

REVISTA PRISMA SOCIAL N° 46

LA TECNOLOGÍA DIGITAL Y
EL DESARROLLO SOCIOEDUCATIVO
EN LOS CONTEXTOS MUNICIPALES

3ER TRIMESTRE, JULIO 2024 | SECCIÓN ABIERTA | PP. 229-256

RECIBIDO: 16/11/2023 – ACEPTADO: 15/7/2024

ATENCIÓN A PERSONAS
EN SITUACIÓN DE
SINHOGARISMO Y
CIUDADANÍA DIGITAL

SOCIAL CARE OF HOMELESS PEOPLE AND
DIGITAL CITIZENSHIP

CARMEN CRUZ / CARMEN.CRUIZ@UCO.ES

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN. UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, ESPAÑA

AMALIA REINA / AMALIAREINA@UCO.ES

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA. UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, ESPAÑA



prisma
social
revista
de ciencias
sociales

RESUMEN

El aumento de personas sin hogar ha generado una creciente preocupación por mejorar su atención. Cualquier iniciativa debe construirse desde un diagnóstico participativo, en colaboración con redes ya existentes con experiencia en la atención al sinhogarismo y basarse en sus necesidades reales, informadas por las personas sin hogar y el personal técnico que trabaja con ellas. Desde este enfoque, el proyecto "cordobasinhogar" pretende transformar el acceso a la información sobre recursos para personas sin hogar en un entorno digital, con especial atención al sinhogarismo femenino. Surge de una Investigación-Acción Participativa y se desarrolló tras explorar cómo las personas sin hogar en Córdoba, España, valoran y utilizan los recursos disponibles y cómo es su acceso a la ciudadanía digital. Cordobasinhogar.es ofrece un sitio web con información geolocalizada sobre las necesidades de las personas en situación de sinhogarismo. En colaboración con el Ayuntamiento de Córdoba, se realizaron entrevistas estructuradas a 215 personas adultas (23,3% mujeres). Los datos rompen con el estereotipo más común asociado a las personas sin hogar, que carecen de acceso a las TIC y revelan el uso de los recursos sociales más utilizados con diferencias según el género y la tipología ETHOS. El uso de dispositivos móviles y acceso a Internet son comunes para escuchar música, usar WhatsApp, consultar YouTube, redes sociales, noticias, búsqueda de empleo y temas de vivienda, recursos sociales y salud, entre otras.

Este estudio destaca la importancia de involucrar a la comunidad en la mejora de la atención a personas sin hogar y muestra cómo la tecnología digital puede contribuir a estar "conectados", proporcionando información de fácil acceso sobre los recursos disponibles.

PALABRAS CLAVE

Sinhogarismo; atención social; recursos sociales; ciudadanía digital; internet; género; investigación-acción participativa

ABSTRACT

The increase in homelessness has sparked growing concerns about enhancing their care. Any initiative should be built upon participatory diagnosis, in collaboration with existing networks experienced in addressing homelessness, and grounded in their actual needs as reported by homeless individuals and the technical staff working with them. Following this approach, the "cordobasinhogar" project aims to transform access to information about resources for homeless individuals into a digital environment, with a special focus on female homelessness. Arising from Participatory Action Research, the project was developed after exploring how homeless individuals in Córdoba, Spain, value and utilize available resources, and their access to digital citizenship.

Cordobasinhogar.es provides a website with geolocated information about the needs of people experiencing homelessness. In collaboration with the City Council of Córdoba, structured interviews were conducted with 215 adults (23.3% women). The data challenges the most common stereotype associated with homeless individuals, suggesting that they lack access to Information and Communication Technologies (ICT), and reveals the use of the most commonly employed social resources, with variations based on gender and ETHOS typology. The use of mobile devices and internet access is common for activities such as listening to music, using WhatsApp, checking YouTube, social media, news, job searches, and topics related to housing, social resources, and health, among others.

This study emphasizes the importance of involving the community in improving care for homeless individuals and demonstrates how digital technology can contribute to staying "connected," providing easily accessible information about available resources.

KEYWORDS

Homelessness; social care; social resources; digital citizenship; internet; gender; participatory action research

1. INTRODUCCIÓN

El notable incremento en el número de personas sin hogar, según informes de FEANTSA (2019), FOESSA (2019) y el INE (2022), ha generado una creciente preocupación por mejorar la atención a esta población vulnerable. Para abordar esta problemática de manera efectiva, es esencial comenzar con un conocimiento de la población a la que hay que atender y de los servicios sociales disponibles para las personas en situación de sin hogar en la ciudad.

1.1. SINHOGARISMO, GÉNERO Y CIUDADANÍA DIGITAL

El fenómeno del sinhogarismo no se identifica únicamente con dormir al raso, sino que contempla una caracterización más amplia y diversa, consensuada a nivel europeo, en la que se considera la exclusión residencial en cualquiera de sus situaciones (FEANTSA, 2001). En esta tipología europea ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion) (FEANTSA, 2012) se identifican cuatro categorías principales que a su vez incluyen 13 subcategorías específicas, que abarcan una amplia variedad de situaciones relacionadas con el sinhogarismo, lo que refleja la complejidad de este fenómeno según los estándares europeos: 1. Personas sin techo, aquellas que no disponen de un espacio donde vivir; 2. Personas sin vivienda, aquellas que no disponen de un hogar propio y duermen en entidades sociales; 3. Personas con vivienda insegura, aquellas que no tienen un título legal de su vivienda (orden de desahucio, arrendamiento precario...); 4. Personas con vivienda inadecuada, aquellas que viven en lugares con estructura temporal como chabolas o viviendas ilegales.

En este contexto, las situaciones más extremas del sinhogarismo afectan mayoritariamente a los hombres (categorías ETHOS sin techo y sin vivienda), aunque las mujeres también padecen situaciones muy vulnerables (categorías ETHOS vivienda insegura y vivienda inadecuada), que se caracterizan por estar encubiertas y ser invisibles y más difíciles de detectar (Alonso *et al.*, 2020; Gámez, 2018; Matulic *et al.*, 2020; Vázquez *et al.*, 2021). Es lo que se llama sinhogarismo oculto (FEANTSA, 2012), un sinhogarismo menos visible que se manifiesta fuera de la vía pública que las invisibiliza en esta realidad (Cabrera, 2000) y las “saca” de la mayoría de las estadísticas.

Por ello, la cuestión de género en el contexto del sinhogarismo es una dimensión crítica que merece atención especial, ya que introduce una dinámica adicional de marginación a esta población vulnerable. Las mujeres que se enfrentan a la falta de vivienda adoptan estrategias para evitar pernoctar al aire libre o en ubicaciones que puedan exponerlas a situaciones de violencia. Un estudio reciente llevado a cabo por Rivas-Rivero *et al.* (2021) señala que más de un tercio de las mujeres en situación de calle han experimentado violencia sexual a manos de sus parejas en algún momento de sus vidas. Esta especial vulnerabilidad motiva a muchas de estas mujeres a buscar refugio en lugares que, si bien no son adecuados ni seguros, son preferibles a quedarse sin techo (Gámez, 2018; Sales *et al.*, 2015). Este escenario se manifiesta en situaciones como la cohabitación en hogares ajenos, la participación en el trabajo sexual en pisos ajenos sin ser propietarias, la convivencia con sus agresores, el alquiler de sus propias viviendas como medida para afrontar dificultades económicas, o la elección de residir en casas de familiares o conocidos, aprovechando las sólidas redes sociales y roles de género históricamente atribuidos a las mujeres. Aunque estas situaciones o relaciones pueden proporcionar

cierta protección frente a las formas más extremas de exclusión residencial, también las colocan en situaciones de explotación y precariedad, lo que, en última instancia, constituye una forma de sinhogarismo con consecuencias adversas para su bienestar y sus perspectivas de desarrollar una vida digna (Baptista, 2010; Mayock *et al.*, 2012).

En el contexto nacional español, se han llevado a cabo investigaciones que abordan el fenómeno del sinhogarismo femenino (Alonso *et al.*, 2020; Gámez, 2018; Matulic *et al.*, 2020), y destacan la influencia de la brecha salarial y la segregación laboral en la generación de situaciones de extrema vulnerabilidad social para las mujeres, así como el papel directo o indirecto de la violencia de género en su situación de sin hogar. Del mismo modo, a nivel internacional, investigaciones recientes, como la realizada por Vázquez *et al.* (2021), respaldan la hipótesis de que las mujeres sin hogar, también en otros países como Nicaragua, enfrentan una vulnerabilidad particularmente acentuada. Estas similitudes subrayan la necesidad de abordar el sinhogarismo femenino desde una perspectiva global e internacional, desafiando las justificaciones para no atender los problemas resultantes de la exclusión residencial de las mujeres y para no proporcionar la protección social necesaria en respuesta al sinhogarismo que afecta a este grupo (Alonso *et al.*, 2020). Por lo tanto, se hace imperativo el diseño y ejecución de acciones específicas de intervención destinadas a abordar las necesidades particulares de las mujeres en situación de sin hogar.

Aunque el concepto de ciudadanía digital no está exento de debate entre la comunidad científica, Richardson *et al.* (2021), tras una extensa revisión sistemática, concluyen que el trabajo de Choi (2016) es el más completo, definiendo la ciudadanía digital como el conjunto de “habilidades, pensamientos y acciones relativos al uso de Internet, los cuales permiten a la gente comprender, navegar, relacionarse y transformarse a uno mismo, a la comunidad, a la sociedad y al mundo” (p. 20). En relación con este concepto, uno de los estereotipos más comunes asociados a las personas sin hogar es carecer de acceso a las TIC (Eyrich-Garg, 2010, Eyrich-Garg y Rice, 2012; Redpath *et al.*, 2006). No obstante, en los últimos años existen otras evidencias teóricas. La investigación de Rhoades *et al.* (2017), en el contexto de los Estados Unidos, destaca que un sorprendente 94% de las personas sin hogar encuestadas (n=421) poseían un teléfono móvil, y más de la mitad (58%) disponían de dispositivos inteligentes. Así mismo, el reciente estudio Marler *et al.* (2024) concluye que los y las jóvenes en situación de calle dependen, e incluso prefieren, la comunicación exclusivamente digital para acceder a recursos. En sociedades altamente saturadas de tecnología, como es el caso de España, la conectividad a internet y la posesión de un teléfono móvil se han vuelto prácticamente esenciales en la vida diaria tanto de personas con vivienda como en aquellas en situación de sin hogar. Estos medios tecnológicos permiten la conexión con la sociedad y con otros individuos, y contribuyen significativamente a incrementar la seguridad y protección de quienes viven en la calle, aspectos cruciales para los colectivos afectados por la problemática del sinhogarismo.

