



# **TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

**“El acceso a la vivienda para personas refugiadas en  
Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su  
búsqueda, herramientas y oportunidades desde la  
intervención del Trabajo Social”**

Autora:

***D<sup>a</sup> Paula Calaveras Laparra***

Tutora:

***D<sup>a</sup> Margarita Del Hoyo Rodríguez***

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID  
CURSO 2024-25

FECHA DE ENTREGA: 25 DE JUNIO DE 2025

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a mi tutora, Margarita del Hoyo Rodríguez, por su apoyo y orientación constante durante todo este proceso. Ha sido muy significativo poder compartir este periodo contigo.

A mi familia, por su amor y apoyo incondicional a lo largo de mi vida. Gracias por estar siempre a mi lado y por animarme en cada etapa del camino, incluso en los momentos más difíciles.

De manera muy especial, a mi madre, por ser mi mayor apoyo. Gracias por confiar en mí, por animarme constantemente a seguir creciendo y por estar siempre presente con cariño, paciencia y fuerza.

También quiero dar las gracias a mis amigos, por todos los momentos compartidos, las risas, el apoyo y la compañía. Han sido fundamentales para mantenerme motivada durante este proceso.

## **RESUMEN**

Este Trabajo de Fin de Grado analiza las dificultades que enfrentan las personas refugiadas en Valladolid para acceder a una vivienda digna, identificando barreras como la discriminación, la precariedad económica, los obstáculos burocráticos y la falta de redes de apoyo. A partir de la experiencia adquirida durante las prácticas en Cruz Roja Refugiados, se propone un plan de intervención desde el Trabajo Social centrado en el fortalecimiento de habilidades sociales clave (comunicación, negociación, afrontamiento de conflictos, etc.), fundamentales para desenvolverse con mayor autonomía en el mercado inmobiliario.

La propuesta se estructura en sesiones grupales dinámicas y prácticas, dirigidas a personas solicitantes y beneficiarias de Protección Internacional en proceso de autonomía. El proyecto combina el diagnóstico participativo con una intervención realista, basada en la experiencia directa, el análisis teórico y la voz del propio colectivo. Se concluye que las habilidades sociales son una herramienta esencial para mejorar el acceso a la vivienda y, con ello, facilitar la integración social. El Trabajo Social, desde un enfoque comunitario y basado en derechos, tiene un papel clave en este proceso.

## **PALABRAS CLAVE**

Vivienda, refugiados, habilidades sociales, intervención, Trabajo Social.

## **ABSTRACT**

This Graduation Paper analyses the difficulties that refugees face in Valladolid to access decent housing, identifying barriers such as discrimination, economic precariousness, bureaucratic obstacles and lack of support networks. Based on the experience gained during the internships at Red Cross Refugees, an intervention plan is proposed from Social Work focused on strengthening key social skills (communication, negotiation, conflict management, etc.), fundamental to develop more autonomy in the real estate market.

The proposal is structured in dynamic and practical group sessions, addressed to applicants for and beneficiaries of international protection in the process of autonomy. The project combines participatory diagnosis with realistic intervention, based on direct experience, theoretical analysis and the voice of the collective itself. It is concluded that social skills are an essential tool for improving access to housing and thus facilitating social integration. Social work, from a community-based and rights-based approach, has a key role in this process.

## **KEYWORDS**

Housing, refugees, social skills, intervention, Social Work.

## **ÍNDICE**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Justificación e interés del tema .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2. Vinculación del tema elegido con las competencias del Grado.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3. Estructura .....</b>	<b>10</b>
<b>2. OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE GRADO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.1. Objetivos generales.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>11</b>
<b>3. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1. El derecho a la vivienda y su relación con las personas refugiadas .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2. Barreras y dificultades en el acceso a la vivienda para refugiados .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3. Habilidades sociales y su importancia en la búsqueda de vivienda .....</b>	<b>18</b>
<b>3.4. El rol del Trabajo Social en la intervención con personas refugiadas .</b>	<b>20</b>
<b>3.5. Recursos y programas de apoyo al acceso a la vivienda para refugiados en Valladolid .....</b>	<b>22</b>
<b>4. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN .....</b>	<b>24</b>
<b>4.1. Personas destinatarias .....</b>	<b>25</b>
<b>4.2. Objetivos y actividades.....</b>	<b>25</b>
<b>4.3. Metodología del Plan de Intervención .....</b>	<b>28</b>
<b>4.4. Organización .....</b>	<b>30</b>
<b>4.5. Temporalización – cronograma .....</b>	<b>31</b>
<b>4.6. Recursos.....</b>	<b>33</b>
<b>4.7. Evolución de las competencias sociales en la búsqueda de vivienda....</b>	<b>35</b>
<b>4.8. Evaluación .....</b>	<b>36</b>
<b>5. REFLEXIÓN CRÍTICA .....</b>	<b>37</b>
<b>5.1. Grado de alcance de los objetivos y competencias .....</b>	<b>37</b>
<b>5.2. Limitaciones y propuestas de mejora .....</b>	<b>39</b>

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

<b>5.3.</b>	<b>Conclusiones y reflexión personal .....</b>	<b>40</b>
<b>6.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>42</b>
<b>6.1.</b>	<b>Fuentes web .....</b>	<b>42</b>
<b>6.2.</b>	<b>Normativa y legislación .....</b>	<b>45</b>
<b>7.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>46</b>
<b>7.1.</b>	<b>Anexo I. Entrevistas individuales relacionadas con la vivienda.....</b>	<b>46</b>
<b>7.2.</b>	<b>Anexo II. Folletos explicativos adaptados .....</b>	<b>47</b>
<b>7.3.</b>	<b>Anexo III. Simulación de búsqueda de vivienda.....</b>	<b>49</b>
<b>7.4.</b>	<b>Anexo IV. Hoja informativa.....</b>	<b>50</b>
<b>7.5.</b>	<b>Anexo V. Cuestionario .....</b>	<b>52</b>

## **ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1. Temporalización – cronograma del proyecto .....</b>	<b>32</b>
---	-----------

<b>Tabla 2. Estimación del coste en recursos humanos .....</b>	<b>34</b>
--	-----------

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1. Evolución de competencias sociales pre/post intervención .....</b>	<b>36</b>
---	-----------

<b>Figura 2. Nivel de dificultad en experiencias buscando vivienda.....</b>	<b>37</b>
---	-----------

<b>Figura 3. Habilidades sociales como apoyo en la búsqueda de vivienda .....</b>	<b>38</b>
---	-----------

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Justificación e interés del tema**

El derecho a la vivienda adecuada es fundamental y constituye un pilar esencial para el desarrollo individual, la estabilidad y la inclusión social de cada persona. Sin embargo, para el colectivo de refugiados, este derecho a menudo se ve vulnerado debido a diversas barreras sociales, económicas, administrativas y culturales que obstaculizan su integración real en la sociedad de acogida.

La selección del tema de este Trabajo Fin de Grado se debe al interés personal y académico que surgió durante las prácticas externas realizadas en Cruz Roja Refugiados en Valladolid. Durante esta vivencia, pude acompañar y conocer de cerca a personas solicitantes y beneficiarias de Protección Internacional, observando las dificultades concretas que enfrentan al intentar acceder a una vivienda en el mercado de alquiler.

Esta experiencia me ayudó a entender el efecto que producen elementos como la discriminación, la inseguridad económica o la carencia de redes de apoyo, así como la relevancia de poseer habilidades sociales para manejarse con mayor autonomía en este proceso.

El contacto directo con este colectivo generó un compromiso social y ético que me motivó a explorar esta problemática desde un enfoque profesional. De este modo, este TFG no solo busca examinar las dificultades de vivienda que enfrentan las personas refugiadas en Valladolid, sino también sugerir una intervención desde el Trabajo Social enfocada en el desarrollo de sus competencias sociales como medio de empoderamiento, con el objetivo de mejorar sus posibilidades reales de acceso a la vivienda y de facilitar su proceso de integración.

### **1.2. Vinculación del tema elegido con las competencias del Grado**

El Trabajo de Fin de Grado está vinculado directamente con múltiples competencias recogidas en el plan de estudios del Grado en Trabajo Social, tanto específicas como transversales.

En cuanto a las competencias específicas, este trabajo contribuye especialmente a las siguientes:



El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

- ♦ C.E.2. Planificar, implementar y evaluar un plan de intervención dirigido a personas refugiadas, poniendo en práctica herramientas propias del Trabajo Social individual y grupal.
- ♦ C.E.6. Diseñar un plan de intervención adaptado a las necesidades detectadas durante las prácticas externas, negociando contenidos y estrategias que respondan a un contexto social concreto.
- ♦ C.E.9. Analizar la información obtenida a través de entrevistas individuales y su posterior sistematización para fundamentar la propuesta.
- ♦ C.E.11. Proponer un uso eficaz y sostenible de los recursos disponibles en un contexto de intervención real.
- ♦ C.E.15. Basarse en conocimientos actuales y buenas prácticas en intervención con personas refugiadas en el ámbito de la vivienda.
- ♦ C.E.18. Conectar la intervención social con el análisis de políticas públicas en materia de asilo y vivienda.

En cuanto a las competencias transversales, este TFG favorece a las siguientes competencias.

- ♦ Competencias instrumentales:
  - C.I.1. La resolución de problemas al abordar una problemática real mediante la elaboración de una propuesta práctica de intervención.
  - C.I.2. La capacidad de organización y planificación al estructurar todas las fases del plan desde el diagnóstico hasta la evaluación.
- ♦ Competencias personales:
  - C.P.3. El compromiso ético al trabajar con un colectivo vulnerable desde el respeto a los derechos humanos, la diversidad cultural y la justicia social.
  - C.P.5. El razonamiento crítico al analizar críticamente los factores estructurales que dificultan el acceso a la vivienda y plantear respuestas viables.
- ♦ Competencias sistémicas:
  - C.S.1. La adaptación a nuevas situaciones al aplicar conocimientos teóricos y prácticos en un contexto real y cambiante como el de la intervención con personas refugiadas.

### **1.3. Estructura**

El Trabajo de Fin de Grado se estructura en siete apartados principales. Tras el resumen y el abstract, la introducción recoge la justificación del tema, su vinculación con las competencias del Grado en Trabajo Social y una descripción general de la estructura del trabajo.

El apartado de objetivos expone los objetivos generales y específicos que guían el desarrollo del TFG.

A continuación, el marco teórico analiza el derecho a la vivienda, las barreras que enfrentan las personas refugiadas, la importancia de las habilidades sociales y el papel del Trabajo Social, así como los recursos disponibles en Valladolid.

El siguiente apartado desarrolla el plan de intervención, que incluye la descripción de las personas destinatarias, los objetivos y actividades, la metodología, la organización de la intervención, la temporalización, los recursos y la evaluación.

El apartado de reflexión crítica recoge el grado de logro de los objetivos y competencias, las limitaciones encontradas y las propuestas de mejora y las conclusiones y una reflexión personal.

Por último, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos con los materiales utilizados en la intervención.

