado el 20.09.2018).

Subirats, J. (Coord.) (2010). *Ciudadanía e inclusión social. El tercer sector y las políticas públicas de acción social*. El Prat de Llobregat: Fundación Espla. Disponible en: <http://fundacionesplai.org/wp-content/uploads/sites/subidos/LibroCiudadaniaInclusionSocial2.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Telefónica S.A. (2004). *La sociedad de la información en España 2004*. Madrid: Telefónica.

Tezanos, J. F. (1999). *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Madrid: Sistema.

The Social Media Family (2018). *IV Estudios sobre los usuarios de Facebook, Twitter e Instagram en España*. Disponible en: https://www.abc.es/gestordocumental/uploads/internacional/Informe_RRSS_2018_The_Social_Media_Family.pdf (consultado el 20.09.2018).

Travieso, J. L. y Planella, J. (2008). "La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica". *UOC Papers*, 6, pp. 1-9. Disponible en: http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf (consultado el 20.09.2018).

Trigo Campoy, A. (2016). *Personas sin hogar y salud mental en la ciudad de Murcia*. Tesis doctoral. Universidad de Murcia.

Turkle, S. (1995). *Live on the Screen. Identity in the Age of the Internet*. New York: Touchstone Simon & Schuster.

Unescopress (2009). *UNESCO and Sun Microsystems Announce Joint Education and Community Development Effort Powered by Open Technologies*. Unesco. Disponible en: http://www.unesco.org/new/es/media-services/single-view/news/unesco_and_sun_microsystems_announce_joint_education_and_com/ (consultado el 20.09.2018).

Unión Internacional de Telecomunicaciones ITU (2010). *Informe: Midiendo la Sociedad de la Información*. Disponible en: http://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/idi/material/2011/MIS_2011_without_annex_5.pdf (consultado el 20.09.2018).

Unión Internacional de Telecomunicaciones ITU (2012). *Informe: Midiendo la Sociedad de la Información*. Disponible en: desde: <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2012/MIS2012-ExecSum-S.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Unión Internacional de Telecomunicaciones ITU (2013). *The world in 2013*. Disponible en: <https://www.itu.int/md/D10-RGQ07.3.1-INF-0006/es> (consultado el 20.09.2018).

Ugarte, D. de (2007). *El poder de las redes. Manual ilustrado para personas, colectivos y empresas abocadas al ciberactivismo*. Barcelona: El Cobre Ediciones.

Urbano Aljama, A. (2004). *La mujer drogodependiente: Especificidad de género y factores asociados*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Valkenburg, P. M.; Schouten, A. P. y Peter, J. (2005). "Adolescents identity experiments on the internet". *New Media & Society*, 7, pp. 383-402. DOI: <https://doi.org/10.1177/1461444805052282>. Disponible en: <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1461444805052282> (consultado el 20.09.2018).

Varona Aramburu, D. (2014). *La influencia de las redes sociales de internet en las prácticas, hábitos y técnicas de los periodistas Españoles*. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/25351/1/T35344.pdf> (consultado el 20.09.2018).

Villaseñor Rodríguez, I. y Calva González, J. J. (2015). "La investigación sobre el usuario 2.0". En *Desafíos y oportunidades de las Ciencias de la Información y la Documentación en la era digital: actas del VII Encuentro Ibérico EDICIC 2015* (Madrid, 16 y 17 de noviembre de 2015). Madrid: Universidad Complutense de Madrid. ISBN 978-84-608-3330-7.

Young, S. (2010). "The European Federation of National Organisations Working with the Homeless AISBL Gender Perspectives on Homelessness". The Magazine of FEANTSA, spring, pp. 2. Disponible en: https://www.feantsa.org/download/fea-005-18-annual-report_ok-1229423202942213053.pdf (consultado el 20.09.2018).

VIII. GLOSARIO

CRL: Centro de Rehabilitación Laboral.

ETHOS: *European Typology on Homelessness* o Tipología Europea de Personas Sin Hogar, en castellano.

FACIAM: Federación de Asociaciones de Centros para la Integración y Ayuda a Marginados.

FEANTSA: Federación Europea de Asociaciones Nacionales que trabajan con Personas Sin Hogar. *European Federation of National Organisations Working with the Homeless*, en inglés.

IAB: Interactive Advertising Bureau.

INE: Instituto Nacional de Estadística.

ITU: Unión Internacional de Telecomunicaciones.

MSH: Mujeres Sin Hogar.

MSRE: Mujeres Sin Riesgo de Exclusión.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

OIT: Organización Internacional del Trabajo.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

PSH: Persona Sin Hogar.

RAIS: Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral.

RMI: Renta Mínima de Inserción.

SAMUR: Servicio de Asistencia Municipal de Urgencia y Rescate.

SMI: Salario Mínimo Interprofesional.

TIC: Tecnologías de la información y la Comunicación.

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

XAPSLL: Xarxa d'Atenció a Persones Sense Llar.

IX. ANEXOS: ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD

9.1. Entrevistas en profundidad

ENTREVISTA 1

¿Qué edad tienes?

50.

¿Has usado Internet alguna vez?

No

¿Nunca lo has usado? ¿Jamás? ¿Y has tenido ganas de hacerlo?

Sí, lo que pasa es que no me he puesto nunca.

¿Nunca nadie te ha dicho de enseñarte?

No, no he estado metida en Internet nunca.

¿Y ordenadores, aunque no sea Internet?

Tampoco.

¿Entonces en el teléfono no tienes Internet?

No.

Pero ¿no es porque no te gustaría?

Sí, sí que me gustaría aprender.

¿Y por qué no has aprendido?

No sé... Cosas de la vida.

Nunca has tenido la iniciativa de hacerlo, pero sí te gustaría hacerlo.

Sí.

¿Y la gente que conoces a tu alrededor usa Internet?

Sí

¿Y para qué crees que lo usan?

Por cosas de trabajo.

¿Para trabajar?

Sí.

¿O buscar trabajo?

Sí.

¿Y para qué te gustaría a ti usarlo?

Por aprender cosas nuevas.

¿Por ejemplo?

Pues... como se pasa el paro o una cita médica, aprender cómo se pide...

¿Se te ocurre algo más para lo que se pueda usar?

No.

¿Para qué sabes tú que se usa?

Para buscar trabajo...

Se puede usar para eso, vale, ¿algo más se te ocurre?

No.

¿Cosas de buscar música o así, eso te gustaría a ti?

Sí, también.

¿Y cómo crees que se te puede dar? ¿Qué lo puedes aprender rápido o que no? ¿Cómo lo ves?

Depende, soy muy... Tengo que ir siempre con la chuletilla delante.

Pero normalmente las cosas así tecnológicas, ¿te cuesta aprenderlas?

Me cuesta bastante, por eso yo creo que no me he puesto.

¿Sí te cuesta?

Sí

Por ejemplo, una lavadora...

¡Ah, sí! ¡Una lavadora, sí! Y un equipo de música también, un microondas también...

¿Y esas cosas te costó aprenderlas?

No.

¿Por qué crees que un ordenador sí te va a costar?

Porque no me he puesto nunca.

Pero, ¿lo ves más difícil?

Depende...

¿De qué depende?

De si es fácil o es difícil.

No sabes cómo va a ser.

No.

Pero, ¿tú crees que se te puede dar bien?

Yo creo que sí, lo que pasa es que voy muy lenta.

Crees tú que vas lenta, porque no lo has hecho, ¿no?

No.

Y el teléfono móvil, por ejemplo, ¿tú tienes?

Sí.

¿Y para qué lo usas?

Pues para llamar, y para mandar algún mensaje.

Vale, y eso ¿te sale bien hacerlo?

Sí, sí.

Cuando lo aprendiste, ¿te costó o no?

Bueno... hasta que saqué de quicio a mi sobrino un poco.

¿Te enseñó tu sobrino?

Sí.

Pero ahora ya sabes usarlo.

Sí, sí.

¿Has oído alguna vez hablar de redes sociales?

Sí.

¿Y a qué te suena eso?

Pues... por ejemplo lo de la pornografía... Cuando hay gente que abusa de la pornografía.

¿Te suena a eso?

Sí.

Vale, ¿a qué más te suena?

Yo creo que no he oído hablar nada más que de eso.

Es decir, cuando has oído algo de redes sociales ¿va unido a pornografía y cosas así?

Sí.

Pues sirve para comunicarte con otras personas. Entonces, pueden ser personas que tú ya conoces, que tienen también redes sociales, desde familiares, conocidos, amigos... O también, gente que no se conoce y se conoce por Internet. Entonces, tú si tuvieras, ¿con quién te gustaría hablar?, ¿con gente que ya conoces o conocer a gente nueva?

Conocer a gente nueva.

¿Y qué tipo de gente te gustaría conocer?

Pues gente, por ejemplo, de mi edad para poder salir, ir al cine... o a dar una vuelta...

Y ¿hombres, mujeres...?

Mujeres.

¿Mejor mujeres?

Sí

¿Por qué?

Para hacer una pandilla, un grupo, para poder salir, como te decía antes.

¿Fuera de aquí tienes gente con la que hacer cosas o no?

Vamos, estaba yendo también al CRL (Centro de Rehabilitación Laboral) de Orcasitas, que es por lo que me enteré del curso este, porque vinimos un día a hacer una visita y me apunté al poco tiempo de estar...

¿Y allí conocías a gente?

Sí.

¿Y fuera de las actividades oficiales?

¡Ah, sí! Voy también a un curso de conocer Madrid, que he conocido a bastante gente también... Al gimnasio... Lo que pasa es que en el gimnasio es toda gente casada.

¿Y entonces están más ocupados para hacer cosas?

Sí.

Y con esa gente que vas a los cursos ¿alguna vez quedas para hacer algo fuera?

Sí, a vamos a ver alguna exposición, o algún museo, a un concierto de música...

¿Y tú dónde vives?

En un piso, con mi hermana y su familia.

¿Y siempre has vivido con ella o antes vivías en otro sitio?

No, antes vivía con mis padres en Ávila, porque soy de Ávila, pero cuando murió mi madre ya me vine a vivir con ella.

¿Y con tu hermana bien?

Sí.

¿Has tenido algún trabajo alguna vez?

He estado de auxiliar de enfermería, de ordenanza, y luego en el bar de mis padres, cuando teníamos bar.

Todo eso en Ávila, ¿no?

Sí.

¿Y aquí en Madrid?

Aquí trabajé de auxiliar de clínica en La Paz, en el 12 de Octubre, y luego también en residencias he dado prácticas cuando he hecho cursos, y luego estuve de ordenanza en el Centro Cultural de Arganzuela seis meses.

¿Y hace tiempo ya que no tienes trabajo?

Es que estoy jubilada ya. Me dieron una minusvalía absoluta hace dos años, y ya no trabajo.

Cuando conoces a gente nueva, ¿te suele costar relacionarte?

No, no me cuesta.

¿Hablas fácilmente con la gente?

Sí, sí.

Y crees que sí lo hicieras por Internet, ¿también lo harías fácilmente?

Sí, yo creo que sí.

O sea, que ¿sí te gustaría que te enseñaran?

Sí.

¿No conoces a nadie que te haya dicho que sí utiliza redes sociales?

No

¿Facebook te suena de algo?

Sí.

¿Lo has oído alguna vez?

Sí.

¿A quién se lo has oído?

A mis amigas, que dicen que se comunican con la gente por Facebook.

¿Y para qué crees que lo usan ellas?

Pues para quedar en algún sitio para poder salir.

¿Por qué piensas que los demás querrían contactar contigo por

No sé, ahora mismo no sé.

Pero, ¿tú estarías a vierta a contactar y conocer gente?

Sí.

ENTREVISTA 2

¿Habías usado Internet antes de venir aquí?

Sí, en la asociación Marillac.

¿Mucho?

Allí empecé a aprender porque no tenía ni idea de cómo se usaba un ordenador.

¿Y qué cosas hacías?

Usaba Word, PowerPoint, correo electrónico... casi nada...

Tú antes de eso, ¿no sabías nada?

Nada, nada, nada.

¿Y alguna vez habías pensado en aprender algo?

Sí, porque yo era bailarina y pensaba hacer algo nuevo, porque yo ya... lo otro no. Y digo me gusta la informática, voy a ver si puedo aprender.

¿Qué es lo que más te costó aprender?

Me ha costado aprender todo. Poco a poco.

¿Y no hay nada en especial?

Pues Excel me costaba más.

Internet, buscar cosas, el correo electrónico... ¿Te parece más fácil?

Ahora sí, ahora un poquito más, porque antes no tenía ni idea de nada.

Al principio, cuando empezaste te parecía...

Difícilísimo.

¿Pensabas que no ibas a saber algo?

Pues claro, porque yo me encontraba tan torpe de cabeza.

¿Por qué?

Porque yo había salido de una situación mala y me costaba centrarme en los programas, concentrarme mucho y mirar mucho las palabras, las letras cómo iban... Claro, yo he tenido un proceso bastante complicado.

¿Pensabas que a lo mejor no ibas a aprender?

No, porque me decía siempre: qué torpe soy, qué torpe, siempre era mi palabra, qué torpe. Entonces me lo explicaban otra vez, y otra vez... Digo: búa y que no me entero. Y tenía ganas porque me gustaba la informática.

Y ¿eso te pasaba solo con la tecnología o en general cuando aprendes cosas nuevas te pasa?

Con informática más que todo.

¿Por qué?

Porque lo veía muy difícil, y lo sigo viendo difícil, porque el tema de la informática yo pienso que es para la gente muy inteligente.

¿Y cómo crees que lo manejas tú ahora?

Pues de no saber nada a tener un poco de idea pues me alegra, ¿no? De decir me puedo meter en Word, me puedo en el correo o mandar mensajes, nada de eso yo entendía antes.

O sea, ¿ahora crees que más o menos lo manejas bien?

Vale, sí. No voy a decir... Si, que me puedo manejar ahora.

Porque ¿tú lo veías para gente más inteligente me has dicho?

Sí

¿Y tú no te veías así?

Pues no, no veía tan desarrollada mi mente como para meterme en un ordenador.

¿Y la gente que tienes alrededor lo usa? Aunque no sea con el ordenador, con el móvil...

Sí, porque ahora todo el mundo va por la calle con el... y digo: ¡que se choca, que se choca! Encima se meten dentro, porque van con los móviles y van mandando, o sea que...

¿Y tú fuera de aquí lo usas?

No, cuando estoy en clase porque no tengo y en mi casa tampoco tengo.

¿Y tampoco te da por decir voy a...?

Sí quiero hacerlo porque yo tengo un portátil., y entonces me gustaría poner Internet para meterme, y practicarlo y eso porque ahora con el nuevo curso de limpieza no voy a tener tanto tiempo, pero bueno...

¿Y qué te gustaría usar?

Pues todo. Todo porque es que me gusta todo. Es que me encanta un ordenador.

Pero, ¿así para el día a día?

Hombre, pues el correo más para mandar mensajes con mi familia, con mis amigos...

Y las redes sociales como Facebook, ¿ahora las usas o ya no las estás usando?

No, no, ahora ya no.

Y por ahí tú conectabas con...

Sí, sí, con mucha gente. Mi sobrina, y una amiga también que está en Palma de Mallorca, vive allí y también me mandaba...

Entonces, desde que no estás en clase, ¿ya no lo usas?

Ya no, aquí a lo mejor me meto, pero no me contestan. Yo no sé si es que lo haré mal o algo porque... O el correo me lo han dado mal y no puedo conectar con ellos. Por eso tengo unas ganas de poner en mi casa por lo menos para para practicar por las tardes.

Y sin Internet, ¿no conectas con ellos de otra forma?

No. Hombre... por teléfono, que me llamen, pero...

¿Pero no suelen normalmente?

No.

Y tú, cuando estabas en Facebook, ¿qué foto tenías? ¿Una foto tuya, o de otra cosa...

Hombre, tuve una foto mía, pero luego la borré o no sé qué... Se perdió lo que sea, y ya pues mi nombre.