En este contexto, el acceso a la ciudadanía digital no debe ser subestimado en el abordaje de las necesidades de las personas en situación de sin hogar. Las TIC pueden convertirse en herramientas de aprendizaje y capacitación que mejoran sus perspectivas de inserción en el mercado laboral. Además, estas tecnologías desempeñan un papel fundamental como mediadoras en los procesos de inserción social, contribuyendo a restaurar el tejido relacional de individuos que enfrentan la exclusión social (Fernández *et al.*, 2006). Particularmente preocupante

es la brecha digital de género, la cual acentúa aún más la marginación de las mujeres en la era tecnológica (Bonder, 2002). Este fenómeno requiere una atención especial en el contexto del sinhogarismo, dado que implica una triple marginación (Reina *et al.*, 2022): la carencia de vivienda, las desigualdades de género y las dificultades de acceso al mundo digital. En esta línea, en la investigación realizada por Valerio-Ureña, Herrera-Murillo y Rodríguez-Martínez (2020), se indaga sobre la relación entre los niveles de soledad percibida y el acceso a Internet en personas sin hogar. Los hallazgos de este estudio indican que facilitar el acceso a Internet en albergues podría tener un impacto positivo en la calidad de vida de quienes se benefician de estos servicios.

1.2. ATENCIÓN SOCIAL AL SINHOGARISMO

La problemática de las personas en situación de sin hogar es un desafío social de envergadura a nivel global que exige una atención integral y multidimensional. Este enfoque va más allá de la simple prestación de refugio y alimentos, requiriendo una consideración holística que aborde las raíces subyacentes de la falta de vivienda, tales como la pobreza, problemas de salud mental y adicciones (Aubry *et al.*, 2016; Hwang, 2001). Para abordar eficazmente esta cuestión, es esencial promover la dignidad, la autonomía y la inclusión social de este colectivo (Padgett *et al.*, 2016). Estos imperativos se encuentran respaldados por la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promulgados por las Naciones Unidas en 2015, que constituyen un compromiso conjunto de los 193 estados miembros para mejorar la calidad de vida de todas las personas, sin dejar a nadie atrás.

Las causas subyacentes del sinhogarismo están intrínsecamente relacionadas con esta agenda. El primer objetivo de los ODS se enfoca en la erradicación de la pobreza en todas sus manifestaciones, y la exclusión residencial es, sin lugar a duda, una forma extrema de pobreza. No obstante, es fundamental tener presente que el sinhogarismo no meramente priva del derecho a una vivienda digna, sino que también incide en múltiples aspectos como el empleo, la salud, las relaciones interpersonales y la participación en la comunidad. Por tanto, se puede identificar una correlación entre el sinhogarismo y otros objetivos, como el objetivo 3 (salud y bienestar), el objetivo 8 (crecimiento económico inclusivo y empleo decente para todos) y el objetivo 11 (ciudades y comunidades inclusivas, acceso universal a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles).

En resumen, no se puede aspirar a la construcción de un mundo sostenible y equitativo para toda la ciudadanía sin tomar en consideración la situación de las personas sin hogar. Este es el compromiso proclamado por las Naciones Unidas en la Agenda 2030, estableciendo un mandato internacional que exige que las políticas desarrolladas tengan en cuenta de manera prioritaria esta problemática.

Por ello, la atención social a este colectivo es un tema de creciente interés en la investigación y en las políticas públicas (Gallego y Cabrero, 2020), reflejando la preocupación por mejorar la calidad de vida y el bienestar de estas personas. Así mismo, se ha observado en los últimos años, la implementación de intervenciones innovadoras para mejorar la atención social a las personas en situación de sin hogar. Investigaciones recientes han explorado enfoques como la Housing First, que prioriza la provisión de vivienda estable como un primer paso para abordar

otras necesidades (Panadero *et al.*, 2021; Stergiopoulos *et al.*, 2014; Tsemberis, 2010). Asimismo, se ha investigado la efectividad de programas de apoyo social, servicios de salud mental y estrategias de empleo para ayudar a las personas sin hogar a recuperar su autonomía y reintegrarse en la sociedad (Padgett *et al.*, 2016; Panadero *et al.*, 2021; Stergiopoulos *et al.*, 2014).

1.3. RECURSOS EN LA CIUDAD DE CÓRDOBA

En la ciudad de Córdoba, donde se desarrolla este estudio, la atención a las personas en situación de sin hogar ha experimentado una significativa evolución en las últimas dos décadas (García y Cruz, 2020). En los años 90, el único recurso disponible para asistir a estas personas era el Comedor Social de los Trinitarios, que se centraba en satisfacer necesidades básicas como alimentación, higiene y ropa, hasta que, en 2001, se inauguró el primer centro residencial, la Casa de Acogida "Madre del Redentor" de Cáritas Diocesana, seguido por la Casa de Acogida y Centro de Emergencia Social "Campo Madre de Dios" en 2006, primer recurso municipal.

En aquel período, la intervención social se caracterizaba por su enfoque predominantemente asistencial y la falta de coordinación entre las escasas entidades que trabajaban con esta población. A partir de 2007, se iniciaron los primeros esfuerzos de coordinación entre entidades, aunque la voluntad política para establecer una red de trabajo no se materializó hasta 2015, cuando se creó la Red Co-Habita (<https://ssm.cordoba.es/servicios/para-personas-sin-hogar/red-cohabita>), con la participación del Ayuntamiento de Córdoba, ADEAT, Cáritas Diocesana, Cruz Roja Española y Fundación Prolibertas, uniéndose Hogar Sí en 2019.

Esta colaboración en red ha fomentado la interacción entre profesionales y la actualización de estrategias de intervención: la implementación en 2016 de la metodología "Housing First", conveniado por Rais Fundación (actualmente, HOGAR SÍ) y el Ayuntamiento, la organización de jornadas de buenas prácticas contribuyendo a aumentar la conciencia pública sobre el sinhogarismo en distintos ámbitos y el desarrollo de productos concretos, como una Guía de Recursos Sociales para Personas sin Hogar, la inclusión de un cupo para personas sin hogar en el Plan Municipal de Inclusión Activa y la elaboración de planes y protocolos de actuación en colaboración con el Distrito Sanitario, el Servicio de Salud Mental del Hospital Reina Sofía y la Unidad de Drogas y Adicciones-CPD.

Un logro significativo ha sido la implementación del "recuento 24 horas" en 2015, que proporciona una visión rápida de las personas en situaciones más extremas de sinhogarismo y que muestra un aumento continuo en el número de personas sin hogar contabilizadas.

Gracias a la labor de la Red, las personas en situación de sin hogar han tenido la oportunidad de participar en eventos y espacios públicos, desafiando estigmas y ejerciendo su ciudadanía. La sensibilización de la sociedad sobre sus necesidades ha aumentado, en parte debido a la celebración conjunta del Día Internacional de las Personas sin Hogar y a diversos eventos de calidad, y ha supuesto poner la cuestión de las personas sin hogar en la agenda política. Fruto de ello, el Pleno Municipal, aprobó la creación de un Plan Integral de Erradicación del Sinhogarismo en la ciudad de Córdoba.

No obstante, a pesar de todos estos logros, existen nuevos retos y es necesario seguir mejorando la atención social de estas personas, teniendo en cuenta nuevos enfoques que aborden de

manera integral las causas de la falta de vivienda y promuevan la recuperación y la reintegración de las personas sin hogar en la sociedad, al tiempo que se implementan estrategias para atender sus necesidades inmediatas. En este sentido, desde la Red han colaborado también con la Universidad de Córdoba en intervenciones que tratan de atender estas necesidades urgentes utilizando Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y que son objeto de este trabajo (Reina *et al.*, 2022). Estas herramientas desempeñan un papel crucial al mejorar la atención a las personas sin hogar gracias a su capacidad para brindar acceso a servicios esenciales, recopilar datos precisos, personalizar la atención, facilitar la coordinación y mejorar la eficiencia en la prestación de servicios. Es fundamental reconocer que la ciudadanía digital, como se discutió previamente, puede ser un instrumento poderoso para el acceso a la información, la inclusión social y la mejora de las perspectivas laborales de las personas sin hogar (Fernández *et al.*, 2006). Más aún, cuando se adopta un enfoque de género con la inclusión de intervenciones específicas centradas en las necesidades de las mujeres.

1.4. OBJETIVOS

Cualquier iniciativa de intervención debe construirse en colaboración con redes ya existentes con una sólida experiencia en la atención al sinhogarismo local, y a partir de necesidades reales informadas por quienes mejor conocen esta problemática, las propias personas sin hogar y el personal técnico que interviene con ellas.

Desde este enfoque, en el marco de una Investigación-Acción Participativa (IAP) se plantean los siguientes objetivos que se detallan a continuación. Los dos primeros responden a la fase inicial de diagnóstico de este estudio y los siguientes se enmarcan en la fase de planificación de acciones con el proyecto de intervención "cordobasinhogar.es":

1. Explorar cómo es el acceso a la ciudadanía digital de las personas en situación de sin hogar en la ciudad de Córdoba y la relación que tienen con los dispositivos móviles e Internet.
 - o Estudiar la presencia que tienen los dispositivos móviles e internet en la vida de las personas sin hogar, y especialmente en la vida de las mujeres de este colectivo (posesión de terminales, acceso a datos...).
 - o Describir los usos de estos dispositivos: para establecer relaciones, acceder a los nuevos canales de información o para fomentar su participación social.
 - o Explorar las dificultades y manejo de estos dispositivos
2. Conocer el uso y valoración de los recursos de atención a las personas en situación de sinhogarismo en Córdoba (España), desde la perspectiva de las propias personas usuarias.
3. Disponer de un canal único de información actualizado para las personas en situación de sin hogar en la ciudad de Córdoba, incluyendo las necesidades específicas de las mujeres.
4. Difundir los recursos existentes de la red cohabita y evidenciar necesidades aún pendientes de atención.
5. Fomentar la participación social de las personas sin hogar y el sentimiento de ciudadanía digital.

2. DISEÑO Y MÉTODO

El incremento del número de personas sin hogar y la preocupación creciente por mejorar la atención a las personas en esta grave situación ha de partir de un diagnóstico participativo como un proceso sistemático de reflexión y acción que implique a toda la comunidad para llegar a un conocimiento más profundo de sus problemas y tratar de solucionarlos (Bartolomé y Acosta, 1992).

Este proyecto surge a demanda de los agentes implicados en la respuesta a la atención social al sinhogarismo (administración y tercer sector) mientras se implementan otras medidas que aborden de manera integral las causas de la falta de vivienda y como resultado de una IAP, entendida como un modelo de investigación social comprometida con la transformación y mejora de la realidad que combina dos procesos, el de conocer y el de actuar, implicando en ambos a la población cuya realidad se aborda (Ballesteros, 2019).