## **2. OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE GRADO**

### **2.1. Objetivos generales**

- Analizar las dificultades que experimentan las personas refugiadas en Valladolid para acceder a una vivienda, considerando los factores sociales, económicos y burocráticos que influyen en este proceso.
- Mejorar las oportunidades de alojamiento de las personas refugiadas a través del adecuado desarrollo y gestión de habilidades sociales y de la identificación y uso adecuado de recursos desde el Trabajo Social.

### **2.2. Objetivos específicos**

Una vez identificados los objetivos generales, vamos a indicar cuales son los objetivos específicos de cada uno de ellos.

El primer objetivo general *“Analizar las dificultades que experimentan las personas refugiadas en Valladolid para acceder a una vivienda, considerando los factores sociales, económicos y burocráticos que influyen en este proceso”*:

- Identificar las principales barreras sociales, económicas y burocráticas que dificultan el acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid.
- Examinar cómo la discriminación y la xenofobia afectan a las personas refugiadas en el mercado inmobiliario.
- Evaluar las respuestas institucionales y programas de apoyo existentes para facilitar el acceso a la vivienda.

El segundo objetivo general *“Mejorar las oportunidades de alojamiento de las personas refugiadas a través del adecuado desarrollo y gestión de habilidades sociales y de la identificación y uso adecuado de recursos desde el Trabajo Social”*:

- Analizar la influencia de las habilidades sociales en la búsqueda y consecución de una vivienda por parte de las personas refugiadas.
- Identificar métodos de intervención desde el Trabajo Social para fortalecer las habilidades sociales de las personas refugiadas.

### **3. MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es clave en esta investigación, ya que proporciona la base conceptual para entender las dificultades de acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid.

Permite analizar la importancia del desarrollo de habilidades sociales en este proceso y el rol del Trabajo Social en la búsqueda de soluciones. Además, ayuda a contextualizar la problemática y a fundamentar propuestas de intervención para mejorar sus oportunidades habitacionales.

Para llevar a cabo un buen marco teórico, se van a tratar varios puntos relevantes que posteriormente serán analizados en mayor profundidad.

- ❖ El derecho a la vivienda y su relación con las personas refugiadas. En este apartado estableceremos el concepto de derecho a la vivienda en el marco legal nacional y la normativa a nivel provincial, comunitario y estatal sobre el acceso a la vivienda para refugiados. Además de la relación entre vivienda y proceso de integración social.
- ❖ Las barreras y dificultades en el acceso a la vivienda para refugiados. En este apartado trataremos de conocer la discriminación y xenofobia en el mercado inmobiliario, los obstáculos burocráticos y administrativos y la situación socioeconómica y la precariedad laboral de las personas refugiadas.
- ❖ Las habilidades sociales y su importancia en la búsqueda de vivienda. En este apartado vamos a aprender la definición y los tipos de habilidades sociales relevantes y el cómo influyen en la búsqueda y consecución de vivienda el desarrollo de habilidades sociales.
- ❖ El rol del Trabajo Social en la intervención con personas refugiadas. En este apartado situaremos los principios y enfoques del Trabajo Social en el ámbito de la vivienda y los métodos de intervención para fortalecer las habilidades sociales de los refugiados.
- ❖ Recursos y programas de apoyo al acceso a la vivienda para refugiados en Valladolid. En este apartado se hará constancia de las entidades y organizaciones que trabajan en este ámbito y de los programas específicos de apoyo a la vivienda.

### **3.1. El derecho a la vivienda y su relación con las personas refugiadas**

#### **3.1.1. Concepto de derecho a la vivienda en el marco legal nacional**

El derecho a una vivienda digna y adecuada está reconocido en el artículo 47 de la Constitución Española de 1978, que protege el “derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada”, y establece que los poderes públicos adoptarán medidas para hacer efectivo este derecho, regulando la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.

Para desarrollar este precepto constitucional, se promulgó la Ley 12/2023, de 24 de mayo, por el derecho a la vivienda. Esta ley tiene como objetivo garantizar el acceso a una vivienda digna, especialmente para aquellos colectivos con mayores dificultades, mediante medidas como la limitación de los precios del alquiler y el impulso de la vivienda pública.

Además, el Código de la Vivienda del Estado recopila diversas normativas relacionadas con la vivienda, incluyendo la Ley de Arrendamientos Urbanos y la Ley sobre propiedad horizontal, entre otras.

En resumen, el marco legal nacional en España reconoce el derecho a una vivienda digna y establece obligaciones para los poderes públicos en la promoción de condiciones que faciliten su disfrute efectivo.

#### **3.1.2. Normativa a nivel provincial, comunitario y estatal sobre el acceso a la vivienda para refugiados**

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en España se enmarca en una serie de normativas a nivel estatal, autonómico y local. A continuación, se detallan las principales disposiciones en cada ámbito.

A nivel estatal encontramos la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria que establece las condiciones para la concesión del asilo y la protección subsidiaria en España. Aunque esta ley no aborda específicamente el acceso a la vivienda, sí garantiza la protección y asistencia a las personas refugiadas, lo que incluye su integración social.

Además, existe el Real Decreto 203/1995, de 10 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

asilo y de la condición de refugiado, modificada por la Ley 9/1994, de 19 de mayo. Este reglamento detalla aspectos procedimentales relacionados con la protección internacional.

A nivel autonómico de Castilla y León encontramos la Ley 9/2010, de 30 de agosto, del derecho a la vivienda de la Comunidad de Castilla y León. Esta ley tiene como objeto establecer las normas pertinentes para hacer efectivo el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada en la Comunidad Autónoma. Aunque no se refiere específicamente a las personas refugiadas, esta ley regula medidas administrativas de fomento y garantía de la calidad de las viviendas, el régimen de las viviendas de protección pública y la protección de adquirentes y arrendatarios de viviendas.

La Ley 3/2013, de 28 de mayo, de integración de los inmigrantes en la sociedad de Castilla y León, tiene como objetivo regular la integración de las personas inmigrantes en Castilla y León, garantizando la igualdad de derechos y oportunidades con el resto de la ciudadanía. Se basa en los principios de no discriminación, convivencia intercultural y promoción de la autonomía de los inmigrantes. Aunque esta ley no está dirigida específicamente a los refugiados, muchas de sus disposiciones pueden aplicarse a este colectivo.

Asimismo, Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León, establece el marco de los servicios sociales en la comunidad, incluyendo prestaciones y servicios para personas en situación de vulnerabilidad, entre las que podrían incluirse las personas refugiadas.

A nivel local en Valladolid, la Sociedad Municipal de Suelo y Vivienda de Valladolid (VIVA) gestiona el parque público municipal de viviendas en alquiler. El protocolo de acceso a la vivienda regula el procedimiento de selección de posibles arrendatarios de viviendas en rotación incluidas en este parque público. Aunque no se especifica una prioridad para personas refugiadas, se establecen programas como el Programa General, el Programa Viviendas Verdes y el Programa Viviendas Blancas, que podrían ser de interés para este colectivo.

Además, el Reglamento regulador de los Servicios Públicos del Albergue Municipal y del Comedor Social del Ayuntamiento de Valladolid establece el acceso a servicios y recursos dirigidos a las personas más vulnerables, incluyendo a personas sin

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

hogar, entre las que podrían encontrarse personas refugiadas en situación de exclusión social.

Cabe destacar que, aunque no existan normativas específicas que regulen el acceso a la vivienda exclusivamente para personas refugiadas en estos niveles, las leyes y reglamentos mencionados contemplan medidas de apoyo y protección para colectivos en situación de vulnerabilidad, entre los que se incluyen las personas refugiadas.

### **3.1.3. Relación entre vivienda y proceso de integración social**

La vivienda desempeña un papel fundamental en el proceso de integración social de las personas refugiadas, actuando como base para su estabilidad y bienestar en la sociedad de acogida.

Una vivienda estable proporciona a las personas refugiadas un entorno seguro donde pueden reconstruir sus vidas y sentirse protegidas, lo que es esencial para su recuperación y adaptación.

El acceso a una acogida inicial digna y a una vivienda sostenible a largo plazo es clave para que las personas refugiadas logren una estabilidad que les permita recuperarse, volver a la escuela, buscar empleo y establecer relaciones con la comunidad que las recibe.

Por otro lado, la falta de una vivienda adecuada puede concluir a la exclusión social, afectando negativamente la salud, el acceso al empleo y la educación de las personas refugiadas, lo que dificulta su plena participación en la sociedad.

Iniciativas como el Proyecto Arraigo en Palencia han demostrado que la provisión de viviendas en entornos rurales puede facilitar la integración social y económica de las familias refugiadas, revitalizando además las comunidades locales.

En resumen, garantizar el acceso a una vivienda digna y estable es esencial para promover la integración efectiva de las personas refugiadas, permitiéndoles participar plenamente en la vida social, económica y cultural de la sociedad de acogida.

## **3.2. Barreras y dificultades en el acceso a la vivienda para refugiados**

### **3.2.1. Discriminación y xenofobia en el mercado inmobiliario**

La discriminación y la xenofobia en el mercado inmobiliario representan barreras significativas para que las personas refugiadas accedan a una vivienda digna en España, dificultando su integración social y perpetuando situaciones de vulnerabilidad.

Diversos estudios han evidenciado la existencia de discriminación en el mercado del alquiler en España. Por ejemplo, el informe “¿Se alquila? Racismo y xenofobia en el mercado del alquiler” elaborado por Provivienda, reveló que el 72,5% de las inmobiliarias contactadas aceptaron formas explícitas de discriminación hacia personas extranjeras. Esta investigación, que incluyó 1.836 llamadas respondiendo a anuncios reales de alquiler, destaca como la nacionalidad o el origen étnico influyen negativamente en las oportunidades de acceso a la vivienda.

Entre las prácticas discriminatorias más comunes se encuentran la exigencia de requisitos adicionales a personas migrantes, como contratos indefinidos, múltiples nóminas o avales bancarios, que no se solicitan a inquilinos nacionales. Estas condiciones, difíciles de cumplir para quienes acaban de llegar al país, limitan sus posibilidades de acceder a una vivienda adecuada.

Las mujeres migrantes, especialmente las racializadas, experimentan una doble discriminación en el mercado inmobiliario. Además de las barreras relacionadas con su origen, también sufren prejuicios de género que dificultan aún más su acceso a una vivienda digna. El informe de Provivienda destaca cómo estas mujeres son particularmente vulnerables a la exclusión habitacional.

Para las personas refugiadas, estas prácticas discriminatorias suponen un obstáculo adicional en su proceso de integración. La dificultad para acceder a una vivienda estable y adecuada afecta negativamente su bienestar, limita su acceso a servicios básicos y dificulta su participación plena en la sociedad de acogida. Además, la falta de una vivienda adecuada puede conducir a situaciones de exclusión social y económica.



### **3.2.2. Obstáculos burocráticos y administrativos**

Las personas refugiadas en España experimentan diversos obstáculos burocráticos y administrativos que dificultan su acceso a una vivienda digna.

La falta de documentación adecuada puede limitar el acceso a servicios básicos y prestaciones sociales. Por ejemplo, la ausencia de una Tarjeta de Identidad de Extranjero (TIE) puede ser un impedimento para acceder al sistema sanitario. Además, el empadronamiento es esencial para acceder a ciertos servicios, pero las personas refugiadas pueden encontrar dificultades para registrarse debido a la falta de una residencia fija.

