

# TRABAJO SOCIAL EN VIVIENDA: INVESTIGACIÓN SOBRE CALIDAD DE VIDA PERCIBIDA

## HOUSING SOCIAL WORK: RESEARCH ON PERCEIVED QUALITY OF LIFE

CARMEN BARRANCO-EXPÓSITO<sup>1</sup>, MARÍA CANDELARIA DELGADO-TOLEDO<sup>2</sup>, CARLOS MELIN-MARCHAL<sup>1</sup>,  
RUBÉN QUINTANA-MARTÍN<sup>1</sup>

<sup>1</sup>UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA. ESPAÑA

<sup>2</sup>INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA. TENERIFE. ESPAÑA

### RESUMEN

El Trabajo Social en Vivienda se ha venido caracterizando por contribuir a incrementar la calidad de vida, mejorando las condiciones sociales de habitabilidad y promoviendo la igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía para acceder a una vivienda digna. Con tal finalidad se viene trabajando con las personas, organizaciones y comunidad en su fortalecimiento, la resolución de problemas y en la promoción de políticas sociales de viviendas públicas de protección social. En este artículo, se expone una visión de estos aspectos y los resultados de la investigación cualitativa, realizada en Tenerife sobre las mejoras percibidas en la calidad de vida de las personas entrevistadas, al serle adjudicada una Vivienda de Protección Oficial de Promoción Pública.

### ABSTRACT

Social Work in Housing has been characterized by its contribution to the improvement of the quality of life and the social conditions of habitability, and to the promotion of equal opportunities in the access to adequate housing. For this purpose, we have been working with individuals, organizations and communities to improve their self-empowerment and problem solving skills, as much as to advance social policies promoting public housing welfare. This article presents both a view on these aspects, and the results of qualitative research that was conducted in Tenerife on the perceived improvements in the quality of life of the people interviewed, upon being awarded a Housing Officer Protection Public Advocacy.

### PALABRAS CLAVES

Trabajo Social en Vivienda, Calidad de vida percibida, Políticas sociales de vivienda.

### KEYWORDS

Social Work, Housing, Perceived quality of Life, Social Policies, Housing.

---

Recibido: 2010.08.31. Revisado: 2010.09.09. Aceptado: 2010.10.14. Publicado: 2010.10.28.

Correspondencia: Carmen Barranco Expósito. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de La Universidad de La Laguna; Camino de la Hornera, s/n; 38070. La Laguna. Tenerife. España. Tfno.: (00-34) 922 31 72 24; fax: (00-34). 922 31 73 24. Mail:cbarra@ull.es.

## INTRODUCCIÓN

En este apartado se presenta una visión sobre el Trabajo Social y las políticas sociales de protección social en la España Democrática y sobre la calidad de vida, aspectos estos en los que se fundamenta la investigación que se presenta. Indicar que a lo largo del texto, se refleja el término: “trabajadora social” cuando se hace referencia a Tenerife, porque en la Unidad no hay trabajadores sociales.

### EL TRABAJO SOCIAL EN VIVIENDA

En este ámbito de la vivienda, indicar que la acción profesional se inicia con las pioneras del Trabajo Social Octavia Hill, en Inglaterra y Jane Addams en Estados Unidos. Las mismas desarrollaron programas de rehabilitación de viviendas en alquiler a precios asequibles para la clase trabajadora y para mejorar las viviendas y barrios insalubres de los suburbios urbanos, con enfoques educativos y de ayuda, centrados en las personas y en las estructuras sociales, respectivamente (Moix, 1991; Hernández, 1995; Vázquez Aguado, 2003).

En España, sobre el Trabajo Social en Vivienda, mencionar las campañas y programas sociales para erradicar el chabolismo, en los años 60 y 70, realizadas por trabajadoras y trabajadores sociales desde el Instituto Nacional de la Vivienda, así como su evolución y programas globales desarrollados durante la democracia (Barranco, 2008). En estos espacios las trabajadoras y trabajadores sociales participaron en la valoración y adjudicación de las viviendas de protección oficial y en los procesos de integración de las personas que provenían de las chabolas a su nuevo hábitat comunitario. En esta dirección, destacan los trabajos efectuados por profesionales en diversas zonas de la geografía española, entre éstos mencionar el desarrollado en Barcelona (Campo de la Bota y de la Mina), por la trabajadora social y profesora de Trabajo Social Montserrat Colomer y otros profesionales, con un enfoque crítico, integral y participativo con el fin de mejorar las condiciones de vida y del entorno urbanístico (Colomer, 1990).

Durante el período democrático de nuestro país se avanza en la acción social en este espacio profesional de la vivienda, destacando la intervención desarrollada en las tres últimas décadas con diversos Programas Europeos de lucha contra la Pobreza, como el Proyecto “Marismas del Odiel”, en Huelva y el Proyecto “Onyar-Est”, en tres barrios de Gerona. Estos proyectos combinaron las acciones orientadas

hacia la mejora del hábitat, de la vivienda y del barrio, con la finalidad de modificar el entorno y recuperar el espacio. Además, se realizaron un conjunto de actividades de dinamización hacia el empleo, participación ciudadana y salud medio ambiental (Porras, 2004).

También, cabe destacar la labor que se viene realizando a través de la red Igloo, con programas desarrollados en Valencia, Murcia, Barcelona y en varios países europeos. Estos programas, combinan el acceso a la vivienda, con la formación, empleo e inclusión social, siendo los propios futuros adjudicatarios de las viviendas los que trabajaban en su construcción. Los programas desarrollados por esta red, se configuran como iniciativa conjunta de tres partners europeos, formado por el Comité Europeo de Coordinación del Hábitat Social; la Confederación Europea de Sindicatos; y la Federación Europea de Asociaciones Nacionales que Trabajan con los Sin Techo.