¿Puede ser que tú tuvieras una foto como de una bailarina de flamenco?

Sí, pero ya es que la he perdido. No sé qué he hecho con eso, o la he borrado... o no sé.

Pero, ¿no eras tú, no? Era como un dibujo.

No, no, era un dibujo. Claro, no era yo. La cogí por Internet y la puse ahí, porque como me gusta el baile...

ENTREVISTA 3

¿Cuántos años tienes?

37 años.

¿Y de dónde eres?

De Rumanía.

¿Cuánto tiempo llevas en España?

14 años

¿Siempre has estado en Madrid?

Sí

Y cuando viniste a Madrid, ¿por qué viniste?

Para trabajar.

¿Porque en tu país no tenías trabajo?

Ganaba poco: 200 o 300 euros...

¿Ganabas poco dinero y querías un trabajo mejor?

Sí, como dependienta trabajaba.

Allí en Rumanía, ¿verdad? ¿Entonces decides verte a Madrid?

Sí

Vale, ¿porque conocías a alguien aquí en Madrid?

A mi hermana

¿Tenías una hermana que vivía aquí?

Dos.

¿Dos hermanas vivían en Madrid?

Sí

¿Entonces viniste y te quedabas con ellas?

Sí

¿Vivías con ellas?

Sí.

¿Y conseguiste trabajo fácilmente o te costó?

Sí, después de un mes

¿Y de que trabajabas?

En casas, con señoras y con niños

¿Cuidados de niños y de señoras mayores?

Sí

¿Limpiaba y esas cosas?

Sí.

¿Estuviste mucho tiempo?

Nueve meses.

¿Y vivías con tu hermana?

No.

¿Vivías en esa casa? ¿Estabas interna en una casa que limpia vas cuidabas a los niños?

Sí

¿Y te gustaba?

Sí

Y después, ¿qué pasó?, ¿te quedaste sin trabajo?

Me fui yo porque tenía un problema.

¿Te fuiste tú porque tú querías?

Sí y encontré otro trabajo con señora mayor. Me fui a Rumanía y regresé y encontré con una señora y ahí me quedé un año y 6 meses y se murió la señora

¿Hasta que se murió, estuviste trabajando con esta señora?

Sí.

Después empezaste a vivir en San Isidro el albergue.

Sí, empecé a tener alucinaciones, a ver cosas y a oír voces y entonces, me fui del trabajo claro. Estaba ahí con una señora también.

Entonces, cuando te diste cuenta de que te estaba pasando eso, ¿dejaste el trabajo?

Sí.

¿Fuiste al médico o algo?

Sí, me ingresaron.

Y cuando ya saliste, ¿qué pasó?

Cuando salí, pues no tenía casa y vivía en la calle, y luego, me recogió la Cruz Roja.

Vale y empezaste en San Isidro ahí.

Sí

¿Y cuánto tiempo estuviste en San Isidro?

Dos años.

¿Y te gustaba?

No, nada.

¿Y por qué no te gustaba?

La gente es muy mala...

¿Sí? ¿Por qué?

Te tocan los hombres y es horrible.

¿Los hombres te tocan?

Sí.

¿Y eso te pasaba mucho a menudo?

Sí, me pasaba bastante.

Y tú no estabas cómoda...

No, claro. ¿Quién va a estar cómoda si te tocan?

¿Hubieras preferido un sitio de sólo mujeres?

Sí, ahora como estoy, ahora estoy muy bien.

Porque ahora, ¿dónde estás?

En una residencia.

¿Y solo hay mujeres?

No, hay hombres también, pero son buenos.

¿No te tocan ni nada de eso?

No.

¿Y eso les pasaba también a otras mujeres donde tú estabas?

Creo que sí pero a mí mucho.

¿Y eso se lo decías tú a la gente que trabaja allí?

Claro.

¿Y qué tal que te decían?

Me tocó un chico, nada más. No me tocaron muchos. Pero no me gustó y uno me besó.

¿Y ponían medios a eso?

Sí, los ponían castigados.

¿Pero es algo que suele pasar allí?

Sí, creo que sí, porque hay mucha gente descarada y ahora estoy fenomenal.

Ahora estás mejor y te gusta dónde estás, ¿no?

Sí.

Y ahora te iba a preguntar sobre Internet. ¿Tú sueles usar Internet?

Lo uso en la residencia. Sí, escucho música, mucho.

¿Y cómo aprendiste tú a usar Internet?

Yo, aquí.

¿Aquí en estos talleres?

Sí.

¿Cuando estabas los lunes en clases de informática aquí?

Sí.

Antes de eso, ¿no lo habías usado nunca?

No.

¿Y te costó aprender o aprendiste fácilmente?

Un poquito.

¿Un poquito te costó?

Sí.

¿Y cómo crees que se te da Internet?

Se me da regular porque solamente se buscar música y películas y ahora sé buscar el Facebook.

¿También tienes cuenta de Facebook?

Sí.

Dices que se te da regular, ¿se te podría dar mejor?

Sí.

Vale, entonces internet lo usas sobre todo, me has dicho, para buscar música películas y Facebook. Eso es para lo que lo usas, ¿no?

Sí.

¿Para algo de empleo lo has usado alguna vez?

No.

¿No la has usado para buscar empleo?

No.

¿Pero te gustaría usarlo?

Sí.

¿Qué cosas te gustaría aprender?

Saber manejar la búsqueda de trabajo, buscar más cosas...

¿Y qué más cosas te podría gustar saber buscar por internet?

No sé, nada en especial...

¿No se te ocurre otra cosa?

No.

Facebook me has dicho que tienes, ¿no?

Sí.

Vale, ¿y dónde te lo hiciste?

Aquí (*en el centro*).

¿Y lo sueles usar?

Sí, en mi casa, sí.

¿Lo usas mucho?

Veo muchas cosas muchas fotos.

¿Y tienes muchos amigos por Facebook?

No, mis hermanas.

Y aparte de tus hermanas, ¿tienes a alguien más?

No, no.

O sea, ¿sólo gente que conoces, no?

Sí.

Si pudieras aprender más de Facebook o de las redes sociales, ¿sabes que Facebook es una red social?

¿Sí?

Sí, se le llama así, pero si pudieras aprender más de Facebook, ¿qué cosas te gustaría hacer con Facebook?

Hacer juegos.

¿Jugar a juegos?

Sí.

Vale y de contactar con gente, ¿tú prefieres contactar con personas que ya conoces de antes o con gente nueva?

No, no...

¿Tú prefieres gente que ya conoces?

Sí.

¿Contactar con ellas y así puedes hablar, no?

Claro.

¿Y ver las fotos?

Sí.

¿Tú tienes puesta una foto de perfil

Sí.

¿Y qué foto tienes?

Una foto normal.

¿Pero se te ve a ti en la foto?

Sí.

¿Y de cuerpo entero o de la cara?

Tengo una con un perrito en el brazo y una como así (*hace un gesto*), apoyada la cara sobre el brazo.

Como de cerca, ¿no?

Sí.

¿Sabes que se puede seguir por Facebook, también si quieres, a personas famosas?

Sí, pero no quiero.

¿Tú prefieres la gente que ya conoces?

¿La gente famosa quién?

Los que tú quieras: actores, cantantes, actrices, deportistas...

Cristiano Ronaldo.

¿Te gustaría? Si pudieras elegir un famoso o una famosa para tenerlo en Facebook y ver las cosas que publica, ¿a quiénes elegirías?

A Cristiano Ronaldo.

¿Y alguno más se te ocurre?

A Natalia Vodianova, es modelo.

La gente que tú conoces, con la que sueles hablar, ¿suele usar Facebook?

No mucho. Mis hermanas sí, pero no todas; una, alguna.

¿Pero que viven aquí en España?

Sí, dos.

¿Las que tienes en Facebook viven todas en España?

No, en Rumanía.

Y tenías hermanas por varios sitios del mundo, ¿verdad?

Sí.

¿Y también las tienes en Facebook?

Sí, las tengo todas.

Pero tú, ¿para qué crees que la gente, aunque no sean tus hermanas, en general suele usar Facebook?

No sé...

¿No sabes para que lo usan?

No, para poner fotos.

¿Y nunca te ha invitado gente que no te conoce a ser amiga en Facebook?

No.

¿No te han invitado?

No.

¿Y para qué crees que podrían querer contactar contigo?

No sé.

¿Y tú por qué querrías contactar con la gente?

Para conocerlas.

Pero tú me has dicho que prefieres gente que sí conoces.

Pero a famosos sí quiero.

De acuerdo, a famosos, ¿y qué te gustaría ver de esos famosos?

Su vida.

¿Las fotos que pongan de las cosas que hacen?

Sí. Me gusta conocer gente nueva; no en internet, sino fuera. Sí, me gusta fuera

¿Sí te gusta conocer gente nueva?

Sí.

¿Y te es fácil relacionarte con los demás o eres tímida?

Soy más tímida, sí.

¿Sí?, ¿te cuesta?

Sí.

¿Te cuesta relacionarte?

Sí.

Vas poco a poco. ¿Pero después sí te gusta conocer gente?

Sí, me da un poco de miedo, al principio.

¿Sí?, ¿por qué?

Porque no los conozco, no sé cómo son.

Vale, no sabes si van a ser personas que te gusten o no, ¿pero sí te gustaría conocer a más personas?

Sí, como a mí suelen besarme y eso. Cuando vine a España era más joven y guapa y un chico se tocó delante de mí y yo no sabía decirle a la Policía porque no sabía hablar español. Luego hice un curso de español y así aprendí.

¿Y eso ocurrió por la calle?

Sí.

¿Ibas tú por la calle? ¿Viste a un hombre tocándose delante de ti?

Sí, ha venido detrás de mí.

¿Y tú no sabías cómo decírselo a la Policía?

No.

Porque no sabías español.

Pero quería decirlo.

Y ya has aprendido.

Claro, ahora ya sé mucho.

¿Esas cosas te han pasado más veces?

No, ahora no.

¿Y por eso te da miedo conocer gente nueva?

Sí, por eso.

No quieres conocer ese tipo de gente, ¿no?

No, no.

Normal... Vale, entonces si tú pudieras aprender más cosas Internet, ¿qué sería?

Para buscar trabajo.

Trabajo y seguir buscando música, películas y para hablar con tus hermanas por Facebook.

ENTREVISTA 4

¿Cuántos años tienes?

60.

¿Eres española?

Sí.

¿De Madrid

No, de Toledo.

¿Por qué viniste a Madrid?

Vine de muy joven a los 18 años. Mi hija es de aquí de Madrid.

¿Viniste a buscar trabajo o por algo en especial?

No sé, allí no hacíamos nada.

Aquí había más cosas.

Sí, estuve trabajando en una cafetería, muchos años, aquí en Madrid.

¿Y encontraste trabajo fácil cuando llegaste a Madrid?

No creas, me costó.

Pero en la cafetería estuviste bien

Sí.

Ya después dejaste de trabajar.

Bueno, es que conocí a un hombre y me retiró.

¿Él no quería que trabajaras más?

No.

¿Y tú aceptaste?

Sí.

¿Porque te casaste?

No, no me casé.

Estabas con él y él no quería que trabajaras.

Sí, estuve 20 años con él. Lo que pasa que él se murió de una enfermedad.

¿Y tuviste a tu hija?

No, a mi hija la tuve con 19 años aquí en Madrid.

Entonces ya cuando él se murió tú no volviste a trabajar.

Sí, en el Ayuntamiento 3 meses luego otros 3 meses y así trimestral. Y también cuidando a una señora mayor.

¿Ibas a su casa?

Sí, iba a su casa, la vestía, hacía la cena. Era de noche.

¿Te quedabas a dormir allí?

Sí

¿Vivías aquí donde trabajabas?

Sí, bueno. Vivía con mi hija. Esto que te digo es en Toledo. En el Ayuntamiento y con señores mayores y eso ha sido en Toledo.

Viniste aquí a Madrid pero luego te volviste a Toledo.

Sí, me he ido, me he venido y así. De momento ahora estoy fija aquí.

Y hace tiempo que no trabajas, ¿no?

No, ahora estoy cobrando el RMI (Renta Mínima de Inserción).

¿Hace mucho tiempo?

Hace un año y pico.

¿Y en San Isidro llevas mucho tiempo viviendo?

No, yo en San Isidro no estoy.

¿Ahora estás en un piso o una pensión?

En una pensión.

¿Y te gusta?

Sí.

¿Te gusta más que el albergue?

Sí.

En el albergue ¿cuánto tiempo estuviste?

Unos 3 años. Antes estuve en la calle viviendo al menos unos 3 años seguidos.

¿Y qué tal en la calle?

Muy mal, estaba con mi perro.

¿Y siempre estabas en una zona fija?

Me iba de un lado para otro, porque a la gente le da por ti ya y tienes que cambiar.

¿Veías muchas mujeres en la calle?

Sí y parejas de hombre y mujer.

¿Hay más hombres solos o mujeres solas?

Yo creo que hay más hombres. Para la mujer es muy difícil la calle.

¿Por qué?

Porque el hombre, como tiene facilidad para orinar y todo...Y, además, a un hombre se le ve orinar y está visto y comprobado que no le critican. Sin embargo, una mujer se pone en un parque o lo que sea y la critican.

¿Y las cosas de la higiene de las mujeres?

Yo tenía una mujer que me ayudaba, que me lavaba la ropa y había un sitio de Cáritas al que iba a bañarme todas las semanas. Fíjate tú, en la calle eso es mucho.

¿Y todo el tema de la menstruación?

No, yo no tenía regla ya. Yo estuve en la calle viviendo de mayor ya.

3 años es bastante tiempo.

Sí, es bastante.

¿Ahora estás más contenta?

Sí, estaba con mi perro. Ahora es que mi perro ya se ha muerto.

¿Y cuando entraste en San Isidro?

Se quedó mi hermana con él.

¿Y cómo fue el paso para entrar en San Isidro?

Me entró el SAMUR.

¿Cómo fue?

Me lo propusieron mucho antes, lo que pasa es que a mi perro no tenía dónde dejarlo.

No te querías ir por el perro.

Es que el perro ha pasado mucho conmigo, llevaba mucho tiempo con él y para lo bueno y para lo malo. Siempre ha estado conmigo, entonces le quería como a una persona, ya sé que parece de tontos.

Entonces tú no querías dejar al perro solo y por eso estuviste más tiempo en la calle.

Sí, hasta que llamé a mi hermana, un día, en Toledo y dijo que ella se quedaba con el perro.

Entonces el perro se fue a Toledo con tu hermana y entraste en el albergue.

Sí.

¿Y en el albergue qué tal?

Bueno, a mí no me han tratado mal.

¿Y lo que me decías de que en la calle es muy difícil para las mujeres?

Sí, sobre todo cuando no tienes dinero y tienes que pedir.

En el albergue, ¿ves que también puede ser más difícil para las mujeres?

No. Yo creo que no.

¿Ahí no ves tanta diferencia?

No. Donde veo diferencia es en la calle. Sobre todo si no estás acompañada con un hombre. Estás sola, eres vulnerable porque estás con un animal. A mí me han amenazado que me van a matar al perro.

¿Quién?

La misma gente que vive en la calle. Mujeres y hombres por igual. Te amenazan porque ven que eres vulnerable y entonces, van a lo que más daño te hace.

Cuando estabas en San Isidro, ¿tenías buena relación con la gente?

Sí, porque yo pasaba de todo.

¿No había nada desagradable?

Hombre, siempre ha habido gente, sobre todo mujeres, que te dicen cosas. Peleas e historias. Pero como a mí no me gustan las peleas...

No entrabas en nada de eso.

No. Podía entrar en algo de conversación pero llegar a pegarme como otras se han pegado, las han cogido en la calle y les han dado una paliza, no.

¿Nunca te ha pasado?

En ese aspecto no. Pero en la calle sí me han robado y me han pegado y todo.

¿Otras personas que vivían en la calle?