Algunas ayudas y servicios relacionados con la vivienda requieren un período mínimo de empadronamiento en una localidad específica. Esta exigencia puede ser difícil de cumplir para las personas refugiadas que acaban de llegar al país, limitando su acceso a recursos esenciales.

La obtención y renovación de permisos de residencia y trabajo puede ser un proceso complejo y prolongado. La precariedad laboral y la inestabilidad legal agravan esta situación, creando un círculo vicioso que dificulta la integración y el acceso a una vivienda adecuada.

La descoordinación entre diferentes niveles de la administración puede generar retrasos y obstáculos adicionales en la tramitación de documentos y en el acceso a servicios básicos, incluyendo la vivienda. Esta falta de coordinación puede llevar a situaciones de desprotección y vulnerabilidad para las personas refugiadas.

La dificultad para acceder a empleos formales y estables impide a las personas refugiadas cumplir con los requisitos económicos necesarios para alquilar una vivienda. La inseguridad jurídica y la falta de redes de apoyo son factores que contribuyen a esta problemática.

Abordar estos obstáculos burocráticos y administrativos es esencial para garantizar que las personas refugiadas puedan acceder a una vivienda digna y avanzar en su proceso de integración en la sociedad española.

### **3.2.3. Situación socioeconómica y precariedad laboral de las personas refugiadas**

El colectivo de refugiados en España enfrenta una situación socioeconómica caracterizada por la precariedad laboral y la dificultad para acceder a empleos dignos.

Aunque las personas refugiadas y solicitantes de asilo tienen derecho a trabajar en España, en la práctica, su integración laboral es limitada. Según la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), estas personas suelen acceder a empleos en sectores precarizados, como la agricultura, la hostelería y el comercio, donde predominan los contratos temporales e inestables, lo que incrementa el riesgo de caer en la economía sumergida.

La presencia de personas refugiadas es notable en sectores con alta precariedad laboral y empleo estacional. Sin embargo, su contratación es escasa en ámbitos con representación sindical y negociación colectiva, lo que limita su acceso a derechos laborales y condiciones de trabajo justas.

Además de la precariedad laboral, las personas refugiadas experimentan obstáculos como la inseguridad jurídica, la falta de redes de apoyo y las dificultades con el idioma, los que dificulta aún más su integración en el mercado laboral y su acceso a empleos acordes con su formación y experiencia.

La precariedad laboral y la inestabilidad económica afectan negativamente la integración social de las personas refugiadas, limitando su acceso a servicios básicos, vivienda digna y oportunidades de desarrollo personal y profesional. Esta situación perpetúa ciclos de vulnerabilidad y exclusión social.

## **3.3. Habilidades sociales y su importancia en la búsqueda de vivienda**

### **3.3.1. Definición y tipos de habilidades sociales relevantes**

Las habilidades sociales pueden definirse como las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con otras personas de forma efectiva y mutuamente satisfactoria. Estas habilidades permiten la adaptación a distintos contextos sociales y la resolución de problemas interpersonales de manera adecuada. Según Ceballos (1993), incluyen un conjunto de comportamientos expresados a través de sentimientos, actitudes,

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

deseos, opiniones o derechos, respetando siempre a los demás y minimizando la probabilidad de conflictos futuros.

Existen varios tipos de habilidades sociales que resultan de gran importancia y que son fundamentales para la integración de las personas refugiadas:

- Las habilidades de comunicación, que incluyen la capacidad de expresarse de manera clara, escuchar activamente y comprender los mensajes de los demás. Resultan esenciales para la interacción cotidiana y la resolución de conflictos.
- Las habilidades de relación interpersonal permiten establecer y mantener vínculos positivos con otras personas, adaptándose a distintos entornos y situaciones.
- Las habilidades de negociación y resolución de conflictos facilitan la búsqueda de acuerdos y soluciones pacíficas en situaciones de desacuerdo.
- Las habilidades de expresión emocional incluyen la capacidad de reconocer, expresar y gestionar las propias emociones de manera adecuada en el contexto social.
- Las habilidades de asertividad permiten defender derechos e intereses personales sin agredir ni someterse a los demás, fomentando interacciones equilibradas y respetuosas.

### **3.3.2. Cómo influyen en la búsqueda y consecución de vivienda**

Las habilidades sociales desempeñan un papel fundamental en la búsqueda y consecución de una vivienda, especialmente para colectivos vulnerables como las personas refugiadas.

La capacidad de comunicarse de manera clara y asertiva es esencial al interactuar con propietarios o agentes inmobiliarios. Una buena comunicación permite expresar necesidades, negociar condiciones y resolver dudas, facilitando el proceso de alquiler o compra de una vivienda.

Las habilidades sociales facilitan la creación de redes de contacto en la comunidad, lo que puede abrir oportunidades para acceder a viviendas disponibles. Estas redes pueden proporcionar información sobre ofertas de alquiler, referencias y apoyo en la adaptación al nuevo entorno.

Sin embargo, algunas personas de este colectivo pueden enfrentar discriminación en el mercado inmobiliario. Contar con habilidades para manejar estas situaciones, como

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

el asertividad y la resiliencia, es crucial para superar obstáculos y persistir en la búsqueda de una vivienda adecuada.

La capacidad de negociar términos favorables en contratos de alquiler, como depósitos, duración del contrato o reparaciones necesarias, depende en gran medida de las habilidades sociales. Una negociación efectiva puede resultar en condiciones más justas y adaptadas a las necesidades del inquilino. Una vez conseguida la vivienda, las habilidades sociales son vitales para integrarse en la comunidad local, establecer relaciones positivas con vecinos y participar en actividades comunitarias, lo que contribuye a una experiencia residencial más satisfactoria y estable.

### **3.4. El rol del Trabajo Social en la intervención con personas refugiadas**

#### **3.4.1. Principios y enfoques del Trabajo Social en el ámbito de la vivienda**

El Trabajo Social en el ámbito de la vivienda se fundamenta en principios y enfoques que permiten gestionar recursos habitacionales. Además, promueven políticas inclusivas y garantizan el derecho a un hogar digno para todas las personas.

Algunos de los principios del Trabajo Social en vivienda son:

- \* La justicia social. La intervención en vivienda debe garantizar la equidad en el acceso y condiciones de habitabilidad, priorizando a colectivos vulnerables como las personas refugiadas.
- \* Los derechos humanos. La vivienda se considera un derecho fundamental vinculado al bienestar y la dignidad de las personas.
- \* La responsabilidad colectiva. Se promueve la corresponsabilidad entre instituciones públicas, privadas y la comunidad en la búsqueda de soluciones habitacionales.
- \* El respeto a la diversidad. Se reconoce la diversidad cultural y social de los beneficiarios, adaptando las intervenciones a sus necesidades específicas.

Los enfoques que encontramos desde el Trabajo Social en el ámbito de la vivienda son varios:

- \* El enfoque basado en los derechos. La vivienda no se trata solo como un bien material, sino como un derecho fundamental ligado a otros derechos sociales como salud, educación o empleo, entre otros.

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

- \* El enfoque integral. Se considera la vivienda dentro de un contexto más amplio que incluye el territorio, las redes comunitarias y el acceso a servicios.
- \* El enfoque comunitario. Se fomenta la participación de las personas en la búsqueda de soluciones habitacionales y en la mejora de su entorno social.
- \* El enfoque interdisciplinar. Se trabaja en coordinación con urbanistas, psicólogos, sociólogos y otros profesionales para abordar la vivienda desde diferentes perspectivas.
- \* El enfoque de intervención social. Se desarrollan estrategias de mediación, acompañamiento y capacitación para facilitar el acceso y mantenimiento de una vivienda adecuada.

### **3.4.2. Métodos de intervención para fortalecer las habilidades sociales de los refugiados**

El fortalecimiento de las habilidades sociales en las personas refugiadas es clave para su integración y bienestar. A continuación, se presentan algunos de los métodos de intervención que puede aplicarse en este ámbito.

El apoyo psicosocial y la salud mental a través de la implementación de programas de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) para reducir el estrés y mejorar la comunicación y la confianza en sí mismos. La creación de espacios seguros también se utiliza para que las personas refugiadas puedan compartir experiencias y aprender estrategias de afrontamiento. Por último, la educación sobre el manejo del estrés y la regulación emocional, facilitando la expresión de emociones y la toma de decisiones en contextos nuevos.

La formación en habilidades de comunicación a través de talleres de comunicación interpersonal, donde se enseñan técnicas para mejorar la interacción con propietarios, empleadores y agentes sociales. También se utilizan programas de aprendizaje del idioma con énfasis en situaciones prácticas como la búsqueda de vivienda, entrevistas de trabajo y trámites administrativos. Por último, estrategias de resolución de conflictos y negociación, que permitan a los refugiados gestionar situaciones difíciles en su entorno.

El desarrollo de redes de apoyo comunitario a través de programas de mentoría en los que las personas voluntarias acompañan a refugiados en su integración, ayudándoles a desarrollar sus habilidades sociales en contextos cotidianos. Además, de la promoción

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

de actividades comunitarias que favorezcan la interacción con la sociedad de acogida, reduciendo el aislamiento y fomentando la inclusión.

El enfoque educativo y de empleo se basa en la formación en habilidades sociales para el empleo, incluyendo la comunicación en entrevistas y la interacción en el lugar de trabajo. También se basa en la capacitación en derechos y deberes como inquilinos y trabajadores, brindando información sobre cómo negociar contratos y acceder a recursos habitacionales.

### **3.5. Recursos y programas de apoyo al acceso a la vivienda para refugiados en Valladolid**

#### **3.5.1. Entidades y organizaciones que trabajan en este ámbito**

En Valladolid existen diversas entidades y organizaciones que desempeñan un papel fundamental en la integración y apoyo a las personas refugiadas en Valladolid, facilitando su acceso a una vivienda digna y otros servicios esenciales.

La asociación Procomar Valladolid Acoge ofrece dispositivos de alojamiento para solicitantes de refugio y protección internacional, con un total de 35 plazas destinadas a mujeres y familias en situación de vulnerabilidad.

La organización ACCEM proporciona acogida temporal a personas en situación o riesgo de exclusión social, incluyendo a refugiados e inmigrantes, cubriendo necesidades básicas como alojamiento y manutención.

La fundación CEPAIM (Consorcio de Entidades Para la Acción Integral con Migrantes) desarrolla programas de inclusión residencial y acceso a una vivienda digna para personas en situación de vulnerabilidad, incluyendo a refugiados y migrantes.

La fundación Red Íncola trabaja con personas en riesgo de exclusión, como inmigrantes y personas sin hogar, ofreciendo apoyo en necesidades básicas y programas de integración.

Los CITE (Centro de Información a personas Trabajadoras Extranjeras) son un servicio de Comisiones Obreras (CCOO) que ofrece información y asesoramiento a trabajadores extranjeros, incluyendo orientación sobre derechos laborales y procesos de regularización.

### **3.5.2. Programas específicos de apoyo a la vivienda**

En Valladolid existen programas específicos destinados a facilitar el acceso a la vivienda para personas refugiadas. Se trata de iniciativas que reflejan el compromiso de las instituciones y organizaciones en proporcionar soluciones habitacionales adecuadas para las personas refugiadas, facilitando su proceso de integración y bienestar en la comunidad.

