

**Uso de tecnologías de la información y comunicación entre las
personas inmigrantes sin hogar en Madrid.**

***Information and communication technologies use among homeless
immigrants in Madrid.***

Héctor Cabrera Garrido

Universidad de Alcalá
h_garridoc@hotmail.com

Rosa María Martín Galván

Universidad de Alcalá
rosam.martin@hotmail.com

Sonia Panadero Herrero

Universidad Complutense de Madrid
spanadero@psi.ucm.es

José Juan Vázquez Cabrera

Universidad de Alcalá
jj.vazquez@uah.es

Resumen.

Tras la crisis económica mundial, el colectivo inmigrante de España es uno de los más vulnerables a la situación sin hogar, con las dificultades que de ella se derivan. Además, aquellas personas sin hogar o en riesgo que proceden de otros países cuentan en muchos casos con el añadido de haber dejado en su país de origen a su familia o parte de ella, y mantener el contacto suele ser uno de sus intereses principales. Este trabajo presenta los datos y conclusiones derivados del estudio de una muestra representativa de personas sin hogar y en situación de riesgo en Madrid, y la relación del uso de las tecnologías de la información y comunicación con variables sociodemográficas.

Palabras clave: inmigración, personas sin hogar sin hogar, TICs

Abstract.

After the worldwide economic crisis, the immigrant collective of Spain it's one of the most vulnerable to homelessness, and the difficulties that derive from the situation. Moreover, in many occasions' homeless people living in a country different than their own left behind part of their family, and to keep in touch with them it's usually one of the main interests of the immigrant. This work displays the data and conclusions derived from the study of a representative sample of homeless people, and those susceptible of reaching the situation, in Madrid, in addition to the relation between the uses of ICTs with other sociodemographic variable.

Key words: immigration, homelessness, ICTs.

Comunicación

Área temática: Migraciones y desarrollo

1. Introducción

En España, la quinta parte de la población (21,8%) vive por debajo del umbral de la pobreza (EUROSTAT, 2012), siendo las personas sin hogar quienes, debido a su situación precaria, ocupan el lugar más extremo de la exclusión social. El Instituto Nacional de Estadística estima que casi 23.000 personas sin hogar requieren ayuda de recursos de alojamientos y distribución de comida (INE, 2012a), mientras diferentes organizaciones no gubernamentales elevan la cifra de personas sin hogar en España hasta más de 50.000.

Y es que, las personas sin hogar no solo viven una situación de extrema pobreza, sino que también sufren un importante distanciamiento de la vida familiar, además de contar con graves problemas para reinserirse social y laboralmente (Muñoz, Vázquez, Bermejo y Vázquez, 1999). Si bien son diversos los motivos que pueden llevar a una persona hasta la situación sin hogar y a permanecer en ella (Muñoz, Vázquez y Vázquez, 2004), en esta ocasión se quiere hacer hincapié en uno de ellos, la *brecha digital*, y su posible relación con la condición de inmigrante de algunas personas en situación sin hogar.

Durante la última década, España ha vivido un fenómeno de atracción de inmigración en busca de posibilidades laborales, especialmente desde Latinoamérica, Europa del Este y el Norte de África (Cabrera y Rubio, 2008). Si bien es cierto que esta tendencia se ha visto moderada con la llegada de la crisis económica mundial, este mismo factor ha añadido un aspecto clave a la, ya de por sí, compleja realidad de las personas sin hogar. Por ello, no es extraño comprobar que aquellas personas inmigrantes residentes en España que se encontraban en la situación sin hogar, o en riesgo de llegar a la misma, han visto incrementar ese riesgo o la permanencia en la situación (Cabrera y Rubio, 2008).

No puede olvidarse, desde el punto de vista de los grandes cambios socioculturales de los últimos tiempos, la vertiginosa llegada de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) a la “sociedad del conocimiento” (UNESCO, 2005), ya mismo imposible de comprender sin tenerlas en cuenta, pues forman parte indispensable del funcionamiento y desarrollo humano. Por lo tanto, es lógico pensar que las

personas sin hogar, como uno de los colectivos dentro de la sociedad que más sufre a la hora de adaptarse al cambio, vean incrementado su riesgo de exclusión social debido al efecto conocido como *brecha digital*.