Desde este enfoque, se desarrolla una primera fase de "Diagnóstico del sinhogarismo en la ciudad de Córdoba" desarrollada entre 2019 y 2021, en colaboración con el Ayuntamiento de Córdoba (España) y las entidades sociales de la ciudad que integran la Red Cohabita (Reina *et al.*, 2023), y una segunda fase de intervención con el desarrollo de la web "cordobasinhogar", cuyo propósito fue transformar la forma en que se accede a la información sobre los recursos disponibles para las personas sin hogar en la ciudad de Córdoba, con especial atención al sinhogarismo femenino, en un mundo en que la ciudadanía es cada vez más digital. Esta web deja atrás el acceso a través de una *Guía de Recursos Sociales para Personas sin Hogar*¹, en papel y formato digital y es financiada por el VII Plan Propio Galileo de Innovación y Transferencia de la Universidad de Córdoba (2020-22) (Reina *et al.*, 2022).

Cordobasinhogar.es ofrece información geolocalizada y actualizada con una variedad de recursos para atender las necesidades de las personas en situación de sinhogarismo. Incluye servicios relacionados con alojamiento, higiene personal, alimentación, asesoramiento personal, actividades de ocio y más, con el objetivo de facilitar la vida diaria de las personas sin hogar.

Para llegar a construir esta herramienta se sucedieron distintos momentos a lo largo del proceso de la IAP (Ballesteros, 2019): diagnóstico del problema, la construcción y ejecución de planes de acción y la reflexión permanente de los involucrados en la investigación, es decir, del personal técnico de la Red Cohabita de la ciudad de Córdoba, de sus personas usuarias y del personal investigador.

En términos generales, el diseño tuvo un carácter exploratorio y descriptivo y se empleó una metodología cuantitativa y cualitativa que permitió mejorar la comprensión y conocimiento del fenómeno desde diferentes perspectivas (Bisquerra, 2014) y la triangulación de los datos y métodos (Denzin, 2005; Anguera, 1986).

2.1. PARTICIPANTES

A lo largo del proceso de la IAP (Ballesteros, 2019), han participado los agentes implicados en la respuesta a la atención social al sinhogarismo (administración y tercer sector), las personas

¹ https://ssm.cordoba.es/images/r_1.pdf

usuarias y el personal investigador. No obstante, en cada momento de la IAP han tenido un protagonismo diferente. Si bien en la fase de la planificación del diagnóstico, de la construcción y ejecución de planes de acción y reflexión ha participado principalmente el personal técnico de la Red Cohabita de la ciudad de Córdoba y el personal investigador, en la primera fase de recogida de datos del diagnóstico participaron 215 personas sin hogar usuarias de los recursos de la Red Cohabita, de las cuales el 76,7% eran hombres (n=165) y 23,3% mujeres (n=50) con una edad media de 44,51 años (DT= 12,88; mediana=47; min=18; max=76). El tamaño esta última muestra supone un 66,4% del total de personas en situación de sin hogar en Córdoba (n=324), según el último recuento realizado por la Red Cohabita en el año en el que se realizó esta recogida de datos (Red Cohabita, 2020), donde el 84% son hombres (n=272) frente a 16% de mujeres (n=52). Atendiendo a tipología europea ETHOS (European Typology of Homelessness and Housing Exclusion) (FEANTSA, 2005) un 38,6% son personas en situación sin techo, un 34% están sin vivienda, un 20,9% disponen de una vivienda insegura y un 5,1% una vivienda inadecuada.

Fueron criterios de inclusión: Ser mayor de 18 años; Poseer un nivel suficiente de castellano necesario para comprender la entrevista y proporcionar la información requerida. Fueron criterios de exclusión: presentar deterioro cognitivo severo o un discurso incoherente que pudiera denotar un trastorno mental severo y encontrarse bajo los efectos del alcohol u otras drogas.

Las características demográficas de las personas sin hogar distribuidas en función del sexo se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Distribución de la edad, de la nacionalidad y de la situación habitacional según la tipología ETHOS, en función del sexo

	Hombre (n=165)		Mujer (n=50)		Total (n=215)		
	n	%	N	%	N	%	
Edad	≤29	24	14,5	8	16	32	14,9
	30-39	30	18,2	14	28	44	20,5
	40-49	40	24,2	10	20	50	23,3
	50-59	58	35,2	11	22	69	32,1
	60-69	10	6,1	6	12	16	7,4
	≥70	3	1,8	1	2	4	1,9
Nacionalidad	Española	110	66,7	44	88	154	71,6
	Otra nacionalidad	55	33,3	6	12	61	28,4
Situación habitacional según tipología ETHOS	Sin techo	69	41,8	14	28	83	38,6
	Sin vivienda	55	33,3	18	36	73	34
	Viviendas inseguras	29	17,6	16	32	45	20,9
	Viviendas inadecuadas	10	6,1	1	2	11	5,1
	NS/NC	2	1,2	1	2	3	1,4

En la distribución de las edades de las personas entrevistadas, destaca en los hombres el intervalo que va desde los 50 a 59 (35,2 %), seguido del intervalo 40-49 (24,2%). Por otro lado, en el caso de las mujeres, la distribución de edades es más equitativa, con una prevalencia en el tramo de 30-39 años, que alcanza un 28%. Se observa que la nacionalidad predominante

tanto en hombres como en mujeres es la española, representando el 66,7% y el 88%, respectivamente y que existen diferencias en las categorías de Ethos predominantes entre hombres y mujeres. En el caso de los hombres, las categorías más destacadas son "sin techo" y "sin vivienda", con un 41,8% y un 33,3%, respectivamente. En cambio, en el caso de las mujeres, las categorías más predominantes son "sin vivienda" y "vivienda insegura", con un 36% y un 32%, respectivamente.

Finalmente, el período de tiempo predominante en el que ambos sexos experimentan la situación de sin hogar es de menos de 2 años.

2.2. INSTRUMENTOS

Para la recopilación de datos en la fase de diagnóstico se empleó la encuesta personal o cara a cara (Rojas *et al.*, 1998). Este se asemeja a una entrevista estructurada (Buendía *et al.*, 1998) partiendo de un cuestionario previamente elaborado, cuya principal característica es la inflexibilidad, tanto en las cuestiones a plantear al entrevistado, como en el orden y presentación de las preguntas, es decir, la preparación previa de la entrevista responde a un detenido y riguroso proceso de diseño y construcción de las preguntas que responden al problema de la investigación (Padilla, 2011). Este enfoque permitió la comparación de respuestas (Hernández y Mendoza, 2018), así como la resolución de problemas de comprensión que algunos participantes experimentaron en relación con ciertos aspectos (Panadero y Vázquez, 2016).

El cuestionario fue diseñado específicamente para explorar variables sociodemográficas y descriptivas de la población en situación de sinhogarismo en Córdoba, España. En el contexto de este artículo, se enfocó en examinar el uso y la valoración de los recursos de atención disponibles en la ciudad de Córdoba para las personas sin hogar, así como su acceso a la ciudadanía digital. Se desarrolló mediante la metodología Delphi (Gil Gómez y Pascual Ezama, 2012) en colaboración con el personal técnico de los recursos sociales de atención a personas sin hogar en Córdoba de la Red CoHabita. Se adaptaron las preguntas para que fueran pertinentes para las personas participantes y se incorporaron aspectos específicos relacionados con las mujeres sin hogar. Las respuestas se estructuraron en formato dicotómico y de opción múltiple, dependiendo de la naturaleza de cada pregunta, y se incluyeron en algunas cuestiones la opción otros. Las respuestas abiertas se categorizaron para su posterior análisis cuantitativo. Además, se incluyeron preguntas filtro o llave para dirigir la conversación según las respuestas de los participantes. Las respuestas se registraron a través de Google Forms.

Concretamente, las preguntas del cuestionario que tratan de abordar los objetivos de este artículo se agrupan en tres apartados:

1. Datos sociodemográficos: sexo, edad, nacionalidad, situación habitacional y tiempo en situación de sinhogarismo
2. Uso de los servicios y recursos utilizados en el último año y valoración de la satisfacción con los mismos
3. Presencia del teléfono móvil en la vida de las personas sin hogar, incluyendo la posesión de terminales, acceso a datos e internet, principales usos del teléfono móvil e internet, y la frecuencia de acciones en función del sexo, así como las principales dificultades declaradas en su uso y competencia en el manejo del dispositivo móvil.

Una vez completada la fase inicial de diagnóstico, que es el primer paso de la Investigación-Acción Participativa (IAP), se procedió a la etapa de planificación de la acción. El objetivo principal era desarrollar una herramienta en línea, cordobasinhogar.es, que proporcionara información actualizada y específica para las personas sin hogar en Córdoba, con un enfoque especial en las necesidades de las mujeres.

Para materializar este proyecto, se llevó a cabo una reunión con el personal técnico de las principales organizaciones que componen la Red CoHabita, así como con el responsable del Ayuntamiento de Córdoba en materia de sinhogarismo. El propósito de esta reunión fue presentar el concepto del sitio web y evaluar el interés y compromiso de estas entidades en su desarrollo. Se presentó un esquema inicial con una estructura básica de secciones y pestañas con la colaboración de la empresa Soko Publicidad S.L. en el diseño técnico, con una amplia experiencia en temas de vulnerabilidad social. Este primer esbozo, financiado por el VII Plan Propio Galileo de Innovación y Transferencia de la Universidad de Córdoba, marcó el punto de partida para la recopilación de más información, involucrando a personas en situación de sin hogar y al personal técnico de la Red CoHabita para explorar nuevas necesidades.

Se optó por desarrollar un sitio web con capacidad de adaptación a diferentes dispositivos (responsive), en lugar de una aplicación móvil, con el fin de llegar a la mayor audiencia posible, aprovechando la inmediatez y accesibilidad que ofrece internet sin necesidad de descargas ni de dispositivos compatibles.

Se realizaron dos sesiones grupales, cada una con 8-10 participantes, que incluían a los actores clave en la investigación: el personal técnico de la Red CoHabita de Córdoba, sus personas usuarias y el equipo de investigación. Estas sesiones se diseñaron para explorar las necesidades, perspectivas y experiencias de navegación de los participantes. La primera sesión involucró al personal técnico de diversas organizaciones de la Red CoHabita, mientras que la segunda contó con la participación de personas usuarias, con una representación equitativa de hombres y mujeres.

Las discusiones se centraron en aspectos cruciales como la utilidad y las necesidades que debía cubrir el contenido del sitio web, las adiciones de nuevo contenido, las percepciones sobre la estructura del sitio, la facilidad de uso y la identificación de errores o áreas de mejora.

3. TRABAJO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE DATOS

El trabajo de campo en la fase de diagnóstico de la IAP se llevó a cabo en colaboración con el Ayuntamiento de Córdoba, España (2019). Los y las participantes se contactaron a través de los recursos de atención a personas sin hogar en Córdoba, como el Comedor Social de Los Trinitarios, el Centro Social Casa Libertad de la Fundación ProLibertas, la Casa de Acogida Madre del Redentor de Cáritas, la Sede de Cruz Roja Española, la Sede de ADEAT y la Casa Municipal de Acogida del Ayuntamiento de Córdoba. Se presentó el estudio como una investigación destinada a comprender la vida de las personas en situación de sin hogar.

