



**Universidad**  
Zaragoza

## Trabajo Fin de Grado

“Personas migradas y Trabajo Social:  
Análisis de casos de personas de origen extranjero usuarias  
del Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón”

Autora

Sofía Chopo Pérez

Directora

Carmen Gallego Ranedo

Facultad Ciencias Sociales y del Trabajo (Universidad de Zaragoza)  
2019



El acercamiento a la cuestión migratoria debe generarse a través de formas distintas a las que solemos utilizar desde la academia, o desde los espacios de intervención social. El trabajo con mujeres y hombres migrantes, requiere de un acercamiento en donde se produzca el reconocimiento de la diferencia social, cultural, política y social, que estructura y mantiene las diferencias de clase, género, raza. Debemos realizar un ejercicio consciente a través del cual, nos despojemos de formas de hacer/saber, en las cuales hemos sido socializados, formas aprendidas y reproducidas tanto en la academia como en la vida cotidiana.

(Avaria, 2013)

## **AGRADECIMIENTOS**

A Carmen Gallego Ranedo, directora de mi Trabajo De Fin de Grado, involucrada, constante, profesional y comprometida.

A Marga, Trabajadora Social del Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón. Estoy infinitamente agradecida por el trato que he recibido, familiar, cercano y cariñoso.

A todas las personas que han tenido que dejar atrás toda su vida para poder mejorarla en otro país distinto al suyo.



## **RESUMEN**

Esta investigación tiene como objetivo principal “analizar el acceso al empleo por parte de las personas extranjeras residentes en Zaragoza y, en concreto, en las que participan en el Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón”. Para conseguir dicho objetivo, se han realizado quince entrevistas en las que han participado hombres y mujeres mayores de edad de origen argelino y marroquí. Todas las entrevistas han sido individuales, centradas en sus vidas como eje principal para entender cómo se relacionan y cómo comprenden el mundo del trabajo en un país totalmente distinto al suyo y donde no conocen o no conocían el idioma, con las dificultades que eso supone. Por tanto, el acceso al empleo depende de factores como ser hombre o mujer y comprender el idioma de destino; factores que dificultan, a su vez, la integración social.

**Palabras clave:** migrante, trabajo, vulnerabilidad social, integración social.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research is "to analyze access to employment by foreigners living in Zaragoza and, specifically, those who participate in the Department of Social Services of UGT-Aragón". To achieve this goal, fifteen interviews have been conducted in which men and women of Algerian and Moroccan origin have participated. All interviews have been individual, focused on their lives as the main axis to understand how they relate and how they understand the world of work in a country totally different from their own and where they do not know or did not know the language, with the difficulties that entails. Therefore, access to employment depends on factors such as being male or female and understanding the target language; factors that hinder, in turn, social integration.

**Keywords:** migrant, work, social vulnerability, social integration



## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	7
1.1.	Justificación del trabajo.....	7
2.	PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.1.	Objetivos.....	9
2.2.	Población objeto de estudio.....	9
2.3.	Ámbito geográfico y temporal.....	10
3.	METODOLOGÍA.....	11
3.1.	Objeto de la investigación.....	11
3.2.	Fuentes de información secundaria: la entrevista.....	11
3.3.	Instrumento y procedimiento.....	12
4.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-CONCEPTUAL.....	14
4.1.	Procesos migratorios y tipos de migración humana.....	14
4.2.	La situación de vulnerabilidad de las personas migradas.....	14
4.3.	Personas migradas en el contexto de la ciudad de Zaragoza.....	15
4.3.1.	Migración marroquí y argelina en el Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón.....	16
4.4.	Definiciones.....	16
4.4.1.	Riesgo de exclusión social.....	16
4.4.2.	Situación de vulnerabilidad social.....	17
4.5.	Indicadores de exclusión social.....	17
4.6.	Situación ante el empleo de las personas migradas.....	18
4.7.	El papel del/la Trabajador/a Social.....	19
4.7.1.	El papel del Trabajo Social con población migrada.....	20
5.	CONTEXTO NORMATIVO, ECONÓMICO Y SOCIAL.....	22
5.1.	Contexto normativo.....	22
5.1.1.	Normativa internacional y europea.....	22
5.1.2.	Normativa estatal.....	22
5.1.3.	Normativa de la Comunidad Autónoma de Aragón.....	22
5.2.	Contexto de origen económico y social.....	23
6.	ENTIDAD DE REFERENCIA: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES UGT-ARAGÓN.....	24
7.	PRESENTACIÓN DE DATOS OBTENIDOS CON LAS ENTREVISTAS.....	25
	Migrar hacia adelante.....	25
	Zaragoza como lugar donde crear un futuro.....	26
	Autopercepción.....	27
	La meta: conseguir o mantener el puesto de trabajo.....	28
	Trabajo Social en el contexto migratorio.....	30