Hoy en día, la búsqueda activa de trabajo, la formación continua, la creación y mantenimiento de redes sociales, la gestión del ocio personal o el acceso a la información se realizan en gran medida a través de las TICs. Por lo tanto, la inclusión social-digital ha de ser más que la adquisición de fuentes de información (Bure, 2005). Como plantea la Dirección General de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid (2009), “La integración tecnológica debe ser entendida como algo más que la capacitación instrumental para el manejo de las nuevas tecnologías, debe ser una garantía que permita utilizar la información en su propio provecho, es decir, que sea realmente útil a la persona para alcanzar un desarrollo personal y social más completo”. Entendiendo esto, resulta indispensable diseñar y fomentar políticas de acceso y uso de TICs entre las personas de grupos y áreas de mayor exclusión social.

Respaldando este argumento, se encuentran estudios que muestran cómo aquellas personas sin hogar que se perciben a sí mismas con un mayor acceso a sus redes de apoyo social suelen registrar mejores datos de salud física y mental, así como menores frecuencias de victimización (Eyrich-Garg, 2010). Recientes estudios enfatizan la importancia de la conectividad electrónica para las personas sin hogar como facilitadora de acceso y conexión con familiares, amigos, trabajo, servicios o posibilidades o recursos de alojamiento (Rice et al., 2010; Rice et al., 2011; Rice et al., 2012; Eyrich-Garg, 2010). Sin duda, existe una tendencia a un mayor reconocimiento de la conectividad en la literatura, no solo como necesidad, sino también como derecho (Taylor, 2011).

Suele darse, como estereotipo común, la creencia de que las personas sin hogar no tienen acceso a las tecnologías digitales y de la información (Eyrich-Garg y Rice, 2012), pero a través de los datos recogidos y analizados en este estudio se quiere arrojar un poco de luz sobre este aspecto.

La UNESCO (2005) señala que existen varios motivos que explican la falta de acceso y uso de las TICs, entre los que incluyen los recursos económicos, la geografía, la edad, el sexo, el idioma, la educación y los orígenes sociológicos y culturales. A su vez, se han encontrado diferencias dentro del colectivo de personas sin hogar de Madrid respecto al uso de estos recursos dependiendo de la edad, el sexo, la educación y, una vez más, el origen (Muñoz, Vázquez y Vázquez, 2004; Vázquez et al., en prensa).

Con todo ello, el objetivo primero de este estudio consiste en analizar y presentar aquellos datos y resultados que establecen una comparativa entre el uso de las TICs entre el colectivo de personas sin hogar, tomando como factor de estudio las diferencias derivadas del origen de las personas de este colectivo. Es decir, se aspira a conocer y comprender la posible existencia de diferencias en el uso de TICs por parte de personas sin hogar de origen español y extranjero, así como las posibles repercusiones en el apoyo social que esto puede conllevar. Por otro lado, se dedica parte de la discusión derivada de los resultados al planteamiento de un debate dentro de la temática de las TICs y el uso que se hace de ellas, dos aspectos del mundo moderno cuyo continuo desarrollo y cambio producen siempre un fuerte impacto, positivo y negativo en la sociedad, y que pone en un mayor riesgo de exclusión a diferentes colectivos.

Y es que, como se aprobaba en la resolución del Consejo Europeo (2001) celebrado en la ciudad de Niza, uno de los objetivos dentro de la lucha contra la pobreza y la marginación social consiste en aprovechar de forma plena el potencial que la sociedad basada en el conocimiento y las nuevas tecnologías de la información ofrecen a los colectivos en exclusión social o en riesgo. Por supuesto, entre esos colectivos se encuentran las personas sin hogar, y dentro del mismo, aquellas con un pasado de inmigración.

2. Método

La investigación se realizó a partir de una muestra representativa de las personas en situación sin hogar en Madrid, constituida por 188 adultos que habían pernoctado la

noche anterior a la entrevista en un albergue u otro recurso para personas sin hogar, en la calle o en lugares no adecuados para dormir (cajeros automáticos, edificios abandonados, estaciones de metro...) (Toro, 1998).

El tamaño de la muestra quedó determinado por la información disponible sobre el total estimado de personas sin hogar en la ciudad de Madrid. Para seleccionar a los participantes potenciales se diseñó una estrategia de muestreo aleatorio que permitió realizar un número de entrevistas proporcional al aforo de los albergues o centros de recursos a los que se acudió. Así mismo, se siguió una estrategia similar para la selección de aquellos participantes que pasaban la noche en la calle, realizando un acercamiento aleatorio y proporcional a los datos recogidos por el estudio más reciente en la fecha para la ciudad de Madrid (Cabrera, Muñoz y Sánchez, 2008).