Las personas participantes conocieron el objetivo del estudio y aceptaron su participación, de manera voluntaria, anónima y confidencial, firmando un consentimiento al inicio de la sesión, sabiendo que podían abandonar en cualquier momento. El estudio fue realizado respetando los principios éticos de la Declaración de Helsinki (Asociación Médica Mundial, 2013).

La selección de la muestra se basó en un muestreo no probabilístico incidental, y la recopilación de datos en la fase de diagnóstico con la encuesta personal o cara a cara se realizó a lo largo de nueve meses en 2019, con una duración aproximada de una hora para cada participante. Las respuestas se registraron a través de Google Forms. Se agradeció la colaboración de los usuarios sin hogar proporcionando una tarjeta de autobús como incentivo, donado por la empresa municipal SADECO de Córdoba.

El equipo entrevistador estuvo compuesto por miembros de la Universidad de Córdoba y un grupo de cinco personas contratadas por el Ayuntamiento a través del Programa Emple@joven de la Junta de Andalucía. Cada entrevista recibió un código anónimo para mantener la confidencialidad.

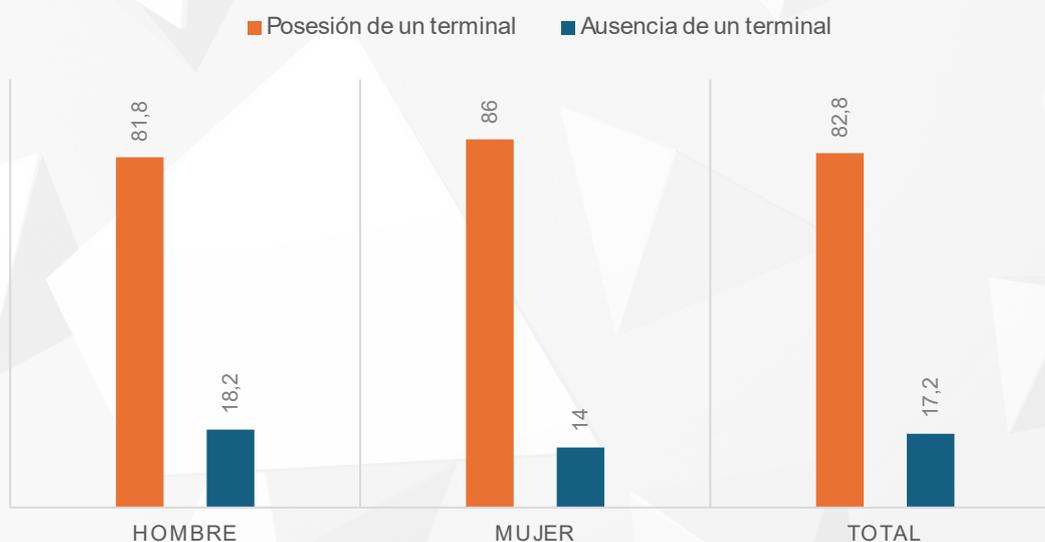
En el análisis de los datos, se empleó estadística descriptiva para examinar los resultados cuantitativos. Para ello, se utilizó el software estadístico SPSS, en su versión 25. Durante este análisis, se llevaron a cabo estudios de frecuencia y se calcularon medidas de tendencia central y dispersión, como la media y la desviación estándar. Además, con respecto a las respuestas abiertas que se encontraban en la categoría de 'otros', se procedió a su clasificación con el propósito de su posterior análisis cuantitativo.

4. RESULTADOS

4.1. PRESENCIA DEL DISPOSITIVO MÓVIL E INTERNET EN LA VIDA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SINHOGARISMO

En relación con el objetivo de explorar la presencia del dispositivo móvil en la vida de las personas sin hogar, incluyendo la posesión de terminales, acceso a datos e internet, principales usos del teléfono móvil e internet y la frecuencia de acciones en función del sexo, así como las principales dificultades declaradas en su uso y manejo del dispositivo móvil, se exponen los siguientes resultados.

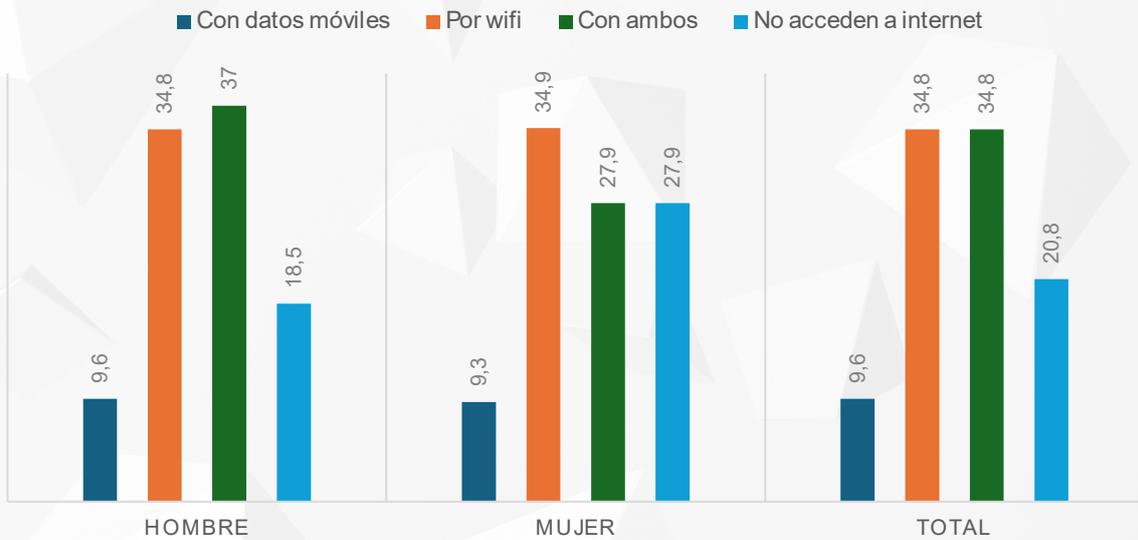
Figura 1. Presencia del dispositivo móvil en la vida de las personas en situación de sin hogar, en función del sexo



La mayoría de la muestra (82.8%) tiene acceso a un dispositivo móvil. Del total, el 78.6% dispone de su propio teléfono móvil (77.6% de hombres; 82% de mujeres), mientras que el 4.2% utiliza el teléfono móvil de otra persona (4.2% de hombres; 4% de mujeres).

Otro dato relevante es el tipo de tarifa móvil utilizada en sus dispositivos. El 75.4% utiliza tarjeta de prepago, mientras que el 24.6% utiliza tarifas de contrato. En su mayoría (82.3%), asumen personalmente el gasto asociado a su tarifa, aunque algunos admiten recibir ayuda de familiares y amigos (17.7%), especialmente las mujeres (25.8%), en comparación con los hombres (15.1%).

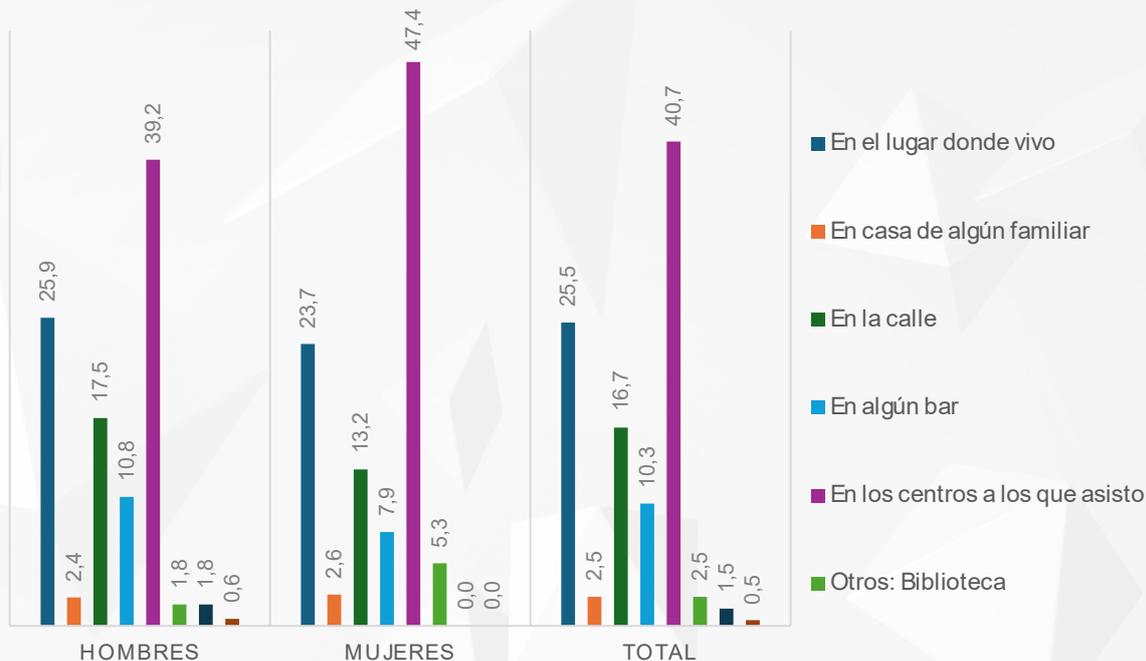
Figura 2. Forma de acceso a internet con el dispositivo móvil, en función del sexo



Estos datos respaldan la creciente tendencia del uso de dispositivos móviles para acceder a Internet y mantenerse en contacto con su entorno. Sin embargo, es importante destacar que el porcentaje de mujeres (27.9%) que no tienen acceso a Internet es mayor en comparación con los hombres (18.5%).

La mayoría de las personas entrevistadas se conecta desde los centros a los que asisten (40,7%) aunque existen otros lugares desde los que declaran el uso de la wifi: lugar donde viven, desde la casa de algún familiar o alguna biblioteca o desde algún bar o la calle.

Figura 3. Lugar de conexión a la wifi, en función del sexo



Al examinar los resultados de la frecuencia de uso en diversas actividades (véase Tabla 2), se destaca que escuchar música, la comunicación a través de aplicaciones como WhatsApp y llamadas telefónicas son las acciones más recurrentes tanto en hombres como en mujeres, todas ellas con una calificación promedio superior a 3 de 5. Por otro lado, las actividades menos frecuentes (con calificaciones inferiores a 2) incluyen jugar, ver programas de televisión en línea, ofrecer servicios, actividades de carácter sexual y la venta de bienes y servicios de índole sexual. Las puntuaciones intermedias se relacionan con actividades como ver videos en plataformas como YouTube, tomar fotografías, leer noticias, buscar empleo, explorar temas de interés personal, utilizar redes sociales, acceder a información sobre actualidad, vivienda, correo electrónico, recursos sociales y salud.