<b>8.</b>	<b>CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS</b> .....	<b>32</b>
<b>9.</b>	<b>CONCLUSIÓN FINAL</b> .....	<b>34</b>
<b>10.</b>	<b>PROPUESTAS</b> .....	<b>35</b>
<b>11.</b>	<b>DIFICULTADES</b> .....	<b>36</b>
<b>12.</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA</b> .....	<b>37</b>
<b>12.1.</b>	<b>Bibliografía</b> .....	<b>37</b>
<b>12.2.</b>	<b>Webgrafía</b> .....	<b>38</b>
<b>13.</b>	<b>ANEXOS</b> .....	<b>39</b>
<b>13.1.</b>	<b>Glosario</b> .....	<b>39</b>
<b>13.2.</b>	<b>Guion de las entrevistas</b> .....	<b>39</b>
<b>13.3.</b>	<b>Ficha de entrevista</b> .....	<b>40</b>
<b>13.4.</b>	<b>Consentimiento de grabación de documentos de audio</b> .....	<b>41</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

La siguiente investigación se va a basar en la forma en que la situación de vulnerabilidad que presentan las personas migrantes, procedentes de Argelia y Marruecos, residentes en Zaragoza, y que acuden al Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón. No debe haber duda de que toda la investigación va a estar construida desde la disciplina de Trabajo Social y teniendo muy presente, en todo momento, la posible futura intervención que se podrá llevar a cabo con este colectivo, basada en el estudio de políticas públicas, investigaciones o datos relevantes que muestren o puedan determinar los procesos de acceso al empleo de estas personas.

Muchos son los autores que han relacionado la población migrante y el trabajo, ya que son una parte importante de la población que desarrolla empleo en el país de acogida. Es por eso que son numerosas las entidades que han visto en este colectivo, un punto de trabajo al que pueden beneficiar, ya que la mayoría de estas personas se encuentran en situación de vulnerabilidad, y, por tanto, en exclusión social.

A lo largo de esta investigación, se han planteado ideas que pueden influir en la población migrante a la hora de encontrar trabajo, como la vivienda, las redes de apoyo, la familia o el idioma. Se va a trabajar durante todo el proceso desde una perspectiva cualitativa, dejando a los/as participantes compartir todo aquello que crean interesante para la investigación, siendo libres de contestar o no a las preguntas planteadas durante las entrevistas.

Dicha investigación está enmarcada en el contexto de la asignatura “Trabajo de Fin de Grado” del Grado de Trabajo Social impartido en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza. Dicha asignatura tiene como objetivo principal *permitir al estudiante mostrar de forma integrada los contenidos formativos recibidos y las competencias y habilidades adquiridas en relación al contexto con la realidad en el que se tienen que aplicar. El alumno/a debe demostrar que al finalizar sus estudios es capaz de interrelacionar las diferentes materias que ha tratado en el Grado y de presentarlas y defenderlas*. Por ello, se ha realizado toda la investigación a la luz de la teoría impartida durante estos cuatro años, a fin de defender satisfactoriamente la profesionalidad del Trabajo Social.

### 1.1. Justificación del trabajo

Es importante aclarar que el problema de investigación planteado no es exclusivo del tiempo que nos toca vivir, sino que es una situación que ha estado presente durante años y a la que puede que no se le haya prestado la atención que merece. Por ello, la elección de este tema no es por casualidad, sino que puede hacer reflexionar a las personas migradas sobre cómo han llevado a cabo su proceso de búsqueda de empleo, y a los/as profesionales del Trabajo Social que tutorizan estos procesos, a repensar, adaptar, reorganizar la intervención y las acciones dirigidas a capacitar a estas personas y favorecer su inserción laboral.

La participación de las personas migradas en el mercado de trabajo en condiciones de precariedad, es una situación “normalizada” socialmente. Cuando se habla del tipo de empleo y al que pueden alcanzar estas personas, se da por sentado que no son merecedoras de trabajos dignos y en igualdad de condiciones que los trabajadores y trabajadoras españoles, por lo que, encontrar la raíz del problema, es el punto de partida de esta investigación.