En general, desde un enfoque global, en Trabajo Social se realizan funciones de información y asesoramiento; estudio sobre la situación social, familiar, laboral y económica; derivación y coordinación; promoción; planificación y gestión; y además, se está potenciando las funciones de evaluación e investigación (Barranco, 2008). La función de información y asesoramiento, se realiza de manera personalizada, tratando de conocer las características socio-económica y familiares, informando y asesorando sobre las diversas opciones para optar a una vivienda, en sus diferentes modalidades. También, con los técnicos de la red de la comunidad, informándoles y asesorándoles sobre la normativa, criterios y el proceso de adjudicación de viviendas y sobre la baremación de casos concretos.

Desde esta pluralidad de funciones, los resultados de la acción profesional del Trabajo Social en nuestro país y en Canarias ponen de relieve que las trabajadoras y trabajadores sociales, tal como recoge Ponce (2009), siguen contribuyendo a generar procesos tendentes a una mayor integración e inserción social, a la disminución de la conflictividad vecinal, a favorecer el mantenimiento de las viviendas y zonas comunes, a evitar irregularidades de ocupación, promover un adecuado precio del alquiler de la vivienda, ajustado a las posibilidades económicas de cada unidad familiar. También, a dar una atención especial ante situaciones urgentes de vivienda, a planificar el diseño de las viviendas, la adjudicación y posterior seguimiento social de las personas y colec-

tividades. Igualmente, a potenciar la prevención y afrontamiento de conflictos, promoviendo actitudes dialógicas. Todo ello, con la finalidad de potenciar la calidad de vida y el fortalecimiento de las personas, grupos, organizaciones y comunidades.

#### **POLÍTICAS SOCIALES DE VIVIENDA EN LA ESPAÑA DEMOCRÁTICA**

Paralelamente las políticas sociales de vivienda experimentan una evolución favorable en España a partir de la democracia, impulsándose marcos legislativos, planes, servicios y prestaciones y dotación presupuestaria del gobierno central y de las administraciones autonómicas. Todo ello con la finalidad de garantizar a toda la ciudadanía el derecho a una vivienda, tal como se recoge en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 25; y la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, artículo 34, donde se reconoce el derecho a una vivienda digna y la obligación de los países miembros a garantizar este derecho.

Concretamente, en España con la Democracia se desarrolla el marco legislativo emanado del mandato de la Constitución Española de 1978, que en el artículo 47 se explicita que “Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada”, así como la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho. Para que se materialice este derecho social, tal como indica Vázquez (2009), es preciso la articulación del juego político, la presión de la ciudadanía y que las trabajadoras y trabajadores sociales eleven sus propuestas en materia de política social.

En la actualidad, es preciso mencionar que en el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación (2009-2012) se fijan los objetivos de favorecer la coordinación entre las distintas administraciones, agentes y colectivos sociales, potenciar la calidad y la accesibilidad de las viviendas, así como el efecto de las mismas en el medio ambiente. También, favorecer una ocupación y desarrollo sostenible, movilizar el suelo público y destinarlo a la construcción de viviendas protegidas, así como evaluar la política existente y establecer un sistema fiscal coherente. En este Plan, se contempla la contratación de Equipos de Gestión y Acompañamiento Social para llevar a cabo los procesos de realejos en Programas de erradicación del Chabolismo. Dichos equipos estarían formados por trabajadores sociales, educadores sociales, mediadores interculturales y otros profesionales de la acción social (Ponce, 2009).

Las políticas sociales de vivienda en la Comunidad Autónoma de Canarias han seguido un proceso similar al de otras comunidades. Concretamente, se han orientado a garantizar que toda la ciudadanía pueda acceder a una vivienda, adecuada y con calidad (Camacho, 2001). Con tal fin se ha impulsado la Ley 11/1989 del 13 de julio de Vivienda para Canarias, que regula las actuaciones y los regímenes de adjudicación y en 2003. Otras normativas importantes a mencionar son: el Decreto 138/2007 del 24 de mayo, que regula el régimen de adjudicación de las viviendas de Protección Oficial de Promoción Pública; el Decreto 135/2009 del 20 de octubre que regula las actuaciones del Plan de Vivienda de Canarias 2009-2012; y la Orden del 24 de septiembre de 2009, que regula el régimen de inscripción, funcionamiento y estructura del Registro Público de Demandantes de Vivienda Protegida de Canarias, en la cual se establecen los requisitos necesarios para acceder a una vivienda de Protección Oficial. Asimismo, destacar que a lo largo de estos años el Instituto Canario de la Vivienda ha impulsado distintos planes de vivienda, en concreto el de 2002-2005, el de 2005-2008 y el actualmente en vigor, de 2009-2012.

#### **CALIDAD DE VIDA**

Acerca de la calidad de vida, desde el enfoque sistémico ecológico, recogido por Van Gigh (1990), es preciso señalar que en la revisión efectuada en los diversos contextos de la acción social, actualmente, se verifica que para su medición se incluyen indicadores que emanan del modelo de (Schalock y Verdugo, 2003: 37). Dichas dimensiones incluyen: bienestar emocional; relaciones interpersonales; bienestar material; desarrollo personal; bienestar físico; autodeterminación; inclusión social; y derechos.

En la imagen 1 y cuadro 1, se refleja dicho modelo, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Las mencionadas dimensiones e indicadores, se han tomado como referencia en la investigación realizada en Tenerife que se presenta en este artículo, centrada en la percepción que tienen sobre la misma las personas entrevistadas. Indicar la interrelación entre las dimensiones referenciadas. Así, si tomamos la dimensión derechos, recogida por Kennen (2005), aplicada a este contexto que nos ocupa, implica que la vivienda es un derecho humano, necesaria para el desarrollo de las personas y que no disponer de vivienda tiene amplias repercusiones negativa en el bienestar, desarrollo e integración social de las personas.