La asociación Procomar Valladolid Acoge gestiona tres dispositivos de alojamiento para solicitantes de refugio y protección internacional, ofreciendo un total de 35 plazas distribuidas de la siguiente manera: 21 plazas destinadas a mujeres solicitantes de Protección Internacional, 4 plazas para mujeres en situación de vulnerabilidad y 10 plazas para familias. Estos alojamientos brindan un entorno seguro y adecuado para facilitar la integración de las personas refugiadas en la sociedad vallisoletana.

El Ayuntamiento de Valladolid ha implementado varias medidas en colaboración con entidades sociales para proporcionar una acogida integral y efectiva, promoviendo la inclusión social de los refugiados en Valladolid. Se han puesto a disposición viviendas municipales para la acogida de refugiados, instando también a entidades bancarias a colaborar con viviendas vacías disponibles.

Se ha agilizado el proceso de empadronamiento para que los refugiados puedan acceder rápidamente a servicios básicos, como la tarjeta sanitaria.

Se ofrecen recursos de aprendizaje del idioma y formación laboral para facilitar la integración y empleabilidad de las personas refugiadas.

Por último, El Ayuntamiento de Valladolid y Cruz Roja han realizado un llamamiento a la ciudadanía para que ofrezcan pisos en alquiler, con el fin de integrar a los refugiados acogidos en la ciudad. Esta iniciativa busca facilitar la transición de los refugiados desde alojamientos temporales a viviendas en régimen de alquiler, promoviendo su autonomía y plena integración en la comunidad.

#### **4. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

El plan de intervención surge de la necesidad de dar respuesta a una de las principales problemáticas identificadas en el marco teórico del Trabajo de Fin de Grado: las barreras que experimentan las personas refugiadas en Valladolid para acceder a una vivienda digna. Entre estas barreras destacan la discriminación en el mercado inmobiliario, la precariedad económica, la complejidad de los trámites administrativos y la falta de habilidades sociales necesarias para desenvolverse con autonomía en la búsqueda de alojamiento.

Durante las prácticas externas realizadas en Cruz Roja Refugiados, se pudo observar de forma directa cómo muchas personas refugiadas experimentan dificultades reales en el proceso de alquiler, lo que motivó el desarrollo de una primera propuesta de intervención basada en talleres grupales orientados al fortalecimiento de habilidades sociales clave.

Con el objetivo de fundamentar esta propuesta en las necesidades reales del colectivo, se diseñó y distribuyó un cuestionario dirigido a personas solicitantes y beneficiarias de Protección Internacional usuarias del Programa de Acogida de Cruz Roja en Valladolid. Esta recogida de información ha permitido identificar barreras frecuentes como la falta de información sobre cómo buscar vivienda, la dificultad para comunicarse con agencias o propietarios, la percepción de discriminación y el interés por mejorar habilidades como la negociación, la expresión de dudas o la interpretación de contratos.

A partir de los resultados obtenidos, se ha validado la pertinencia del enfoque grupal y formativo de la intervención, y se han ajustado los contenidos de las sesiones para responder de forma más directa a las experiencias, intereses y necesidades expresadas por las propias personas destinatarias.

Este plan de intervención recoge y amplía aquella propuesta inicial, estructurándola desde una perspectiva metodológica del Trabajo Social, con el fin de mejorar las oportunidades de acceso a la vivienda a través del desarrollo de habilidades sociales. En coherencia con los objetivos del Trabajo de Fin de Grado, esta propuesta trata de describir el problema y aportar una alternativa de intervención realista, contextualizada y fundamentada en la experiencia práctica, el marco teórico y la voz directa de las personas participantes.



#### **4.1. Personas destinatarias**

El plan de intervención está dirigido a personas mayores de edad, solicitantes y beneficiarias de Protección Internacional que participan en el Programa de Acogida e Integración de Cruz Roja, tanto en la fase de acogida temporal (1º fase) como en la fase de preparación para la autonomía (2º fase).

Estas personas se encuentran en Valladolid y están en proceso de búsqueda de una vivienda autónoma, enfrentándose a múltiples barreras para acceder al mercado de alquiler, como las anteriormente mencionadas.

Se trata de personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica y residencial, con poca o ninguna experiencia en la búsqueda autónoma de vivienda y con carencias en determinadas habilidades sociales clave para negociar con propietarios/as, interpretar contratos o manejar conflictos relacionados con la vivienda.

La intervención se plantea desde una perspectiva inclusiva y de derechos, sin discriminar por razones de género, orientación sexual, origen, religión o situación administrativa y con especial atención a las diferentes experiencias migratorias y trayectorias de vida de las personas refugiadas.

#### **4.2. Objetivos y actividades**

En este apartado se recogen los objetivos que guían el desarrollo del plan de intervención y las actividades diseñadas para alcanzarlos. Los objetivos se plantean en coherencia con el diagnóstico previo y con las necesidades detectadas en el análisis teórico y en la experiencia práctica en Cruz Roja Refugiados.

Las actividades propuestas están orientadas a fortalecer las habilidades sociales de las personas refugiadas, facilitando su proceso de búsqueda y acceso a una vivienda en condiciones dignas.

##### **4.2.1. Objetivo general**

El objetivo general del plan de intervención es fortalecer las habilidades sociales de personas refugiadas en proceso de autonomía para mejorar sus competencias en la búsqueda y consecución de una vivienda en Valladolid.

##### **4.2.2. Objetivos específicos**

Los objetivos específicos del plan de intervención son los siguientes:

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

- 1) Fomentar el conocimiento sobre el proceso de búsqueda de vivienda en el contexto local.
- 2) Desarrollar habilidades comunicativas y de negociación para la interacción con propietarios, agencias inmobiliarias y otros agentes implicados.
- 3) Promover la confianza, la seguridad personal y la capacidad de afrontar situaciones de discriminación o rechazo en el proceso de acceso a la vivienda.
- 4) Potenciar el trabajo en grupo, la cooperación y el apoyo mutuo entre las personas participantes como estrategia para enfrentar de forma colectiva las dificultades habitacionales.

#### **4.2.3. Actividades**

Para alcanzar los objetivos establecidos, se llevarán a cabo una serie de actividades organizadas en dos fases principales: detección de necesidades e intervención directa. Estas actividades serán realizadas para abordar las principales problemáticas identificadas como el acceso a la vivienda, el idioma y la capacitación para el empleo.

En la fase 1 de detección de necesidades, se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- ✓ Entrevistas individuales. Se realizarán entrevistas estructuradas a 12 usuarios del programa para identificar las necesidades y problemáticas relacionadas con la vivienda. Estas entrevistas permitirán recopilar información cualitativa sobre las condiciones de vida actuales, los conocimientos previos y las expectativas de los participantes.
- ✓ Análisis de resultados. Se analizarán los datos obtenidos de las entrevistas para priorizar las necesidades más urgentes y comunes entre los usuarios, que estarán relacionadas con el acceso a la vivienda. Este análisis también servirá para personalizar las actividades de intervención según las características específicas de los usuarios.

En la fase 2 de intervención directa, se llevarán a cabo diversas actividades que se desarrollarán en diferentes sesiones:

- ✓ La primera sesión “Presentación y creación de grupo” consistirá en “romper el hielo”, generar un clima de confianza y presentar la finalidad del taller. El contenido de la sesión se estructurará en cuatro apartados:

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

- Realización de una dinámica de bienvenida donde cada participante comparta brevemente o a través de imágenes lo que “traen en su maleta” para este proceso, es decir, sus expectativas, miedos o fortalezas.
  - Realización una rueda de presentaciones en la que compartan su nombre, país de origen, tiempo que llevan en Valladolid y su experiencia buscando vivienda.
  - Presentación de los objetivos del taller, los contenidos y las normas de funcionamiento. Además, se entregarán folletos explicativos adaptados lingüísticamente.
  - Realización de una charla informativa a modo de introducción sobre los derechos del colectivo en materia de vivienda, los tipos de contratos y los recursos existentes en Valladolid.
- ✓ La segunda sesión “Comunicación y habilidades sociales básicas” consistirá en entrenar las habilidades sociales esenciales para interactuar en temas relacionados con la vivienda. El contenido de la sesión se estructurará en tres apartados:
- Realización de varios role – playing a modo de práctica a través de llamadas, solicitando información sobre pisos, enfatizando el tono, empleando claridad y vocabulario básico en español.
  - Realización de un mini taller con imágenes y dramatizaciones para analizar gestos, expresiones faciales y posturas. Además, se diferenciará entre la comunicación pasiva, agresiva y asertiva. A través de la entrega de tarjetas con ejemplos de frases se clasificarán y debatirán.
  - Realización de varios simulacros de conversaciones entre los participantes, poniendo en práctica la expresión emocional y la negociación.
- ✓ La tercera sesión “Negociación, resolución de conflictos y discriminación” consistirá en dotar de herramientas a los usuarios para gestionar situaciones difíciles durante el proceso de alquiler. El contenido de la sesión se estructurará en cuatro apartados:
- Realización de una lluvia de ideas en la que los participantes compartirán las barreras o situaciones injustas que han vivido o temen vivir.

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

- Explicación de técnicas de autorregulación emocional como la respiración consciente o el uso del “semáforo emocional” que consistirá en parar, pensar y actuar.
  - Elaboración de un mapa visual de recursos de apoyo de entidades a las que acudir si experimentan situaciones de discriminación (entidades sociales, servicios jurídicos, etc.).
  - Desarrollo de un juego de cartas de conflicto. Se repartirán diferentes situaciones posibles como impagos, ruidos o malentendidos y se trabajará cómo resolverlo a través de la negociación.
- ✓ La cuarta sesión “Práctica basada en una simulación” consistirá en aplicar de forma práctica lo aprendido anteriormente y valorar el proceso vivido. El contenido de la sesión consistirá en la realización de una simulación de búsqueda de vivienda. Para esta actividad se dividirá el aula en cuatro grupos mixtos, formados por hombres y mujeres de distintas nacionalidades para promover la comunicación entre ellos y poder crear nuevas redes de apoyo. Cada grupo tendrá un caso familiar distinto y buscarán en los ordenadores una vivienda con unas características determinadas para cada caso. Después de encontrar un piso con las características de cada caso, el grupo compartirá al resto de participantes la vivienda elegida, la ubicación y el precio, las características de la vivienda y los pasos seguidos para encontrarlo.
- ✓ La quinta sesión “Evaluación y análisis de resultados” consistirá en la realización de cuestionarios individuales y anónimos para analizar las dificultades que enfrentan las personas refugiadas en Valladolid para acceder a una vivienda, prestando especial atención al papel que juegan las habilidades sociales en este proceso.

### **4.3. Metodología del Plan de Intervención**

#### **4.3.1. Características**

El plan de intervención presenta un enfoque grupal, participativo y preventivo, orientado al fortalecimiento de habilidades sociales clave para el acceso a la vivienda de las personas refugiadas de Valladolid.

Esta intervención se fundamenta en los principios del Trabajo Social comunitario y educativo, priorizando la autonomía, el empoderamiento y la integración social de las personas participantes.