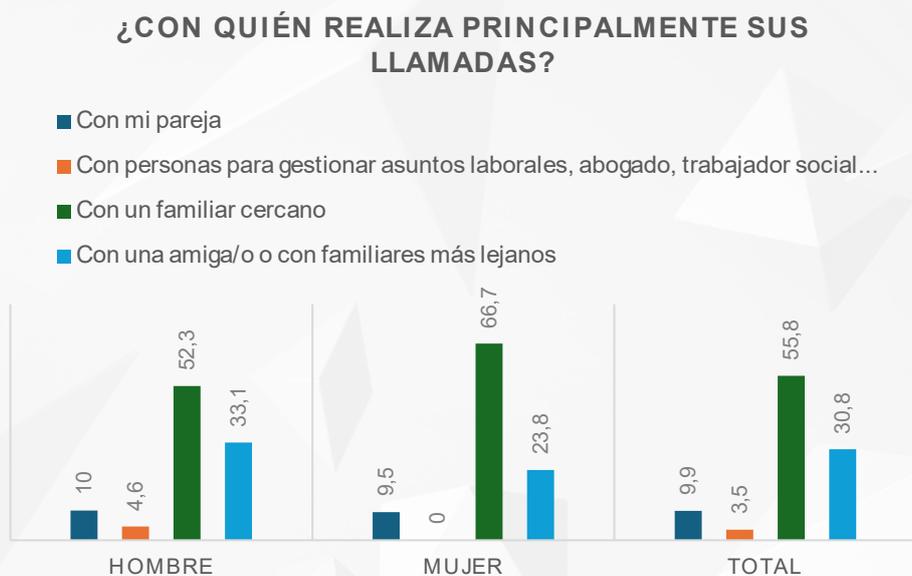
TABLA 2. Principales usos del dispositivo móvil e internet y frecuencia de acciones, en función del sexo

	Hombre (n=165)			Mujer (n=50)			Total (n=215)		
	n	M	SD	n	M	SD	n	M	SD
Escuchar música	134	3,57	1,596	43	3,44	1,695	177	3,54	1,617
Comunicarme con las personas vía WhatsApp u otra mensajería instantánea	135	3,3	1,684	44	3,36	1,686	179	3,31	1,680
Llamadas telefónicas	134	3,33	1,418	44	3,23	1,445	178	3,30	1,421
Ver videos en YouTube o similar	135	2,96	1,652	44	2,86	1,773	179	2,93	1,678
Hacer fotos	135	2,83	1,669	43	2,91	1,743	178	2,85	1,682
Leer noticias	135	2,95	1,668	44	2,52	1,663	179	2,84	1,672
Buscar trabajo	135	2,84	1,749	44	2,75	1,727	179	2,82	1,739
Temas de interés personal	135	2,84	1,672	44	2,25	1,512	179	2,69	1,649
Mirar las redes sociales	135	2,51	1,648	44	2,43	1,605	179	2,49	1,633
Temas de actualidad	135	2,57	1,717	44	2,14	1,456	179	2,46	1,663
Temas de vivienda	98	2,19	1,571	29	2,72	1,623	127	2,31	1,592
Recibir o enviar un correo	134	2,19	1,600	44	2,23	1,597	178	2,20	1,595
Información sobre recursos sociales	98	2,09	1,520	27	2,30	1,728	125	2,14	1,562
Temas de salud	97	1,87	1,366	29	2,72	1,811	126	2,06	1,517
Juegos	135	1,92	1,388	44	1,91	1,507	179	1,92	1,414
Ver programas emitidos por internet de TV	134	1,74	1,387	44	2,02	1,649	178	1,81	1,457
Ofrecer servicios	133	1,47	1,178	43	1,49	1,099	176	1,47	1,156
Para fines sexuales	134	1,28	0,871	44	1,05	0,211	178	1,22	0,768
Vender bienes	134	1,16	0,651	44	1,09	0,473	178	1,15	0,612
Ofrecer servicios sexuales	133	1,04	0,312	44	1,00	0,000	177	1,03	0,270

Nota: el rango de la escala oscila entre 1-5.

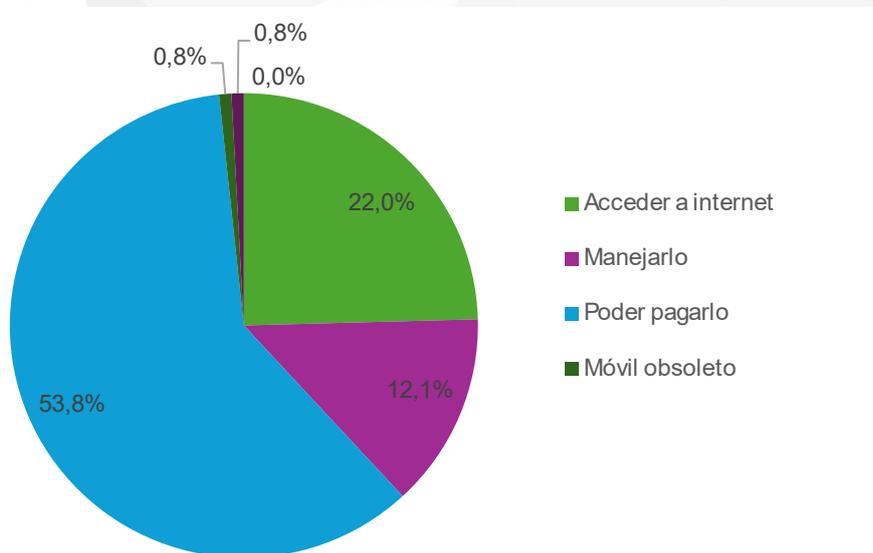
Los datos recopilados sobre las personas con las que se realizan las llamadas telefónicas también son de gran interés en este contexto. La mayoría de los hombres y las mujeres optan por comunicarse con familiares cercanos (52.3% en los hombres y 66.7% en las mujeres), parejas (alrededor del 10% en ambos géneros) o con amistades y familiares más distantes (33.1% en los hombres y 23.8% en las mujeres).

Figura 4. Destinatarios de las llamadas telefónicas, en función del sexo



Sin embargo, las personas sin hogar superan obstáculos para usar sus dispositivos móviles y conectarse con el mundo. Quieren estar informados y ser parte de la sociedad. Alrededor de la mitad de los hombres y las mujeres mencionan que pagar un teléfono es un desafío. También tienen dificultades para acceder a internet y para manejar el teléfono. Lo curioso es que, a pesar de sus dificultades, son muy creativos para cargar sus teléfonos y no consideran esto como un problema.

Figura 5. Principales dificultades declaradas en el uso del dispositivo móvil



4.2. USO Y VALORACIÓN DE LOS RECURSOS DE ATENCIÓN SOCIAL POR LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE SIN HOGAR

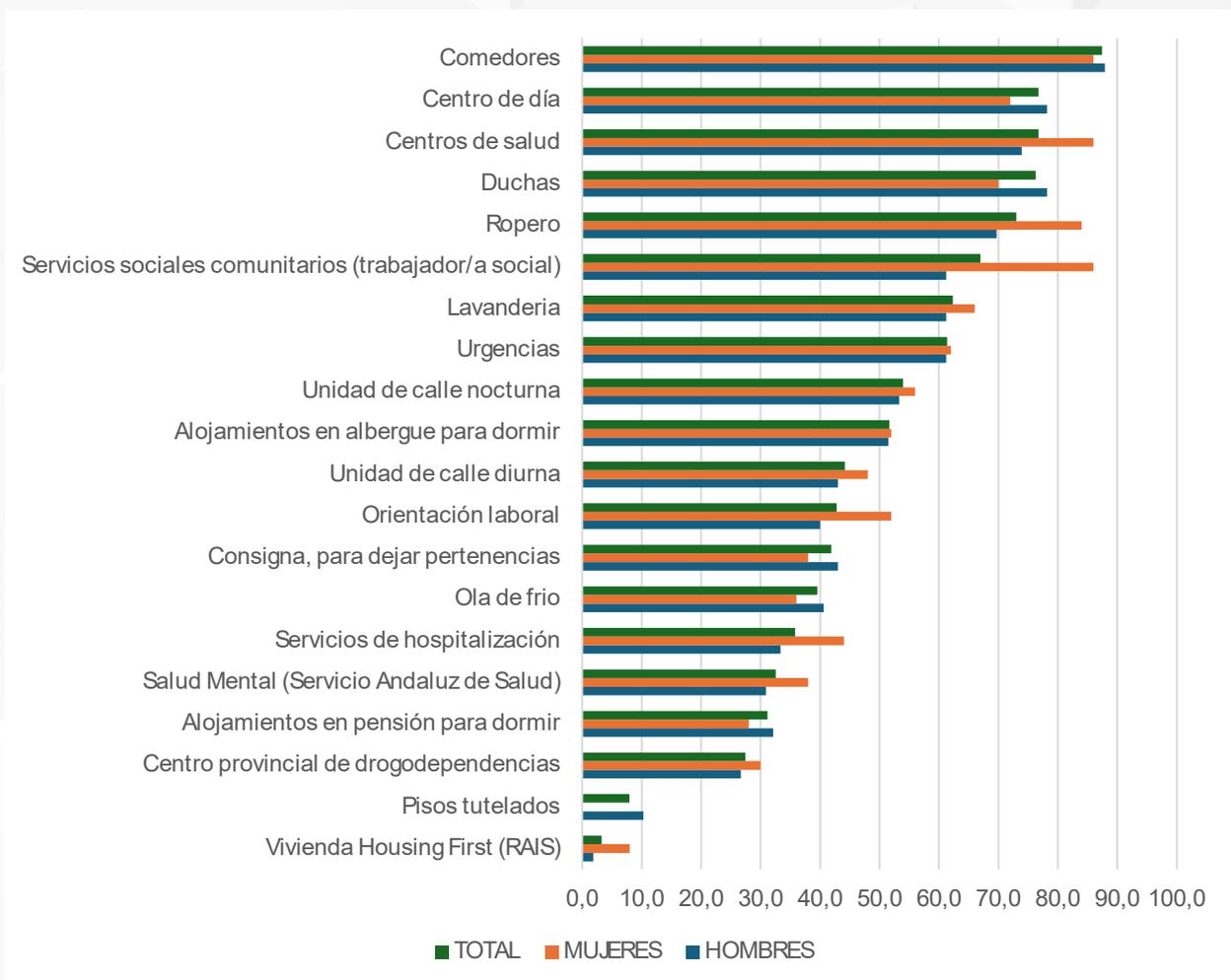
Durante el desarrollo de este estudio, se llevaron a cabo reuniones con los profesionales de las principales organizaciones que integran la Red CoHabita, así como con el funcionario responsable del Ayuntamiento de Córdoba encargado de las cuestiones relacionadas con la

población sin hogar. Además, se realizaron sesiones grupales con los usuarios de las entidades que forman parte de la Red CoHabita, garantizando una representación equitativa de hombres y mujeres.