Sí. Es que al vivir en la calle los de la calle son los peores enemigos que puedes tener. Son los que te atacan, los que te amenazan, los que te roban, los que te pegan. En la calle sí me han pasado muchas cosas. Ahí es que te cogen desprevenida y te dan.

¿Sin ningún motivo?

El motivo que ellos crean conveniente. No hay ninguno en concreto.

Pero no hay una discusión ni nada.

Sí, bueno, a veces ha habido discusiones pero yo no las he provocado porque a mí, yo como estaba vulnerable en la calle no quería líos, lo evitaba. Pero hay gente que bebe, que se droga, se toman pastillas, éxtasis, historias, y cuando toman todo eso mezclado...

La tomaban contigo o con quien fuera.

Con quien fuera. Y más porque yo no bebía ni fumaba ni me drogaba. A mí el SAMUR me decía que cómo había aguantado sin fumar, sin drogarme, sin

beber. Y no creas que las mujeres no se drogan ni beben y toman éxtasis e historias, que sí que las toman. Mezclan. Y yo he visto gente morir en la calle.

Por drogarse, te refieres...

Sí. Por drogarse y mezclar, con pastillas... A lo mejor, he visto gente que les han metido en el vino pastillas, los mismos de la calle, les meten pastillas en el vino porque no se enteran.

¿Les meten otras personas a ellos pastillas en el vino?

Sí.

No que ellos mismos se las tomen.

No, ellos se las toman por su cuenta. Pero hubo una época, ahora no sé si lo harán, que metían pastillas fuertes, ibuprofeno, pastillas para dormir, antibióticos fuertes... para drogarlos, para que no supieran dónde andan, para matarlos. A mí no me lo han hecho nunca, porque no he bebido.

Claro. Y tú al no beber te dabas cuenta de todo.

Efectivamente. Tenía que estar al loro porque a mí ya me habían amenazado que me iban a matar al perro, que me iban a robar, que me iban a matar a mí también.

Pero nunca te pasó nada

No, gracias a Dios.

¿Y dormías tranquila así?

El sueño te rendía. En la calle se duerme mucho. Porque el sol, el aire, el frío, todo...y lo peor que he llevado es cuando llovía.

¿Y los meses de invierno de mucho frío?

Eso lo aguantaba, porque te vas a sitios en los que pides mantas, te haces con plásticos... Cuando llovía era lo peor, porque el suelo se encharcaba, porque normalmente estabas en parques, la tierra se encharcaba y te podías llenar de agua a tope.

¿No tenías algún sitio donde meterte a cubierto?

Sí. Al final, en Plaza de España, buscabas un sitio ahí en la plaza de los cubos, que ahí cuando llovía nos metíamos. Pero al final, llegó un tiempo que nos echaron de allí. Se quejaron los vecinos, porque había gente que bebía, que armaba jaleos.

¿Has usado alguna vez internet?

No.

¿Nunca?

Nunca.

¿Por qué?

No lo entiendo, ni quiero entenderlo. No me gusta.

¿No te llama la atención?

No, para nada.

¿Por qué crees que no te va a gustar?

No sé, porque lo creo que yo no entiendo que no voy a saber termina por no gustarme.

¿Y por qué crees que no vas a saber?

Pues no sé. Ya ves como soy para los ordenadores, qué torpe.

Porque nunca lo has usado, claro. Pero por ejemplo, ¿teléfono móvil tienes?

Sí, tengo móvil pero antiguo.

Que no tiene internet...

No.

Para llamar y mensajes. ¿Y cómo te comunicas con el móvil, te va bien?

Me mandan mensajes, yo no sé mandarlos. Leerlos sí. Y me llaman y puedo llamar.

Entonces piensas que no lo vas a entender y por eso no lo usas

No me hago a la idea y es que tampoco me lo propongo.

¿Y no piensas qué cosas podrías hacer con internet?

Pienso que internet es un peligro.

¿Por qué?

Pasan muchas cosas a través de internet. Puedes conocer a gente que no conoces, que no conoces lo suficiente y puedes patinar en eso. Por las cosas que dice la televisión.

¿Te refieres a gente que vaya con malas intenciones?

Sí. Por internet pasan muchas cosas, eso lo sé.

¿Y no se te ocurre nada bueno que pueda tener?

Pues sí, puedes pedir artículos por internet. Mi hermana por ejemplo internet le gusta y lo entiende. Lo entiende por el teléfono y también tiene *tablet*, a ella se le da muy bien, le gusta todo eso.

¿Y a ti no la ves y te entran ganas?

Me ha intentado enseñar ella y no.

¿Sabes lo que son las redes sociales?

Sí, gente que dices cosas, expresa cosas en las redes sociales. Pero hay cosas que benefician y cosas que perjudican.

¿A qué te refieres?

Pues no sé, cosas que no son verdad, que las divulgan por las redes y perjudican a mucha gente.

Así que internet lo ves como difícil y peligroso. ¿No hay nada que te motive a usarlo y aprender?

No. Sin embargo un libro lo veo bien, ver la televisión, ver programas, ver programas de animales y programas de gente entendida y cosas así me parecen muy bien.

Tu miedo es la gente que pueda estar al otro lado.

Efectivamente, lo que no puedo ver ni tocar ni saber.

Entonces, ver un vídeo de música o de animales ¿lo verías por internet?

Puede ser que sí, sí. Eso sí. O películas, o música, yo creo que sí. Pero no divulgar cosas sin sentido que se hablan en las redes que están perjudicando muchas veces a la gente. Porque se rigen las modas que sacan, luego las hacen y se perjudica a la gente.

¿Lo ves peligroso?

Sí, más bien sí.

ENTREVISTA 5:

¿Eres de aquí, de Madrid?

No.

¿De dónde eres?

De Talavera, de un pueblo cerca de Talavera.

¿Y cuánto tiempo llevas viviendo en Madrid?

Muchos años, como 20 o por ahí.

¿Por qué viniste a Madrid?

Porque me echó mi madre de casa, para que me buscara yo la vida. Entonces yo me vine. Estuve trabajando de externa, luego me quedé sin trabajo y sin medios y me tuve que ir al albergue

Cuando llegaste a Madrid, ¿encontraste trabajo rápido?

No, tardé como 8 meses, pero lo encontré.

Hasta que lo encontraste, ¿dónde vivías?

En una pensión.

¿Y tenías tu dinero para pagarla?

Bueno, es que trabajaba de externa limpiando, de asistenta, y me iba pagando la pensión.

Entonces, después te quedaste sin trabajo.

Sí, después encontré un trabajo de externa fijo, de 4 años, y después me quedé sin trabajo y me fui al albergue.

¿Fuiste directamente al albergue?

Llevo en el albergue 20 años, desde que me vine del pueblo. Me vine en el 92 y hasta ahora.

¿Y en qué año entraste en el albergue?

En el 96.

Antes del albergue, ¿nunca te quedaste en la calle?

En la calle no, porque cuando me quedé en la calle, sin medios, esa noche me llevaron al albergue.

¿Del SAMUR?

Sí.

Del SAMUR te propusieron ir al albergue y ya fuiste.

Sí.

¿Y ya llevas allí 20 años?

Sí.

Mucho tiempo, ¿no?

Sí.

¿Y te gusta?

Hombre, ya me he acostumbrado y ahora vivo la vida rutinaria de estar ahí. Vengo aquí a clase y ya, por lo menos...

¿Y al principio te costaba?

Sí.

¿Porque era muy diferente?

No, era igual. Lo que pasa es que ya me he acostumbrado.

Me refiero a diferente a vivir en tu casa.

Sí. Es que luego, me puse mala y estoy de médicos y eso.

Y ya te quedaste allí. ¿Y allí conoces a mucha gente?

A casi todos los que viven. De vista.

¿Y de llevarte mejor?

No me relaciono mucho con la gente.

¿No hay ni una persona con la que te lleves mejor?

No.

¿Cómo es la relación con el resto de hombres y mujeres que viven allí?

Normal.

¿Nunca has tenido ningún problema con nadie o te has sentido incómoda?

No.

¿Alguna vez has usado internet?

No, no me gusta.

¿Nunca?

No.

¿Por qué no te gusta?

Porque no lo sé manejar.

¿Y no tienes ganas de aprender?

No.

¿Por qué?

Porque me parece un poco complicado para mí.

¿Crees que te costaría mucho?

Sí.

¿Tienes teléfono móvil?

No, no tengo.

¿Has usado lavadoras, por ejemplo?

Sí, lavadora sí.

¿Y esa sí la sabes usar bien?

Sí. Me explica mi hermana el botón al que le tengo que dar y le doy.

¿Y microondas u otros aparatos de la casa?

Microondas no tengo.

¿Y en casa de tu hermana?

No.

¿Por qué piensas que te puede costar tanto aprenderlo?

Es que no me gusta.

¿No hay nada para lo que te motive usarlo?

Es que no me motiva porque me resulta un poco difícil, complicado.

Y si te pudieran enseñar, ¿qué cosas te gustaría buscar en internet?

¿Para qué lo usarías?

Para ver vídeos.

¿De qué tipo? ¿De música, películas...?

De música y de películas.

¿Se te ocurre algo más para lo que lo podrías usar?

No.

La gente que tienes a tu alrededor todos los días, ¿suele usar internet?

No.

¿Sabes lo que son las redes sociales?

Los trabajadores sociales.

No. Redes sociales. ¿Lo has escuchado alguna vez?

No.

¿Facebook?

Tampoco.

¿Usarías internet para conocer gente?

No.

¿Y para contactar con gente que ya conoces pero que está lejos o que hace tiempo que no ves?

No.

¿Solo tienes contacto con tu hermana?

Sí. Tengo otro hermano pero no vive aquí y no le veo casi nunca.

¿Y por teléfono?

No.

¿Te llevas bien con él?

Sí, normal.

Entonces con quien te relacionas en tu día a día es con tu hermana, que vas a su casa, la gente del albergue pero no tienes amistad con ninguno tratas lo justo y la gente que conoces aquí en los talleres.

Sí.

¿Y nunca tienes ganas de conocer a gente nueva o relacionarte más con gente?

No, yo creo que ya me relaciono bastante.

Cuando la gente viene a hablar contigo, ¿sueles seguirle la conversación o no te gusta hablar mucho?

Me gusta hablar poco pero si le conozco sí que hablo con él, aquí en clases si me hablan yo me relaciono bien con él. Pero si no le conozco no me gusta.

¿Y si te dijeran de hacer algo fuera de aquí querrías?

No.

¿Qué te gusta hacer en tu tiempo libre?

Por las tardes me doy un paseo y luego ya me voy al albergue. Porque allí solamente estoy para dormir.

¿Sales de aquí y comes en el albergue?

No.

¿Vas a comer a otro sitio?

Sí.

Y después te vas a dar un paseo.

Sí.

¿Por algún sitio que te gusta?

Sí, por las tardes voy a La Vaguada y luego ya me cojo el autobús a Moncloa y luego ya me voy al albergue.

¿Lo sueles hacer todos los días?

Sí.

Pero hay días que vas a casa de tu hermana, ¿no?

Sí. Lo martes, los viernes y los domingos, voy a casa de mi hermana.

¿Estás toda la mañana?

Y todo el día, y por la tarde. Voy por la mañana y por la tarde me voy y ya me voy al albergue.

¿Y esos días vas a pasear?

No, de casa de mi hermana me voy directamente al albergue.

¿Comes allí?

Sí.

¿Y allí haces tareas del hogar?

Sí, limpio el baño y me ducho y me lavo allí la ropa. Y después de comer, recojo los platos y la cocina.

¿Tu hermana vive sola?

Sí.

¿Sin hijos?

Sí. Pero no me puedo quedar con ella, porque la casa es muy pequeña y ella no quiere que viva con ella, porque ya lo hemos intentado pero no quiere. Pero me ayuda. Ella me aporta esa ayuda de ir los martes, los viernes y los domingos.

Entonces internet no lo quieres para nada.

No.

¿Y si alguien te dijera que te podría enseñar?

No, quiero.

¿Porque piensas que es difícil y no vas a saber hacerlo?

Sí.

Pero, ¿te consideras una persona inteligente?

No.

¿Por qué?

Porque cuando me cuesta hacer una cosa, sé que no la voy a poder hacer. Porque soy una persona que me enseñan una cosa, pero fácil y despacio, y aprendo un poco. Pero yo, internet, no.

Cuando aprendes cosas nuevas, ¿te cuesta mucho siempre?

Si me lo explican un poquito, porque si me lo explican mucho, muy fuerte, no me entra en la cabeza. Tengo complicaciones para entender si la explicación es muy larga y muy profunda.

¿Por eso piensas que internet va a ser muy complicado para ti?

Sí.

Lo único para lo que lo podrías usar, me has dicho, es para ver vídeos de música y películas.

Sí

Pero que alguien te los ponga, ¿Tú no? ¿No querrías aprender ni eso, cómo ponerte los vídeos tú sola?

No, no creo que sepa. Hombre, si me lo explican...pero luego se me olvida.

ENTREVISTA 6

¿Cuántos años tienes?

49

¿De dónde eres?

De Madrid.

¿Ahora estás viviendo en un piso?

Llevo desde primeros de mes viviendo en un piso.

¿Hace mucho tiempo que ya no vives en el albergue, verdad?

Sí. 5 años. Voy a hacer 6 a final de año.

¿Con alquiler y todo?

Sí.

Ahora vamos a hablar de internet. ¿Tú habías usado internet antes de venir a este centro?

Sí, yo me saqué el título de ofimática e internet en el año 2004/2005. O 2000/2001, por ahí.

¿También era internet?

Sí. Ofimática e internet. En la Universidad Complutense.

¿Y tú, por tu cuenta, lo usabas?

No. Bueno, más o menos, usaba algo de internet pero no me sabía meter muy bien en las páginas, hasta que me saqué el curso.

¿Y para qué lo usabas?

Lo usaba para ver alguna página o ver alguna información.

¿Ver noticias?

Sí.

¿Qué tipo de páginas te gusta ver en internet?

A lo mejor, me metía en buscar alguna calle o cosas así, buscar alguna dirección...

¿Te costó aprender?

Sí, un poco me costó, pero no mucho.

¿Crees que ahora lo manejas bien?

Sí, ya manejo más.

Y ahora que sabes más, ¿para qué sueles usarlo?

Pues para todo. Busco direcciones...

¿Música, por ejemplo?

Sí, música o si quiero enterarme de alguna noticia, me meto y busco la noticia.

¿Películas?

Sí, películas.

¿Y redes sociales?

Redes sociales también.

¿Cuáles tienes?

Facebook, el Messenger, el Instagram...

¿Y cuál usas más?

Facebook.

¿Con qué frecuencia lo usas?

Durante la tarde estoy casi toda la tarde, 1 hora, 2 horas...

¿Todos los días?

Todos los días.

¿Tienes muchos amigos en Facebook?

Sí.

¿Es gente que conoces en persona o desconocidos?

Gente que conozco en persona y a lo mejor, gente que no conozco tanto. O sea, que he hecho amistad a través de Facebook. Les he conocido por Facebook.

¿Para qué sueles usar Facebook?

Pues conozco alguna gente, hago amigos, mando recetas o mando alguna noticia...

¿La gente de tu entorno suele usar las redes sociales?

Sí.

¿Para qué lo usan ellos o ellas?

Para compartir cosas y hablar con gente.

¿Tienes más amigos hombres o mujeres en Facebook?

Hay de todo, hombres y mujeres. Creo que tengo más hombres que mujeres.

¿Por qué crees que es eso?

No sé, a lo mejor congenio más con hombres que con mujeres.

¿En la vida real también tienes más amigos hombres que mujeres?

No, tengo amigas también.

¿Entonces es sólo en Facebook?

Sí.

¿Para relacionarte, con quién te cuesta más o te cuesta menos?

No, yo soy una chica muy abierta, creo. Yo creo que no tengo problemas a la hora de relacionarme.

¿Sientes que te tratan bien tanto unos como otras?

Sí. No suelo tener problemas. Mira, antes he estado en Lourdes y genial, tanto con hombres como con mujeres.