Se ha diseñado a partir de una metodología cualitativa aplicada a una muestra de 12 personas solicitantes y beneficiarias de Protección Internacional. A través de la utilización de entrevistas individuales como técnica principal se pretende recoger información.

Se caracteriza por ser una intervención:

- Contextualizada. Se adapta a una realidad concreta observada durante el periodo de prácticas en Cruz Roja Refugiados y al diagnóstico elaborado en el marco teórico del Trabajo de Fin de Grado.
- Flexible. Permite ajustes o adaptaciones en función de las necesidades del grupo y de los cambios del entorno.
- Integral. No solo considera la importancia comunicativa de las habilidades sociales, sino también aspectos relacionados al conocimiento de recursos, el afrontamiento de barreras y la gestión emocional durante el proceso de búsqueda de vivienda.
- Participativa. Favorece la implicación activa de las personas refugiadas en su propio proceso de aprendizaje, desde una perspectiva horizontal y de respeto a la diversidad cultural.
- Acotada. Está estructurada en sesiones formativas con una duración y frecuencia específicas, permitiendo una evaluación progresiva del proceso.

#### **4.3.2. Procedimiento – Fases**

El plan de intervención se desarrolla en cinco fases que permiten una organización clara, gradual y flexible del proceso de trabajo con las personas refugiadas. Estas fases facilitan tanto la planificación como la implementación y la evaluación de la intervención, y se ajustan a las características del grupo y al contexto de intervención.

- La fase de planificación y coordinación consiste en definir los objetivos, adaptar los contenidos y materiales al perfil del grupo destinatario y establecer los recursos necesarios (espacios profesionales, materiales, traductores/as si fueran necesarios). En esta fase se coordina con el equipo profesional de referencia para seleccionar las personas participantes.

- La fase de diagnóstico inicial participativo se realiza antes del inicio de las sesiones, llevando a cabo una breve recogida de información sobre las experiencias previas y necesidades de las personas participantes respecto a la búsqueda de vivienda. Esto puede realizarse a través de una dinámica grupal sencilla, preguntas abiertas o una ficha breve. Esta fase permite adecuar mejor los contenidos y establecer una línea base para la evaluación posterior.
- En la fase de diseño y desarrollo de actividades se implementan las sesiones grupales, centradas en el fortalecimiento de habilidades sociales aplicadas a la búsqueda de vivienda. Estas sesiones combinan contenidos prácticos (observación de anuncios) con dinámicas de trabajo emocional y habilidades interpersonales (confianza).
- La fase de evaluación participativa se realiza al finalizar el ciclo de sesiones. Esta evaluación colectiva sirve para valorar el proceso vivido, recoger sugerencias y analizar los aprendizajes percibidos. La evaluación puede realizarse mediante una breve encuesta anónima, una reflexión grupal guiada o una dinámica final simbólica.

#### **4.4. Organización**

La implementación del plan de intervención requiere de una estructura organizativa que permita una correcta coordinación del equipo profesional, una distribución clara de responsabilidades y un sistema de registro sistemático de datos.

##### **4.4.1. Coordinación y colaboradores**

La realización del plan de intervención implica la participación de un equipo compuesto por dos trabajadores/as sociales, un/a psicólogo/a y una persona voluntaria.

Los/las trabajadores/as sociales se encargarán de la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación del plan. Su papel incluye la facilitación de sesiones grupales, la realización de entrevistas individuales, la elaboración de materiales adaptados y la supervisión del proceso.

El/la psicólogo/a colaborará en actividades relacionadas con la gestión emocional y el abordaje de experiencias traumáticas que pueden surgir en relación con la vivienda y el proceso migratorio. También podrá realizar apoyo individual si se detectan necesidades específicas durante el desarrollo del plan.

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

La persona voluntaria será un apoyo en las sesiones, colaborando como intérprete cultural y facilitando la comprensión de la información y las actividades a todos los usuarios.

Por último, se establecerá una coordinación conjunta de forma semanal para evaluar el avance del plan, adaptar los contenidos si es necesario y hacer seguimientos de las necesidades del grupo.

#### **4.4.2. Organización del registro de datos**

Durante la intervención se llevará a cabo un registro sistemático de información tanto cualitativa como cuantitativa.

- \* La información recopilada en las entrevistas individuales se recogerá mediante fichas estructuradas, garantizando la confidencialidad y el anonimato de los datos.
- \* Las sesiones grupales contarán con hojas de registro que incluirán la asistencia de los participantes, observaciones generales sobre la dinámica grupal y comentarios destacados.
- \* Se elaborará un cuaderno de campo donde se anotarán reflexiones, incidencias y ajustes realizados tras cada sesión, facilitando la evaluación continua del proceso.
- \* Al finalizar la intervención, se sistematizarán los datos para generar un informe final que incluya el análisis de resultados, aprendizajes y propuestas de mejora.

#### **4.5. Temporalización – cronograma**

La temporalización del proyecto está diseñada para ejecutarse en un periodo aproximado de tres meses. A continuación, en la tabla 1 se presenta un cronograma detallado de las actividades y su duración aproximada de forma semanal.

**Tabla 1.**

**Temporalización – cronograma del proyecto.**

Actividades	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
1. Detección de necesidades												
1.1. Preparación de guion para las entrevistas												
1.2. Realización de entrevistas												
2. Planificación												
2.1. Análisis de resultados												
2.2. Programación de la actividad												
2.3. Citación de los usuarios												
3. Ejecución												
3.1. Primera sesión												
3.2. Segunda sesión												
3.3. Tercera sesión												
3.4. Cuarta sesión												
4. Evaluación												

Fuente: Elaboración propia.

La fase de detección de necesidades tendrá una duración total de cuatro semanas. En la semana 1 se llevará a cabo la preparación de un guion para utilizarlo como guía para preguntar los temas a más relevantes a tratar.



El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

En la semana 2, 3 y 4 se realizarán las entrevistas individuales a 12 usuarios del Programa de Integración y Asilo de Cruz Roja Valladolid.

La fase de planificación tendrá una duración total de cuatro semanas.

En la semana 4, al finalizar las entrevistas, se llevará a cabo un análisis de los resultados obtenidos de las mismas, con el fin de detectar las necesidades más relevantes del colectivo y poder realizar una actividad de intervención.

En las semanas 5, 6 y 7 se programarán las actividades a realizar para llevar a cabo el plan de intervención en diferentes sesiones. De forma simultánea en las semanas 6 y 7 se llevará a cabo la citación de los usuarios para que acudan a las sesiones.

La fase de ejecución tendrá una duración total de cuatro semanas.

En la semana 8 se realizará la primera sesión: “presentación y creación de grupo”. En la semana 9 se realizará la segunda sesión: “comunicación y habilidades sociales básicas”. En la semana 10 se realizará la tercera sesión: “negociación, resolución de conflictos y discriminación”. En la semana 11 se realizará la cuarta sesión: “práctica basada en una simulación”.

La quinta sesión de “evaluación y análisis de resultados” se realizará durante la semana 12, después de ejecutar el plan de intervención.

#### **4.6. Recursos**

Para la ejecución del plan de intervención se requiere de la utilización de una serie de recursos materiales, humanos y económicos – financieros que garanticen el desarrollo de las actividades planificadas en condiciones adecuadas.

##### **4.6.1. Recursos materiales**

Los recursos materiales necesarios para la elaboración del plan de intervención y durante las distintas fases son varios:

- ✓ Espacios físicos como aulas y salas de reuniones para el desarrollo de las sesiones grupales.
- ✓ Material informático como ordenadores con acceso a internet para la actividad de simulación de búsqueda de vivienda.
- ✓ Material didáctico como folletos informativos adaptados lingüísticamente, tarjetas para dinámicas, mapas visuales de recursos, y cuestionarios de evaluación.
- ✓ Proyector o pantalla para presentaciones o visualización de contenidos explicativos.

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

- ✓ Material básico como pizarras, rotuladores, papel, bolígrafos, carpetas y hojas impresas.

#### **4.6.2. Recursos humanos**

El desarrollo del proyecto requiere de la colaboración de un equipo multidisciplinario formado por profesionales especializados en áreas clave de intervención social:

- Dos trabajadores/as sociales encargados de coordinar el plan de intervención y de llevar a cabo las sesiones y los seguimientos de los casos.
- Un/a psicólogo/a que apoye en sesiones relacionadas con la gestión emocional, la resolución de conflictos y la autorregulación emocional.
- Una persona voluntaria que actúe como intérprete y facilite la realización de entrevistas y la comprensión de las sesiones.

#### **4.6.3. Recursos económicos – financieros**

Para llevar a cabo el plan de intervención, se plantea una propuesta económica viable y coherente con los objetivos, los recursos disponibles y las actividades programadas.

Dado que el plan de intervención se enmarca en el programa de Acogida e Integración de Cruz Roja y se desarrollará utilizando los espacios y materiales del propio centro, los costes directos asociados al programa serán mínimos.

La tabla 2 refleja una estimación del coste en recursos humanos durante las 12 semanas en las que se desarrollará el plan de intervención.

**Tabla 2.**

**Estimación del coste en recursos humanos.**

<b>Recursos humanos</b>	<b>Total</b>
Trabajador/a Social (2)	800€
Psicólogo/a (1)	400€
<b>Total</b>	<b>2.000€</b>

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.7. Evolución de las competencias sociales en la búsqueda de vivienda**

Para presentar de forma visual la evolución en las competencias trabajadas durante el plan de intervención, se presenta a continuación un gráfico pre/post que recoge los cambios percibidos en cinco dimensiones clave (ver figura 1).

Los datos son cualitativos y se basan en las observaciones sistematizadas realizadas durante el proceso y en los resultados de la evaluación participativa.

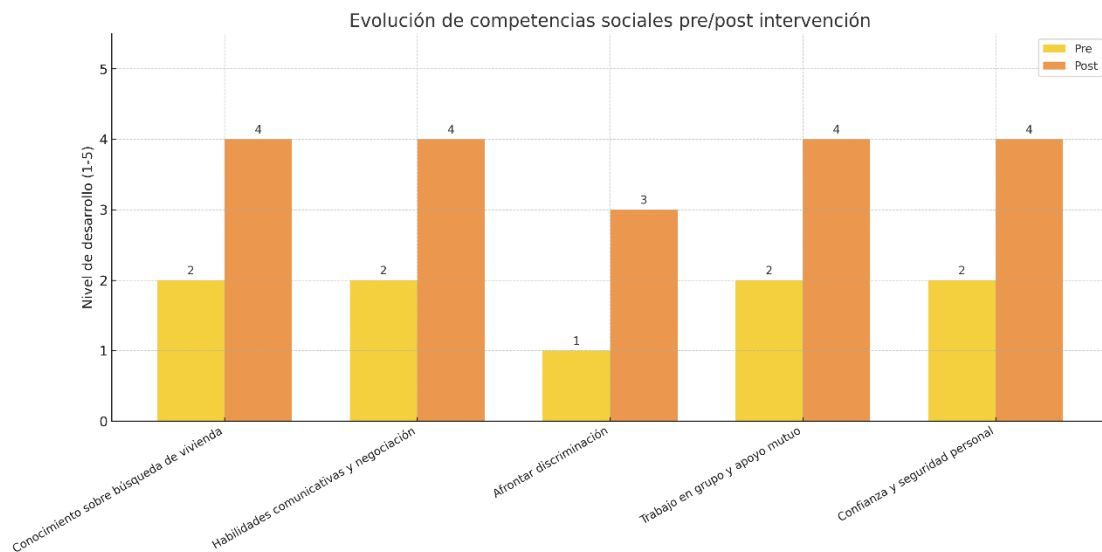
En cuanto a los ejes del gráfico, el eje X (horizontal) representa las dimensiones trabajadas en la intervención y el eje Y (vertical) representa el nivel de desarrollo en una escala del 1 al 5, siendo el 1 muy bajo y el 5 muy alto.