Como herramienta para la recogida de datos, se hizo uso de una entrevista estructurada específicamente diseñada para cumplir los propósitos de la investigación. Dicha entrevista se caracteriza por su hetero-aplicación que, junto a la formación previa otorgada a los entrevistadores que colaboraron con el proyecto, permitió salvar aquellas dificultades y problemas que hubiesen podido surgir con la lectura de las preguntas o en la comprensión de las mismas en un modelo autoaplicado.

Tras un acercamiento al participante potencial en el cual se le explicaba los objetivos de la investigación y el tratamiento confidencial que recibirían los datos recogidos, se pedía el consentimiento explícito y voluntario como condición para el inicio de la entrevista.

La base de datos fue desarrollada y analizada con el programa de análisis y gestión estadística SPSS en su versión 19 para Windows. Una vez introducidos los datos, se realizó un análisis de los resultados estadísticos más relevantes, utilizando el estadístico *Chi cuadrado* para variables nominales y la prueba *T de Student* para muestra independientes en variables continuas. Además, en ocasiones como la referente a la edad de los participantes o el nivel de estudios completados, fue necesaria la clasificación de los datos en varios rangos que facilitarían su análisis: 18

a 30 años, 31 a 45 años, 46 a 65 años y más de 65 años, en el caso de la *edad*; Sin estudios, educación especial, primarios incompletos, primer grado, segundo grado y universitarios, para los *estudios terminados*.

El objetivo de este estudio, desde el plano epistemológico, consiste en ahondar en el análisis de los datos obtenidos a través de este proceso de investigación con una muestra representativa, de forma que pudiese ser abordada la siguiente hipótesis:

-La población inmigrante sin hogar en Madrid utiliza en mayor medida las TICs que las personas sin hogar de origen español.

Para ello, se contó con dos secciones de preguntas dentro de la entrevista que permitieron recoger datos referentes a numerosas variables demográficas, de las cuales se seleccionaron especialmente la nacionalidad o procedencia, así como un epígrafe dedicado al uso de TICs por parte del colectivo de personas sin hogar.

Por otro lado se plantea otro campo de estudio con la misma muestra, abordando la siguiente hipótesis:

-Las personas sin hogar que usan habitualmente las TICs perciben su red social de apoyo de forma más satisfactoria.

A la hora de analizar la posible correlación entre la procedencia de las personas sin hogar de Madrid y la percepción de su red de apoyo social, fueron seleccionadas diferentes variables: tenencia de pareja, familia, amigos con hogar o amigos sin hogar; frecuencia con la que los entrevistados se ven con estas potenciales fuentes de apoyo social; y la satisfacción que encuentran en la relación que mantienen con ellos. Además, se contaba con variables que medían en qué medida se sienten solos o abandonados los participantes, si cuentan con alguien con quien hablar en estas ocasiones o si consideran que pueden contar con alguien en caso de apuro o necesidad. Se realizó un proceso de análisis de datos buscando diferencias significativas en las respuestas a estas preguntas atendiendo a dos criterios: procedencia (extranjeros/españoles) y uso de TICs.

3. Resultados

Las personas sin hogar en Madrid tienen una edad media de 48 años, y en su mayoría son varones de origen español. Atendiendo específicamente a la distribución de las personas sin hogar en función de la variable procedencia, se observa que la población sin hogar de Madrid es en un 70,8% española y en un 28,4% de origen extranjero. Sin embargo, es importante destacar sobre este dato que la variable en cuestión registra la nacionalidad de los participantes, y en el proceso de creación de la base de datos, aquellos inmigrantes que estuvieran en posesión de una doble nacionalidad (española y extranjera), eran incluidos bajo la categoría de nacionalidad española.

Otro de los datos que destaca en este apartado es el referente al estado civil, que muestra que, pese a que más de la mitad de los entrevistados se declaran solteros en el momento de la entrevista, el porcentaje del total que ha estado casado en algún momento es del 46,3%. En lo referente a la formación y educación de los participantes, el 9,6% no completaron la educación primaria básica, en contraposición con un 12% que alcanzaron y/o completaron niveles superiores de educación, como la formación universitaria.

A continuación, se recoge la información sobre el uso de tecnologías de la información y comunicación (TICs) por parte de los participantes. Concretamente, se presenta la información referente al uso del teléfono móvil, ordenadores, Internet, plataformas de correo electrónico y otras redes sociales, en función del origen español o extranjero de los participantes.