Este tema ha sido, es y seguirá siendo muy estudiado por diferentes organizaciones, y se han llevado a cabo diferentes investigaciones en las que se han recogido innumerables datos y correlaciones, pero no se

está actuando en el foco del problema, si es que lo hay. No se está actuando sobre los aspectos personales y sociales que conforman la situación de vulnerabilidad que presentan estas personas, situación de graves dificultades para encontrar un trabajo en un país diferente al de origen, respecto al idioma, las costumbres, el régimen político y organizativo. Según la OIM (Organización Internacional para las Migraciones), la situación social, el género y la etnia, son factores que afectan significativamente en situaciones de desigualdad y vulnerabilidad social, doméstica y laboral, por lo que esta investigación va a tratar de clarificar la forma en que esa vulnerabilidad influye en la búsqueda de empleo.

El tema es de gran importancia, precisamente, por lo que se acaba de detallar, sin tener en cuenta ningún aspecto social, económico o cultural, las personas migradas son recibidas desde un punto de partida en desventaja. Son las personas que llegan a otro país para establecerse en él, pero la imagen proyectada suele recibirse como una persona “diferente” en demasiados aspectos y con multitud de problemas relacionados con la pobreza, el acceso a la salud o la forma en la que utilizan los recursos que ofrece el país. Todo ello, son causas por las que surge esta investigación, con la que se pretende dar visibilidad a esta posible relación entre la vulnerable realidad en la que viven estas personas y el difícil, y casi imposible, acceso a trabajos dignos y cualificados.

Esta investigación aborda un problema específico, por lo que se trata de una investigación aplicada donde, mediante unos mecanismos o estrategias, se pretende que sea de utilidad el observar secuencias de causa-efecto y el porqué de esta relación. Por tanto, de forma explicativa se dará la información adecuada, aunque, posiblemente, algo subjetiva, pero que permitirá objetivizar los datos y acercarnos mucho más a la realidad que viven estas personas migradas. Así, va a tratarse de una investigación cuasi-experimental inductiva y longitudinal, ya que no se posee un control total sobre las variables y no permite establecer generalizaciones ni hipótesis durante un concreto período de tiempo.

## 2. PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 2.1. Objetivos

El origen de esta investigación está en los resultados obtenidos a través del desarrollo del Prácticum de Intervención de 4º del Grado de Trabajo Social, en el Área de Inserción Sociolaboral del Departamento de Servicios Sociales y, en el análisis de las problemáticas detectadas, ya que la mayor parte de los/as usuarios/as migrantes que accedieron durante el Prácticum, mostraban grandes dificultades a la hora de acceder a un puesto de trabajo, y aquellos/as que contaban con un empleo, si lo hacían, era, en la mayoría de las ocasiones, sin contrato.

Desde una perspectiva social, se pretende investigar si esta vulnerabilidad influye en gran medida en la población objeto de estudio.

Por tanto, para dar sentido a los numerosos estudios sobre esta temática y para llegar al fin último de esta investigación, se entiende que el objetivo general es:

- Analizar el acceso al empleo por parte de las personas migradas, procedentes de Argelia y Marruecos, residentes en Zaragoza y, en concreto, de las que participan en el Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón.

Para que la finalidad de la investigación sea efectiva, se plantean una serie de objetivos específicos que ayudarán, a lo largo del proceso, a poner distintas metas a corto plazo, para avanzar en el estudio.

Es por eso que se plantean los siguientes objetivos:

- ❖ Conocer el origen, la causa que motivó la migración, y conocer por qué la llegada a Zaragoza, y específicamente al Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón.
- ❖ Entender cómo se auto-perciben las personas migradas respecto a los aspectos económicos y laborales.
- ❖ Detectar y conformar la situación de vulnerabilidad de cada participante en la investigación.
- ❖ Entender cómo influye y qué repercusiones tiene la situación de vulnerabilidad en el entorno social, familiar y educacional a la hora de encontrar trabajo.
- ❖ Ahondar en el conocimiento de la población migrante para que sirva de uso a futuros estudios, áreas de conocimiento o dinámicas de trabajo que cambien la dirección de la actual investigación de cara al futuro.

### 2.2. Población objeto de estudio

A la hora de desarrollar este trabajo, ha de delimitarse claramente la población objeto de estudio o unidad de análisis. Para que una investigación sea correcta científicamente, es muy importante que se defina la población sobre la cual se va a trabajar y de la que se va a obtener toda la información necesaria para su estudio.