Los indicadores evaluados han sido el conocimiento sobre el proceso de búsqueda de vivienda, habilidades comunicativas y de negociación, capacidad para afrontar situaciones de discriminación o rechazo, trabajo en grupo y apoyo mutuo y confianza y seguridad personal.

Las barras amarillas representan el nivel estimado antes de la intervención (pre) y las barras naranjas el nivel al finalizar el plan (post). Se observa que todas las dimensiones muestran una mejora significativa, especialmente en conocimientos y habilidades de comunicación.

**Figura 1.**

**Evolución de competencias sociales pre/post intervención.**



Fuente: Elaboración propia.

#### **4.8. Evaluación**

Tras la implementación del plan de intervención y observando la evolución de las competencias sociales, se han identificado varios aspectos positivos como resultado del proceso. Los participantes han mostrado mayor confianza y claridad a la hora de expresar sus necesidades, formular preguntas y mantener conversaciones en contextos formales e informales.

También han adquirido un mayor dominio sobre los canales de búsqueda de vivienda, los requisitos legales y las condiciones más habituales de los contratos de alquiler, gracias a las sesiones informativas y a las simulaciones prácticas.

Se ha observado un progreso en la capacidad de gestionar situaciones de tensión, discriminación o incomodidad durante las simulaciones de entrevistas con arrendatarios.

A lo largo de las sesiones se ha generado un clima de confianza entre los participantes, fomentando la colaboración, el intercambio de experiencias y el apoyo emocional, fortaleciendo así sus redes sociales.

Por último, la asistencia regular a las sesiones y el interés mostrado en cada una de las actividades indican un alto nivel de implicación, demostrando que la intervención fue útil y significativa.

## 5. REFLEXIÓN CRÍTICA

### 5.1. Grado de alcance de los objetivos y competencias

El desarrollo de este Trabajo de Fin de Grado ha permitido alcanzar de forma satisfactoria los objetivos inicialmente planteados, tanto a nivel teórico como práctico. La recogida de información mediante cuestionarios a 12 personas solicitantes y beneficiarias de Protección Internacional usuarias del Programa de Acogida de Cruz Roja en Valladolid ha sido especialmente significativa para contrastar el marco teórico con la realidad vivida por el colectivo.

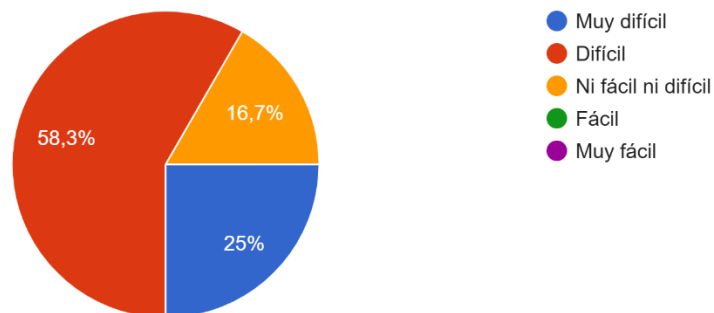
Tal y como se observa en la Figura 2, la mayoría de las personas encuestadas consideran el proceso de búsqueda de vivienda como difícil o muy difícil.

**Figura 2.**

**Nivel de dificultad en experiencias buscando vivienda.**

¿Cómo calificaría su experiencia buscando vivienda en Valladolid?

12 respuestas



Fuente: elaboración propia.

En relación con el primer objetivo general, consistente en *analizar las dificultades que experimentan las personas refugiadas en Valladolid para acceder a una vivienda*, se ha logrado una identificación clara de las principales barreras. Un 83,3% de las personas participantes (10 de 12) calificaron su experiencia buscando vivienda como “difícil” o “muy difícil”, señalando como obstáculos más frecuentes: la discriminación por origen o nacionalidad, la falta de ingresos estables, las dificultades con la documentación legal, el idioma y la ausencia de redes de apoyo. Estos resultados refuerzan lo expuesto en el marco teórico y evidencian una problemática estructural que afecta directamente al derecho a la vivienda digna.

Respecto al segundo objetivo general, orientado a mejorar las oportunidades de alojamiento a través del desarrollo de habilidades sociales, se ha comprobado el interés del colectivo en adquirir herramientas prácticas. El 91,7% de las personas encuestadas consideran que mejorar sus habilidades sociales (comunicación, negociación o seguridad personal) podría facilitar el proceso de búsqueda de vivienda. Asimismo, una amplia mayoría manifestó interés en aprender a interpretar contratos de alquiler, negociar condiciones o manejar situaciones discriminatorias. Esta información ha sido esencial para diseñar una propuesta de intervención ajustada a sus necesidades reales.

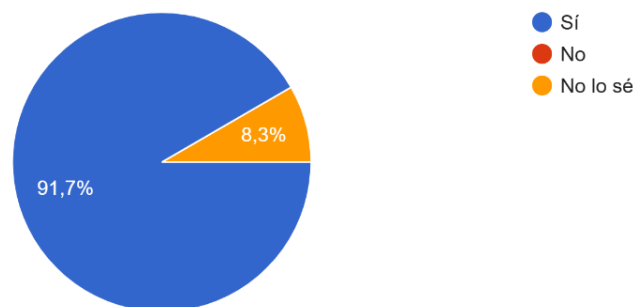
En la Figura 3 se representa la percepción de las personas participantes sobre la utilidad de las habilidades sociales para acceder a una vivienda.

**Figura 3.**

**Habilidades sociales como apoyo en la búsqueda de vivienda.**

¿Considera que tener más habilidades sociales (comunicación, negociación, seguridad personal...) ayudaría en la búsqueda de vivienda?

12 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al desarrollo de competencias profesionales del Grado en Trabajo Social, este trabajo ha contribuido al fortalecimiento de diversas competencias específicas como:

- C.E.2 Y C.E.6: Planificación y diseño de un plan de intervención realista, basado en el diagnóstico social u adaptado al contexto concreto.
- C.E.11 Y C.E.15: Uso eficaz de los recursos disponibles y fundamentación en buenas prácticas profesionales.
- C.E.18: Conexión entre la intervención social y el análisis de políticas públicas en materia de vivienda y asilo.

También se han desarrollado competencias transversales, destacando:

- C.I.1 Y C.I.2: Capacidad para resolver problemas y planificar la intervención de forma estructurada.
- C.P.3 Y C.P.5: Compromiso ético con colectivos vulnerables y capacidad de análisis crítico de las causas estructurales que generan exclusión.
- C.S.1: Aplicación flexible de los conocimientos teóricos a una realidad cambiante.

En definitiva, el trabajo ha permitido integrar teoría, práctica y experiencia directa en un ejercicio de sistematización coherente, con aportaciones útiles tanto para la intervención social como para la mejora de los dispositivos de acogida.

## **5.2. Limitaciones y propuestas de mejora**

Aunque los objetivos del Trabajo de Fin de Grado se han cumplido en su mayoría, es importante señalar ciertas limitaciones que han influido en el desarrollo de la investigación y de la propuesta de intervención.

Una primera limitación ha sido el tamaño de la muestra. El cuestionario fue contestado por 12 personas solicitantes y beneficiarias de Protección internacional en Valladolid. Aunque se trata de un colectivo especialmente representativo del Programa de Acogida de Cruz Roja, el número es reducido y no permite generalizar los resultados a toda la población refugiada. Una muestra más amplia habría permitido realizar análisis comparativos según variables como el tiempo de estancia en la ciudad, el país de origen o el género.

También se ha identificado una limitación relacionada con la profundidad de las respuestas abiertas. Algunas personas ofrecieron respuestas muy breves o incompletas, lo que dificulta un análisis cualitativo más exhaustivo. Este aspecto puede estar vinculado a barreras idiomáticas o a la propia dinámica del cuestionario, que, aunque accesible, puede no haber garantizado un contexto de total comprensión o comodidad para todas las personas participantes.

A partir de estas limitaciones, se proponen las siguientes mejoras para futuras investigaciones e intervenciones:

- ♦ Ampliar la muestra y diversificar los perfiles, incluyendo distintas entidades, edades, géneros y países de origen para obtener una visión más completa.

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

- ♦ Complementar el cuestionario con entrevistas individuales o grupos focales, que permitan recoger matices y experiencias más detalladas.

Estas propuestas no solo mejorarán el diseño e implementación de futuras intervenciones, sino que también contribuirán a una comprensión más rica y contextualizada de las estrategias necesarias para mejorar la inclusión residencial de las personas refugiadas en Valladolid.

### **5.3. Conclusiones y reflexión personal**

El presente Trabajo de Fin de Grado ha permitido profundizar en una problemática social compleja y de gran relevancia: las dificultades de acceso a la vivienda que enfrentan las personas refugiadas en Valladolid. A través del análisis teórico, el contacto directo con el colectivo durante las prácticas en Cruz Roja y la elaboración de un plan de intervención centrado en el fortalecimiento de habilidades sociales, se ha generado un conocimiento integral que combina reflexión crítica, experiencia práctica y compromiso ético.

Las principales conclusiones son las siguientes:

- \* El acceso a la vivienda sigue siendo uno de los principales retos para las personas refugiadas, condicionado por factores estructurales como la discriminación, la precariedad económica, las trabas burocráticas y la ausencia de redes de apoyo.
- \* Las habilidades sociales juegan un papel clave no solo en la búsqueda de vivienda, sino también en la construcción de relaciones, el afrontamiento de situaciones de discriminación y la mejora de la autonomía personal.
- \* Existe un alto grado de interés por parte del propio colectivo en participar en espacios formativos y grupales donde adquirir herramientas prácticas, compartir experiencias y fortalecer su proceso de integración.
- \* El Trabajo Social, desde un enfoque comunitario, intercultural y basado en derechos, tiene un papel fundamental en el acompañamiento y empoderamiento de las personas refugiadas, especialmente en procesos relacionados con el acceso a recursos esenciales como la vivienda.

Desde una perspectiva personal, este TFG ha supuesto una oportunidad para consolidar conocimientos, desarrollar competencias profesionales y, sobre todo, profundizar en mi compromiso social y ético como futura trabajadora social. Haber tenido



El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

la posibilidad de diseñar una propuesta de intervención realista, adaptada a las necesidades detectadas durante las prácticas y basada en las voces de las propias personas refugiadas, ha sido una experiencia transformadora.

Este proceso me ha enseñado que la intervención social no debe centrarse únicamente en cubrir necesidades inmediatas, sino en generar herramientas que promuevan la autonomía, la dignidad y la participación activa. También he aprendido que, aunque las barreras estructurales existen, es posible construir espacios seguros y eficaces desde lo local, en colaboración con entidades sociales, profesionales y la propia comunidad.