Tabla 1. Uso de tecnologías de la información y comunicación entre personas sin hogar de origen español y extranjero.

	Españoles		Extranjeros		χ^2
	n	%	n	%	
Tiene teléfono móvil	72	55,0%	37	72,5%	4,727*
Utiliza el ordenador	46	35,1%	28	54,9%	5,957*
Utiliza Internet	41	31,3%	29	56,9%	10,137***

Frecuencia con la que utiliza Internet					2,630
Menos de una vez al mes	1	2,4%	2	6,9%	
Mensualmente	3	7,3%	2	6,9%	
Semanalmente	15	36,6%	6	20,7%	
Casi todos los días	22	53,7%	19	65,5%	
Tiene dirección de correo electrónico	37	28,2%	24	47,1%	5,832*
Utiliza algún tipo de red social	13	10,0%	18	35,3%	16,511***

* $p \leq .05$; ** $p \leq .01$; *** $p \leq .001$

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la Tabla 1, existen diferencias estadísticamente significativas en el uso de TICs en función el origen de las personas sin hogar de Madrid. Es importante destacar que las personas sin hogar de origen extranjero hacen un uso mayor de las TICs que las de origen español. Estas diferencias aparecen en mayor medida cuando se presta atención al uso de Internet, siendo su porcentaje más elevado entre las personas sin hogar de origen extranjero (56,9%) que entre las de origen español (31,3%). Respecto a la frecuencia de uso, más de la mitad de las personas sin hogar en ambos grupos manifestó utilizar Internet casi todo los días, ascendiendo al 65,5% entre los extranjeros.

El porcentaje de personas sin hogar españolas y extranjeras que declararon tener teléfono móvil es de 55% y 72% respectivamente, siendo esta la herramienta de comunicación más utilizada por ambos grupos. Por el contrario, pese a que la variable que recoge el uso de redes sociales muestra que se trata del recurso menos utilizado por los participantes de ambos colectivos, aparecen diferencias estadísticamente significativas entre las personas sin hogar de origen inmigrante o nacidas en España, siendo el porcentaje de entrevistados que declaraba usar este medio mucho mayor entre los extranjeros (35,3%) que entre los españoles (10%).

Por último, también se encontraron diferencias significativas en el uso del correo electrónico entre los dos grupos, siendo muy inferior entre las personas sin hogar de origen español (28,2%) que entre los de origen extranjero (47,1%).

Tabla 2. Tecnologías de la información y comunicación que les gustaría utilizar a las personas sin hogar de origen español y extranjero.

Le gustaría...	Españoles		Extranjeros		χ^2
	n	%	n	%	
Tener teléfono móvil	31	56,4%	9	56,3%	,000
Utilizar el ordenador	37	44,6%	15	68,2%	3,876*
Utilizar internet	44	55,0%	16	80,0%	4,167*
Utilizar el correo electrónico	29	35,4%	10	40,0%	,178
Utilizar las redes sociales	27	26,5%	10	38,5%	1,450

*p ≤ .05; **p ≤ .01; ***p ≤ .001

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la Tabla 2, no aparecieron diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos en función del deseo de utilizar teléfono móvil, correo electrónico y redes sociales. A más de la mitad de las personas sin hogar entrevistadas que no tenían móvil, ya sea dentro del grupo de origen español o extranjero, les gustaría tenerlo. Este porcentaje es menor en el caso del correo electrónico, donde solo el 35,4% de las personas sin hogar de origen español declarar desear usarlo, encontrando un mayor porcentaje (40%) cuando se analiza esta variable en aquellos participantes de origen extranjero.

Asimismo, encontramos porcentajes menos representativos cuando analizamos las respuestas a la pregunta *¿le gustaría utilizar las redes sociales?* Dentro del colectivo de personas sin hogar de origen español apenas se supera un cuarto del mismo con respuestas afirmativas (26,5%), y respecto a aquellos de origen extranjero, se encuentra un porcentaje mayor (38,5%). Por el contrario, las personas sin hogar de ambos grupos coinciden al declarar que les gustaría utilizar en mayor medida el ordenador e Internet que las redes o plataformas sociales. Concretamente, el porcentaje de personas sin hogar de origen extranjero a los que les gustaría utilizar el ordenador fue del 68,2% frente al 44,6% de origen español.