**CUADRO 1: CONCEPCIÓN E INCADORES DE CADA UNA DE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE VIDA**

**BIENESTAR EMOCIONAL:** Hace referencia a sentirse tranquilo, seguro, sin agobios, no estar nervioso. Se evalúa mediante los indicadores: Satisfacción con la vida, Autoconcepto y Ausencia de estrés o sentimientos negativos.

**RELACIONES INTERPERSONALES:** Relacionarse con distintas personas, tener amigos y llevarse bien con la gente (vecinos, compañeros, y otros). Se mide con los siguientes indicadores: Relaciones Sociales y Relaciones familiares.

**BIENESTAR MATERIAL:** Tener suficiente dinero para comprar lo que se necesita y se desea tener, tener una vivienda y lugar de trabajo adecuados. Los indicadores evaluados son: Ingresos, Posesiones, Condiciones de la vivienda y Condiciones del lugar de trabajo.

**DESARROLLO PERSONAL:** Se refiere a la posibilidad de aprender distintas cosas, tener conocimientos y realizarse personalmente. Se mide con los indicadores: Trabajo, Educación y Actividades de la vida diaria.

**BIENESTAR FÍSICO:** Tener buena salud, sentirse en buena forma física, tener hábitos de alimentación saludables. Incluye los indicadores: Atención Sanitaria, Sueño, Consecuencias en la Salud y Salud General.

**AUTODETERMINACIÓN:** Decidir por sí mismo y tener oportunidad de elegir las cosas que quiere, cómo quiere que sea su vida, su trabajo, su tiempo libre, el lugar donde vive, las personas con las que está. Los indicadores con los que se evalúa son: Metas y Preferencias Personales, Decisiones, Autonomía y Elecciones.

**INTEGRACIÓN SOCIAL:** Ir a lugares de la ciudad o del barrio donde van otras personas y participar en sus actividades como uno más. Sentirse miembro de la sociedad, sentirse integrado, contar con el apoyo de otras personas. Evaluado por los indicadores: Inclusión, Participación y Apoyos.

**DERECHOS:** Ser considerado igual que el resto de la gente, que le traten igual, que respeten su forma de ser, opiniones, deseos, intimidad, derechos. Evaluado por los indicadores: derechos humanos y derechos legales.

Fuente: Verdugo; Gómez; Arias, Schalock (2009, pp. 10-11).

Para finalizar, enfatizar que en la actualidad la actuación de las trabajadoras y trabajadores sociales en vivienda en Canarias y otras comunidades, se realiza trabajando directamente con las personas para informar, asesorar y facilitar el acceso a una vivienda de las personas que más lo necesitan y acompañarlas en los procesos potenciación de sus capacidades y mejora de su calidad de vida. También, desarrollan una labor comunitaria y de promoción de políticas sociales de vivienda, realizando propuestas sociales, orientadas a potenciar viviendas que proporcionen salud y calidad de vida para todas personas. Viviendas saludables que incluyan la eliminación de barreras emanadas de la diversidad funcional de tipo físico, de la comunicación y social, promoviendo la convivencia en los grupos de viviendas de Protección Oficial de Promoción Pública. Igualmente, trabajan en la rehabilitación y adjudicación de las mismas.

Desde estos planteamientos, contribuir a mejorar calidad de vida de las personas que demandan y tienen necesidad de una vivienda de protección social, es uno de los fines del Trabajo Social. Ello implica conseguir lo mejor posible, que añada cualidad y calidez a las acción directa que se realiza con las personas, grupos y comunidades y organizaciones, generando procesos de comunicación dialógica con todos los protagonistas que participan en el proceso y promoviendo respuesta para satisfacer las necesidades sociales, afrontar los problemas, potenciar las capacidades y las fortalezas individuales y colectivas (Barranco, 2009).

## MÉTODO

La metodología aplicada ha sido cualitativa, mediante entrevistas.

### OBJETIVOS

1. Identificar las mejoras de la calidad de vida percibida por las personas entrevistadas y valorar el impacto que ha tenido en las dimensiones del bienestar físico, material, emocional; relaciones interpersonales; desarrollo personal, autodeterminación, inclusión social y derechos.
2. Detectar la calidad vida actual percibida por las personas entrevistadas, así como las necesidades, problemas, fortalezas y potencialidades.
3. Conocer el grado de satisfacción que tienen con la calidad socioambiental de la zona donde

están ubicadas las viviendas: parques y zonas verdes, transporte, seguridad, limpieza y servicios, entre otros.

4. Saber cuales son las percepciones que tienen las personas adjudicatarias de la vivienda sobre las contribuciones de las trabajadoras sociales de Tenerife a su calidad de vida.

## PARTICIPANTES

Las personas usuarias de las Viviendas de Promoción Pública adjudicadas por el Instituto Canario de la Vivienda de Tenerife, que de manera voluntaria han deseado participar en la investigación. En total, estas personas han sido 10 pertenecientes al municipio rural de la Matanza y a la zona urbana de Santa Cruz de Tenerife. En la Matanza, se trata de dos grupos, con 26 viviendas que han sido adjudicadas hace más de un año. En Santa Cruz, tres grupos, con 66 viviendas, que han sido entregadas hace unos tres meses. En cada municipio las personas entrevistadas han sido: 1) personas de los cupos reducidos, formados por familias de un solo miembro; 2) personas con discapacidad y 3) personas pertenecientes a cupos generales, es decir, aquellas familias formadas por dos o más miembros.