¿Conociste gente nueva?

Sí, he conocido gente nueva y he hecho amistades y me llevo muy bien con todo el mundo.

¿A la gente que conoces en Lourdes, por ejemplo, o en actividades similares, sueles buscarlas después en Facebook?

Es que no creo que tengan Facebook. He estado buscando y no los he encontrado.

¿Y buscas las fotos de las excursiones?

Sí, las fotos sí las he encontrado y las tengo guardadas.

¿Y por dónde las comparten?

Es que no me acuerdo cómo se llama.

¿Alguien te ha pasado fotos?

Sí, me han mandado fotos y entonces yo las he publicado en Facebook. Cuando te pone "comentar foto" yo he hecho un comentario y la he publicado.

¿Esas fotos por dónde te las pasaban?

Por Facebook.

¿Y quién las publicaba?

Yo creo que era el equipo con el que he ido.

Entonces también te comunicas con ellos por Facebook y estás informada de cosas, ¿no?

Sí.

Si pudieras aprender más de lo que sabes de redes sociales, ¿qué te gustaría saber?

No se me ocurre qué contestarte.

¿Y de internet en general?

No se me ocurre.

En tu foto de perfil, ¿sales tú u otras personas?

Salgo yo con una voluntaria de Lourdes.

¿De cuerpo entero o la cara?

La cara.

¿A ella también la tienes por Facebook?

Sí.

¿Entonces a los voluntarios también les tienes en Facebook?

Sí.

¿Sigues a gente famosa por Facebook?

Sí. A Andy y Lucas, Manuel Carrasco, Antonio Orozco...

¿Todos cantantes?

Y del equipo Real Madrid a casi todos.

¿Por qué piensas que la gente quiere contactar contigo por Facebook?

No sé, porque es una manera de comunicarnos o de hacer amistades.

¿A ti para qué te gusta usarlo?

Para eso, para comunicarme y para hacer amistades y conectar con la gente.

¿Comunicarte con gente que ya conoces y también conocer a gente nueva?

Exacto.

Me has dicho que en el día a día conoces a gente por las excusiones y eso, pero ¿te gustaría conocer a más gente?

Sí.

¿Solo para hablar o también te gustaría para hacer cosas fuera o verse?

Sí, también.

¿Si conocieras a alguien por internet quedarías después en persona y harías cosas?

Sí.

Sabes que hay gente que tiene miedo a conocer gente por redes sociales. ¿A ti no te preocupa?

No creo que me diera reparo.

¿Estás abierta a conocer a gente?

Sí.

¿Para buscar empleo has usado internet alguna vez?

Sí.

¿Has llegado a aplicar a ofertas de trabajo?

Sí.

¿Te han llamado de algo?

Sí, alguna vez me han llamado.

¿Entonces te ha ido bien?

Sí.

¿Se te ocurre algo más sobre el uso de internet?

Que internet te vale para todo, para buscar trabajo, para hacer amistades, para todo.

¿Entonces lo usas todos los días?

Sí.

ENTREVISTA 7

¿Cuántos años tienes?

54.

¿De dónde eres?

Madrid.

¿Siempre has vivido aquí?

Sí. En Córdoba.

¿Fuiste por trabajo?

Por si encontrábamos algo, porque fue cuando me quedé sin piso y sin nada. A ver si encontrábamos trabajo y casa.

¿Y encontraste?

No.

Donde vives ahora, en San Isidro, ¿cuánto tiempo llevas?

1 año y algo.

¿Antes dónde vivías?

Estuve una temporada con mis hijos.

¿Qué tal en el centro, en San Isidro? ¿Te gusta?

Bien. Yo estoy bien.

¿Y la convivencia con la gente?

Tampoco hablamos con mucha gente porque tampoco se dan a ello, cada uno va a lo suyo. Van por libre, entonces, yo estoy allí y no salgo mucho a la calle. No por nada en especial sino porque no me apetece tampoco.

¿No has tenido nunca ningún problema con nadie?

He tenido uno no muy grave pero lo corto pronto. Hablo con quien tengo que hablar y se acabó. Lo corto por lo sano.

En general allí, ¿qué tal la relación entre hombres y mujeres?

Bien, hay grupos que bien. Hay otros que, bueno, son más...

Pero tú no te sientes incómoda.

No.

¿Allí tienen todos los útiles que necesitas para higiene y para todo?

Sí, aparte que ya me lo compro yo. Pero vamos, si me hiciera falta sí, también los hay.

¿Has usado internet alguna vez?

Todavía no lo manejo bien.

¿Alguna vez lo has usado?

No, no lo he usado. He hecho intentos pero por miedo a meter la pata no he seguido.

Cuando lo has intentado, ¿dónde ha sido?

Allí en San Isidro.

¿Hay una sala de ordenadores?

Sí, pero nada más hay uno con internet. Así que hay cola.

¿Lo has intentado por tu cuenta o te ha ayudado alguien?

No, cuando he ido con alguien para que usara internet y ya de paso.

¿Lo ves como algo difícil de aprender?

No, no creo que sea difícil. Cogerle el tranquillo, vamos.

¿Por qué no te has puesto?

Porque nada más que hay un ordenador allí. En el momento que hay uno, porque se explayan bien algunos y para estar esperando cojo y me voy y ya está.

¿Si tuvieras más lo intentarías?

Sí, quizás sí.

¿Qué tipo de cosas te gustaría buscar en internet?

Información de trabajos y generalizada. Noticias.

¿Y música?

Trabajo.

¿Y de qué buscarías trabajo?

Pues yo siempre he sido más bien auxiliar administrativo. Y vigilante de críos. Yo he trabajado 14 años en un cole.

¿Con niños?

Desde preescolar hasta COU.

Y para música y películas, ¿lo usarías si tuvieras donde hacerlo?

Sí. Más bien escuchar música. Pero también alguna película que estuviera interesante de acción, pero no *americanadas*.

¿La gente que conoces suele usar internet?

Sí, la mayoría de la gente lo usa. Lo que pasa es que solo hay un ordenador para todos los que somos.

Ahora que han puesto wifi, ¿hay gente que con los teléfonos se pone a usar internet?

Pues puede ser. Yo no me he fijado mucho porque yo como me pongo en el otro lado tampoco me fijo mucho.

¿Tienes teléfono?

Tengo móvil, pero no tengo ni wifi, ni nada. Tampoco es algo que me llame la atención. Lo tengo para lo necesario.

¿Has oído alguna vez lo que es una red social?

Lo de red social sí lo he oído.

¿Y a qué te suena?

Pues si te digo la verdad, a nada, porque puedo pensar un montón de cosas por red social.

¿Si te propusieran ayudarte a hacerte una lo harías?

Sí.

¿Y con quién te gustaría conectar? ¿Gente que ya conoces o gente nueva?

Gente nueva.

¿En tu día a día sueles conocer a gente?

No.

¿Tienes amigos o amigas?

Sí. Hay un grupito porque también hacemos cosas allí. Pero realmente, con quien voy siempre es con E.

¿Entonces te gustaría conocer a más gente?

Sí, conocer a gente en condiciones.

¿Te gustaría conocer a hombres, mujeres o de todo?

Me da igual. Tampoco tengo predilección por una cosa o por otra.

¿Sería solo para hablar o quedarías con ellos?

Depende. Si me conviene y me gusta, podría quedar.

¿Compartirías tus fotos?

No.

¿Por qué?

No por nada en especial, pero estar dando fotos por ahí más no es una cosa que me llame la atención. Prefiero que me vean al natural. ¿Para qué quieren ver una foto mía?

Para ver cómo eres, a lo mejor.

Pues que se lo imaginen. Yo es que no soy muy de fotos.

¿No te gusta que saquen fotos?

Hombre, si me sacan alguna... pero no me voy a estar poniendo aposta. No es una cosa que me llame la atención.

¿A gente que ya conoces de antes la buscarías por internet?

Sí, por qué no.

¿Ahora tienes alguna relación con gente de tu pasado? ¿Familia?

Nulo. Familia nada más que mi madre y mis hijos y mi hermano.

¿No te llevas bien con ellos?

No, hace tiempo ya que no. No tengo relación.

¿Y querrías tenerla?

No.

Entonces solo con tu madre, tus hijos y tu hermano. ¿Con ellos sí conectarías?

Sí. Incluso con algún amigo o la novia de mis hijos.

¿Y amigos o gente que conocieras de antes y hace tiempo que no veas?

Difícilmente. Sí tengo, pero no sé si daría con ellos.

¿Prefieres conocer gente nueva?

Sí, me gustaría ver cómo están ciertas personas, pero no sé si daría con ellos.

¿Los buscarías?

Sí, porque ha habido muy buena relación. Cuando te ha faltado una persona pues intentaría, después de tanto tiempo, ver cómo está y saber algo de ella.

¿Crees que te costaría aprender esas cosas?

No creo que me costase. Todo es ponerse.

¿No lo ves como algo complicado entonces?

Hombre, tampoco. Yo creo que me costaría, a lo mejor un poco, pero tampoco, teniendo el manejo de teclado y demás...

Porque me has ido que lo de teclear sí lo controlas.

Claro, porque yo tengo mecanografía.

¿Has hecho un curso de mecanografía?

Un curso no, yo tengo el título de mecanografía. Lo que sí sería es aprender la informática en sí.

¿Y te costó la mecanografía?

No. Te puedo decir que son 3 cursos. Me examiné de primero, aprobé y seguí haciendo prácticas, que no llegó a un año y me examiné de segundo y de tercero a la vez.

¿Lo viste hasta más fácil de lo que pensabas?

Sí, a mí se me da muy bien esto. Además, método ciego, que tú no miras las teclas. Que a eso se tiene que acostumbrar uno. Entonces, lo ves todo en la pantalla o lo que estés escribiendo en papel.

¿Te sirvió después para encontrar un trabajo?

Sí, porque en el trabajo del colegio me metieron en la parte del despacho.

¿Hace mucho que no trabajas?

Hace unos dos años. En realidad, hasta que entré en San Isidro y empecé con los cursos estos...

No estabas activa.

No.

¿A ti te gusta estar haciendo cosas?

Pues sí, estar entretenida. Por lo menos, la cabeza no está dando vueltas.

¿Cuándo trabajabas te gustaba?

Sí.

¿Por qué dejaste de trabajar?

Por la circunstancia de que me quedé sin nada y no encontraba nada. Cogían nada más que gente joven.

¿Por eso fuiste a San Isidro?

Porque me separé, me fui con mis hijos, mis hijos tenían que trabajar. A mí la memoria ya me iba fallando y mis hijos tenían miedo de que me quedara sola. Porque ellos se iban por la mañana y no venían hasta por la noche. O alguno venía antes y otros, después.

¿Mantienes contacto con ellos?

Sí, sí. Ellos vienen a verme y eso.

¿Entonces en San Isidro estás bien?

Sí, no tengo problemas.

ENTREVISTA 8

¿De dónde eres?

De Brasil.

¿Y cuánto tiempo llevas en España?

19 años y 3 meses.

¿Y por qué viniste a España?

A trabajar.

No tenías trabajo allí.

No y también porque no quería estar en Brasil.

¿Por qué no te gustaba la situación allí?

No, con mi familia.

Cuando llegaste aquí, encontraste trabajo.

Sí, vine con una amiga a León, con un trabajo para cuidar de sus hijos pequeños.

¿Era una amiga que tú tenías ya de antes?

Sí, tenía 51 años o por ahí. Me compró el billete y después, yo fui descontando, fui pagando.

O sea que tú, con tu trabajo, le vas pagando el billete.

Era poco en esa época.

¿Y tú de qué la conocías a ella?

De Brasil, de amiga.

¿Era brasileña?

Sí y casada con un portugués.

O sea, que primero estuviste en León, ¿mucho tiempo?

Mucho no me acuerdo... Después en Portugal y después, ya fui aprendiendo de la vida sola, por ahí, buscar trabajo de camarera, alquilar un piso...

¿Has tenido muchos trabajos?

Sólo como camarera y cuidando señores mayores también.

¿Y te ha costado encontrar trabajo aquí?

Un poco en esa época, sí.

¿Tú, en Brasil, habías trabajado antes de venir aquí?

De empleada doméstica. Con 12 años, empecé. Cuidaba de un niño, de un bebé.

¿Y ahora cuántos años tienes?

34.

¿Internet lo habías usado antes de llegar aquí?

No, aquí aprendí.

¿Nunca habías usado Internet?

En Brasil, no.

¿Aprendiste aquí en España?

Sí, aquí.

¿Aquí en este centro?

Sí.

O sea, antes de entrar en este centro, tampoco...

No, un poco, pero 4 meses.

Pero lo que sabías, ¿lo sabías por tu cuenta o alguien te había ayudado?

En otro centro que estaba y hacíamos cosas también de Internet y aquí avancé un poco.

¿Y te costó aprender?

No, yo aprendo rápido.

¿Y tenías ganas de aprender?

Sí.

¿Te gusta Internet?

Sí.

¿Y qué cosas te gustan?

Ahora me gusta mucho Photoshop y ahora también, el Facebook.

O sea, redes sociales.

Sí.

Entonces, tú cuando usas internet, ¿lo usas para Facebook y para algo más? Por tu cuenta, cuando no estás en clase.

Facebook, hablar con la gente, conocer gente de mi país, de Brasil...

¿Te gusta conocer gente de Brasil?

Sí, para recordar las palabras brasileñas y conozco gente por internet.

No los conocías antes, sino que por internet, ¿la has conocido y te pones a hablar?

Sí.

¿La gente que tienes en Facebook no son conocidos?

Desconocidos.

¿Todos conocidos?, ¿todos?

Sí, tengo como dos amigas y un amigo desconocidos, que están en Brasil.

¿Tienes mucha gente en Facebook?

Sí, pero no hablo con nadie. Sólo esas dos chicas y un chico.

Entonces no las usas para hablar con gente que conocías de antes.

No, porque no tengo contactos.

¿Cómo crees que se te da a ti usar Facebook o las redes sociales?

Bien, todavía hay muchas cosas que no sé, pero estoy aprendiendo.

Pero cuando aprendes, se te queda rápido.

Sí.

Para buscar empleo, ¿usas Internet?

Sí.

¿Y qué tipo de empleo buscas?

Camarera.

Y sueles encontrar cosas.

Últimamente, no. No estoy buscando porque mi trabajadora social no quiere que trabaje ahora, en este momento. Pero me manda muchos mensajes: hay ofertas de camarera, pero no voy porque no me dejan.

¿Pero sí sería un medio que usarías?

Sí, claro y más fácil, ya te da el número.

¿La gente que conoces tiene redes sociales?

Sí.

¿Y para que las usan?

La gente en el centro siempre está hablando, siempre están con el Facebook.

¿Y te cuentan si lo usan para hablar con gente que conocen o hacen como tú?

Amigas brasileñas que tengo me dicen: Mira, Adriana. Y yo, antes de no saber, decía como que ya me compré el móvil y te acuerdas que me lo pusiste tú y aprendí.

Cuándo estás fuera de aquí, ¿sueles usarlo en el teléfono?

No, porque no tengo todavía.

No tienes internet.

Lo veo aquí porque tengo wifi.

Pero ahora también han puesto en tu albergue wifi, según me han dicho.

Sí, pero como hay mucha gente, casi no tengo porque mucha gente está... todo el mundo ahí, con películas, con cosas y no me entra bien...

¿La gente suele usarlo para hablar con personas que no conocen?, ¿como tú?

Sí, por tonterías.

¿Y que son tonterías?

Estar todo el día mirando una película. Otra persona quiere hablar y no puede porque no entra. Es un wifi solo para muchos.

Si pudieras aprender más, ¿para qué te gustaría usar la red social?

También para buscar trabajo.

También quieres buscar trabajo, ¿y qué más cosas te gustaría hacer?

Aprender bien Photoshop.

Pero Photoshop es un programa de diseño gráfico. Para buscar información, buscar cosas que cosas, ¿qué te interesaría a ti buscar?