Estas interacciones nos permitieron adquirir una comprensión profunda de cómo las personas en situación de sin hogar acceden a la información acerca de los recursos disponibles en la ciudad de Córdoba. Principalmente, los participantes señalaron la importancia de la *Guía de Recursos Sociales para Personas sin Hogar*, disponible en formato impreso y digital². Además, destacaron que obtenían información de los propios profesionales de los recursos y, de manera significativa, a través del intercambio de información entre las propias personas en situación de sin hogar, que ellos mismos definían como “del boca a boca”.

Estos hallazgos, junto con el análisis de los datos proporcionado por las entrevistas estructuradas mediante el uso de un cuestionario guiado, nos proporcionan información valiosa acerca de las distintas maneras en que hombres y mujeres que carecen de vivienda hacen uso de estos recursos, lo cual arroja luz sobre las disparidades que enfrentan.

Figura 6. Uso de los recursos sociales para personas sin hogar en el último año, en función del sexo

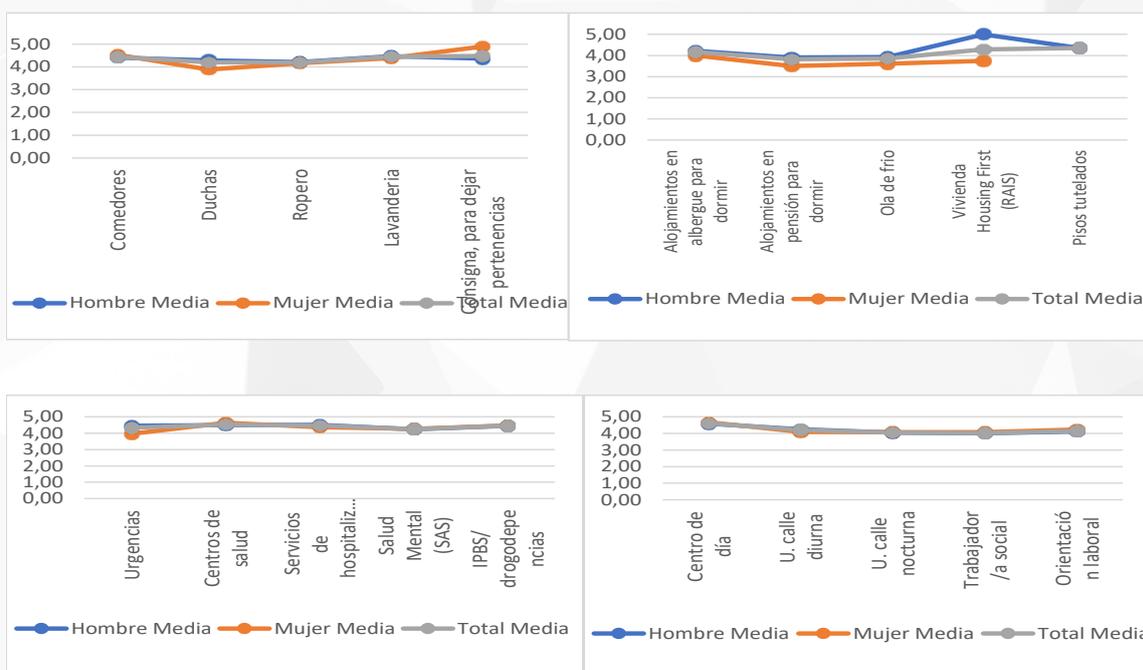


² https://ssm.cordoba.es/images/r_1.pdf

Se destaca una diferencia llamativa por género en el uso de estos recursos esenciales. Las mujeres presentan una mayor utilización de los centros de salud, con un 86%, en comparación con los hombres, que representan el 73.9%. En lo que concierne al acceso a los roperos, el 84% de las mujeres accede a estos recursos, mientras que en los hombres esta cifra es del 69.7%. En el caso de los servicios sociales comunitarios, como los brindados por profesionales a cargo del trabajo social, el 86% de las mujeres hace uso de ellos, en comparación con el 61.2% de los hombres.

En general, las evaluaciones atribuidas a los recursos son mayoritariamente positivas, como se ilustra en las figuras siguientes. Sin embargo, se observan diferencias significativas en función del sexo. Las mujeres tienden a otorgar calificaciones más bajas que los hombres en ciertos recursos, tales como las duchas, los alojamientos en pensiones para pasar la noche, el programa de pernocta en la ola de frío, el de vivienda 'Housing First' (RAIS) y el servicio de urgencias médicas. Por otro lado, en el caso de las consignas para dejar pertenencias, las mujeres expresan una evaluación más positiva.

Figura 7. Valoración de los recursos sociales para personas sin hogar, en función del sexo



Nota: Los valores mínimo y máximo de media es 1 y 5

4.3. DESARROLLO DEL PROYECTO "CORDOBASINHOGAR"

Después de completar la fase inicial de diagnóstico en este estudio, se procedió a la etapa de planificación de acciones. Durante esta fase, se identificó la falta de un recurso centralizado de información en tiempo real para las personas sin hogar en la ciudad de Córdoba, a la vez que se observó un elevado nivel de participación de estas personas en el entorno digital.

El objetivo principal se centró en la creación de una herramienta en línea, cordobasinhogar.es, diseñada con la finalidad de proporcionar información precisa y actualizada para las personas sin hogar en Córdoba, con una atención especial a las necesidades de las mujeres.

Se recopiló información sobre los recursos disponibles en las organizaciones que forman parte de la Red Cohabita, lo que nos ayudó a crear contenido para la página web. Presentamos un primer borrador de la web que utilizamos como punto de partida para recopilar más información. Involucramos a personas sin hogar y al personal técnico de la Red Cohabita para explorar nuevas necesidades. Su experiencia en la navegación de la web fue fundamental para recoger sus opiniones sobre lo que funcionaba y lo que no, y cómo podríamos mejorarla.

A raíz de esta retroalimentación, realizamos ajustes, introdujimos nuevas ideas y funciones en el sitio web para satisfacer mejor las necesidades del proyecto. El nuevo diseño se publicó en cordobasinhogar.es, y la Red Cohabita colabora en la difusión de esta herramienta entre las personas sin hogar con diferentes acciones: en la atención directa a los usuarios, con el reparto de tarjetas que incluye el enlace y el código QR de acceso a la web y con carteles publicitarios de la web cordobasinhogar.es en los centros de la Red Cohabita.

El contenido final de la web, creado para y por las personas sin hogar, incluye:

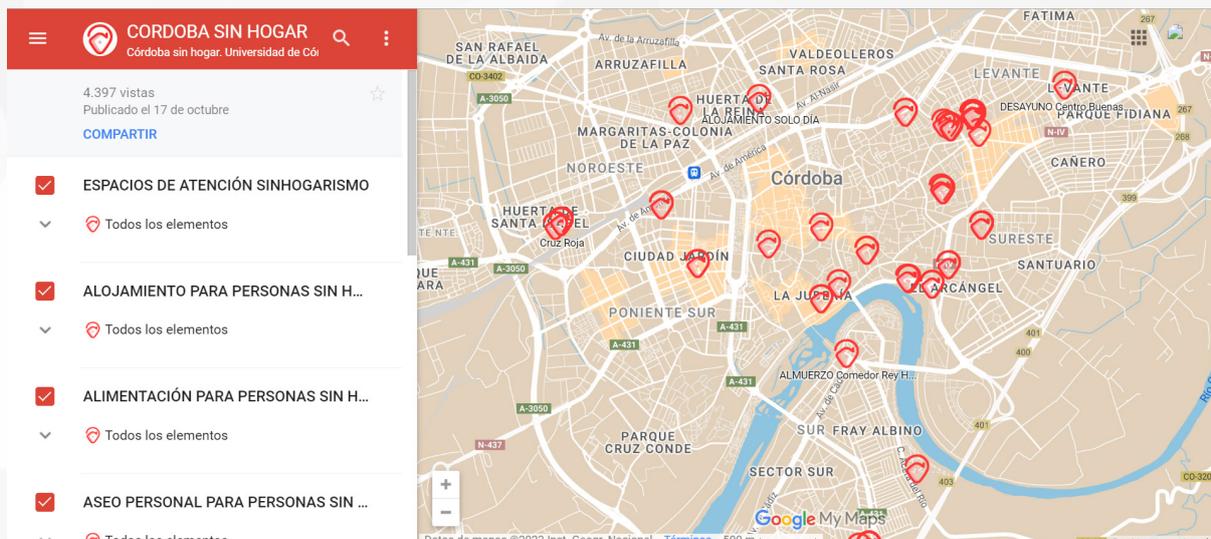
- Página de inicio: Resumen del contenido de los demás apartados y datos importantes, como números de emergencia y lugares que ofrecen ayuda a las personas sin hogar.
- Recursos de las entidades: Información sobre alojamiento, comida, higiene personal, ropa, salud y más, adaptada para una fácil comprensión.

Figura 8. Contenido de la web cordobasinhogar.es en la página de recursos de las entidades



- Recursos específicos para mujeres sin hogar: Horarios, productos y necesidades diseñados pensando en las mujeres.
- Mapa de necesidades y recursos geolocalizados: Facilita el acceso a los recursos.

Figura 9. Contenido de la web cordobasinhogar.es en la página de mapa geolocalizado de recursos



- Espacios de atención de la Red Cohabita: Detalles sobre cada recurso, datos de contacto y servicios ofrecidos.
- Otros apartados adicionales relativos a visibilizar esta realidad entre otros colectivos que permitirá sensibilizar y concienciar a la ciudadanía cordobesa respecto en torno a la dura realidad del sinhogarismo: Blog sobre el sinhogarismo, oportunidades de voluntariado y donaciones, detalles sobre el proyecto, eventos, y un área interna para el personal técnico de la Red Cohabita.

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Las características demográficas de las personas sin hogar entrevistadas, usuarias de recursos sociales de Córdoba (España), muestran algunas similitudes y diferencias desde una perspectiva de género. La edad media es 44 años aproximadamente en ambos sexos, aunque en la distribución de las edades se encuentran algunas diferencias. Destaca en los hombres el intervalo que va desde los 50 a 59, seguido del intervalo 40-49 frente al caso de las mujeres donde la distribución de edades es más equitativa, con una prevalencia en el tramo de 30-39 años. Así mismo, tanto en hombres como en mujeres predomina la nacionalidad española y el período de tiempo predominante en el que ambos sexos experimentan la situación de sin hogar es menor a 2 años.

En cuanto a la situación de calle, los hombres predominan en las categorías "sin techo" y "sin vivienda". En cambio, las mujeres se encuentran principalmente en las categorías "sin vivienda" y "vivienda insegura". La menor presencia de las mujeres en la vía pública es fruto de que las mujeres evitan dormir al raso o en lugares peligrosos, aprovechando los fuertes vínculos familiares y de amistad, o recurriendo a alternativas como la prostitución o el servicio doméstico interno. Estas opciones, aunque las protegen de la exposición directa, a menudo las sitúan en situaciones de explotación y precariedad, que también constituyen formas de sinhogarismo (Alonso *et al.*, 2020; Gámez, 2018; Matulic *et al.*, 2020; Vázquez *et al.*, 2021).