## MATERIALES

Se ha aplicado la técnica de la entrevista, mediante guión, elaborada "Ad hoc". En el guión se incluyen preguntas para conocer el significado y dimensiones de la calidad de vida percibida por las personas entrevistadas, antes y después de la adquisición de la nueva vivienda; grado de satisfacción con la misma y con la zona; sensaciones y sentimientos con la adjudicación, contribuciones de las trabajadoras sociales y comunidad de vecinos, entre otras. Para la aplicación de la entrevista se ha seguido el siguiente procedimiento. En un primer momento se ha realizado un role-playing, entre los estudiantes de prácticas y las trabajadoras sociales del Instituto Canario de la Vivienda, de Tenerife. En un segundo momento, se realizó una prueba piloto, en la sede del Instituto Canario de la Vivienda. En un tercer momento, la realización de la entrevista con la muestra de las personas usuarias seleccionadas, según los

criterios expuestos, pertenecientes a los cupos generales, reducidos, y de personas con discapacidad. Las entrevistas se llevaron a cabo en sus domicilios, tanto en un municipio urbano como en uno rural, es decir en Santa Cruz de Tenerife y en la Matanza. Las entrevistas fueron grabadas. Para el análisis de resultados se han aplicado análisis de contenido.

## RESULTADOS

A continuación se exponen alguna de las manifestaciones más relevantes sobre las entrevistas realizadas.

### SIGNIFICADO DE LA CALIDAD DE VIDA PARA LAS PERSONAS ENTREVISTADAS.

Algunas de las manifestaciones sobre el significado de la calidad de vida de las personas entrevistadas son:

- “Tener mejores condiciones, tener salud, un techo para vivir” (4).
- “calidad de vida yo creo que es tener un buen trabajo, una vivienda, salud, tener estabilidad y estar lo mejor que se puede” (1).
- “Ahora empiezo a tener una vida con calidad, gracias a las asistentes sociales, que lucharon mucho y dieron todo por mí, ahora empiezo a tener mi vida más calmada, más tranquila, teniendo una poco de cabeza, levantando mi casa y mi vida” (4.)
- “Tener más o menos tener lo que te hace falta, que no sobre pero que tampoco te limite, lo suficiente para vivir bien”(2).
- “Estar con la familia, tener buena salud, una buena casa donde poder vivir, y después también tener dinero para vivir, ya no te digo para tener lujo pero si es verdad que el dinero es importante para vivir, ya ves ahora con la crisis mucha gente que está en la calle por no tener dinero”(9).

Observamos que las respuestas sobre el significado de la calidad de vida están relacionadas con las dimensiones del modelo de Schalock y Verdugo (2003). Concretamente con el bienestar emocional (estar bien, calmada, más tranquila), bienestar físico (salud, estabilidad, estar lo mejor que se puede), bienestar material (vivienda, dinero); desarrollo

(trabajo); integración social (apoyos familiares y de trabajadoras sociales). También, todas las personas incluyen las relaciones interpersonales con la familia, amigos y vecinos.

### CON QUIÉNES VIVÍAN Y QUÉ CONDICIONES TENÍA LA VIVIENDA, ANTES DE LA ADJUDICACIÓN

Algunas de las respuestas relevantes son:

- “Vivía con mis padres en una casa muy pequeña, el espacio era muy reducido, y éramos siete personas en la misma casa” (10).
- “...con nadie, tirada en la calle, te puedo decir desde que tenía 17 años, consumiendo todo tipo de drogas, en la basura, y metida en la prostitución, hasta que me recogieron las asistentes sociales, a partir de ahí empezó la lucha contra todo, contra viento y marea”(4).
- “Yo estuve con un chico viviendo en Abaza desde los 16 años hasta los 23, las cosas no fueron bien con ese chico y me fui a una cuevas en Barranco Grande con unos chicos, donde he estado hasta ahora que me dieron la vivienda” (5).
- “Nosotros vivíamos con nuestra madre, era una casa terrera por la noche hacía mucho frío y nuestra madre se mojaba. La casa además era muy pequeña, teníamos tres habitaciones y compartíamos la habitación”(8).

Vemos las malas condiciones de habitabilidad que tenían las personas entrevistadas, anterior a la adjudicación de la vivienda, mayoritariamente vivían con sus familias, en viviendas insalubres que les generaban problemas de salud, hacinamiento y un caso que no tenía hogar y vivía en la calle.

### AYUDAS PÚBLICAS RECIBIDAS ANTES DE LA ADJUDICACIÓN DE LA VIVIENDA

Expresan que las ayudas públicas recibidas:

- “Si como ya dije he estado en contacto con los servicios sociales, comedores públicos y alberges, y más tarde entre en la asociación de La Casita, que nos ayudan a todas las mujeres en mi situación a salir de la prostitución y de las drogas” (4).
- “Lo único es una ayuda alquiler durante 2 años”(8).

- “La pensión y la manutención del padre de mis hijos, nada más” (2).

- “Si, la ayuda EVA, era por el tema del empleo” (6).

- “No, nada” (3).

Todas las personas entrevistadas antes de la adjudicación de la vivienda, excepto una, han recibido ayudas públicas de los Servicios Sociales y ONG.

#### AYUDAS PÚBLICAS ACTUALES RECIBIDAS POR LAS PERSONAS ADJUDICATARIAS ENTREVISTADAS

Expresan que las ayudas públicas que están recibiendo son:

- “ya menos, las chicas de la Casita y las chicas de vivienda, y las ayudas económicas que me dan porque yo no tengo nada, y si no es por esas ayudas y la de los trabajadores sociales no puedo hacer mi vida” (4).

- “No, no tenemos ninguna ayuda” (8).

- “Actualmente no” (6).

- “Ahora tengo la pensión no contributiva, a parte que me dieron una ayuda del régimen de alquiler para ir pagando poco a poco” (5).

En general, en las personas entrevistadas con la adjudicación de una vivienda se han eliminado, en unos casos y en otros se han reducido, las ayudas públicas. Expresan que las ayudas que recibían destinadas al alquiler, se han eliminado, debido a que la vivienda de promoción pública adecua los alquileres a su disponibilidad e ingresos.

#### COMPARACIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA DE LA UNIDAD FAMILIAR ANTES Y DESPUÉS DE CONSEGUIR LA VIVIENDA

En el cuadro 1 se reflejan algunas manifestaciones referidas a la calidad de vida antes y después de la adjudicación de la vivienda.

Cuadro 2: Calidad de vida antes y después de la adjudicación de la vivienda

Dimensiones calidad de vida	Antes de la obtención de la vivienda	Después de la obtención de la vivienda
Bienestar físico, material y emocional	<p>-“ Yo antes no podía vivir, vivía en un octavo piso, pendiente del ascensor, el servicio no podía utilizarlo, después en la bañera me tenían que ayudar, vamos que no te podías sentar ni siquiera en la taza del waters, rompí dos lavamanos , rompí toalleros, y ahora mi calidad de vida ha mejorado un cien por cien” (2)</p> <p>-“Nosotros de salud estábamos bien, lo único mi madre que a veces estaba mejor, a veces peor.. por el frío, por la humedad y por las goteras. Llovía más dentro que fuera.” (8)</p> <p>-“Yo me encontraba mal porque la verdad es que no teníamos nada de intimidad, pero de salud nunca tuve problemas y a nivel mental tampoco, lo único es eso, que anímicamente por la falta de intimidad si en encontraba mal” (10)</p> <p>-“Yo siempre he hecho trabajos forzados, y esto me ha provocado muchos problemas físicos, hernias, problemas en la espalda... , y tengo muchas operaciones hechas Anímicamente si no me encontraba bien la verdad” (9)</p> <p>-“Antes sobre todo a nivel emocional, estaba alocada perdida, que no sabía qué rumbo coger, no tenía pensamiento de nada, era un desastre mentalmente, a nivel de salud sobre todo que padecía de los nervios, todavía padezco, y aparte que me dedicaba al consumo de drogas y solo pensaba en drogarme y también me dedicaba a la prostitución y así estaba todo el día y yo antes siempre pensaba que si me moriría sin tener mi casita, gracias a Dios no ha sido así” (4)</p>	<p>-“Independencia, soy más independiente, para todo. A nivel emocional si me encuentro mucho mejor, gracias a Dios” (2)</p> <p>-“Si ahora bien, mucho mejor, ahora no pasamos frío, además es mejor para mi madre, también es todo más llano y puede caminar mejor” (8)</p> <p>-“Me encuentro igual que antes anímicamente y de salud bien, en los que si he mejorado totalmente en el intimidad y aquí hay más espacio y eso se nota en el humor” (10)</p> <p>-“Ahora mismo estoy recién operada de la artrosis, y la verdad es que estoy un poco decaída por la enfermedad, pero bueno, esto son rachas que se van superando y el tener esta casa pues ayuda a superar los baches que van apareciendo” (9)</p> <p>-“Ahora estando bajo un techo y gracias al apoyo de las chicas de la Casita he ido mejorando, sigo teniendo enfermedades pero ya llevo un tratamiento y otras las he podido superar y gracias a Dios ya me están bajando las dosis de el consumo y me voy regulando y por otra parte ahora me veo más acomodada más tranquila, de no verme tirada en la calle, ¡comiendo mierda! hablan claro” (4)</p>

<p>Relaciones interpersonales</p>	<p>-“Bueno mi hijo como ya sabes, y mi hermana que me ayudó mucho, yo vivía en su casa con ella antes” (1)                  -“<i>Con la familia yo siempre me he llevado bien, pero con mi madre si tenía roces y con las amistades y vecinos bien sin problemas</i>”(6)                  -“<i>Como te dije, llevo desde los 17 años sola, solo algunos compañeros de la calle, familia ninguna y nunca estuve en contacto con nadie</i>”(4)</p>	<p>-“Con mi hijo y mi hermana sigo igual o mejor, los vecinos los acabo de conocer, pero a primera vista todo va bien, a veces ellos me tocan para pedirme cosas y yo si puedo se las doy, pero en general bien” (1)                  -“Si, ahora he conocido gente nueva sobre todo en el edificio, en cuanto a la familia todo sigue igual”(6)                  - Si yo con los vecinos no tengo ningún problema, cuando hay reuniones en el salón yo voy, si hay que pagar una derrama yo la pago, pero si hay discusiones yo no me meto, como digo yo ¡cada uno en su casa y Dios en la de todos, con las trabajadoras sociales fenomenal, ellas son las que me han ayudado a salir, y las chicas de la Casita que me han ayudado a decorar la casa, he pintado cuadros allí, me han dado muebles, de todo”(4)</p>
<p>Desarrollo personal</p>	<p>-“Encima había un polideportivo que lo cerraron, habían clases de baile, pero se metieron problemas y las policia andaba siempre por ahí, porque los problemas eran muchos, de resto no había nada más” (5)                  -“No disfrutaba de nada” (2)</p>	<p>-“Es que como yo de aquí no salgo, estoy en mi casa tranquila con el embarazo no me quiero mover mucho y demás, pero si se que aquí encima hay bares y tiendas, un poco más allá hay un campo de futbol, y el transporte está muy bien, la zona está bien la verdad” (5)                  -“<i>Ahora disfruto más que antes</i>” de servicio” (6)</p>
<p>Autodeterminación</p>	<p>-“Al principio de mis padres como todo el mundo y en la casa de antes con mi padres pues nunca llegas a ser todo lo autónoma que quieres, aunque tengas trabajo y seas mayor, solo es el hecho de vivir con tus padres”(10)                  -“<i>Yo lo hacía todo por mi misma sin depender de nadie, los único es ahora que con el embarazo su hay cosas que no puedo hacer, y me ayudaban los chicos de las cuevas, pero otras cosas como organizar mi vida y demás siempre he sido autónoma</i>” (5)                  -“Si yo siempre he sido autónoma” (2)</p>	<p>-“Si, ahora soy totalmente autónoma, yo administro mi casa, mi tiempo y mi dinero, antes no podía”(10)                  -“Yo organizo mi casa a mi manera, y como yo quiero, si antes era autónoma ahora más, lo único que a veces llamo al chico de las cuevas para que me ayude, como cuando me toca limpiar las escaleras, porque con el embarazo no puedo” (5)                  -“Si tengo autonomía y me gusta además” (2)</p>
<p>Inclusión social</p>	<p>-“<i>Si yo disfrute mucho de mis vecinos y siempre me sentí muy integrado, lo que pasa es que temas de la comunidad, allí no había de eso</i>”(9)                  -“No que va, eso lo estoy conociendo ahora” (4)                  -“No con la comunidad no tenía relación eso todo lo llevaba mi hermana, si lo saludaba pero no participaba en actividades de la comunidad ni nada por el estilo, no me sentía bien porque no podía ayudar, no tenía trabajo” (1)</p>	<p>-“Si mantengo amistad con varios vecinos, y después que yo me pongo a limpiar partes del edificio por mi cuenta, a plantar el jardín ”(9)                  -“Si, yo voy a las reuniones, pago las derramas, limpio las escaleras de la planta cuando me toca, y me llevo muy bien con dos vecinas hablamos y nos apoyamos, yo esto no sabía lo que era antes, la verdad es que es muy agradable” (4)                  -“Si, a cada momento se hacen reuniones, y yo voy a dar mi opinión y a participar” (1)</p>