Buscar noticias de famosos. Los cantantes que me gustan para ver cosas.

¿Y en Facebook sigues a algún famoso?

No, no sé cómo.

Y si supieras, ¿sí le seguirías?

Para aprender y hacer algo.

¿Y qué tipo de famosos te gustaría a ti?

Malú.

¿Cantantes?

Malú, cantantes sólo.

La foto de perfil que tienes, como hoy, sales tú.

Sí, la cara.

¿Hay fotos tuyas en Facebook?

Sólo dos que tengo. Quiero sacar más luego, más adelante.

Y la gente con la que hablas me ha dicho que no las conocías de antes. ¿La gente está abierta a hablar contigo y a conocerte?

Sí, pero hablan muy poco, están en Brasil.

¿Y cómo las has encontrado?

Fue cuando me saqué mi primera foto y la gente me saludaba: *qué guapa*. Me mandaba mensajes y entré en contacto.

¿Fueron ellos los que contactaron contigo?

Sí, ellos primero. Son mayores.

¿Para amistad?

Sí. Tiene 52 años. Una señora mayor que me habla bien, con cariño. Me escribe, me manda dibujos, tiene hijos, me manda fotos de sus hijos, pero no la conozco en persona.

¿Te suele costar abrirte con la gente y comunicarte con la gente o no?

No, porque no conozco.

Digo en la calle, no en Internet.

Ahí sí.

¿Y por qué te cuesta?

No lo sé, hasta que cojo amistades, me cuesta hablar mucho. Soy muy callada. Pero cuando cojo cariño y cojo confianza con las personas sí, al principio me cuesta.

¿En la calle tienes amigos o amigas?

No, en el centro.

Bueno, sea de donde sea, pero gente que tú consideres tu amiga.

En la calle no tengo. Sólo en el centro, aquí en Madrid.

¿En el albergue? ¿Tienes alguna amiga o amigo en el albergue?

Sí.

¿Que tú los consideras tus amigos?

Una sola. Diana. Un travesti brasileño. Con ella me confío, cuento mis cosas y ella la suya, ¿sabes? Es un hombre, pero muy maja.

¿Y con el resto te cuesta más?

Sí, me cuesta. Yo casi ni hablo.

¿Y por internet lo ves más fácil o no para conocer a la gente?

Sí.

¿Te cuesta menos y te gusta más?

Sí.

¿Algún chat para hablar con gente?

Sí, para aprender de amigos y esas cosas... Ah y conocí a mi amiga brasileña en Facebook

O sea, que te interesa sobre todo gente de Brasil, aunque no viva aquí en España.

Si viven aquí, mejor. Si me caen bien, sí, sabes.

Si conocieras algún brasileño o brasileña que viviera aquí en Madrid, ¿quedarías con ellos en persona?

Sí, iría a verla si me manda la foto. Si me gusta, si me cae bien y veo que es una persona buena.

ENTREVISTA 9

¿Qué edad tienes?

Ahora mismo tengo 59 años.

¿Dónde vives?

En un piso tutelado

¿Con más personas?

Sí.

¿Es un piso de la Comunidad de Madrid?

Sí, lo lleva Afanias.

¿Siempre has vivido en ese piso?

No, ya llevo un año, ya larguito.

Vale y antes, ¿dónde vivías?

En Vallecas.

¿Otro piso también?

Sí, tutelado.

¿Cuánto tiempo llevas así en pisos tutelados?

Pues desde 2013, me parece, que son 5 años.

¿Y antes de eso?

Antes de eso vivía con mis padres en Galapagar, pero me echó mi hermana de casa y me vine a estos pisos.

¿Te echó de casa de tus padres?

Sí, claro, porque la mandé a la m*****

¿Pero y tus padres ya murieron?

No, que vivía, porque ahora mismo se murieron los dos.

¿Pero cuando tú te fuiste, es porque ellos ya se habían muerto?

Ya estaba mi madre para morir. Yo con mi hermana no quiero vivir.

¿Estás ahora mejor en un piso tutelado?

Claro, sí.

¿Y con cuántas personas compartes el piso?

Con 3 personas pero ahora, no me importa vivir con los chicos.

¿Son todos chicos?

Todos chicos.

Tú la única chica, ¿y qué tal la convivencia?

Pues bien, aunque M... no hace nada, es muy vago. Menos mal que va al monitor todos los días. Pero va por las mañanas. Yo no le veo por la tarde.

¿Revisa que esté todo hecho de la casa no?

Sí, que esté todo hecho.

¿O repartir las tareas?

Sí.

Y ahora hablaremos de la parte de Internet. ¿Tú habías usado Internet antes de venir aquí a este centro?

No, estando contigo y ahora, estoy en Internet los lunes a primera hora, en el taller que estoy ahora.

Vale, pero entonces, antes de que estuvieras aquí en el taller, ¿tú no sabías nada de Internet?

No, nada de Internet.

¿Nada de nada?

Nada de nada.

¿Porque no te interesaba o nunca te habían enseñado?

No, yo es que no tengo ningún Internet en casa.

¿No tenías donde conectarte?

No podía conectarme. Si tuviera internet en casa, me ponía con ello por la tarde.

Y cuando empezaste a usarlo aquí, ¿te pareció fácil difícil o te costó aprender?

Un poquito, sí, sí me costó.

¿Qué era lo que más te costaba?

Aprender a escribir en Internet, que yo no sé cómo se sacan las palabras.

¿Te costaba porque nunca lo habías usado?

Claro.

Ahora, ¿cómo te parece que lo usas o lo manejas?, ¿bien, mal, regular?

Yo creo que me falta un poco más para aprenderlo porque las cosas no entran deprisa... regular... todavía me cuesta.

¿Fuera de aquí no usas Internet nunca?

No, no.

¿Nunca?, ¿ni en tu teléfono móvil, ni nada?

No, porque mi teléfono no tiene Internet.

¿Entonces sólo lo usas cuando estás aquí?

Claro.

¿Y para qué lo usas?

Primero es aprenderlo bien y luego a mandar cosas, lo que me digan.

Vale y si a ti te dieran tiempo libre para que te metieras en la página que quisieras, y buscar lo que tú quisieras, ¿qué te gustaría buscar?

Aquí en internet me gustaría escuchar la Zarzuela y eso, que me gusta.

¿Buscarías vídeos de música?

Sí.

¿En YouTube?, te acuerdas de YouTube?

Sí, sí.

¿Eso es lo que más te gusta?

Sí.

¿Te acuerdas de lo que eran las redes sociales?

Ahora mismo, no.

¿Te acuerdas de Facebook?

A ver, qué era...

Era que tú ponías una foto tuya...

Ah, las fotos mías, sí.

Ponías una foto tuya, la publicabas y podías comentar cosas de los demás.

Sí.

O podías publicar un vídeo de música. ¿De eso, más o menos, te acuerdas?

Sí

Tú aquí te hiciste un perfil de Facebook, ¿lo has vuelto a usar?

No, no.

¿Porque fuera de aquí no lo usas?

No.

No lo has vuelto a usar para nada, ¿no?

No y además, te puedo decir que no sé si me acuerdo bien. Por eso te lo digo

¿Y a ti te gustaría poder usarlo fuera de aquí?

Internet me gustaría, pero no tengo.

¿Tú sabes que en las bibliotecas públicas puedes ir a usar los ordenadores?

Sí pero a ver dónde, porque no he ido nunca.

¿No sabes cómo es no te han enseñado cómo es? ¿En tu tiempo libre querrías usar Internet?

Sí.

¿Y para qué cosas lo usarías? Por ejemplo, para eso que me has dicho de la música, escuchar música, ver los vídeos de la Zarzuela...

Sí, claro.

¿Y para qué más cosas se te ocurren?

Para acostumbrarme a escribir bien. Practicar, escribir, para hacerlo más deprisa, porque pienso yo que soy un pato.

¿Y hablarías con más gente? ¿También para conectar con gente lo usarías o no?

Sí lo que yo no sé es cómo se mandan los mensajes.

Pero si supieras, ¿lo usarías fuera de aquí?

Si supiera bien, sí.

¿Y con qué tipo de personas te gustaría conectar?

Pues con compañeros que sean buenos conmigo.

¿Aquí te refieres?

De aquí o de otros sitios porque ahora mismo, no iba yo a mandar un mensaje a una persona desconocida.

Tú te refieres a gente que ya conoces de antes, que a ti te cae bien, que te gusta hablar con ellos... ¿a ellos sí le mandarías mensajes?

Sí, sí.

Vale, porque en el día a día, ¿te cuesta hablar con la gente y hacer amigos o no te cuesta?

Me parece que me cuesta un poco de trabajo hacerlo.

¿Te suele costar?

Sí, me cuesta un poco.

¿Por qué crees que te cuesta?

Porque si voy a conocer a una persona... no sé cómo piensa esa persona y me da cosa.

¿Es más de la gente que ya conoces de antes?

Claro, sí.

Cuando conoces a gente nueva, ¿desconfías un poco?

Sí.

Entonces, ¿cuándo crees que te empiezas a abrir?, ¿cuando ya te parece que sí son buenas personas?

Sí, mejor, porque si no, acabas mal.

Entonces, en Internet, ¿te daría cosa conocer gente nueva que no conoces de nada?

Sí, porque sería más difícil.

¿En el móvil te mandas mensajes con alguien? ¿Sabes lo que es el WhatsApp?

El WhatsApp no sé cómo es. No sé cómo es yo. En mi teléfono no tengo WhatsApp.

Entonces, ¿tú conectas con la gente? ¿Llamas directamente por teléfono o cómo haces cuando quieres hablar con alguien?

Sí, cuando quiero hablar con mi hermano, cojo y le llamo por teléfono, o con mi prima.

¿Hay parte de la familia con la que sí tienes contacto y te llevas bien?

Sí, claro. Bueno, con mis hermanas no, porque siempre me llamó mi hermana a ver qué te pones, qué tienes... me da rabia que me controle, no me gusta

Entonces, tú me has dicho que si pudieras usar Internet, si te dijeran cómo usarlo y tuvieras un sitio donde usarlo para practicar, escribir me has dicho, y para buscar vídeos de zarzuelas y cosas de música que te gustan, y sólo para hablar con gente que ya conoces de antes, ¿sí?

Sí.

¿Pero sí te gustaría usar Internet más de lo que lo usas?

Sí, me gustaría, me gustaría.

ENTREVISTA 10

Antes de venir aquí, ¿habías usado Internet alguna vez?

Sí.

¿Dónde?

En casa, no en curso. Así, en casa en casa de un amigo.

¿Un amigo tuyo te enseñó?

Sí, sólo Facebook.

¿Y qué ordenador usabas?

Uno en una casa particular.

¿Pero era la casa de tu amigo?

Sí.

O sea, ibas a casa de un amigo tuyo y él te enseñó.

Sí, a entrar en Facebook.

¿Y ya te hiciste un perfil de Facebook?

Sí.

Y cuando te lo enseñó, ¿te pareció difícil?

No, fácil.

¿Te pareció fácil?

Sí.

¿Lo entendiste rápido?

Rápido, sí.

¿Ya lo solías usar?

No mucho.

Entonces, ¿cuándo lo usabas? ¿cuando ibas a su casa?

Sí, sólo cuando voy a su casa, hasta hoy.

¿Todavía vas a su casa a usarlo?

Sí.

Y cuando llegaste aquí, ya empezaste a aprender más cosas, ¿no?

Sí.

¿Qué cosas te gusta a ti hacer en Internet?

Muchas cosas: escribir, mandar cartas...

¿Con los correos electrónicos?

El correo, sí.

¿Qué más?

Y conversar en Facebook.

¿Cómo crees que se te da? ¿Se te da bien o se te da mal?

Se me da bien.

¿Y en Facebook tienes muchos contactos?

Sí, 10.

¿Y hay gente que tú conoces o gente que no conocías?

Que yo conozco, gente que yo conozco.

¿Que ya las conocías de antes?

Sí.

¿Pero son familia, amigos?

Amigos y familia.

¿Qué no están aquí en España?

No, no están aquí en España. Unos están aquí y otros no están aquí.

Pero no es gente con la que hablas todos los días, ¿sino que por Facebook te has encontrado con ellos?

Por Facebook, sí.

¿Y hacía tiempo que no hablabas con ellos antes de encontrarlos por Facebook?

Hace tiempo mucho tiempo... a otros yo los conocí fuera de España, cuando yo no estaba en España. Otros aquí también, pero hace tiempo. Yo converso con ellos los fines de semana, pero no todos los fines de semana.

¿Sueles hablar los fines de semana?

Sí.

¿Pero porque vas a casa de tu amigo o tienes algún otro ordenador?

Porque voy a casa de mi amigo. Ahí converso sólo los sábados. Otros días no voy.

O sea, sólo los sábados, tú sueles ir a casa de tu amigo y allí te conectas en Facebook y hablas con la gente que tienes ahí.

Sí.

Entonces, no vas a sitios de ordenadores, como bibliotecas, locutorios y eso, ¿no?

No, no voy.

Sólo de tu amigo, ¿no?

Sí.

Y entonces, ¿para qué te gustan las redes sociales? ¿Para qué las usas?

Para conversar, para tener contacto con mis antiguos amigos y así...

¿Para hablar con gente con la que no podrías hablar de otro modo?

Para hablar con la gente que yo no veo.

¿Que no sueles ver?

Sí.

¿Qué tipo de foto de perfil tienes? ¿Sales tú o salen imágenes que has cogido por internet o cómo lo has hecho?

No, de fondo he puesto como una foto de fondo.

¿De portada, ¿la que es así alargada te refieres?

Pero no es mi foto.

No sales tú, sino una foto que te ha gustado.

Sí, una estrella de mar, pero en pequeño he puesto mi foto.

Ahí sí se te ve a ti, sales tú.

Sí.

¿No te ha invitado como amiga gente que no conoces?

No, me mandan invitación, sí, pero la gente que no conozco... yo no sé, los borro, no me interesa.

¿Y la gente que tú conoces de tu alrededor suele usar Internet?

Sí.

¿Y para qué lo usan?

Para conversar.

¿Cómo tú?

Sí.

¿Y para nada más?

Para conversar, nada más, para conversar.

¿No hay para buscar empleo o buscar información de cosas?

Yo no conozco buscar empleo en Facebook.

No, en Facebook no. Digo Internet en general.

Sí, busco trabajo también.

¿Pero eso lo haces aquí?

Sí, sólo aquí.

¿En tu tiempo libre no?

No.

¿En tu tiempo libre lo que te gusta usar es Facebook?

Sí.

Y la gente que tú conoces, ¿lo usa más para Facebook o para otras cosas también?

Para conversar sólo.

¿Sólo en Facebook?

Solo Facebook.

¿No suelen usarlo para otras cosas?

No.

¿Sigues alguna persona famosa o algo así?

No.

¿Porque no lo has buscado?

Yo no busco amigos en Internet.

Sí, eso es de gente desconocida. Pero yo te digo que a veces, también las personas famosas tienen un perfil en Facebook.

¿Si yo escribo su nombre luego sale?

Sí.

Ah, no, no tengo.

¿Pero porque no lo sabías o porque no quieres o por qué?

Porque no quiero.

¿Pero tú sabías que eso existe?

Sí, no me van a responder nunca, lo he intentado.

Entonces a ti, ¿para lo que más te interesa Internet es para conectar con la gente?

Sí lo que yo conozco... no conozco mucho.

¿Y querrías conocer más?

Sí. Pero no conozco mucho... escribir, mandar correo, usar Facebook y ya está...

¿Y cómo te es más fácil hablar con la gente?, ¿en persona o por internet?

Por la voz

¿Lo haces con voz?

Sí.

¿Con vídeo o sólo la voz?

Con vídeo.

¿Tú haces video llamadas?

Sí, video llamada, sí, empezamos a conversar.

¿Y eso lo sueles hacer todos los sábados?

Sí, pero con distintas personas, no con una sola persona.