Finalizo este trabajo con una mayor conciencia sobre los desafíos que implica la integración residencial, pero también con la convicción de que el Trabajo Social tiene la capacidad de generar cambios significativos, especialmente cuando pone en el centro a las personas y se guía por los principios de justicia social, inclusión y derechos humanos.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### 6.1. Fuentes web

¿Quiénes somos? (s.f.). *VIVA*. <https://www.smviva.com/>

ACCEM (Delegación en Valladolid). (s.f.). *Ayuntamiento de Valladolid*.  
<https://www.valladolid.es/participa/es/asociaciones/registro-asociaciones/accem-delegacion-valladolid>

Acogida comunitaria. (s.f.). *Global Compact Refugees*.  
<https://globalcompactrefugees.org/acogida-comunitaria>

Acogida e integración de refugiados. Grupo de trabajo sobre vivienda. (s.f.). *Defensor del pueblo*. <https://www.defensordelpueblo.es/jornada-refugiados/conclusiones-y-propuestas-en-vivienda/>

Asilo y Refugio. (s.f.). *Portal web de la Policía Nacional*.  
[https://www.policia.es/\\_es/extranjeria\\_asilo\\_y\\_refugio.php](https://www.policia.es/_es/extranjeria_asilo_y_refugio.php)

Bailador, I. (28 de noviembre, 2024). Red Íncola apela a la solidaridad blanquivioleta y rojiblanca. *Diario AS*. <https://as.com/futbol/primera/red-incola-apela-a-la-solidaridad-blanquivioleta-y-rojiblanca-n/>

Budian, R. (13 de junio, 2023). Hogar, refugio y esperanza: El valor de la vivienda para las personas refugiadas. *Do Better by esade*. <https://dobetter.esade.edu/es/refugio-vivienda-hogar>

Casielles, L. (27 de enero, 2022). El trabajo y la vivienda, un bucle de problemas. *La marea*. <https://www.lamarea.com/2022/01/27/el-trabajo-y-la-vivienda-un-bucle-de-problemas/>

Código de la Vivienda del Estado. Ley 12 de 2023. 25 de mayo de 2023 (España).

Derecho a la vivienda en España. (febrero, 2025). *Amnistía Internacional*.  
<https://www.es.amnesty.org/en-que-estamos/espana/derecho-vivienda>

Diputación y Arraigo: 100 familias repobladas en la provincia de Palencia. (18 de marzo, 2025). *Diputación de Palencia*.  
<https://www.diputaciondepalencia.es/noticia/diputacion-arraigo-100-familias-repobladas-provincia-palencia>

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

El Ayuntamiento y Cruz Roja piden colaboración ciudadana para integrar en pisos de alquiler a los refugiados acogidos en Valladolid. (10 de octubre, 2016).

*Ayuntamiento de Valladolid.*

<https://www.valladolid.es/es/actualidad/noticias/ayuntamiento-cruz-roja-piden-colaboracion-ciudadana-integra>

García Martín, A.; & Buch Sánchez, E. (28 de octubre, 2020). Informe ‘¿Se alquila? Racismo y xenofobia en el mercado del alquiler’.

*Provivienda.*

<https://provivienda.org/informe-se-alquila-racismo-xenofobia-mercado-alquiler/>

García Sánchez A., B.; Juan Toset, E., M. & Ortiz Rodríguez, P., M. (2017). Trabajo Social en el ámbito de vivienda: una aproximación a la formación e investigación como elementos de cualificación profesional. *Documentos de trabajo social.*

*Revista de trabajo y acción social Núm. 59 Pág. 208-232.*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6588972>

Guía para la Intervención Psicológica con Inmigrantes y Refugiados. (2016). *Colegio Oficial de la Psicología de Madrid.*

<https://www.copmadrid.org/web/publicaciones/guia-para-la-intervencion-psicologica-con-inmigrantes-y-refugiados>

Habilidades sociales: definición, tipos, ejercicios y ejemplos. (2022). *NeuronUP.*

<https://neuronup.com/actividades-de-neurorrehabilitacion/actividades-para-habilidadessociales/habilidades-sociales-definicion-tipos-ejercicios-y-ejemplos/>

Leonchik, A. (14 de mayo, 2025). Fundación CEPAIM. *Wikipedia.*

[https://es.wikipedia.org/wiki/Fundaci%C3%B3n\\_CEPAIM](https://es.wikipedia.org/wiki/Fundaci%C3%B3n_CEPAIM)

Ley de vivienda: ¿qué regula y cómo funciona? (8 de enero, 2025). *La Moncloa.*

<https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/transportes/paginas/2023/040523-nueva-ley-vivienda-2023.aspx>

Mateo Fano, A. (1 de abril, 2024). El racismo inmobiliario se ceba con las mujeres migrantes en toda España. *El salto.*

<https://www.elsaltodiario.com/vivienda/racismo-inmobiliario-ceba-mujeres-migrantes-espana>

Olandía, B. (7 de enero, 2025). El CITE de Valladolid atendió a 200 personas migrantes en 2024. *Cadena SER.* <https://cadenaser.com/castillayleon/2025/01/07/el-cite-de->

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

[valladolid-atendio-a-200-personas-migrantes-en-2024-radio-valladolid/#:~:text=Hasta%20200%20personas%20pasaron%20por,Empleo%2C%20funciona%20con%20inversi%C3%B3n%20municipal](#)

Por el derecho a un empleo digno de las personas refugiadas. (28 de abril, 2023). *CEAR*.  
[https://www.cear.es/noticias/por-el-derecho-a-un-empleo-digno-de-las-personas-refugiadas/](#)

RACISMO INMOBILIARIO: Estudio revela que 7 de cada 10 agencias impiden alquiler de viviendas a población migrante. (20 de febrero, 2024). *Poder migrante*.  
[https://podermigrante.es/2024/02/20/racismo-inmobiliario-estudio-alquiler-viviendas-migrante-agencias/](#)

Reglamento regulador de los Servicios Públicos del Albergue Municipal y del Comedor Social. (s.f.). *Ayuntamiento de Valladolid*.  
[https://www.valladolid.es/es/ayuntamiento/normativa/reglamento-regulador-servicios-publicos-albergue-municipal](#)

Retos de la inmigración en España: Los derechos como base para la inclusión. (diciembre, 2021). *Red Acoge*. [https://redacoge.org/retos-para-la-inclusion-de-las-personas-migrantes-en-espana/](#)

Rico Ballesteros, R., & Jiménez Pacheco, N. C. (2022). Las Habilidades Sociales Como Objeto De Estudio. *La Casa Del Maestro*, 1(3), 3–4.  
[https://revistascientificas.cuc.edu.co/RVCDM/article/view/4605](#)

Sin barreras para nadie: personas migrantes y refugiadas en el acceso a los Derechos Económicos, Sociales y Culturales (DESC). (2023). *CEAR*.  
[https://www.cear.es/uncategorized/acceso-derechos-desc-personas-migrantes-refugiadas/](#)

Un lugar al que llamar hogar: Acceso a una vivienda estable y asequible. (s.f.). *ACNUR*.  
[https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/archivo/5672.pdf](#)

Valladolid se suma a la red de ciudades de acogida a refugiados. (4 de septiembre, 2015). *Ayuntamiento de Valladolid*.  
[https://www.valladolid.es/es/actualidad/noticias/suspendida-sesion-fuegos-artificiales-proximo-jueves-accide/valladolid-suma-red-ciudades-acogida-](#)

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

[refugiados#:~:text=Todos%20los%20Grupos%20pol%C3%ADticos%20de,anunciado%20el%20alcalde%2C%20%C3%93scar%20Puente](#)

Vargas Martín, J. (5 de febrero, 2023). El racismo y la burbuja inmobiliaria dejan sin casa a los refugiados: "Me piden un año de alquiler por adelantado". *Público*.  
<https://www.publico.es/sociedad/racismo-burbuja-inmobiliaria-dejan-casa-refugiados-me-piden-ano-alquiler-adelantado.html>

Vega, G. (18 de marzo, 2025). Amnistía Internacional denuncia la descoordinación, la desprotección y malos tratos a menores migrantes en Canarias. *El País*.  
<https://elpais.com/espana/2025-03-18/amnistia-internacional-denuncia-la-descoordinacion-la-desproteccion-y-malos-tratos-a-menores-migrantes-en-canarias.html>

Ventevogel, P.; Schinina, G.; Strang, A.; Gagliato, M. & Juul Hansen, L. (diciembre, 2015). Salud Mental y Apoyo Psicosocial para Refugiados, Solicitantes de asilo e Inmigrantes desplazándose en Europa: una guía multi-agencia de orientación. *Consejo General de la Psicología de España*.  
<https://www.cop.es/uploads/PDF/GUIA-SALUD-PSICOSOCIAL-PARA-REFUGIADOS.pdf>

Vivienda. (s.f.). *Procomar* *Valladolid* *Acoge*.  
<https://valladolidacoge.org/servicios/vivienda/>

## **6.2. Normativa y legislación**

Ley 12 de 2009. Por la cual se regula el derecho de asilo y la protección subsidiaria. 31 de octubre de 2009. D. O. No. 263.

Ley 16 de 2010. De servicios sociales de Castilla y León. 8 de enero de 2011. D. O. No. 7.

Ley 9 de 2010. Del derecho a la vivienda de la Comunidad de Castilla y León. 28 de septiembre de 2010. D. O. No. 235.

## **7. ANEXOS**

### **7.1. Anexo I. Entrevistas individuales relacionadas con la vivienda**

#### **Entrevista individual**

Temas de interés relacionados con la vivienda

- ¿Cuánto tiempo llevas en el país de acogida?
- ¿Cuál es tú situación de alojamiento? ¿Compartes piso?
  - ¿Cómo es la convivencia?
- ¿Estás satisfecho con tú vivienda actual?
- ¿Alguna vez has buscado vivienda?
  - ¿Cómo lo has hecho? ¿Qué te ha parecido?
- ¿Tienes alguna necesidad relacionada con la vivienda?
- ¿Crees que necesitas ayuda en este tema? ¿Conoces VIVA (explicar) o las viviendas sociales?

## 7.2. Anexo II. Folletos explicativos adaptados

### Pasos para buscar vivienda

#### Етапи пошуку житла

1º. Saber dónde buscar: inmobiliarias, anuncios, promotoras o páginas de internet.

1.Знати, де шукати: агентства нерухомості, оголошення, забудовники чи інтернет-сторінки.

2º. Saber buscar lo que queremos: precio, zona, características del piso, disponibilidad de servicios o accesibilidad a la vivienda.

2.Знати, як шукати те, що ми хочемо: ціна, розташування, характеристики квартири, наявність послуг чи досяжності до житла.

3º. Cumplir los requisitos: disponer de DNI/NIE/Permiso de residencia, contrato de trabajo, nómina o documento de Cruz Roja.

3.Відповідати вимогам: мати DNI/NIE/дозвіл на проживання, трудовий договір, платіжну відомість або документ Червоного Хреста.