Observamos que la mejora evidente de la calidad de vida percibida por las personas entrevistadas en las dimensiones y aspectos concretos reflejados son: bienestar emocional, físico, material desarrollo personal, autodeterminación, inclusión social y derechos. Destacar el fortalecimiento, potencialidades y logros en cuanto que se sienten más felices y más fuerte anímicamente, más autónomos, esto es una ayuda para poder superar las dificultades y problemas, ampliación de sus redes sociales, conociendo nuevos vecinos y haciendo nuevas amistades. Asimismo expresan que tienen más humor, humanidad, amor, bondad, generosidad. En definitiva podemos decir que la obtención de una vivienda supone una mejora notable en la calidad de vida en estas personas entrevistadas.

#### CONTRIBUCIONES DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DEL INSTITUTO CANARIO DE LA VIVIENDA A LA MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA

Las personas adjudicatarias de vivienda entrevistadas manifiestan:

- “Yo he estado muy cómoda cuando han hablado conmigo, me han informado bien, me han tratado bien y por ese lado no tengo ninguna queja, para mi perfecto” (1).
- “Si, sobre todo dándonos la casa” (8).
- “Son personas profesionales que te escuchan y te orientan, a mi cuando me hicieron la entrevista yo me sentí muy bien, y son personas que te escuchan y atienden tus problemas personales, por lo que por mi parte sí que han ayudado a sentirme bien” (6).
- “Si, están trabajando mucho para ayudar, y te están dando una casa con unas facilidades para pagarlas que no todo el mundo las tiene, te facilitan un montón la vida y si no es por eso ya me dirás tú qué hago yo, y están contigo para todo no solo para darte la vivienda, lo único es que yo me esperaba un dormitorio más, pero bien la verdad es que yo estoy muy a gusto aquí” (2).
- “Si, la verdad es que son chicas que se mojan por nosotros, y pelean para que logremos las viviendas, además si tienes algún problema están ahí para ayudarte y escucharte en todo, sin ningún problema, la verdad es que siempre están dispuestas”(10).

- “Si totalmente, en todo, tanto a la hora de darme la vivienda como apoyándome y ayudándome a salir de mi situación” (4).

Las personas entrevistadas, en su totalidad afirman que las trabajadoras sociales del Instituto Canario de la Vivienda de Tenerife han contribuido a mejorar su calidad de vida, en general destacan de estos profesionales, la profesionalidad, adecuada información, saber escuchar, implicación, apoyo y buen trato.

#### SENSACIONES Y SENTIMIENTOS DE LOS USUARIOS CON LA ADJUDICACIÓN DE LA VIVIENDA

Las personas adjudicatarias de vivienda entrevistadas expresan los sentimientos y sensaciones siguientes:

- “Sobre todo uno se siente increíble, ahora te vez con tu propia casa, es como tener una vida nueva” (1).
- “Si porque yo antes no era nada feliz y ahora sí, y tenía un mal humor y un mal carácter que saltaba por todo, la verdad es que nos han enseñado a ser mejores personas, yo era una rebelde, y ahora me vez aquí tranquilita sin meterme con nadie y son problemas y feliz que es lo más importante por todo, por la casa y por mi vida como ha cambiado” (4).
- “Si claro nos sentimos más felices y más contentos, mi vida ha mejorado un cien por cien”(3).
- “Si, sin duda, yo y mi familia somos más felices”(9).
- “Si, como ya dije antes el hecho de tener tu casa propia, no depender de nada pues te cambia el humor a mejor, sobre todo el hecho de ganar en intimidad, te sientes más suelta, nos encontramos con mejor humor y mucho más felices”(10).

Observamos que con las viviendas adjudicadas afloran los sentimientos y sensaciones de sentirse más felices, más seguras, más tranquilas al tener su propia casa. Estos aspectos están vinculados con la mejora de la calidad de vida, que es uno de los objetivos de la Unidad de Trabajo Social del Instituto Canario de la Vivienda y de las políticas sociales.