¿Tú quedas con ellos a una hora o te conectas y hablas con quien esté conectado?

No, yo lo veo en línea y luego, yo llamo. Cuando ellos también me ven en línea, me llaman, yo llamo, y ellos también me llaman.

¿Quién esté conectado en este momento?

No tenemos cita, ni nada.

Y normalmente, fuera de Internet, ¿te cuesta hablar con la gente y hacer amigos o no te cuesta?

Me cuesta.

¿Es más fácil por internet?

Por internet yo conversé con la gente que conozco. Sólo con la gente que conozco.

¿Ya te has hecho amigo de ellos fuera la calle, en algún sitio?

Sí.

Pero dices que te cuesta porque te da vergüenza, porque no quieres tener muchos amigos, ¿o por qué?

Porque soy tímida.

O sea, que no es porque no quieras, sino porque te cuesta empezar a hablar...

Me cuesta empezar, sí.

Pero bueno, después sigues hablando y hablas con la cámara y todo... ¿pues se te va la timidez no?

(Risas) Sí.

Y con la gente que tú te relacionas todos los días en el albergue, en los sitios donde vas a los cursos, ¿ahí sueles encontrar gente con la que llevarte bien?

Con la gente yo me llevo bien; con ellos, sí.

En general, te sueles llevar bien con la gente.

Sí.

¿Y te gusta la gente que te encuentras?

Sí.

Porque, por ejemplo, ese amigo al que vas a su casa y te conectas; no lo conoces del albergue, ¿no?

No, yo estaba con él en otro albergue y ahora, está en su casa y entonces, yo voy ahí.

Pero entonces sí has hecho amigos, ¿no?

Sí.

¿Y con quién te es más fácil hablar, con mujer o con hombre?

Más fácil hablar con mujeres.

¿Te cuesta menos hablar con mujeres?

Sí.

Vale.

Pero no mucho.

¿No ves mucha diferencia?

No hay mucha diferencia. Poco a poco, cuando nos vamos acostumbrando, luego conversamos más.

Pero me has dicho que con mujeres empiezas hablar antes, ¿a lo mejor te cuesta menos hablar?

Sí.

¿Por qué?

No lo sé.

¿Es porque tú te sientes más cómoda?

Sí, me siento más cómoda.

Entonces, si tú pudieras aprender más de Internet, ¿qué cosas te interesaría aprender?

En Internet no lo sé.

¿No se te ocurre algo que dijeras: "pues mira, a mí me gustaría usar el ordenador para esto o esto.... que no lo sé usar bien o no lo sé usar pero me gustaría usarlo"?

No lo sé, lo que yo veo son películas.

¿También ves películas?

Veo películas y noticias de mi país y todo eso...

Ah, vale, ¿entonces tú buscas noticias de tu país?

Sí.

¿Y las lees en periódicos o en imágenes?

No. No son periódicos, son imágenes de vídeo.

¿Vídeos y YouTube?

Sí, YouTube.

¿Y tú buscas cosas de tu país, te informas y también ves películas?

Sí.

Entonces, no sólo usas Facebook.

Sí, eso también.

¿No se te ocurre nada más que tú quisieras aprender?

No lo sé. Sólo eso que yo conozco.

¿Pero es algo que quieres seguir usando?

Sí, lo quiero seguir usando, porque ver vídeos me interesa y hablar con la gente en Facebook me interesa... y escribir y mandar mensajes también me interesa. Es lo que yo conozco, pero otra, no lo sé.

¿No sabes que más hay?

Sí, eso.

Pero esas cosas que usas, ¿sí que te gustaría seguir usándolas?

Sí.

ENTREVISTA 11

¿Qué edad tienes?

59 años.

¿De dónde eres?

San Martín de la Vega.

¿Has vivido por allí siempre?

Yo me fui con 17 años, me echaron y me fui a Canarias.

¿Te echaron de casa?

De casa de mi madre

¿Y por qué te echaron?

Me echaron porque no me casé con el chico que ellos querían. Era muy jovencita. Me marché con una amiga Madrid, me gustó el rollo, a la discoteca ves otro ambiente. Otra gente me enrolla de tal manera que dije: ya no me caso. Me queda un mes para casarme, tenía el piso comprado y lo tuvimos que devolver. Me gustó Madrid y yo era de pueblo, entonces no quería casarme

Y a tu madre no le sentó bien.

No, no le gustó, entonces me dijo a la calle y me fui a la calle. He estado 8 años en la calle.

¿Y dónde dormías?

En un parque, en un colchón, sin comer. Ya me enganché, porque claro la calle es lo que te hace, el no llevar buena vida... ahora he engordado porque yo estaba en ese entonces hecha una pena.

Pero ¿nada más echarte tu madre te fuiste a la calle?

No, eso fue después. Me fui a Canarias.

¿Y por qué te fuiste a Canarias?

Porque conocí un chico argentino y le dije "vámonos, que yo aquí estoy en la calle". Quería trabajar y hacer algo útil y me metió un gitano en un club. Yo no sabía lo que era eso. Cuando me tocaban allí, a mí me daba por llorar y no quería que me tocara nadie... era una niña... era todavía muy joven y estaba acostumbrada al chico ese.

¿Pero eso es en Canarias?

Eso es en Canarias.

Como no quise darle el dinero que quería manejar, me lo me dio un puñetazo y me tiró para atrás. Entonces, a partir de ahí, pues me marché de ahí y me fui a otro lado de Canarias y me puse a fregar platos en un bar y ganaba para comer. Para él, para mí, para la pensión... luego estuvimos en Benidorm y tuve que acompañar a Francia y me costó ir caminando desde Benidorm a Francia. Tú sabes, ¿todos los días que me tiré caminando como llevaba los pies? Sangrando... lo pasé muy mal.

¿Pero tú ibas con él?

Entonces hacíamos fuego en algún momento y nos calentábamos... tiempo sin comer... un día no podía soportar el hambre. Fui a un bar, pedí pan y como no me lo dieron, me fui a la basura. Coge un pan que había, le eché vinagre y me comí la barra de pan con vinagre.

¿Entonces tú en la calle has estado en total 8 años, me has dicho?

Sí.

¿Seguidos?

Sí.

¿Y ahí estabas sola?

Y otras veces había un chiquito extranjero al fondo, pero conmigo no se metía nadie.

¿Notas mucha diferencia la calle siendo mujer haciendo hombre?

Hombre, tienes que tener cuidado y tener un ojo abierto y otro cerrado pues con lo que está pasando ahora, sí tendría miedo la calle.

¿Los notas ahora peor que cuando estuviste tú?

Sí, porque antes bebía, pero ahora no. Fumaba muchísimo más que ahora.

¿Entonces notaba diferencia la calle siendo mujer?

No, porque como yo siempre he sido sensible, cuidadora, escayolada, yo les quitaba el mono, le daba de comer, le lleva bocadillo o le dejaba 4 euros. Entonces nos llevamos bien porque yo no me metía con nadie; al contrario.

¿Cuánto tiempo llevas ahora en el albergue?

3 años.

¿Y qué tal allí?

Bueno a lo malo, malo para estar en la calle, como están las cosas, pues prefiero estar allí, que tengo mi cama, mi ducha.

¿Y el trato con la gente qué tal?

Yo me llevo bien con todo el mundo. Con los extranjeros discutimos algunas veces en las televisiones y me dice: vas muy guapa. Le digo: no vayas por ahí.

¿Y eso te pasa mucho allí?

No, normalmente me miran, pero yo soy solitaria, yo voy a mi bola.

¿No tienes problemas por hombres que te digan cosas?

Sí, una vez llevé también a mi hija para que vieras dónde estaba y un rumano se acercó y dice: quiero hablar con la rubia esa. Digo: con eso no vas hablar, es mi hija. Se dio la vuelta y se fue.

O sea, que no ha llegado a más.

Ni se le ocurra, le mato.

¿Y contigo tampoco?

Tampoco. Siempre nos tienen dicho que tenemos que comunicar ese tipo de cosas. Tú vas en bragas, a lo mejor, por el pasillo a bañarte con lo que sea. Yo siempre voy con mi bata pero hay otras que van en tetas. Imagínate un hombre allí y encima, fumando droga y que no puede subir ese hombre ahí... imagínate que sale una braga, sale una desnuda para bañarte o lo que sea, porque somos mujeres todas.

¿Pero eso es una parte que son sólo mujeres?

Claro y entonces ahí no pueden subir hombres.

Y en la parte más de tecnología, antes de estar aquí, ¿habías usado alguna vez Internet?

No.

¿Por qué no lo habías usado?

Porque nunca me habían dicho de entrar. Una compañera que tengo en el albergue jugaba los juegos y yo para jugar no. Yo lo que quería era buscar trabajo media jornada.

¿Entonces tú lo usarías para buscar trabajo?

Sí.

Pero no lo hacías porque no sabías.

Claro, no sabía y lo que no quería era molestar.

Entonces, la primera vez que lo viste aquí, ¿lo viste fácil difícil?

Lo veo un poco difícil, porque yo no lo he hecho nunca. Siempre tenía que estar molestándote y es lo que más me fastidia: molestarte.

¿Te cuesta entonces?

Claro.

¿Cómo te ves tú manejándolo?

Manejarlo, ahora mismo, si te digo la verdad, mal. Yo no lo he tocado nunca y lo poco que lo he tocado, lo he tocado contigo. Entonces, te tenía que llamar muchas veces. A ver si ahora, con más tranquilidad, en el albergue que también tenemos, que los han puesto nuevos, a lo mejor que hay un chiquito que me conoce y me echa una mano.

Entonces, tú, si pudieras usar internet, ¿para que lo usarías?

Para buscar trabajo.

¿De qué buscarías trabajo?

Pues de limpieza, más que nada porque es lo que más sé, cuidar a una señora mayor, a lo mejor para pasearla, ponerle la comida.

¿No usarías Internet para nada más?

Es que tampoco pienso que me vendría bien para otra cosa. Yo lo que quiero es eso y salir de ahí. Es que ahí es un agobio.

¿Ahí te refieres al albergue?

Sí, cada día me encuentro peor gente. Yo no me veo 5 años más en el albergue. Antes me voy a la calle porque no estoy a gusto, tengo que dar mi dinero a los trabajadores sociales.

Pero ¿no estás a gusto porque tienes que dar dinero?

Claro, ahora me llama mi hija: mamá necesito dinero y papá no me habla y el día 7, tengo una boda, necesito un traje, ¿por qué no me echas una mano? Y yo sola no puedo, cobro 400 euros, y yo no. Yo prefiero vivir sola porque después de la violación, ya no quiero más hombres. No te digo que no me atraiga un hombre porque oye, soy mujer, todavía relacionarme en plan de vivir con él... No quiero saber nada. No, porque después de la violación, yo le he denunciado. No le han denunciado las otras.

¿Porque lo ha hecho más veces?

Sí y me dijo la Policía si están muy chulas con vosotras y luego las quitáis, estamos haciendo el tonto. Entonces me llaman de vez en cuando y me dicen: qué tal estás, cómo te encuentras, ¿te sigue molestando? Pues no, llevo 4 meses, menos mal.

¿Te acuerdas de lo que eran las redes sociales? ¿Te acuerdas de Facebook?

No.

¿No te suena ahora? Pues era que tú ponías tu perfil, tu foto y que podías hablar con la gente con personas que no conoces y puedes conocer por Facebook con personas que sí. ¿Lo usarías?

Sí, no me importaría, pero no nada nuevo, no quiero nada nuevo. Allí en el centro algunos no van más que a tocarte el culo y yo estoy haciendo lo que sea no tienen que estar mirándome.

¿Eso en el baño de mujeres?

Sí, se meten y les regaño.

¿Y qué hacen?

Se quedan mirando y a lo mejor al salir te toca el culo

¿Eso te ha pasado muchas veces?

Dos o tres veces y ya he dicho: dile algo o vamos a tener que pelear

¿Eso a los de seguridad?

Sí, a los de seguridad

¿Y te hacen caso?

Sí, por ejemplo, muchacho que fue el último que vio vino nuevo le echaron la bronca y ya no lo ha hecho más

¿Y ya no ha vuelto a pasar?

No.

¿Y eso le suele pasar también a las demás?

A mí me decía eso. Pero hay otra rubia, que es muy guapilla, que también se metió con ella, que si querían hacer algo... están acostumbrados que otras, por 10 euros, hacían pero no, porque no se tiene que confundir.

¿Y eso suele pasar allí?

Sí, porque van borrachos. Se creen que todo el mundo se va a acostar con ellos por 10 euros. Ya no son los euros; es que te molesta que te digan chúpamela o hazme esto. ¿Y tú, de qué vas, tío? ¿Yo te he dado a ti motivos para eso?

¿Y eso se lo dices a la gente que trabaja allí?

A veces lo dices y quedas mal tú, y te castigan a ti. Entonces, hay veces que yo no digo nada.

ENTREVISTA 12

¿Cuántos años tienes?

51.

¿De dónde eres?

De Marruecos.

¿Cuánto tiempo llevas en España?

28 años.

¿Por qué viniste a España?

Vine para tener niños porque en mi país, el médico no vale y me mandaron a España para revisión de la tripa, para tener hijos... porque en mi país no puedo tener hijos y vine con mi hermano aquí, porque tengo un hermano aquí y una hermana. Fui al médico y luego, volví a mi país y no quedaba embarazada, porque era fallo de mi marido y luego, vuelto aquí, he tenido hijos aquí.

Tú viniste aquí para intentar que los médicos te ayudaran a tener hijos, pero ¿tú viniste con tu marido?

No, vine sola.

¿Y entonces ya te quedaste aquí?

Sí.

¿Tuviste aquí a tus hijos?

Sí.

¿Te quedaste varias veces o una?

Tres veces.

Entonces fue bien con los médicos ¿no?

Sí.

¿Y siempre has estado en Madrid?

Sí, siempre Madrid.

Cuando tú viniste aquí a España y ya te quedaste embarazada, ¿en algún momento buscaste trabajo o algo?

Estuve trabajando en un restaurante, en la cocina, ayudante de cocina.

¿Ahí con quién vivías?

Con mi marido.

¿Cuánto tiempo llevas en San Isidro, el albergue?

Llevo 8 años.

Y antes de ahí, ¿dónde vivías?

En la casa.

¿Por qué te fuiste a San Isidro?

Porque murió mi marido y estuve en la calle y ya no tenía nada, no tenía casa, no podía pagar alquiler, ni nada.

¿Ya no trabajabas?

No.

Cuando él murió, ¿tú ya no trabajabas y entonces te fuiste a San Isidro?

Sí.

¿Y qué tal en San Isidro?

Bien.

¿Te gusta?

Sí, me gusta mucho.

¿Con los compañeros qué tal?

Bien, bien.

¿Te llevas bien con todos?

Sí, me llevo bien con todos. Nunca tengo sanción. Nunca me han echado la calle y nunca nada.

¿Siempre has cumplido bien con todo?

Sí.

¿Y qué tal con los hombres que hay allí?

Hola, ¿qué tal? y ya está.

¿Te respetan bien?

Sí.

¿No hay problemas?

No, no hay problemas.

¿Internet lo has usado alguna vez?

No.

¿Nunca jamás?

Sólo aquí, el año pasado, copiando las letras del papel, aquí.

¿Y te gustaba?

No, no me gusta, no sé hacerlo.

Pero ¿te dan ganas de aprender o no?

No, no, no me gusta.

¿Por qué no te gusta?

Porque no me gusta, tiene muchas cosas.

¿Lo ves muy difícil?

Sí.

¿Tú crees que no vas a poder aprender?

No, no puedo aprender. Como el teléfono, no tengo teléfono, porque no aprendo el teléfono, no me entra en la cabeza.

¿Pero lo has intentado?

Sí.

¿Y no te sale?

No me sale.

¿Y si te pudieran enseñar querrías?

No, no, no te preocupes y no me entra en la cabeza.

No, yo no te digo que te vaya a enseñar yo, si no...

Ya, ya pero no te preocupes, no puedo.