La población objeto de estudio va a ser la formada por mujeres y hombres procedentes de Argelia y Marruecos, mayores de edad, usuarios del Área de Inserción Sociolaboral del Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón y que estarán participando en uno de los siguientes proyectos: Proyecto "ADEBAN (Acciones destinadas a la eliminación de barreras y a alcanzar la normalización)" Programa de Innovación para la Inclusión social – Programa Operativo Fondo Social Europeo en Aragón 2018/19, cofinanciado por el Gobierno de Aragón y el FSE. Desarrollado en coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales

de Zaragoza, y los SS.SS. de Base de Huesca y Teruel; o en el Proyecto “Acompañamiento a Itinerarios Individualizados de Inserción para Colectivos Vulnerables y Perceptores de Prestaciones Sociales”, cofinanciado por el Ayuntamiento de Zaragoza, desarrollado en coordinación con los Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza.

Hasta el momento, el Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón cuenta con 12 usuarios/as procedentes de Argelia y 18 procedentes de Marruecos. Teniendo de referencia el año pasado, es probable que las cifras aumenten, ya que, a lo largo del año 2018, se llegó a contar con 34 personas procedentes de Marruecos, aunque sólo 11 de Argelia.

### **2.3. Ámbito geográfico y temporal**

El ámbito geográfico a analizar será Zaragoza ciudad, lugar de residencia de los participantes en esta investigación, desarrollando y participando en acciones y actividades en el Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón, situado en la sede de UGT Aragón, C/ Joaquín Costa, 1 - 3ª planta de Zaragoza. No se va a hacer distinción ni acotamiento en áreas concretas de residencia, pudiendo hacerlo en cualquier barrio, incluidos los rurales.

La investigación se llevará a cabo en la sede de UGT Aragón, utilizando sus instalaciones.

Por último, señalar que la siguiente investigación se centra en el momento actual, en el período cronológico que transcurre entre enero y junio de 2019.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Objeto de la investigación**

Este estudio es una investigación cualitativa e inductiva, por lo que se plantea una metodología basada y desarrollada a partir de la entrevista, que para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas (2012)), es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Se ha elegido este método porque es uno de los más desarrollados por los profesionales de Trabajo Social con los usuarios y, porque se considera el más correcto para analizar casos.

También hay que tener en cuenta los inconvenientes o riesgos que puede tener esta técnica de la entrevista, ya que supone que el/la entrevistador/a puede estar gravemente influenciado/a por sus características personales, y que el/la entrevistado/a, esté poco receptivo/a a colaborar.

En la definición de la investigación, se ha optado por la entrevista semiestructurada, en la que la persona investigadora prepara un guion sobre lo que quiere que la investigada hable. Las preguntas serán abiertas para que el/la informante pueda expresar sus ideas e incluso comentar algo que el/la investigador/a no había previsto, y que puede ser importante para la investigación. Por tanto, se debe tener la capacidad suficiente como para reconducir el tema si la información que el/la entrevistado/a ofrece ya que, si no se había previsto, puede desviar la dirección de la entrevista.

En principio, se seleccionarán las personas entrevistadas atendiendo a los siguientes criterios:

- Tiempo de residencia en España,
- Edad,
- Formación,
- Experiencia laboral,
- Nacionalidad,
- Situación familiar.

En función de las características de los/as participantes en la investigación, se podrán realizar una o varias entrevistas. De igual manera, si durante el desarrollo de la investigación, se estima que la información obtenida no responde a los resultados esperados, se podrán ampliar o modificar los criterios. El lugar en el que se llevarán a cabo las entrevistas es un entorno tranquilo que todos/as ellos/as conocen, ya que se ha autorizado para trabajar en uno de los despachos del Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón.

Es importante tener en cuenta que todas las entrevistas serán grabadas, por lo que todas las personas participantes tendrán que firmar un consentimiento expreso mediante el cual se permita grabar.

Una vez finalizada la entrevista, se trabajará inmediatamente sobre ella, escuchándola, anotando nuevas ideas para futuras entrevistas. Y también, cuanto antes, se debe realizar la transcripción del texto para iniciar el trabajo sobre el material y valorar cambios en futuras entrevistas, temas emergentes sobre los que profundizar o, incluso, plantear al/la propio/a informante aclaraciones sobre algunas de sus preguntas en una nueva cita.