### Consejos Prácticos

#### Практичні поради

Para evitar fraudes en la búsqueda de vivienda

Щоб уникнути шахрайства при пошуку житла



- Desconfiar de ofertas demasiado atractivas  
Остерігайтеся занадто привабливих пропозицій
- No pagar por adelantado sin garantías  
Не оплачуйте нічого наперед без гарантій
- Hacer visitas presenciales  
Особисто оглядайте житло
- Buscar la dirección en internet o preguntar  
Шукайте адресу в інтернеті або запитайте
- Leer el contrato con atención y entenderlo  
Уважно читайте контракт і зрозумійте його
- Consultar fuentes fiables  
Звертайтеся до надійних джерел

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

### **Para manejar situaciones como la falta de documentos** **Щоб вирішити питання відсутності документів**



- Explicar tú situación con transparencia al propietario  
Прозоро пояснити свою ситуацію власнику
- Ofrecer alternativas  
Запропонуйте альтернативу
- Buscar arrendatarios particulares  
Шукайте приватних орендодавців
- Considerar otras opciones de alquiler  
Розгляньте інші варіанти оренди

### **Red de Apoyo** **Мережа підтримки**

Es importante que mantengáis el contacto entre vosotros, busquéis ayuda y recordéis que no estáis solos en este proceso.

Podéis contar con Cruz Roja.

Важливо, щоб ви підтримували контакт один з одним, шукали допомоги і пам'ятали, що ви не самотні в цьому процесі.

Ви можете розраховувати на Червоний Хрест.



El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

### 7.3. Anexo III. Simulación de búsqueda de vivienda

3.ACTIVIDAD: SIMULACIÓN DE BÚSQUEDA DE VIVIENDA		3.ДІЯЛЬНІСТЬ: МОДЕЛЮВАННЯ ПОШУКУ ЖИТЛА	
<b>Caso 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia de 4 miembros: padre, madre y dos niños pequeños (5 y 8 años).</li> <li>• Presupuesto: 600 euros al mes.</li> <li>• Necesidades: al menos dos habitaciones, cerca de escuelas y transporte público y dispuestos a vivir en las afueras si es más económico.</li> </ul>	<b>Caso 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pareja joven.</li> <li>• Presupuesto: 600 euros al mes.</li> <li>• Necesidades: una sola habitación, cerca de supermercados y servicios básicos.</li> </ul>	<b>Випадок перший</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Сім'я з 4 осіб: тато, мама та двоє маленьких дітей (5 та 8 років).</li> <li>• Бюджет: 600 євро на місяць.</li> <li>• Потреби: мінімум дві кімнати, поруч школи та зупинки громадського транспорту та бажання жити в передмісті, якщо це економічніше.</li> </ul>	<b>Випадок третій</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Молода пара.</li> <li>• Бюджет: 400 євро на місяць.</li> <li>• Потреби: однокімнатна кімната, поруч супермаркети та основні послуги.</li> </ul>
<b>Caso 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Joven de 25 años.</li> <li>• Presupuesto: 300 euros al mes.</li> <li>• Necesidades: una habitación en un piso compartido, ubicación cerca del centro y ambiente tranquilo porque trabaja en casa.</li> </ul>	<b>Caso 4</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujer de 60 años que vive sola y tiene movilidad reducida.</li> <li>• Presupuesto: 350 euros al mes.</li> <li>• Necesidades: vivienda en planta baja o con ascensor, cercanía a centros médicos y paradas de autobús, barrio tranquilo y seguro.</li> </ul>	<b>Випадок другий</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Молодий чоловік 25 років.</li> <li>• Бюджет: 300 євро на місяць.</li> <li>• Потреби: кімната в спільній квартирі, розташування недалеко від центру та спокійна обстановка, тому що ви працюєте вдома.</li> </ul>	<b>Випадок четвертий</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 60-річна жінка, яка проживає сама, маломобільна.</li> <li>• Бюджет: 350 євро на місяць.</li> <li>• Потреби: житло на першому поверсі або з ліфтом, близькість медпунктів зупинок, тихий та безпечний район</li> </ul>



### 3.ACTIVIDAD: RESULTADOS 3.ДІЯЛЬНІСТЬ: РЕЗУЛЬТАТИ

1. Caso	1. Справа
2. Vivienda elegida	2. Вибране житло
3. Ubicación y precio	3. Розташування та ціна
4. Características de la vivienda	4. Характеристика будинку
5. ¿Necesidades satisfechas?	5. Потреби задоволені?
6. Pasos seguidos para encontrar vivienda	6. Виконані кроки для пошуку житла

#### **7.4. Anexo IV. Hoja informativa**

##### **El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del Trabajo Social.**

**Universidad de Valladolid**

**(Trabajo Fin de Carrera para la obtención del Grado en Trabajo Social por la Universidad de Valladolid)**

##### **Propuesta de investigación**

Soy Paula Calaveras Laparra, realizando mis estudios de Trabajo Social en la Universidad de Valladolid. Mi propuesta de Trabajo Fin de Carrera (TFG) es realizar una investigación cualitativa que permita analizar las dificultades que enfrentan las personas refugiadas en Valladolid para acceder a una vivienda, prestando especial atención al papel que juegan las habilidades sociales en este proceso. El objetivo de este trabajo es diseñar una propuesta de intervención desde el Trabajo Social que fortalezca las habilidades sociales de personas refugiadas para mejorar sus oportunidades de acceso a una vivienda digna en Valladolid.

##### **Importancia de la investigación**

El acceso a la vivienda digna no ha sido un tema suficientemente abordado desde una perspectiva centrada en las personas refugiadas, especialmente en relación con el desarrollo de sus habilidades sociales. La premisa de partida de este trabajo ha sido la constatación de las múltiples barreras (sociales, económicas, culturales y administrativas) que dificultan su integración residencial y social en Valladolid. Por otro lado, considero que la investigación me permitirá llegar a ser más consciente respecto a las necesidades reales de las personas refugiadas, para proporcionar intervenciones, servicios y apoyos más efectivos y culturalmente adecuados desde el Trabajo Social.

##### **Colaboración**

La actividad para la que se necesita su colaboración consiste en la realización de un cuestionario individual, que incluirá preguntas abiertas y cerradas sobre el acceso a la vivienda en Valladolid, las barreras más frecuentes que se encuentran en este proceso y el papel que pueden desempeñar las habilidades sociales. El objetivo es conocer sus experiencias, percepciones y propuestas en relación con este tema, para fundamentar adecuadamente una propuesta de intervención desde el Trabajo Social. El cuestionario

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

será anónimo, tendrá un formato sencillo y usted podrá decidir en todo momento qué información desea facilitar.

### **Confidencialidad y anonimato**

Se realizará un cuestionario que servirá para la recogida de información. A este cuestionario solo tendré acceso yo como responsable del desarrollo del proyecto de TFG. La confidencialidad y el anonimato tanto de las entrevistas, como de todo lo que se hable o comunique dentro de la asociación estará protegido y regido por la actual Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

### **Contacto**

Para cualquier información que precise puede ponerse en contacto conmigo mediante correo electrónico ([paula.calaveras@estudiantes.uva.es](mailto:paula.calaveras@estudiantes.uva.es)) o a través del número de teléfono: 653032169. Para información adicional, también puede contactar con la profesora Margarita del Hoyo Rodríguez, Tutora del TFG (983423000; [margarita.delhoyo@uva.es](mailto:margarita.delhoyo@uva.es)).

**Agradezco su colaboración**

## **7.5. Anexo V. Cuestionario**

### **Bloque I. Datos generales**

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Sexo:
  - ☐ Mujer
  - ☐ Hombre
  - ☐ Prefiero no especificar
3. País de origen: \_\_\_\_\_
4. Tiempo aproximado que lleva en Valladolid: \_\_\_\_\_
5. ¿Cuál es su situación actual de residencia?
  - ☐ Alojamiento de Cruz Roja
  - ☐ Vivienda alquilada
  - ☐ Otro: \_\_\_\_\_

### **Bloque II. Experiencias en la búsqueda de vivienda**

6. ¿Está actualmente en proceso de búsqueda de vivienda?
  - ☐ Sí
  - ☐ No, aún no he empezado
  - ☐ No, ya le he encontrado
7. ¿Cómo calificaría su experiencia buscando vivienda en Valladolid?
  - ☐ Muy difícil
  - ☐ Difícil
  - ☐ Ni fácil ni difícil
  - ☐ Fácil
  - ☐ Muy fácil
8. ¿Qué barreras ha encontrado en ese proceso?
  - ☐ Discriminación por origen/nacionalidad
  - ☐ Falta de ingresos estables
  - ☐ Falta de información sobre cómo buscar vivienda
  - ☐ No hablar bien el idioma
  - ☐ Dificultades con la documentación o requisitos legales
  - ☐ No tener personas de confianza o redes de apoyo
  - ☐ Otro: \_\_\_\_\_

9. ¿Has contactado con alguna agencia inmobiliaria o propietario/a directamente?

- ☐ Sí
- ☐ No

10. ¿Ha sentido que su origen o situación ha influido negativamente en el proceso?

- ☐ Sí
- ☐ No

11. Si lo desea, explique brevemente qué ocurrió:

---

### **Bloque III. Recursos y apoyos**

12. ¿Conoce organizaciones o recursos que puedan ayudarle a encontrar vivienda?

- ☐ Sí
- ☐ No

13. ¿Ha recibido ayuda de otras entidades aparte de Cruz Roja como Accem, Procomar...?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ Otro: \_\_\_\_\_

14. ¿Considera que los apoyos recibidos han sido suficientes?

- ☐ Sí
- ☐ Parcialmente
- ☐ No

15. ¿Qué apoyos cree que serían útiles y no ha recibido?

---

### **Bloque IV. Habilidades sociales y comunicación**

16. ¿Con qué frecuencia le resulta difícil comunicarse con propietarios/as o agencias?

- ☐ Siempre
- ☐ A menudo
- ☐ A veces
- ☐ Nunca

17. ¿Le resulta fácil hacer preguntas o expresar dudas durante el proceso de búsqueda?

- ☐ Sí
- ☐ A veces

El acceso a la vivienda para personas refugiadas en Valladolid: desarrollo de habilidades sociales para su búsqueda, herramientas y oportunidades desde la intervención del trabajo social.

- ☐ No

18. Le gustaría aprender o mejorar aspectos como:

- ☐ Cómo hacer llamadas o escribir mensajes para buscar piso
- ☐ Cómo negociar condiciones de alquiler
- ☐ Cómo interpretar un contrato de alquiler
- ☐ Qué hacer si recibe un trato discriminatorio
- ☐ Otro: \_\_\_\_\_

19. ¿Considera que tener más habilidades sociales (comunicación, negociación, seguridad personal...) ayudaría en la búsqueda de vivienda?

- ☐ Sí
- ☐ No
- ☐ No lo sé

## **Bloque V. Opinión personal y propuestas**

20. En su opinión, ¿qué es lo más difícil a la hora de encontrar vivienda en Valladolid?

\_\_\_\_\_

21. ¿Qué cree que facilitaría ese proceso? (formación, acompañamiento, más información, etc.)

\_\_\_\_\_

22. ¿Le gustaría participar en talleres o actividades grupales sobre este tema?

- ☐ Sí
- ☐ No

23. ¿Qué temas le interesarían?

\_\_\_\_\_