¿Tú lo ves muy difícil?

Sí, muy difícil para mí.

¿Y la gente que tienes a tu alrededor suele usar Internet?

Algunos.

¿Y sabes para qué lo usan?

No, para trabajar y para buscar empleo.

¿Tú si lo supieras usar, para que te gustaría usarlo?

Yo, para escuchar música y películas.

¿Y para algo más se te ocurre?

No, para nada más para ver mi país.

¿Fotos querrías ver?

De Tetuán, de mi ciudad.

¿Ver imágenes?

Sí.

Porque hace mucho tiempo que no...

No he ido a mi país.

¿Nunca has vuelto?

No he vuelto porque no tengo papeles, no puedo ir.

¿Pero sí te gustaría ir de visita o algo?

Sí.

¿Tú te quedaste en España porque te gustó o porque no puedes volver?

No, porque me ha gustado.

¿Hay gente en tu país que conoces? ¿Tienes familia o algo allí?

Tengo a mis hermanos.

¿Y hablas con ellos alguna vez?

Sí, les llamo por teléfono, ellos hablan conmigo por teléfono.

¿Por internet no te han dicho nunca de hablar?

No, nada.

Tú, si ellos te dijeran de hablar por internet, ¿qué harías?

Sí.

¿Lo intentarías?

Sí.

O sea que para eso, ¿sí te gustaría?

Sí, hablar con mi hermano y mi hermana.

¿Cada cuánto hablas con ellos, más o menos?

Cada dos meses.

¿Te llaman ellos?

Sí, a veces me llaman ellos y otras, llamo yo.

¿Dónde te llaman, al albergue?

Sí, a San Isidro. Mi hermana está en Italia, una hermana mía que estaba aquí se ha ido a Italia, por eso no viene a verme.

¿Qué está haciendo? ¿Trabajando?

Sí.

¿Te llevas bien con ellos?

Sí.

¿Con todos tus hermanos?

Sí, mi hermana me ha hecho papeles, el pasaporte, todo. Me ha traído un papel de Marruecos y todo para hacer el pasaporte.

¿Entonces te ha ayudado a tener los papeles?

Sí, porque yo no tenía antes porque en la calle me los robaron y me han dejado sin nada.

¿Y gracias a ella ahora tienes papeles?

Sí, gracias a ella tengo pasaporte, tengo carnet.

¿Entonces qué te falta?

La residencia, en 2019.

Siguiendo con Internet, ¿para qué crees que puede servir?

No lo sé.

Sabes que hay gente a la que le gusta mucho.

Sí, como locos con Internet.

¿Y por qué crees que puede ser eso?

No lo sé, por locura, que están locos por internet, por wifi.

Van a poner una sala de ordenadores allí, en el albergue, ¿tú la vas a usar o no?

No, lo usaría para las películas. Pero mi amiga lo hace y yo no puedo hacerlo.

¿No puedes?

No, no sé.

Pero ¿y si te enseñan?

No lo sé, porque no me entra en la cabeza estas cosas.

¿Lo ves muy difícil?

Sí, muy difícil para mí.

¿Y ninguna máquina usas nunca?

No, nunca.

Ya has usado la lavadora, ¿la sabías usar?

Sí.

¿Esa sí?

Sí.

¿Por qué?

Porque tiene números.

¿Y te parecía que era más fácil? ¿Y el microondas?

Sí, también con números.

Pues esos son máquinas también, ¿te parece que tú vas a usar mejor la lavadora y el microondas que un ordenador?

Sí, porque el ordenador tiene letras, tiene números, tiene ratón...

Entonces, tú crees que el ordenador es para escuchar música y para ver películas.

Nada más

Pero tú quieres que te lo ponga, ¿no lo pones tú?

Sí, que me lo pongan.

¿Y si no hay nadie que te lo ponga?

No escucho, ni veo la película.

¿Te quedas sin ver nada? ¿Te parece que tú sola no vas a poder?

Sí, sola no puedo hacerlo.

ENTREVISTA 13

¿De qué país eres?

Soy ucraniana. Ucrania es un país muy bonito.

¿Cuánto tiempo llevas en España?

10 años.

¿Siempre has estado en Madrid?

No. He vivido un poco en San Martín de la Vega.

¿Por qué viniste a España?

Porque aquí vive mi prima y ella me ofreció que probara vivir en España, que me iba a gustar y que el clima era bueno.

¿Allí no tenías trabajo?

No, no tenía trabajo en Ucrania. Fue muy difícil cuando Ucrania se separó de Rusia encontrar trabajo.

¿Encontraste trabajo aquí cuando viniste?

Sí, al principio sí. Doméstico. Empleos de limpiadora interna, externa...

¿Allí en Ucrania habías estudiado?

Había estudiado para profesora de biología, de geografía...

¿Y trabajabas allí?

Sí.

¿De profesora de biología?

Sí, con niños trabajaba.

Entonces cuando llegaste aquí empezaste a trabajar en limpieza.

¿Dónde trabajabas?

En San Martín de la Vega, Aranjuez...

¿En casas o en empresas?

En casas.

¿Te costó encontrar trabajo?

No, unos amigos de mi prima me ofrecieron trabajo.

¿Dónde vivías, con tu prima?

Sí, en casa de mi prima. Cuando vivía en Madrid alquilaba la habitación.

Después te quedaste sin trabajo. ¿Qué pasó?

Porque limpiaba la casa a una mujer que al quedarse embarazada dijo que haría las tareas domésticas ella sola. Luego otra mujer se jubiló y también pasó a hacer ella misma las tareas domésticas.

¿Entonces viniste a Madrid?

Sí.

¿Y aquí has encontrado trabajo?

De momento no.

¿Y tenías una habitación alquilada?

Sí.

Entonces cuando no tuviste trabajo fuiste a San Isidro.

Sí. La mujer que se iba a jubilar me dijo que ella me ayudaría y llamó a servicios sociales y ellos me cogieron en el albergue.

¿Cuánto tiempo llevas en el albergue?

2 años y medio.

¿Qué tal allí?

Hay mucha gente, cientos. Y es importante no perder tu personalidad porque ellos tienen una manera de vivir y yo tengo otra diferente. Es importante no discutir. Hay gente que te provoca y no debes tener conversaciones con ellos.

¿Les evitas?

Sí, porque los funcionarios te explican que tú tienes también derecho y que vives también allí.

¿Notas diferencia entre cómo viven en el albergue hombres y mujeres?

No sé.

Por ejemplo en temas de higiene, ¿tienes todo lo que te hace falta?

Sí, los funcionarios te dejan todas las cosas de higiene que quieras.

¿Habías usado internet antes de venir aquí?

Sí, para hablar con mi familia que vive en Ucrania por Skype.

¿Cuándo empezaste a usar internet? ¿Ya lo usabas en Ucrania?

En Ucrania no mucho. Cuando trabajaba con niños no lo usaba porque todo se hacía por papel, no tenían ordenadores como tienen ahora los colegios.

Entonces aprendiste en España. ¿Cómo aprendiste?

Primero sola estudiando y con amigos que me ayudaban y después en clases de informática aquí.

¿Dónde usabas ordenadores?

En un locutorio. Abría páginas de internet, Skype...

¿Tú sola?

Con amigos.

¿Para qué lo usabas?

Para hablar con mi familia, consultar cosas en Google que me interesaran, buscar trabajo en páginas de empleo...

¿Te costó mucho aprender?

No, aunque no es fácil memorizar todo. Pero poco a poco.

¿Tenías miedo a equivocarte?

No.

¿Cómo crees que lo manejas ahora?

Un poco mejor con las clases. Tras una temporada de clase ahora he aprendido y voy más segura y me gusta más.

¿Ahora te gusta más?

Sí, porque cuando más conoces más te interesa y tardas menos tiempo.

¿Qué tipo de páginas sueles usar ahora?

Páginas de internet, Google.

¿Y qué cosas buscas en tu tiempo libre?

Miro el diccionario porque, como no soy española, hay muchas palabras que no entiendo. Entonces voy a la página de la Real Academia Española y busco.

¿Qué más cosas buscas?

Veo películas de mi país, veo películas españolas, noticias de mi país, noticias de España, miro el tiempo que hace, el despertador...

¿El despertador en el teléfono?

Sí, en el teléfono.

¿Dónde sueles usar internet? ¿En el teléfono?

Sí, lo uso en el teléfono.

¿Qué tipo de empleo buscas?

Como profesora estoy en proceso de homologar el diploma y estoy esperando por los papeles del Ministerio de Educación. De momento busco como ayudante de limpieza, ayudante de cocina...No en todos piden experiencia.

¿Cómo ayudante de cocina has trabajado alguna vez?

No. He hecho cursos. Pero trabajando no.

¿Qué cursos has hecho aquí en España?

Manipulación de alimentos, ayudante de cocina y vendedora.

¿Sueles usar las redes sociales?

No mucho. Facebook no lo uso. Uso el correo electrónico.

¿Para qué usas el correo electrónico?

Para enviar currículum, enviar información y buscar trabajo.

¿Con tu familia hablas por Skype?

Sí.

¿Por Facebook no?

No. No me gusta mucho enseñar mi vida privada.

¿La gente que tienes en Facebook son amigos de aquí y de Ucrania?

Yo Facebook casi no lo uso. Lo hice en las clases pero no entro nunca.

¿No lo has usado fuera de clase?

No.

¿Recuerdas qué foto tiene en Facebook?

Sí.

¿Sales tú en la foto?

Sí.

¿La gente de tu entorno usa Facebook?

Algunos amigos, mi hija y mi hermano usan.

¿Y no te quieres conectar con ellos por ahí?

No, es más fácil con Skype.

¿Tu hija dónde está?

En Ucrania.

¿Qué edad tiene?

23 años.

Entonces sabe usarlo bien. ¿Pero a ti no te gusta?

No. No me gusta enseñar fotos privadas y que otros dejen comentarios.

¿Prefieres hablar directamente y ya está?

Sí.

¿La gente que tú conoces lo usa para poner fotos?

No sé cómo lo usan, yo no entro en los perfiles de la gente.

¿Hay algo que te gustaría aprender o mejorar de internet?

Tengo claro que para manejar mejor internet necesito una carrera universitaria para saber cómo programar y hablar con el ordenador mejor.

Eso es más técnico. ¿Para el uso del día a día, no tan profesional, hay algo que te gustaría saber?

Photoshop y otros programas.

Lo que pasa es que Photoshop no es internet, sino diseño gráfico.

¿De internet no se te ocurre nada?

No. Porque solo está Google. ¿Qué más hay?

Las redes sociales, depende de para qué quieras usarlas. ¿Te parece entonces que con el uso que le das está bien?

Sí.

¿Crees que tienes buen nivel?

No, yo siempre pido ayuda. Tengo nivel bajo.

Pero cuando no estás aquí lo haces tú sola.

Sí, toco botones, leo y así.

¿Y te defiendes?

Sí.

ENTREVISTA 14

¿Cuántos años tienes?

42.

¿De dónde eres?

De Nigeria.

¿Cuánto tiempo llevas en España?

9 años.

¿Por qué viniste a España?

Para buscarme la vida.

¿Allí no tenías trabajo ni dinero?

Poco.

¿Cuándo llegaste aquí conocías a alguien?

Sí.

¿Y te quedabas en su casa?

No. Solo conocía dos amigos. Yo estaba en el albergue.

¿Cuándo llegaste dónde dormías?

En Puente Genil. En la Cruz Roja.

¿Buscaste trabajo?

Sí.

¿Encontraste?

Sí, antes yo trabajaba.

¿Y te costó encontrarlo?

Fue fácil.

¿De qué trabajabas?

De interna.

¿Limpiabas?

Sí.

¿Cuánto tiempo estuviste?

8 meses.

¿Cuánto tiempo llevas viviendo en San Isidro?

2 años y medio.

¿Y qué tal allí?

Bien.

¿Tienes gente con la que te llevas bien?

Sí.

¿Con hombres y mujeres? ¿Todos por igual?

Sí, por igual.

¿Alguna vez usas internet?

No.

¿Nunca lo has usado?

No. Yo no sé usar internet.

¿Te gustaría aprender?

Sí.

¿Qué tipo de cosas te gustaría aprender?

Para escribir.

¿Algo más se te ocurre?

Facebook.

¿Sabes lo que es Facebook?

No sé usarlo.

Pero conoces la palabra.

La he oído a la gente.

¿Y para qué crees que sirve?

Para buscar amigos y amigas.

¿Te gustaría tenerlo?

Sí.

¿Buscarías gente que ya conoces o gente nueva?

Nueva.

¿Hombres, mujeres o todo?

Todos.

¿Para hablar y después verse también?

Sí.

¿La gente que conoces tiene Facebook?

No.

¿Y cómo sabías que existe?

Antes yo tenía, ahora no lo tengo.

Entonces sí sabes usar un poco el ordenador.

Sí, un poquito.

¿Cómo te lo hiciste? ¿Tú sola o te ayudaron?

Me ayudaron.

¿Quién te ayudó?

Un amigo.

¿Pero ya no lo usas?

No.

¿Por qué no?

No sé dónde está ahora.

¿Tienes algún sitio del que te puedas conectar a internet?

No.

Ahora han puesto internet en San Isidro.

Pero yo no sé.

¿Si pudieras te gustaría aprender?

Sí.

¿Para qué crees que usa la gente Facebook?

Porque puedes ver la gente que hay en Facebook.

¿Pusiste alguna foto tuya cuando te hiciste el perfil?

Sí.

¿Lo hiciste con un teléfono o un ordenador?

Con un ordenador.

¿En las fotos se veía la cara o de cuerpo entero?

De cuerpo entero.

Pero ya no sabes cómo volver a usarlo.

No.

¿Sin ser de internet conoces a mucha gente?

Sí.

¿Hombres y mujeres?

Sí.

¿Te cuesta conocer gente nueva?

Puedes conocer mucha gente, hablo fácil con la gente.

¿Te gustaría conocer más gente?

Sí.

¿Qué viviera en otro sitio o de Madrid?

De Madrid.

Usarías internet para escribir y Facebook. ¿Lo usarías para algo más?

No.

¿Para música?

Sí. Me gusta escuchar música.

¿Para algo más se te ocurre?

No.

¿Si alguien te enseñara te gustaría que te enseñaras esas cosas?

Sí.

ENTREVISTA 15

¿Cuántos años tienes?

53.

¿Eres española?

Sí.

¿De Madrid?

No, de Extremadura, de Trujillo. Cáceres.

¿Cuánto tiempo llevas en Madrid?

Desde el 91. 27 años.

¿Hasta cuándo estudiaste?

Hasta 8º de EGB. En el 80 acabé.

¿Ahora vives en un piso, verdad?

Sí, en Chueca. En una pensión.

¿Llevas mucho tiempo?

No. Ahí una dos semanas. He vivido en Usera y entre Plaza de España y Príncipe Pío, en una pensión también.

¿Y antes de eso también?

Desde abril en las pensiones.

¿Y has estado en algún albergue alguna vez?

Sí. Hace mucho tiempo en San Isidro.

Entonces conocerás a mucha gente de aquí.

Sí, conozco a mucha gente. A las mujeres y eso.

¿Y en la calle has estado alguna vez durmiendo?

Sí.

¿Mucho tiempo?

Algún tiempo.

¿Cómo ves tú la vida de una mujer en la calle?

Pues muy mal. Ahora estoy aquí donde estoy por no estar en la calle. Estaba con mi compañero que murió el 2 de enero. Pero hace mucho tiempo que no.

¿Crees que era más difícil para ti que para él o para los hombres en general estar en la calle?

Sí, para una mujer sola es muy malo. Con una pareja no choca tanto.

¿Qué pasa con una mujer sola?

Pues muy mal. Por la noche los que están de traspasos y todo. Es muy peligroso.

¿Por la otra gente que duerme en la calle?

No, los que dan vueltas por ahí que no dejan dormir, los jóvenes. Como esta noche. En Chueca no veas.