Con respecto a Internet, al 80% de las personas sin hogar extranjeras entrevistadas les gustaría utilizar este recurso, mientras este porcentaje supera por poco la mitad del subgrupo (55%) de personas sin hogar de origen español.

Tabla 3. Conocimiento de diferentes tecnologías de información y comunicación entre las personas sin hogar de origen español y extranjero.

Sabe...	Españoles		Extranjeros		χ^2
	n	%	n	%	
Que es internet	71	80,7%	20	90,9%	1,288
Que es el correo electrónico	60	63,8%	22	81,5%	2,992
Las redes sociales	62	51,7%	15	45,5%	,400

*p ≤ .05; **p ≤ .01; ***p ≤ .001

Fuente: elaboración propia

Como se observa en la Tabla 3 no existen diferencias estadísticamente significativas respecto al conocimiento de Internet, correo electrónico y redes sociales entre las personas sin hogar de origen español y extranjero.

En ambos grupos se registraron altos porcentajes de respuestas afirmativas a la pregunta *¿Sabe qué es Internet?* Se observa que estos porcentajes ascienden hasta más del 80% en el grupo de personas sin hogar de origen español, y para aquellos de origen extranjero llega a superar el 90%. Asimismo, el correo electrónico también es conocido por gran parte de las personas sin hogar españolas (63,8%), y especialmente por las de origen extranjero (81,5%). Por el contrario, las respuestas afirmativas a la variable que mide el conocimiento de redes sociales *on-line* es menor en los dos grupos, situándose alrededor del 50% (el 51,7% de las personas sin hogar españolas frente al 45,5% de las de origen extranjero), pero invirtiéndose en este caso la tendencia anterior, de forma que el grupo de personas sin hogar españolas son más conocedoras de esta herramienta de comunicación.

Sobre los datos referentes a la segunda hipótesis de estudio, pese a contar con una muestra representativa de la población sin hogar en Madrid, tras el proceso de análisis se obtuvieron frecuencias muy reducidas en los cruces de variables, lo que hizo de los datos arrojados por las mismas información poco relevante. Sin embargo, dada la importancia de plantear el debate y las cuestiones que esta línea de trabajo presenta dentro del estudio, se dedica parte del apartado discusión a argumentar su importancia, así como a plantear qué factores deberían cambiar

dentro de futuras investigaciones para alcanzar una recogida y análisis fructíferos desde el punto de vista de la correlación del uso de TICs en personas sin hogar y la percepción que tienen de su red de apoyo social.

4. Discusión

Pese a encontrar que las personas sin hogar utilizan las TICs en mayor medida de lo que se suele creer, y contradiciendo con ello lo dicho por Thompson y Pollio (2006), que aseguraban una desconexión de la sociedad y un limitado acceso a estas tecnologías; este incremento en el uso por parte del colectivo no consigue paliar la exclusión social que sufre.

Este problema puede deberse, como remarca Bruce (2005), a que gran parte de las personas sin hogar que hacen uso de TICs lo hacen de tal forma que incrementan y refuerzan los patrones y prácticas de esta subcultura, viviendo por tanto una inclusión digital, pero no una inclusión social. Sin embargo, tras el análisis de los datos obtenidos, podemos comprobar cómo esta afirmación puede no ser igual de válida para las personas sin hogar inmigrantes que para las personas sin hogar de origen español.

El porcentaje de personas sin hogar extranjeras que usan ordenador e Internet es mucho mayor que el correspondiente al grupo autóctono, y las diferencias son aún mayores en el mismo sentido si se atiende a los datos referentes a uso de teléfono móvil, correo electrónico y redes sociales. Además, resultando las diferencias entre ambos grupos significativas, podemos inferir que la *brecha digital* es menor entre el colectivo inmigrante, ya que existe una correlación entre la pertenencia a este grupo y el uso de TICs.

Sin embargo, no existen grandes diferencias en la frecuencia de uso de Internet entre los dos grupos de personas sin hogar, con una gran representación de entrevistados que declaran usarlo todos los días. De esto podemos entender que, una vez involucradas en el uso de TICs, aquellas personas sin hogar que tienen acceso a estas hacen un uso importante de ellas, prácticamente diario.