Este fenómeno, conocido como sinhogarismo oculto (FEANTSA, 2012), es menos visible y las excluye de la mayoría de las estadísticas (Cabrera, 2000). La especial vulnerabilidad de estas mujeres las motiva a buscar refugio en lugares que, aunque inadecuados y poco seguros, son preferibles a quedarse sin techo (Barrera, 2018; Gámez, 2018; Sales *et al.*, 2015). Estas situaciones pueden proporcionar cierta protección frente a la exclusión residencial extrema, pero también las colocan en condiciones de explotación y precariedad, afectando negativamente su bienestar y sus perspectivas de desarrollar una vida digna (Baptista, 2010; Mayock *et al.*, 2012).

Respecto al primer objetivo de este trabajo, explorar cómo es el acceso a la ciudadanía digital de las personas en situación de sin hogar en la ciudad de Córdoba y la relación que tienen con los dispositivos móviles e Internet, a pesar de los estereotipos comunes sobre las personas sin hogar y la falta de acceso a la tecnología (Eyrich-Garg, 2010, Eyrich-Garg y Rice, 2012; Redpath *et al.*, 2006), los resultados de este artículo ponen de manifiesto que la mayoría de las personas sin hogar entrevistadas tienen acceso a dispositivos móviles, y una proporción considerable posee sus propios teléfonos. Estos dispositivos desempeñan un papel importante en la vida de las personas sin hogar, permitiéndoles acceder a información, comunicarse y realizar diversas actividades en línea. La tarjeta de prepago se utiliza principalmente en lugar de la de contrato, y la mayoría de los individuos sin hogar afrontan este gasto de manera individual. No obstante, algunos de ellos reconocen que cuentan con el apoyo de familiares y amigos, especialmente en el caso de las mujeres. Este colectivo de personas sin hogar tiene algunas dificultades que van solventando para tener esta ventana hacia el mundo, acceder a los canales de información les permiten sentirse parte y miembros activos de la sociedad, como es poder pagarlo (en torno a la mitad de los hombres y las mujeres), acceder a internet o manejarlo, siendo llamativo que se las ingenien para cargar la batería y no considerar esta respuesta como una dificultad. Además, el acceso a la wifi se hace principalmente desde los centros a los que asisten conectándose también desde otros lugares como el lugar donde viven, desde la casa de algún familiar o alguna biblioteca o desde algún bar o la calle (Reina *et al.*, 2023).

Estos datos coinciden con investigaciones recientes, como la realizada en los Estados Unidos (Rhoades *et al.*, 2017), que han revelado que, en sociedades tecnológicamente avanzadas, como España, el acceso a Internet y la posesión de un teléfono móvil son fundamentales tanto para las personas con vivienda como para las personas sin hogar, ya que facilitan la conexión con la sociedad y mejoran la seguridad de aquellos que viven en la calle. En este estudio se ha comprobado que el uso de dispositivos móviles y acceso a Internet son comunes para escuchar música, usar WhatsApp, consultar YouTube, redes sociales, noticias, búsqueda de empleo y temas de vivienda, recursos sociales y salud, entre otras. También con la de Marler *et al.* (2024) en la que se concluye que los y las jóvenes en situación de calle dependen, e incluso prefieren, la comunicación exclusivamente digital para acceder a recursos.

Por lo tanto, el acceso a la ciudadanía digital no debe subestimarse al abordar las necesidades de las personas sin hogar. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden mejorar las perspectivas de empleo y facilitar la reintegración social (Fernández *et al.*, 2006). Sin embargo, persiste una brecha de género en el uso de la tecnología, que margina aún más a las mujeres en la era digital (Bonder, 2002).

Los resultados muestran que más mujeres que hombres no acceden a Internet y que ellas dependen más de familiares y amigos para cubrir los gastos de dispositivos móviles, según sus declaraciones. Esto podría indicar una necesidad de apoyo adicional para cerrar la brecha de género en el acceso a la tecnología que agrava la situación de las mujeres sin hogar (Bonder, 2002; Cruz *et al.*, 2022a; Cruz *et al.*, 2022b). Investigaciones recientes (Valerio-Ureña, Herrera-Murillo y Rodríguez-Martínez, 2020) exploran la relación entre la soledad percibida y el acceso a Internet en personas sin hogar. Al respecto, los datos arrojados de este estudio ponen de manifiesto que la comunicación a través de aplicaciones como WhatsApp y llamadas telefónicas es común tanto en hombres como en mujeres. La mayoría opta por comunicarse con familiares cercanos, parejas o con amistades y familiares más lejanos, y por actividades como escuchar música, ver videos en plataformas como YouTube, tomar fotografías, leer noticias, explorar temas de interés personal y utilizar redes sociales que ayudan a disminuir el sentimiento de soledad.

En relación con el segundo objetivo de este estudio, se analizó el uso y valoración de los recursos de atención a personas sin hogar en Córdoba (España) desde la perspectiva de los usuarios. Los resultados muestran que tanto hombres como mujeres utilizan recursos sociales como comedores, centros de día, servicios médicos, duchas y distribución de ropa. Además, se emplean servicios de orientación laboral, salud mental y centros de drogodependencias, lo que evidencia un enfoque integral y multidimensional en la atención (Aubry *et al.*, 2016; Hwang, 2001) en Córdoba, alineado con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (Padgett *et al.*, 2016).

Así mismo, el uso de vivienda Housing First, aunque escaso, prioriza la provisión de vivienda estable como primer paso para abordar otras necesidades (Panadero *et al.*, 2021; Stergiopoulos *et al.*, 2014; Tsemberis, 2010).

Sin embargo, existen diferencias significativas en la forma en que hombres y mujeres hacen uso de estos recursos, aunque las valoraciones que atribuyen a estos recursos en líneas generales son positivas. Más mujeres acceden a los centros de salud, lo que podría indicar una mayor necesidad o disposición para buscar atención médica. También, un mayor número de mujeres utiliza los roperos, lo que sugiere que enfrentan mayores desafíos para disponer de ropa adecuada, posiblemente relacionados con la importancia de la vestimenta en la sociedad y la necesidad de mantener su dignidad y autoestima. Además, más mujeres recurren a los servicios sociales comunitarios y el apoyo profesional en comparación con los hombres, lo que resalta la importancia de la asistencia social para las mujeres sin hogar. Esto podría indicar que las mujeres tienen redes de apoyo menos sólidas y buscan más frecuentemente la ayuda de trabajadores sociales. Es crucial que estos servicios sean sensibles a las necesidades de género y proporcionen un entorno de apoyo adecuado.

Los resultados de este estudio ponen de manifiesto diferencias significativas en el acceso a diversos recursos por parte de hombres y mujeres. Estas disparidades son de particular relevancia para comprender las necesidades de género en la población sin hogar y diseñar estrategias de apoyo más efectivas. Es decir, las políticas y programas deben ser sensibles al género y adaptarse para satisfacer las necesidades específicas de las mujeres y los hombres sin hogar, promoviendo la igualdad de acceso a los servicios esenciales.

Por último, se abordan los últimos objetivos específicos de intervención de la Investigación-Acción Participativa (IAP): Estos objetivos se centran en el desarrollo de una herramienta en línea denominada "cordobasinhogar.es", diseñada para proporcionar información actualizada, en tiempo real y específica para las personas sin hogar en la ciudad de Córdoba, con un enfoque especial en las necesidades de las mujeres (objetivo 3). Esta plataforma tiene un doble propósito: por un lado, difundir los recursos existentes dentro de la Red Cohabita, lo que permite poner de manifiesto las necesidades aún pendientes de atención (objetivo 4); por otro lado, promover la participación social de las personas sin hogar y cultivar un sentido de ciudadanía digital (objetivo 5).

Estos objetivos son una respuesta directa a las necesidades identificadas durante el diagnóstico participativo, que reveló la carencia de un canal centralizado de información actualizada para las personas sin hogar en Córdoba. Además, los datos obtenidos indican que las personas sin hogar entrevistadas tienen un alto grado de participación en la era digital, tal y como afirmaba el trabajo de Rhoades *et al.* (2017). Por lo tanto, la acción que proponemos contribuye a mantenerlos "conectados" (Fernández *et al.*, 2006) al proporcionar información fácilmente accesible sobre los recursos disponibles (Reina *et al.*, 2022).

En síntesis, este estudio destaca la importancia de involucrar a la comunidad en la mejora de la atención a personas sin hogar. Además, subraya la importancia de tener en cuenta las diferencias de género al diseñar estrategias y programas de apoyo. Es fundamental garantizar que tanto hombres como mujeres tengan acceso a los recursos necesarios para mejorar su calidad de vida. La plataforma "cordobasinhogar.es" es el producto de este esfuerzo y ofrece a la comunidad de Córdoba sin hogar, personal técnico y personas sin hogar, información sobre todos los recursos de atención geolocalizados en cuatro idiomas, que abarcan alojamiento, comida, higiene personal, ropa, salud y más, con un enfoque en la facilidad de comprensión. Además, proporciona recursos específicos para las mujeres sin hogar, incluyendo horarios, productos y necesidades adaptadas a sus particularidades. También ofrece información detallada sobre los espacios de atención en la Red Cohabita, incluyendo datos de contacto y servicios ofrecidos. Adicionalmente, la plataforma incluye secciones adicionales que tienen como objetivo aumentar la conciencia y la sensibilización sobre la realidad del sinhogarismo, tales como un blog sobre el sinhogarismo, oportunidades de voluntariado y donaciones, detalles sobre el proyecto, eventos y un área interna destinada al personal técnico de la Red Cohabita.

En cuanto a las futuras líneas de trabajo, se espera obtener información valiosa sobre el uso de esta plataforma, lo que nos permitirá detectar necesidades no satisfechas en el mapeo de recursos, con un enfoque especial en las necesidades de las mujeres. Este proceso facilitará la transformación y mejora de las situaciones de extrema vulnerabilidad.

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo se ha llevado a cabo en un doble marco: 1. El convenio específico de colaboración entre la Universidad de Córdoba y el Ayuntamiento de Córdoba (España) (2019-2021) para la ejecución del proyecto "Diagnóstico del sinhogarismo en la ciudad de Córdoba desde una perspectiva de género y su impacto en la satisfacción de vida y el bienestar psicológico y social"; 2. El "Proyecto UCOHABITA: Desarrollo y consolidación de la web cordobasinhogar.

es, una herramienta para facilitar el acceso a la información y a la participación social de las personas sin hogar” financiado por el VII Plan Propio Galileo de Innovación y Transferencia de la Universidad de Córdoba (2020-22).