#### VIVENCIAS POSITIVAS Y NEGATIVAS DESDE QUE SOLICITÓ LA VIVIENDA HASTA QUE SE LES ENTREGÓ LAS LLAVES

- “Negativo lo único la espera, y por decir algo porque la verdad es que las chicas te tranquilizan un montón. Positivas pues cuando te dan las llaves que ya sabes que la vivienda es para ti y no te la van a quitar” (5).

- “El mejor recuerdo que tengo fue cuando me dieron las llaves en el salón de actos, ahí v. el final del túnel y me hinche a llorar y es un día que nunca olvidaré porque me cambió la vida, de verme en la calle a tener la llave de mi propia casa, es el mejor recuerdo de mi vida” (4).

- “La espera fue muy grande, pero todo fue estupendo, ¡el día que nos llamaron para hacer la primera reunión! Eso fue fabuloso” (3).

- “Cuando nos dieron las llaves, y ver que ya nos íbamos de aquella casa” (8).

Las personas consideran como algo negativo la espera que tienen que soportar antes de que se les adjudique la vivienda. Por el contrario, son muchas las vivencias positivas con la entrega de llaves.

#### PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE LA CALIDAD DEL CONTEXTO SOCIO-AMBIENTAL

La valoraciones sobre la zona son las siguientes:

- “Un 10. Estupendo, la verdad está bastante bien, hay tres líneas y tiendas, hay de todo” (3).

- “Un 10, la zona donde está la vivienda si está bien eso sí [...]. La zona está bien, pero la convivencia pues... unos saben convivir y otros no” (7).

- “Bien, aquí hay de todo” (2).

- “Yo con el embarazo no salgo casi no salgo de mi casa pero si se que aquí encima hay muchas tiendas, y bares y van a poner una guardería ahora” (5).

Vemos que la valoración sobre la zona existen dos tendencias: 1) las personas que están muy satisfechas y le asignan un 10, que son una mayoría; y 2) otras que la ven bien, aunque, expresan que hay aspectos, sobre todo de convivencia que es preciso mejorar. Enfatizar, que en su totalidad consideran

que se da una amplia red de servicios, transportes y establecimientos, lo que facilita la mejora de la calidad de vida.

#### PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS SOBRE SU COMUNIDAD DE VECINOS

Algunas de las valoraciones sobre la comunidad de vecinos son:

- “De momento funciona bien, pero si es verdad que ya ha habido algún problema, cuchicheos, críticas, se juntan para decir chanchullos de los demás, yo no me quiero poner del lado de nadie por eso yo estoy en mi casa, lo que son las tareas de la comunidad están funcionando bien, cada uno cumple con lo suyo” (5).

- “Bueno, ahora mismo nos estamos asentando, de momento funciona bien lo que son las tareas pero ya han habido algunas riñas de las que yo ni entro ni salgo” (4).

- “Yo la veo bien, aunque no me entero de las cosas que pasan, pero más o menos bien al menos en este portón” (1).

- “Pues con la mayoría bien pero con alguno que otro mal, que he tenido algún problema porque no colaboran y los niños se ponen a jugar en las zonas comunes, y hay un parque aquí al lado, y al principio todo el mundo limpiaba y hacía sus tareas, ahora a la gente le da igual todo” (9).

A la vista de las manifestaciones, se debe de valorar la conveniencia de intensificar la acción profesional de las trabajadoras sociales para facilitar las relaciones interpersonales y la convivencia vecinal, ya que expresan que a medida que va pasando el tiempo van surgiendo ciertos conflictos.

#### SATISFACCIÓN GENERAL CON LA CALIDAD DE LA VIVIENDA

Sobre la misma manifiestan:

- “Un 10, perfecto, no tengo queja alguna, me han dado una casa adaptada para mí, no tengo ningún problema” (3).

- “Un 10” (5.)

- “A perfecto, ya te digo que esperaba un dormitorio más pero esta perfecta, un 10” (2).

- “Bien la casa es grande para estar yo solo, no puedo pedir otra cosa, un 10” (4).

En las manifestaciones expuestas y en la totalidad de las personas entrevistadas, subrayar que éstas se sienten muy satisfechas con su vivienda, calificándola con la máxima puntuación: 10.

## DISCUSIÓN

El Trabajo Social en el ámbito de vivienda se ha ido desarrollando y consolidando desde los inicios del siglo XX hasta la actualidad, destacando los esfuerzos y la labor profesional que realizan las trabajadoras sociales con las personas demandantes de una vivienda y con la red social de profesionales vinculados a este ámbito. También, los avances en las actuales políticas sociales de vivienda. Todo ello con la finalidad de contribuir a promover la calidad de vida, generando respuestas a las necesidades y a los problemas sociales de vivienda que presenta la ciudadanía, especialmente aquellas personas con insuficientes medios económicos que les impiden poder acceder a una vivienda digna, tal como se contempla en los Derechos Humanos y en la Constitución Española.

Concretamente, en la investigación realizada sobre las mejoras percibidas en la calidad de vida de las personas entrevistadas, a las cuales se ha sido adjudicada una vivienda, éstas manifiestan que han mejorado su bienestar emocional, físico y material, al lograr estar mejor, más calmada y más tranquila, tener más salud general, estabilidad, más espacio y dinero. Igualmente, han mejorado sus relaciones interpersonales con la familia, amigos y vecinos, en general. También, se evidencia que avanzan en su desarrollo e integración social, consiguiendo trabajo, realizando más actividades comunitarias y participando en sus entornos vecinales. Asimismo, que estas personas han logrado su derecho social a una vivienda de protección social digna.