La hipótesis que establece un mayor uso de TICs por las personas sin hogar de origen extranjero se ve reforzada por los datos que muestran cómo, dentro del grupo de personas sin hogar españolas que no usan diferentes TICs, ante la pregunta *¿le gustaría utilizarlo?* no se supera el 60% de respuestas afirmativas en relación a los diferentes recursos o plataformas, cayendo estos porcentajes hasta cerca del 25% cuando se pregunta sobre el interés por las de redes sociales. Una vez más, las personas sin hogar inmigrantes que no usan TICs habitualmente registran porcentajes mayores de respuestas afirmativas a esta pregunta, alcanzando cuotas como el 80% en el uso de internet, un dato respaldado por diferencias significativas que incitan a pensar en una posible relación entre el deseo de superar la brecha digital y la condición de migrante.

Por otro lado, es importante analizar brevemente qué supone hoy en día el concepto de las TICs, muy distante en su uso actual de la concepción teórica sobre la que discurren la mayoría de publicaciones que estudian su uso por parte de personas sin hogar. Fortunati y Manganelli (2002) o Bure (2005) establecían el uso del teléfono móvil como referente tecnológico para la conectividad, y su consecuente inclusión en la sociedad. Desde este punto de vista, los datos encontrados en este estudio, como el uso del móvil entre personas sin hogar españolas y extranjeras, podrían llevar a conclusiones optimistas, y en cierto grado pueden serlo, pues muestran una creciente utilización de esta tecnología. Sin embargo, se trata de datos que están aún muy lejos de los señalados anteriormente (INE, 2012b), que sitúa el uso o la posesión de terminal telefónico móvil en la población general en un 94,3%.

Sería conveniente iniciar un giro en el debate sobre el uso de Internet, correo electrónico y redes sociales desde una necesaria nueva perspectiva, que aúna uso de teléfono móvil y de internet como un ejercicio de conectividad simultáneo e imposible de entender de forma aislada para gran parte de la sociedad. Aquellos estudios e instrumentos que, en un futuro inmediato, quisieran estudiar y analizar el uso de TICs en personas sin hogar, estableciendo comparativas con la población general, deberán tener en cuenta que elementos como los *smartphone*, o teléfonos móviles de la última generación, están rompiendo con las barreras físicas en la conexión a internet. Poco a poco se va asimilando una conectividad perpetua, allí donde se esté, siempre y cuando se cuente con el terminal adecuado.

De esta forma, la sociedad cambia, y el acceso a todo tipo de recursos y servicios lo hace con ella. No será extraño en los próximos años contemplar cómo la *brecha digital* se acentúa para aquellos que, no pudiendo permitirse un terminal con posibilidad de conexión a Internet, vean aumentar las dificultades para cumplimentar todo tipo de trámites laborales y gubernamentales, así como para mantener una presencia satisfactoria en las redes sociales, elemento básico en la concepción actual de la red de apoyo social.

Contrastando con los resultados analizados por Raya y Santolaya (2009), que muestran un mayor impacto de la *brecha digital* entre los inmigrantes sin hogar de Madrid, el porcentaje de entrevistados en nuestro estudio que declaraban usar habitualmente TICs es mayor dentro del colectivo de inmigrantes. Estas diferencias se muestran significativas en lo que respecta al acceso al teléfono móvil, ordenador y correo electrónico, y destacan especialmente cuando se centra la atención en el uso de Internet y redes sociales.

Puede plantearse que las personas sin hogar de origen extranjero sienten una mayor necesidad por contactar y comunicar con amigos y familia, los cuales se encuentran, en muchas ocasiones, en el país de origen. Es por ello que la motivación por el uso de TICs, y la percepción de su utilidad práctica, se perciben como mayores desde este colectivo. Uno de los interrogantes que surgen en el proceso de este estudio radica en si esta circunstancia supone una concepción radicalmente diferente en la percepción de las redes de apoyo social, dependiendo del bagaje migratorio de la persona y el distanciamiento geográfico de la familia, o por el contrario, extranjeros y españoles valoran sus relaciones sociales de similar manera. También se abre un importante debate sobre el nivel de satisfacción en el ámbito social, y su relación con el carácter principalmente presencial o a través de las TICs del apoyo social percibido. Con estas, son varias de las cuestiones sobre las cuales sería importante investigar en el futuro, especialmente tras no contar con resultados concluyentes en este trabajo.

Hubiese sido interesante profundizar en estos aspectos en relación a la segunda hipótesis de trabajo planteada, que buscaba esclarecer la correlación entre uso de

TICs y percepción de apoyo social entre las personas sin hogar. A este respecto se analizó la relación entre el uso de TICs y la satisfacción en la relación con la pareja, familiares, amigos con hogar y sin hogar; así como la frecuencia del contacto con las mismas. Sin embargo, los datos obtenidos son insuficientes para poder establecer conclusiones sólidas. Es importante remarcar la necesidad de seguir ahondando en la posible correlación entre estos dos aspectos pues, conscientes de los cambios socioculturales sucedidos en los últimos años, nos dirigimos a una sociedad imposible de entender sin tener en cuenta el soporte que ofrecen las TICs.