Este estudio ha sido posible gracias a la estrecha colaboración de las organizaciones sociales de la ciudad de Córdoba (España) que conforman la Red Cohabita, entre las que se incluyen Cáritas, Cruz Roja Española, Fundación Prolibertas, la Asociación de Encuentro y Acogida al Toxicómano (ADEAT), Hogar Sí y la Casa Municipal de Acogida, así como al personal técnico del Ayuntamiento de Córdoba (España). Extendemos nuestro agradecimiento a todas las personas que generosamente accedieron a ser entrevistadas, compartiendo sus experiencias y vivencias, lo cual fue fundamental para la realización de este trabajo.

6. REFERENCIAS

- Alonso, A., Palacios, J., Iniesta, A. (2020). Mujeres sin hogar en España. Narrativas sobre género, vulnerabilidad social y efectos del entramado asistencial. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales, Alicante*, 15(2), 375-404. <https://doi.org/10.14198/OBETS2020.15.2.01>
- Anguera, M.T. (1986). La investigación cualitativa. *Educar*, 10, 23-50.
- Asociación Médica Mundial (2013). *Declaración de Helsinki. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*.
- Aubry, T., Nelson, G., & Tsemberis, S. (2015). Housing First for People With Severe Mental Illness Who Are Homeless: A Review of the Research and Findings From the At Home-Chez soi Demonstration Project. *Canadian journal of psychiatry. Revue canadienne de psychiatrie*, 60(11), 467-474. <https://doi.org/10.1177/070674371506001102>
- Ballesteros, B. (2019). *Investigación social desde la práctica educativa*. UNED.
- Baptista, I. (1990). *Women and homelessness. Reflections on homelessness Research in Europe*, 2010.
- Bartolomé, M y Acosta, A.R. (1992). Articulación de la educación popular con la educación formal. Investigación participativa. *Revista de Investigación Educativa*, 20, 151-178.
- Bisquerra, R. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. Editorial la Muralla.
- Bonder, G. (2002). *Las nuevas tecnologías de información y las mujeres: reflexiones necesarias*. Santiago de Chile.
- Buendía, L., Colás, P. y Hernández, F. (1998). *Métodos de investigación en psicopedagogía*. McGraw-Hill.
- Cabrera, P. (2000). *Mujeres sin hogar en España. Informe Nacional para FEANTSA 199*. Universidad Pontificia Comillas de Madrid.
- Choi, M. (2016). A concept analysis of digital citizenship for democratic citizenship education in the digital age. *Theory and Research in Social Education*, 44, 565-607. <https://doi.org/10.1080/00933104.2016.1210549>
- Cruz, C., Reina, A. y Donoso, B. (2022a). Investigación acción participativa con perspectiva de género en el sinhogarismo. En Alfredo José Martínez González y Francisco José Tejada Hernández (Coords.), *Etnicidad, identidad y ciudadanía. Las sociedades de ayer y hoy* (pp. 823-840). Dykinson.
- Cruz, C., Reina, A. y Donoso, B. (2022b). Triplemente marginadas: mujeres, sin hogar y 'desconectadas'. Nuevas estrategias de intervención desde la investigación acción participativa. Libro de actas del Congreso CIID 2022. En *Miradas cruzadas sobre las desigualdades y las identidades*. Egregius.
- Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (2005). Introduction: The discipline and practice of qualitative research. En N. K. Denzin y Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage handbook of qualitative research* (pp. 1-32). Sage Publications Ltd.

- Eyrich-Garg, K. (2010). Mobile Phone Technology: A New Paradigm for the Prevention, Treatment, and Research of the Non-sheltered "Street" Homeless?. *Journal of urban health: bulletin of the New York Academy of Medicine*, 87(3), 365-80.
- Eyrich-Garg, K.M., & Rice, E. (2012). Cyber Behavior of Homeless Adolescents and Adults. In YAN, Z. (Ed.). *Encyclopedia of cyber behavior* (pp. 284-291). Information Science Reference.
- FEANTSA (2001). *La promoción de la inclusión social a través del acceso al alojamiento. Documento político*. FEANTSA.
- FEANTSA (2005). *ETHOS. European Typology of Homelessness and Housing Exclusion*. <https://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion?b>
- FEANTSA (2012). *On the Way Home? FEANTSA Monitoring report on Homelessness and Homeless Policies in Europe*. European Federation of National Organisations working with the Homeless, AISBL. https://www.feantsa.org/download/on_the_way_home-16908290734892551038.pdf
- FEANTSA (2019). *Fourth overview of housing exclusion in Europe*. https://www.feantsa.org/download/oheeu_2019_eng_web5120646087993915253.pdf
- Fernández, Y., Rubio, M.J. y Cabrera, P.J. (2006). La utilización de las TIC para fomentar la inclusión social en España: un estudio empírico. *Icade. Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 68, 45-53. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/7263/7100>
- FOESSA (2019). *VIII Informe sobre exclusión y desarrollo social en España 2019*. Fundación FOESSA. https://www.foessa.es/main-files/uploads/sites/16/2019/06/Informe-FOESSA-2019_web-completo.pdf
- Gallego, V. M., & Cabrero, G. R. (2020). Las políticas sociales de lucha contra el sinhogarismo en la Unión Europea y España: alcance, efectividad y principales limitaciones y prioridades. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales*, 72, 5-18.
- Gámez, T. (2018). *Personas sin hogar: un análisis de género del sinhogarismo*. Umaeditorial.
- García, E. y Cruz, C. (2020). Sin hogar y sin derechos. Una mirada al sinhogarismo desde Córdoba. En Carlos Jiménez, Carmen Cruz, Eduardo García, Catalina Rojas, Ángel Madero, Reyes Ruiz, Javier Pérez y Ana Carrillo, *25 años de historia de los derechos humanos en la provincia de Córdoba* (pp. 11-18). Asociación Pro Derechos Humanos de Andalucía
- Gil-Gómez, B. y Pascual-Ezama, D. (2012). La metodología Delphi como técnica de estudio de la validez de contenido. *Anales de psicología*, 28(3), 1011-1020. <https://doi.org/10.6018/analesps.28.3.156211>
- Hernández, R. y Mendoza, C.P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mac Graw Hill.
- Hwang, S.W. (2001). Homelessness and health. *CMAJ: Canadian Medical Association journal = journal de l'Association medicale canadienne*, 164(2), 229-33.

- Marler, W., Hsu, H.-T., Petry, L., & Rice, E. (2024). Digital communication and social support for disadvantaged youth: A social network survey of youth experiencing homelessness. *New Media & Society*, 0(0). <https://doi.org/10.1177/14614448241227851>
- Matulic, M.V., Munté, A. y De Vicente, I. (2020). Sinhogarismo Femenino: Una aproximación a la intersección entre género, edad y procesos migratorios. *Research on Aging and Social Policy*, 8(1), 57-85. <https://doi.org/10.17583/rasp.2020.4724>
- Mayock, P., Sheridan, S., Parker, S., (2012). Migrant women and homelessness: the role of genderbased violence. The Role of Gender-based Violence. *European Journal of Homelessness Journal*, 6(1).
- Padgett, D. K., Henwood, B. F., & Tsemberis, S. (2015). *Housing first: Ending homelessness, transforming systems, and changing lives*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199989805.001.0001>
- Padilla, M.T. (2011). *Técnicas e instrumentos para el diagnóstico y la evaluación educativa*. Editorial CCS.
- Panadero, S. y Vázquez, J.J. (2016). *En las fronteras de la ciudadanía. Situación de las personas sin hogar y en riesgo de exclusión social en Madrid*. Universidad de Alcalá.
- Panadero, S., Martín Fernández, J. y Martínez-Cantos, J.L. (2021). *Soluciones al sinhogarismo. Evaluación de la metodología Housing First en España*. Ministerio de derechos sociales y agenda 2023.
- RED COHABITA (2020). *Recuento anual de PSH en Córdoba Capital 2020*. Ayuntamiento de Córdoba.
- Redpath, D. P., Reynolds, G.L., Jaffe, A., Fisher, D.G., Edwards, J.W. & Deaugustine, N. (2006). Internet access and use among homeless and indigent drug users in Long Beach, California. *CyberPsychology & Behavior, Nova Rochelle*, 9(5), 548-551.
- Reina, A., Cruz, C. y Donoso (2022). Cordobasinhogar.es, un diagnóstico participativo por y para las personas en situación de sin hogar. En Alfredo José Martínez González y Francisco José Tejada Hernández (Coords.), *Etnicidad, identidad y ciudadanía. Las sociedades de ayer y hoy* (pp.769-787). Dykinson.
- Reina, A., Cruz, C., García, E. y Donoso, B. (2023). Social diagnosis and characterization of homeless people in Spain: Analysis from a gender perspective, *Cogent Social Sciences*, 9:2, <https://doi.org/10.1080/23311886.2023.2277341>
- Rhoades, H., Wenzel, S. L., Rice, E., Winetrobe, H. & Henwood, B. (2017). No digital divide? Technology use among homeless adults. *Journal of Social Distress and the Homeless*, 26(1), 73-77. <https://doi.org/10.1080/10530789.2017.1305140>
- Richardson, J.W., Martin, F., & Sauers, N. (2021). Systematic review of 15 years of research on digital citizenship: 2004-2019. *Learning, Media and Technology*, 46, 498-514. <https://doi.org/10.1080/17439884.2021.1941098>

- Rivas Rivero, E., Panadero, S. y Vázquez, J. J. (2021). Intimate partner sexual violence and violent victimization among women living homeless in Madrid (Spain). *Journal of Community Psychology*, 1-13. <https://doi.org/10.1002/jcop.22619>
- Rojas, A., Fernández, J. y Meléndez, C. (1998). Investigar mediante encuestas. Fundamentos teóricos y aspectos prácticos. *Psicothema*, 12(2), 320-323.
- Sales, A., Uribe, J. y Marco, I. (2015). *Diagnosis 2015. La situación del sinhogarismo en Barcelona. Evolución y políticas de intervención*. http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/ca/2016/2/sense_sostre2015_es.pdf
- Stergiopoulos, V., Gozdzik, A., O'Campo, P., Holtby, A. R., Jeyaratnam, J., & Tsemberis, S. (2014). Housing First: exploring participants' early support needs. *BMC health services research*, 14, 167. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-167>
- Tsemberis, S. (2010). *Housing First. The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction*. Hazelden.
- Valerio-Ureña, G., Herrera-Murillo, D., Rodríguez-Martínez, M.C. (2020). Asociación entre el nivel de soledad percibido y el uso de Internet en las personas sin hogar. *Saúde e Sociedade*, 29(2), 1-13. <https://doi.org/10.1590/S0104-12902020181116>
- Vázquez, J. J., Cala-Montoya, C. A., & Berríos, A. (2021). The vulnerability of women living homeless in Nicaragua: A comparison between homeless women and men in a low-income country. *Journal of Community Psychology*, 1-12. <https://doi.org/10.1002/jcop.22777> | VÁZQUEZ ET AL