#### **3.2. Fuentes de información secundaria: la entrevista**

Para realizar una entrevista de calidad y que sea productiva para poder trabajar después sobre ella es necesario que, según Merlino (2001), el lugar sea adecuado para la realización de la misma, aislado y con un buen contacto visual. Las preguntas deben ser comprensibles y los temas se deben introducir en la conversación gradualmente, dotando al entrevistado de seguridad.

Por otra parte, durante la entrevista, la persona entrevistada debe sentirse relajada y permitir y motivar para que hable y, a la vez, transmitirle que se le presta toda la atención. Para conseguir la confianza plena de la persona entrevistada, debe sentir que se le trata con respeto y de igual a igual, evitando dar consejos.

Para cumplir todos los objetivos, la entrevista debe estar dotada de una serie de etapas que aseguren el buen trabajo. Para empezar, el trabajo debe ser planificado, preparando el tema, elaborando fichas para recoger la información deseada y preparando al equipo, en este caso, únicamente, habrá una entrevistadora, por lo que la responsabilidad recae sobre la misma.

El segundo punto es la preparación de cada una de las entrevistas. Para ello, se selecciona a la persona informante mediante una cita planificada con un lugar, día, hora y un contacto. Cada entrevista puede variar, pero el guion debe ser el mismo para conocer exactamente la misma información y poder contrastar. Y, lo más importante, se deben fijar los objetivos que se pretenden conseguir con las entrevistas.

En el momento de la entrevista, la persona informante debe conocer los objetivos de la investigación y debe estar de acuerdo con la grabación de la misma, firmando un consentimiento expreso para la utilización de su información, siempre desde el anonimato. Se desarrollará la misma y en el caso de que se necesite, se citará para una próxima entrevista.

Según Corbetta (2003), la entrevista semiestructurada debe partir de un guion que el/la entrevistador/a debe tratar a lo largo de la entrevista, pero puede decidir libremente el orden a seguir o los temas a tratar. Para que la entrevista sea útil, Corbetta ofrece unas sugerencias como explicaciones previas, preguntas primarias, preguntas exploratorias, repetición de la pregunta, repetición de la respuesta o de una síntesis de las últimas respuestas (acción "eco"), estímulo, expresión de interés, pausas, pedir al/la entrevistado/a que profundice y lenguaje.

### **3.3. Instrumento y procedimiento**

A modo de resumen, esta investigación se ha llevado a cabo mediante una metodología cualitativa que responde a los objetivos, tanto general como específicos, con el fin de tratar el tema objeto de estudio gracias a las entrevistas realizadas a personas migrantes de origen marroquí y argelino.

Tras la realización de las prácticas curriculares en el Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón, surge la duda de conocer en profundidad y analizar la forma en la que acceden al empleo estas personas y el papel que toma el Trabajo Social.

El primer paso fue la puesta en contacto con la Trabajadora Social del Departamento, que fue la persona encargada de facilitar un listado con todos/as los/as usuarios/as del programa procedentes de Argelia y Marruecos. En esta primera visita a la entidad, la profesional consideró que la finalidad de esta investigación podría ser de gran utilidad para facilitar el trabajo con personas migrantes a futuros profesionales que encuentren dificultad a la hora de trabajar el tema del acceso al empleo.

Una vez que se posee el listado, se procede a llamar, una por una, a las personas que podrían participar en la investigación y que no participan en las clases de español que se imparten en UGT-Aragón.

En cuanto a las personas que participan en las clases de español y que son procedentes de Marruecos y Argelia, la Trabajadora Social se encarga de explicarles la investigación que se está llevando a cabo y en la que, si quieren, pueden participar.

Cuando la mayoría han accedido y firmado la hoja en la que aceptan ser grabados para el uso exclusivo de esta investigación, se desarrollan las entrevistas. Se utiliza el despacho contiguo al de la Trabajadora Social y para obtener la mayor información posible, las entrevistas son de tipo semiestructurado con el fin de hacer preguntas abiertas que den lugar a diversas respuestas y con la importancia de poder dirigir la entrevista en la dirección deseada.

Una vez transcrita cada entrevista, se rellena un documento que permita tener toda la información a un golpe de vista. Y, además, para poder comparar información entre unas personas y otras, la siguiente tabla se utiliza a modo de cuadro-resumen para analizar las entrevistas más adelante.