Finalmente se plantean diferentes cuestiones a trabajar en el futuro, con el objetivo de favorecer la salida de la situación sin hogar a aquellas personas que se encuentran en la misma, así como reforzar la acción preventiva contra la exclusión social que este colectivo sufre.

- Dentro del colectivo de personas sin hogar, especialmente vulnerables a la *brecha digital*, existe un uso de las TICs mayor del que la sociedad percibe. Sin embargo, este se encuentra muy alejado de los niveles de uso entre la población general. Por ello, y habiendo comprobado el interés y deseo del colectivo sin hogar (especialmente el de procedencia extranjera), es necesario seguir potenciando iniciativas que les permita tener facilidades de acceso a recursos tecnológicos, indispensables en un proceso de normalización.
- Como proponen Gómez et al. (2013), junto a las iniciativas de acceso y uso de TICs para personas sin hogar que buscan como objetivo principal la alfabetización digital, se han de plantear estrategias alternativas más centradas en la superación de tecnofobia y otras barreras emocionales relacionadas con las TICs. Es decir, no puede olvidarse que estas tecnologías son el medio en el camino a la inclusión, y su uso en sí mismo no es el objetivo. A efectos reales, se requerirían puntos de acceso normalizados, con pocas restricciones, programas para incentivar el uso de TICs desde una perspectiva útil y relevante para el colectivo de personas sin hogar, centrado en aspectos como la búsqueda de empleo y el desarrollo y mantenimiento de redes sociales. Estudios como el llevado a cabo por Rieman (1996) muestran cómo la alfabetización digital es

más efectiva cuando está relacionada con tareas en desarrollo que cuando se enfoca en los programas o aplicaciones.

- Existe una creciente necesidad de establecer una mirada crítica a la digitalización de procesos gubernamentales y de acceso a recursos, de modo que no se excluya a los colectivos más necesitados de los mismos por su distanciamiento del uso habitual de las TICs.

Como línea a destacar desde este trabajo, consideramos de gran importancia para los proyectos e investigaciones interesados en esclarecer las realidades del uso de TICs entre la población sin hogar que realicen una reformulación de las concepciones de uso y acceso a estos medios, con su consecuente impacto en el diseño y aplicación de herramientas de recogida y análisis de datos. De esta forma, se podría trabajar para acabar con falso estereotipos y mitos que, finalmente, nutren la *brecha digital* de parte de nuestra sociedad, pudiendo llegar a introducir en numerosas iniciativas de inclusión social intervenciones bienintencionadas, pero a la larga poco eficaces o poco consecuentes con la realidad personal de todos aquellos que conforman el colectivo de personas en situación sin hogar, una población en muchas ocasiones incomprendida, infravalorada, ignorada y estigmatizada.

5. Referencias

BURE, C. (2005). Digital inclusion without social inclusion: The consumption of information and communication technologies (ICTs) within homeless subculture in Scotland. *The Journal of Community Informatics*, 1(2), 116-133.

CABRERA, P.J.; MUÑOZ, M.; SANCHEZ, R. (2008) Informe segundo. *Recuento Nocturno de Personas sin Hogar en Madrid*. Foro técnico de Personas sin hogar. Ayuntamiento de Madrid.

CABRERA, P.J., RUBIO, M.J. (2008). Las personas sin hogar, hoy. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, 75, 51-74.

CIS (2014). Tres problemas principales que existen actualmente en España. <http://www.cis.es/cis/export/sites/default/>

Archivos/Indicadores/documentos_html/TresProblemas.html, acceso el 18 Marzo 2014.