¿Entonces a una mujer sola se meten más con ella y le hacen más cosas?

Hombre, es peor. Es mucho peor una mujer sola. Una pareja ya...

¿Respetan más cuando hay un hombre?

Sí. Bueno, casi. Pero una mujer sola...

Entonces has venido al centro a aprender cosas nuevas, hacer actividades...¿Habías usado internet alguna vez antes de venir aquí?

Sí, buscando habitaciones y eso pero no sabía. Me ayudaron en el locutorio un poco pero casi nada.

¿Lo usabas en el locutorio y te ayudaban?

Los que estaban al lado, la gente que lo estaba usando también me ayudaban. Pero sola no.

¿Entonces lo usabas para buscar piso?

Sí, habitaciones.

¿Para algo más lo habías usado?

No.

Lo que has visto, ¿te parece complicado?

¿Lo que escribo y eso?

Usar internet.

Sí. Primero parece muy complicado pero luego ya parece que mejor.

¿Crees que lo vas a poder aprender rápido?

No sé. Yo creo que sí que lo podré aprender. Lo que peor se me da son los acentos y eso. No sé dónde están las teclas, pero bueno, me sale al final.

¿Si tuvieras que buscar empleo usarías internet?

Sí.

Pero ahora mismo no estás buscando, ¿no?

No.

¿Pero lo usarías, verdad?

Sí. Para todo. Hasta para sellar. Con internet se puede sellar también, no tienes que ir a la oficina.

¿Has oído hablar de las redes sociales alguna vez?

Sí, mucho.

¿Y qué crees que son?

Un entretenimiento. Lo he oído mucho.

¿Dónde lo has oído?

Pues en la tele, la gente.

¿Te sabes algún nombre de alguna red social?

No.

¿Has oído Facebook?

Sí, también, mucho.

¿Y sabes lo que es?

No.

¿Tienes alguna idea?

Para comunicarte con las personas.

¿A quién se lo has oído?

A gente.

¿Dónde?

Gente de la calle, en el metro, normal.

Si no has usado internet no tienes ninguna red social, ¿no?

No.

¿Te gustaría tenerla? ¿Te gustaría aprender?

Sí.

¿Para qué usarías tú una red social?

Para comunicarme con mi familia.

Entonces sabiendo que por una red social puedes comunicarte con gente que ya conoces o conocer gente nueva, si aprendieras ¿para qué te gustaría usarla?

Sobre todo con la gente que conozco. Luego lo otro no sé.

¿Y sabes de gente que conoces que tienen Facebook o redes sociales?

Sí.

¿Para qué crees que lo usan ellos?

Para comunicarse. Y veo que ponía fotos mi sobrina y un hijo que tengo también de 26 años se comunicaba por las redes sociales y ponía fotos y eso.

¿A ti te gustaría comunicarte también con ellos por ahí?

Sí.

¿Tú mantienes el contacto con ellos?

Con mi hijo sí, pero con mi familia no mucho, solo con mi madre.

¿Si pudieras los buscarías por internet y conectarías?

Sí, claro.

¿En tu día a día te relacionas con muchas personas o con pocas?

Con pocas. Por eso me ha traído aquí la educadora. Sola estoy.

¿A ti te gustaría conocer gente nueva?

Bueno, sí. Ya conozco a mucha gente de aquí.

Cuando conoces gente nueva, ¿sueles ser tímida o no tienes problema y hablas con facilidad?

Sí, hablo con la gente nueva con facilidad, me lo decía mi compañero que sin conocerlos hablaba con facilidad.

Entonces si conocieras más gente te gustaría hablar con ellos.

Sí, claro.

Entonces si tuvieras internet, ¿también podrías hablar con gente que no conoces?

No sé.

¿Ahora no te lo planteas, verdad? Preferirías al principio hablar con gente que conoces como tus familiares.

Sí.

¿Y conoces alguna persona que no sea de tu familia que sepas que use internet y al que buscarías?

No. Solo mi sobrina, mi hijo y mi hermano también tienen.

Entonces en principio solo a tu familia.

Sí.

Cuando te haces una red social te pones una foto de perfil. ¿Qué foto te gustaría ponerte? ¿Una en la que salieras tú?

A mí no me gusta salir.

¿Entonces preferirías poner una foto de algo que te guste como un paisaje u otra cosa?

Sí. Más o menos.

¿Por qué no te gusta salir?

No sé, me da corte.

¿Pero sí tienes ganas de aprender y de usarlo?

Sí.

¿Y crees que puedes aprender?

Sí, creo que sí.

¿Algo más se te ocurre decir sobre este tema?

No, nada. Cuando veía a la gente escribiendo así deprisa me chocaba. Pensaba que me gustaría hacerlo a mí también.

¿Y tienes teléfono móvil?

Sí.

¿Tienes internet en el teléfono?

Sí, pero no lo controlo. Pone llamada fallida.

¿Si aprendieras te gustaría usarlo en el teléfono?

Sí, claro.

ENTREVISTA 16

¿Qué edad tienes?

47.

¿Eres de aquí, de Madrid?

Sí.

¿Siempre has vivido aquí en Madrid?

Sí.

Ahora vives en un piso, ¿no?

Sí.

¿Siempre has vivido ahí?

En esa casa menos. 42 años con mis padres.

Vivías con tus padres, ¿y dónde estás ahora?

Es de mis abuelos.

O sea, nunca has estado en ningún albergue, ni nada de eso.

No, gracias a dios.

¿Has usado internet alguna vez?

Siempre que he podido.

¿Cuánto tiempo hace que lo usas?

20 años o más.

¿Y para qué lo sueles usar?

Lo uso para buscar trabajo, pero también para entretenerme: bajar películas, música...

¿Y aprendiste tú sola o te enseñó alguien?

Un poco las dos cosas, pero más yo sola.

¿Pero porque tenías ordenador en casa?

Sí, tenía un portátil. Yo me iba metiendo en páginas, porque yo he trabajado de vigilante pues en las de seguridad, en las de limpieza, trabajo temporal, todas...

¿Tú investigabas y buscabas?

E iba echando.

¿Y qué estudios tienes?

Acabé bachillerato, el BUP, y fui auxiliar de enfermería y soy auxiliar administrativo.

¿Y has trabajado de eso?

Sí, poco tiempo, porque ha sido de suplencias.

¿De enfermería?

Y de administrativo también.

Y cuando empezaste a intentar aprender con el ordenador ¿te costó?

No me costó aprender porque me gusta, y todo lo que me gusta lo aprendo enseguida. Me defiendo bien.

Me has dicho que las páginas que visitas son búsqueda de empleo, bajarte películas...

Ahora no tengo ordenador en casa, se me estropeó y claro, no se puede comprar otro.

Ahora mismo, ¿cuándo usas Internet?

A través del teléfono y a veces, aquí.

¿En el teléfono qué cosas sueles mirar?

Trabajo y trabajo.

¿Pero tienes, por ejemplo, WhatsApp?

Sí, bueno, pero eso yo lo tengo un poco de entretenimiento.

¿Pero lo sueles usar o no lo usas mucho?

Poco, para no gastar datos.

¿Y tienes alguna red social?

No uso las redes sociales, no me gustan.

¿Alguna vez has tenido perfil o nunca te has hecho uno?

Me hago el perfil, lo uso uno o dos días, luego me aburro, no me gusta y lo dejo.

¿Y cuáles te has hecho?

De todo creo, Facebook, Instagram, Twitter, pero ya te digo los uso un día y ya me aburría y lo he dejado. Es que no me gusta lo de las redes sociales. Yo prefiero el trato con la persona, no a través de una pantalla de ordenador o del teléfono.

Entonces lo poco que has usado ¿qué has hecho?

He mirado, he visto si aquello me interesaba, no me interesaba y lo he dejado.

¿Te has puesto alguna foto de perfil?

No.

¿Y has contactado con alguien por las redes sociales?

Por Facebook, que es la he podido usar un poco más, con gente de cuando era joven.

¿Sí has encontrado a gente de hace tiempo?

Sí, pero como lo uso poco, pues poco contacto tenemos.

Pero a ti, en el día a día, ¿te gusta hablar con gente?

Depende de la gente.

¿De qué depende?

Yo soy muy especial, entonces para relacionarme, tiene que ser gente que de primeras me llame la atención.

Pero, ¿dirías que eres una persona a la que le cuesta relacionarse?

Me cuesta un poco relacionarme. Yo tengo una especie de coraza puesta, entonces yo observo a través de la coraza. Yo puedo hablar contigo, verte todos los días, saludarte, pero hasta ahí. Hay poca gente que logre traspasar esa coraza, a poca gente se la abro, porque no me fío de la gente.

Pero ¿es porque has tenido malas experiencias?

No sé, he sido siempre así. No me fío de la gente.

Entonces, por las redes sociales, tampoco te llama la atención relacionarte más con la gente.

Debe de ser eso también, que está la coraza ahí y no me llama la atención.

De la gente con la que tú te relacionas ahora, ¿te parece bien o te gustaría relacionarte con más gente?

Que ya visto lo visto, como se suele decir, Jesusito, Jesusito, que me quede como estoy.

Pero ¿es por miedo a que la relación con la gente no te salga bien?

Sí. La gente es muy egoísta y va muy a lo suyo. Quiere que tú le ayudes, que tú le eches una mano, que estés en las buenas. Cuando tienes coche, perfecto. Cuando tienes ordenador, perfecto. Cuando tienes trabajo, perfecto. Pero cuando por motivos X has tenido que dejar el coche, no tienes trabajo, no puedes salir porque no tienes trabajo, no tienes dinero, o el poco dinero que tienes es para hacer compras o hacer los gastos de casa, la gente se va.

¿Tú crees que la gente no se acerca más a ti porque no tiene nada que sacar?

Es más bien para que ellos no me tengan que dar a mí, porque si tú me llamas a mí y yo soy amiga tuya, conocida tuya, o amiga de no sé quién y

me llamáis, que salís todo el grupo a tomarnos un sábado por la noche una cerveza, o que nos vamos a un karaoke, ¿qué pasa? Que si yo voy, hay dos opciones: o no tomo nada, o me tienen que invitar. Entonces, al principio, la gente puede pensar: pues, pobrecilla, vamos a llamarla... pero luego, esas llamadas son más espaciadas, hasta que no llaman.

¿Qué ingresos tienes ahora?

Cobro una renta activa, pero son 400 euros, de los cuales tengo que pagar luz... y hay meses que cuando empiezas o terminas, cobras menos, cobras días sueltos. Cuando me han pagado menos, tengo que acercarme al banco a pedir un anticipo para seguir comiendo, y seguir viviendo, y entonces, al mes siguiente, cuando cobro, si he pedido 100 de anticipo son 100 euros menos que cobro, y tengo que pedirlos porque si no, a lo mejor, del día 20 al día 10 que vuelvo a cobrar, ¿de qué como? ¿De qué vivo?

¿Y tú crees que eso te afecta a las relaciones con los demás?

Sí.

Y a lo mejor, gente que conozcas en un sitio como éste, que todo el mundo tiene una situación más... que no es que les sobre el dinero, vamos. ¿Lo notas ahí más fácil?

No, porque yo lo que veo es que son gente en mi misma situación. Pero la gente que vive en un albergue, ellos no tienen que pagar luz, no tienen que pagar gas... Entonces, si les dan una ayuda es entera para ellos, para comer, para su tabaco...

¿Tú ves que la gente de tu alrededor suele usar Internet y las redes sociales?

Supongo, no lo sé, no hablo con ellos.

¿Qué crees que busca la gente en las redes sociales? ¿Por qué las usa?

Se esconde detrás de un perfil. Me da desconfianza por si hay gente que no es quien dice. A lo mejor no, porque yo conozco casos que se han conocido a través de las webs de pareja y se han casado, y perfecto. Puedes tener suerte, o que te toque el malo.

Pero la gente que ya sí conoces, ¿hablas con ellos por las redes sociales?

Prefiero el cara a cara y si tú no me quieres hablar a mí, si no quieres quedar, lo siento mucho; ni por un lado, ni por otro.

Si a lo mejor, para llegar a quedar, el primer paso es contactar por ahí...

Si no hemos tenido contacto en 20 años, ¿por qué voy a quererlo ahora?

9.2. Índice de imágenes, figuras, gráficos y tablas

Índice de imágenes.	Pág.
Imagen 1. Taller de artesanía y encuadernación.	20
Imagen 2. Taller auxiliar doméstico.	21
Imagen 3. Taller de cocina.	21
Imagen 4. Taller de habilidades sociales y alfabetización.	22
Imagen 5. Taller de informática.	22

Índice de figuras.	Pág.
Figura 1. Diferentes conceptos de pobreza.	49
Figura 2: Pobreza versus exclusión social.	56
Figura 3. Los Pilares de la Inclusión Social.	58
Figura 4: Las causas del sinhogarismo. Los dominios.	62
Figura 5: Tipología ETHOS.	64
Figura 6. Personas sin hogar según género.	74
Figura 7. Personas sin hogar según género, por Comunidad Autónoma.	77
Figura 8: Uso del Ordenador/Internet según el colectivo de personas en exclusión social.	108

Índice de gráficos.	Pág.
Gráfico 1. Uso de redes sociales por parte de los/as internautas.	87
Gráfico 2. Perfil de usuario/a de redes sociales.	88
Gráfico 3. Uso de redes sociales.	89
Gráfico 4. Horas diarias dedicadas al uso de redes sociales.	90
Gráfico 5. Actividades realizadas en redes sociales.	91
Gráfico 6. Dispositivo utilizado para conectarse a redes sociales.	91
Gráfico 7. Lista de 25 ciudades con mayor número de perfiles de Facebook.	92
Gráfico 8. Segmentación de perfiles de Facebook por género.	93
Gráfico 9. Ciudades más pobladas de España y número de perfiles de Facebook segmentados por género.	93
Gráfico 10. Ciudades más pobladas de España y número de	

perfiles de Facebook segmentados por género.	94
Gráfico 11: Teoría de los Seis Grados de Separación.	96
Gráfico 12: Grado de informatización de las entidades.	107
Gráfico 13: Diferencias de género en los indicadores de uso de TIC. Años 2012-2017.	115
Gráfico 14: Nacionalidad de las mujeres encuestadas.	119
Gráfico 15: Nivel de estudios de las mujeres encuestadas.	120
Gráfico 16: Situación laboral de las mujeres encuestadas.	120
Gráfico 17: Nivel de ingresos mensuales de las mujeres encuestadas.	121
Gráfico 18: Frecuencia de uso de Internet de las mujeres encuestadas.	122
Gráfico 19: Opciones de usos de las redes sociales	123
Gráfico 20: Autopercepción del manejo de Internet.	123
Gráfico 21: Uso de redes sociales por parte de las mujeres encuestadas.	124
Gráfico 22. Utilidad de las redes sociales por parte de las mujeres encuestadas.	125
Gráfico 23: Redes sociales que usan las mujeres encuestadas.	125
Gráfico 24. Foto de perfil de las mujeres encuestadas.	126
Gráfico 25. Número de contactos en la red social más usada.	127
Gráfico 26. Tipo de contactos en las redes sociales.	127
Gráfico 27. Razones por que los demás quieren contactar con las encuestadas.	128
Gráfico 28: ¿Por qué quiero contactar con los/as demás?	128
Gráfico 29: Grado de conocimiento sobre mujeres en riesgo de exclusión.	129

Índice de tablas.

	Pág.
Tabla 1. Resumen de datos de Viviendas por ingresos mensuales netos del hogar y tipo de equipamiento.	103
Tabla 2: Servicios de Internet usados por motivos particulares en los últimos 3 meses por características socioeconómicas y naturaleza del servicio.	104

Tabla 3: Utilización de productos TIC por sexo y tipo de producto.	112
Tabla 4: Evolución de la participación en redes sociales por sexo.	113
Tabla 5: Participación en redes sociales por sexo y tipo de red.	113
Tabla 6: Evolución personas que han utilizado Internet en los últimos 3 meses, por sexos.	114