**Cuadro-resumen de las entrevistas**

Personas entrevistadas	Edad	Sexo	País de procedencia	Trabajo en España	Vivienda	Dominio del español	Tiempo en España	Situación familiar
<b>MMa1</b>	49	F	Marruecos	Interna	Habitación	Elevado	17 años	Soltera
<b>MAr1</b>	33	F	Argelia	-	Alquiler	Medio	2 años	Casada con hijos
<b>MAr2</b>	43	F	Argelia	-	Habitación	Bajo	4 años	Soltera
<b>HMa1</b>	41	M	Marruecos	-	P. propio	Medio	10 meses	Casado con hijos
<b>MAr3</b>	39	F	Argelia	-	Alquiler	Bajo	10 años	Casada
<b>HMa2</b>	17	M	Marruecos	-	Tutelado	Bajo	Meses	Soltero
<b>MMa2</b>	62	F	Marruecos	Interna	Alquiler	Alto	13 años	Soltera
<b>MMa3</b>	40	F	Marruecos	Limpieza	Alquiler	Medio	8 años	Casada con hijos
<b>MAr4</b>	43	F	Argelia	-	Alquiler	Bajo	3 años	Casada
<b>MAr5</b>	51	F	Argelia	-	Alquiler	Bajo	15 años	Casada con hijos
<b>HMa3</b>	54	M	Marruecos	Industria	Habitación	Alto	30 años	Soltero
<b>HMa4</b>	18	M	Marruecos	Hostelería	Alquiler	Medio	1 año	Soltero
<b>HMa5</b>	49	M	Marruecos	Agricultura	Alquiler	Alto	15 años	Casado con hijos
<b>HAr1</b>	19	M	Argelia	Agricultura	Alquiler	Bajo	1 año	Soltero
<b>MAr6</b>	54	M	Argelia	Interna	Alquiler	Medio	15 años	Casado

Fuente: elaboración propia.

## 4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-CONCEPTUAL

Como punto de partida de esta investigación se llevará a cabo una revisión bibliográfica, con el objetivo de centrar la investigación desde un punto de vista teórico y detallado en cuanto a quiénes son las personas migradas. Además, para definir los conceptos de riesgo de exclusión social y situación de vulnerabilidad que nos permitan mirar esta investigación desde el punto de vista del empleo desempeñado por estas personas migradas en Zaragoza.

### 4.1. Procesos migratorios y tipos de migración humana

Un proceso migratorio se produce cuando una persona se traslada de un lugar a otro en búsqueda de nuevas oportunidades laborales o para vivir sin miedo de sentir que su vida corre peligro. En definitiva, se trata de un cambio de residencia.

Según define Ayuda en Acción (2018), las migraciones humanas se pueden clasificar según: su escala geográfica, el lugar de origen y destino, su temporalidad, su grado de libertad, su causa y la edad de las personas que migran.

- ❖ La migración según su escala geográfica se diversifica en migración interna y migración internacional, diferenciándose en que la primera está mucho menos controlada debido a que dentro de un mismo país, todos/as los/as ciudadanos/as tienen el mismo derecho de residir en una parte del mismo o en otra. Al contrario de lo que ocurre con la migración internacional, ya que los/as ciudadanos/as quedan en una especie de limbo entre la legislación del país de origen y la del país de destino.

- ❖ La migración según el grado de libertad se diversifica en migración libre y migración voluntaria, lo que se debe a diferentes causas de tipo económico, climatológico o político.

- ❖ La migración según el período de tiempo es uno de los graves errores que se suelen cometer, ya que las migraciones pueden ser temporales (estacionales, reiteradas o con expectativa de regresar) o permanentes, con lo que se pretende habitar en un nuevo lugar, construyendo un nuevo proyecto de vida.

- ❖ La migración según la edad se clasifica en migración adulta, infantil y de ancianos, siendo, casi siempre, esta última, migración obligatoria.

- ❖ La migración según las causas se clasifica en cuatro: ecológicas, económicas, políticas y de guerra.

Una vez conocida la clasificación de las migraciones humanas, se va a tener en cuenta a lo largo de la investigación, a la hora de realizar las entrevistas y, en mayor profundidad, a la hora de analizarlas.

### 4.2. La situación de vulnerabilidad de las personas migradas

En la Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes del 3 de octubre de 2016, se considera que la migración es positiva y enriquecedora para ambas partes e incluye un compromiso de atender “las necesidades especiales de todas las personas que se encuentran en situación vulnerable y que participan en los grandes desplazamientos de refugiados y migrantes” (Declaración de Nueva York, 2016, párrafo 23).

Las personas migradas pueden estar en riesgo de sufrir situaciones de vulnerabilidad por distintas razones, siendo las principales categorías la situacional y la individual, según define la ONU (2017).