CONSEJO EUROPEO (2001). COUNCIL REGULATION (EC) No 2157/2001 of 8 October 2001 on the Statute for a European company (SE). *Official Journal of the European Communities*,
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2001:294:001:0021:en:PDF>, acceso 20 de Marzo 2014

DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2009). Nuevas Tecnologías e integración. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, Enero-abril 2009 (76), 299-312

EUROSTAT (2012). *EUROSTAT NEWS RELEASE*, 171/212- 3 Diciembre 212.
http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_PUBLIC/3-03122012-AP/EN/3-03122012-AP-EN.PDF, acceso el 12 de Diciembre de 2012

EYRICH-GARG, K. (2010). Mobile Phone Technology: A Paradigm for the Prevention, Treatment, and Research of the Non-sheltered 'Street' Homeless? *Journal of Urban Health*, 87 (3), 365-379

EYRICH-GARG, K., Rice, E. (2012). Cyber behavior of homeless adolescents and adults. En: Z. Yan (Ed.), *Encyclopedia of Cyber Behavior* (pp. 284-291). Hershey, PA: Information Science Reference.

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*, 87 (3), 365-380

FORTUNATI, L., MANGANELLI, A. (2002). *A review of the literature on ICT in Italy. SIGIS Report*. METIS Centre: Italy.

GOMEZ, R., BAYO, I., REED, P., WANG, C., SILVA, M. (2013). Fearless Cards: a low-tech solution to help overcome emotional barriers to ICT adoption among extremely marginalized populations, *EJISDC - Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*. 56(3), 1-15

HENDY, D., WOELFER, J., HARPER, R., BAUER, T., FITZER, B., CHAMPAGNE, M. (2011). How to integrate digital media into a drop-in for homeless young people for deepening relationships between youth and adults. *Children and Youth Services Review*, 33, 774-782

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2012a). *Encuesta a las Personas sin Hogar. Año 2012*.

<http://www.ine.es/jaxi/menu.do?L=0&type=pcaxis&path=%2Ft25%2Fp454&file=inebase>, acceso 21 de Diciembre 2012

INE (Instituto Nacional de Estadística) (2012b). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Año 2012*.

<http://www.ine.es/jaxi/tabla.do?path=/t25/p450/a2012/I0/&file=01002.px&type=pcaxis&L=0>, acceso 21 de Diciembre 2012

MUÑOZ, M; VÁZQUEZ, C; BERMEJO, M., VÁZQUEZ, J.J. (1999). Stressful life events among homeless people: Quantity, types, timing and perceived causality. *Journal of Community Psychology*, 27(1), 73-87.

MUÑOZ, M., VÁZQUEZ, C., VÁZQUEZ, J.J. (2004). A comparison between homeless, domiciled and vulnerable populations in Madrid. *Population*, 59(1), 129-141.

RAYA, E., SANTOLOYA, P. (2009). La sociedad de la información y sus aportaciones para el trabajo social. *Portularia*, 1, 83-92.

RICE, E., KURZBAN, S., RAY, D. (2012) 'Homeless But connected: The Role of Heterogeneous Social Network Ties and Social Networking Technology in the Mental Health Outcomes of Street-Living Adolescents'. *Community Mental Health Journal*, 48 (6): 692-698

RICE, E., LEE, A., TAITT, S. (2011) 'Cell Phone Use among Homeless Youth: Potential for New Health Interventions and Research'. *Journal of Urban Health*, 88 (6): 1175-1182

RICE, E., MONRO, W., BARMAN-ADHIKARI, A., YOUNG, S. (2010) Internet use, Social Networking and HIV/AIDS Risk for Homeless Adolescents. *Journal of Adolescent Health*, 47 (6): 610-613

RIEMAN, J. (1996). A Field Study of Exploratory Learning Strategies. *ACM Transactions on Computer-Human Interaction*, 3 (3), 189–218

TAYLOR, A. (2011). Social Media as a Tool for Inclusion. [http://www.homelesshub.ca/ResourceFiles/Taylor_Social%20Media_feb2011%20\(1\)_1_2.pdf](http://www.homelesshub.ca/ResourceFiles/Taylor_Social%20Media_feb2011%20(1)_1_2.pdf), acceso 17 de Marzo 2014

THOMPSON, S.J., POLLIO, D.E. (2006). Identifying the role of institutional disaffiliation, psychological dysfunction, identification with runaway culture, and human capital in adolescent runaway episodes. *Social Work Research*, 30(4), 245-252.

TORO, P.A. (1998). Homeless. En: S. Bellock & M. Hersen (Eds). *Comprehensive Clinical Psychology*, Elsevier Science , pp. 119-136.

UNESCO (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. *Informe mundial de la UNESCO*. París: UNESCO.

VÁZQUEZ, J.J., PANADERO, S., MARTÍN, R.M., DÍAZ-PESCADOR, V. (en prensa). Access to new information and communication technologies among homeless people in Madrid (Spain). *Journal of Community Psychology*.