Las mencionadas mejoras en la calidad de vida ha posibilitado a las personas entrevistadas superar las situaciones sociales desfavorables que venían sufriendo, ya que la mayoría vivían con sus familias en viviendas insalubres que les generaban problemas de salud, así como hacinamiento, y en un caso le ha posibilitado dejar de malvivir en la calle. Además, ha contribuido a tener mayor independencia de las ayudas de los servicios sociales y reducción de las prestaciones. Igualmente, expresan que tienen más disponibilidad de dinero, al ajustarse las aportaciones que realizan a la vivienda a sus posibilidades so-

cioeconómicas. También, están muy satisfechas con la zona y servicios donde está ubicada la vivienda, expresando en su totalidad que se da una amplia red de servicios, transportes y establecimientos.

Por otra parte, los resultados revelan que para seguir potenciando la calidad de vida, en los espacios personales y en la convivencia vecinal, es necesario intensificar la acción profesional de las trabajadoras sociales con la comunidad de vecinos, al expresar que a medida que va pasando el tiempo van surgiendo ciertos conflictos vecinales. De igual modo, es preciso reducir los largos tiempos de espera que tienen que soportar para que se les adjudique la vivienda.

A la luz de los resultados, expresar que esta investigación se ha realizado sin subvención económica. La misma se ha llevado a cabo desde el Instituto Canario de la Vivienda de Tenerife y el Departamento de Trabajo social y Servicios Sociales, con dos estudiantes de prácticas, dirigidos y acompañados por una trabajadora social del referido Instituto y una profesora. Dicha investigación, nos ha posibilitado tener una primera aproximación a las contribuciones en las mejoras de la calidad de vida percibida por las personas entrevistadas adjudicatarias de la vivienda. Aproximación, que nos ha permitido recoger y sistematizar las percepciones sobre las contribuciones que la administración pública, en su conjunto, y el Trabajo Social están haciendo en este ámbito. Indicar, que para tener una visión más global, se propone en futuras investigaciones ampliar a la totalidad de los bloques de vivienda, aplicando la entrevista sobre calidad en dos momentos; el primero cuando se presenta la solicitud; y el segundo durante el primer año en la vivienda. También, ampliar dicha evaluación, incorporando a las trabajadoras sociales, así como resto del personal que participa en el Instituto Canario de la Vivienda de Tenerife. Igualmente, estas recomendaciones es conveniente aplicarlas, además de la calidad de vida, a la calidad de servicio, al estudio de las redes sociales y a la resiliencia incluidas en la investigación realizada, las cuales no se han incorporado a este artículo.

En definitiva, destacar que a través de esta aproximación a la calidad de vida percibida de las personas entrevistadas que han conseguido una vivienda, no siendo generalizables al total de las personas adjudicatarias, se evidencia las contribuciones positivas a las mismas. Igualmente, destacar la valoración altamente favorable que las personas entrevistadas expresan sobre la labor profesional que se realiza desde el Trabajo Social y las administraciones públicas en

este ámbito canario de la vivienda. Valoración que incluye al Instituto Canario de la Vivienda de Tenerife, a las trabajadoras sociales y al conjunto de los profesionales que participan en esta área, los cuales están contribuyendo a mejorar la calidad de vida, en línea con las dimensiones del modelo de Schalock y Verdugo (2003). Calidad de vida que tiene un amplio impacto positivo en dichas dimensiones y en los diversos espacios de sus vidas, manifestando que se sienten más felices, fuertes y animadas; con más autonomía, capacidades, humor, humanidad, amor y generosidad. También, las personas entrevistadas, en su totalidad, afirman que las trabajadoras sociales del Instituto Canario de la Vivienda han contribuido a mejorar su calidad de vida, destacando su profesionalidad en la información recida, saber escuchar, implicación, apoyo y calidez en el trato.

figuras del Trabajo Social. En T. Fernández y C. Alemán (Coords.). *Introducción al Trabajo Social*, (pp.110-130). Madrid: Alianza.

Vázquez, C. (2009) El sentido del Trabajo Social en un sistema de protección social: Vivienda. Extraído el 5 de abril de [http://www.colegiotstenerife.org/ficheros/File/Congreso-Zaragoza/16\\_Carmen\\_Vazquez.pdf](http://www.colegiotstenerife.org/ficheros/File/Congreso-Zaragoza/16_Carmen_Vazquez.pdf)

Verdugo, M.A; Gómez, L.E.; Arias, B. y Schalock, R. (2009). *Escala integral. Evaluación objetiva y subjetiva de la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual. Manual de Aplicación*. Madrid: CEPE.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barranco, C. (2008). *Introducción al Trabajo Social. Historia, Naturaleza y Ámbitos profesionales*. Tenerife: Drago.
- Barranco, C. (2009). Trabajo Social, calidad de vida y estrategias resilientes. *Portularia* Vol. IX 2, 135-147.
- Camacho, M. A. (2001). *Estructura y política de vivienda en Canarias (1960-1985)*. Santa Cruz de Tenerife: Gobierno de Canarias.
- Colomer, M. (1990). Trabajo Social en España en la década de los 70. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 20, 6-13.
- Hernández, G. (1995). Octavia Hill. *Cuadernos de Trabajo Social*, 8; 273-285.
- Kennen, P. (2005). *Los derechos a la vivienda y los derechos humanos*. Barcelona: Associació Prohabitaatge.
- Moix, M. (1991). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Trivium.
- Ponce, A. M (2009). Vivienda y trabajo social. La vivienda protegida en alquiler. Intervenciones en Trabajo Social. Comunicación presentada en el X Congreso Trabajo Social. Zaragoza.
- Porras, M. (2004). El acceso a la vivienda como condicionante de la exclusión social. Extraído el 3 de mayo de 2004, de <http://habitat.aq.upm.es/ch/g014.html>
- Schalock, R. y Verdugo, M. A. (2003). *Calidad de vida. Manual para profesionales de la educación, salud y servicios sociales*. Madrid: Alianza.
- Van Gigch, H. P. (1990). *Teoría General de Sistemas*. México: Trillas.
- Vázquez Aguado, O. (2003). Teorías de las principales