Se entiende por vulnerabilidad situacional aquella en la que las circunstancias ponen al individuo en riesgo. Suele ocurrir cuando la migración es irregular, haciendo que las personas puedan exponerse a explotación o abuso, incluso la muerte por viajar tanto por el mar como por el desierto de forma inadecuada y peligrosa. Puede deberse a la documentación no legal, la falta de apoyo de redes sociales y familiares, el desconocimiento del idioma de destino o a la discriminación.

Por otro lado, la vulnerabilidad individual es la que tiene que ver con circunstancias que ponen a la persona en riesgo, como a niños y niñas no acompañados/as, personas mayores, personas con alguna discapacidad del tipo que sea y víctimas de trata o tortura.

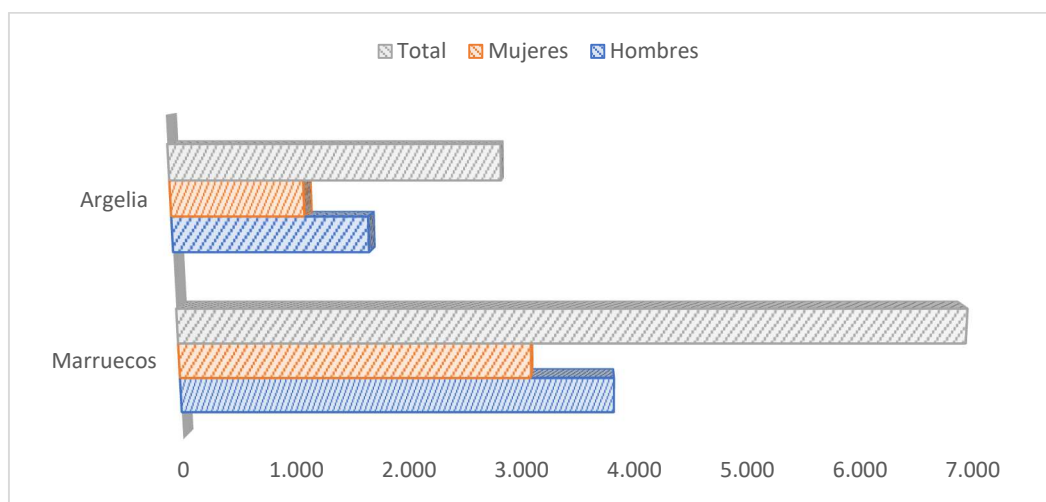
Al igual que los tipos de migraciones humanas, conocer las formas en que puede afectar la vulnerabilidad a las personas migradas puede hacer que, a la hora de trabajar con ellas, en este caso, desde el punto del Trabajo Social, se haga de forma analizada y directa en el foco de la causa.

### 4.3. Personas migradas en el contexto de la ciudad de Zaragoza

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) define a la persona migrante como “cualquier persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia.”

Desde el punto de vista de nuestra comunidad, y según datos del Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2019, en Zaragoza se alcanzó la cifra de 706.904 habitantes, de los cuales 100.837 eran personas migradas con destino en la ciudad, lo que supone el 14.3%. Teniendo en cuenta que, en el último año fallecieron en Zaragoza más personas de las que nacieron, podríamos decir que la población migrante es imprescindible en Aragón, por lo que se deberían poner en marcha procesos de acogida y de integración adecuados que favorezcan el mantenimiento de la población.

**Población argelina y marroquí empadronada en Zaragoza a enero 2019**



	Hombres	Mujeres	Total
<b>Marruecos</b>	3.804	3.078	6.882
<b>Argelia</b>	1.688	1.142	2.830

Fuente: Padrón Municipal Zaragoza 2019. Elaboración propia.

La migración de personas siempre ha existido, incluso algunos autores como Ruiz García (2002, p.13), consideran que el siglo XXI será conocido como el siglo de las migraciones. La misma autora define la migración como “los desplazamientos de personas que tienen como intención un cambio de residencia desde un lugar de origen a otro de destino, atravesando algún límite geográfico que generalmente es una división político-administrativa.”

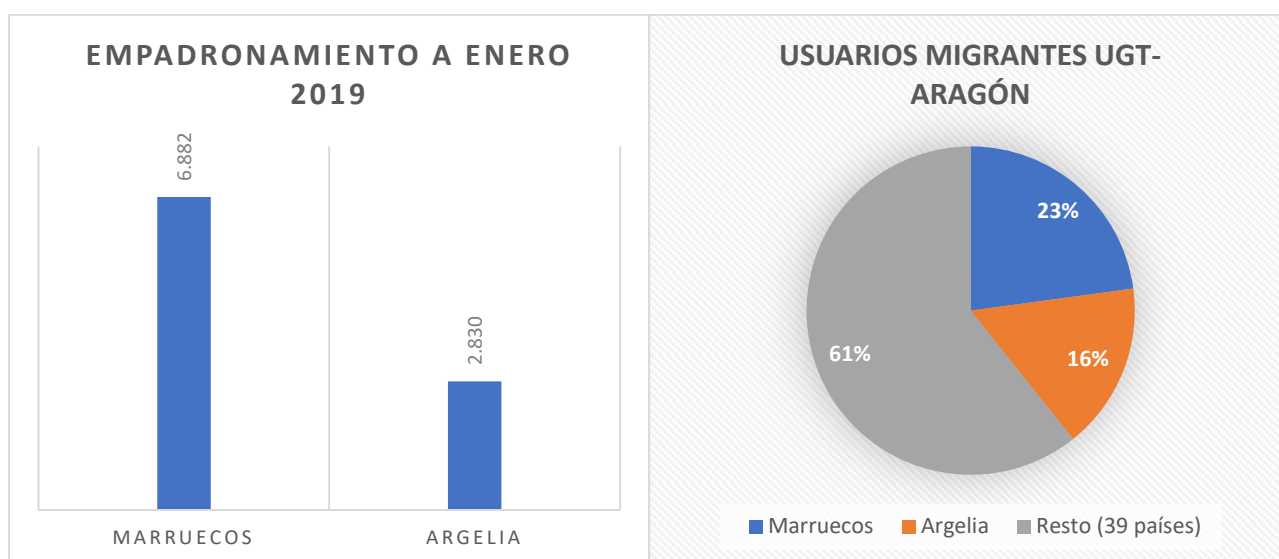
Las migraciones tienen como objetivo la búsqueda de oportunidades y mejoras en la calidad de vida, ya que mayoritariamente las personas migradas, independientemente del país de origen, suelen llegar a los países de acogida en situación de vulnerabilidad (por edad, raza, origen étnico, formación, razones políticas y familiares...)

#### 4.3.1. Migración marroquí y argelina en el Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón

Partiendo de la base de que los/as migrantes marroquíes empadronados/as en Zaragoza en 2019 alcanzaron la cifra de 6.882 personas y los/as argelinos 2.830, el número de personas usuarias del Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón hasta marzo de 2019 es de 55.

El total de usuarios/as migrantes en el Departamento es de 140, procedentes de 39 países, lo que demuestra que los/as procedentes de Marruecos y Argelia son multitud, representando el 39.28%.

#### Empadronamiento a enero 2019 y usuarios migrantes UGT-Aragón



Fuente: Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón. Elaboración propia.

#### 4.4. Definiciones

##### 4.4.1. Riesgo de exclusión social

Hablar de exclusión social es hacer referencia a obstáculos que encuentran algunos grupos de personas para participar plenamente en la vida social, siendo privadas de una o varias de las opciones fundamentales para su desarrollo humano<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>Definición obtenida del *Informe secundario: Exclusión Social, Pobreza y Otros Problemas Sociales en la Comunidad Europea* de 1993.

La exclusión social es un fenómeno que se caracteriza por una serie de barreras y límites que dificultan la participación en la vida social. Hace referencia a la incorporación al mundo del trabajo, la salud, la educación, la vivienda y las relaciones sociales.

Este proceso es dinámico y cambiante, confluyendo en una quiebra de identidad personal que debilita el eje socio-relacional de apoyos sociales, vínculos y contactos y el eje económico-laboral, de empleo remunerado, componente fundamental de nuestra base económica.

#### **4.4.2. Situación de vulnerabilidad social**

En los análisis de las condiciones de fragilidad de los seres humanos en cuanto a ciertos ambientes o situaciones socio-económicas, aparece la vulnerabilidad en las personas que los sufren. La discriminación racial y la exclusión social son algunos de los factores que afirman la existencia de “espacios vulnerables”. Se trata de unas condiciones desfavorables que sitúan a las personas en graves riesgos y desprotección.

Se puede observar que la vulnerabilidad tiene dos dimensiones: la vulnerabilidad es la exposición a contingencias y tensiones, y la dificultad de enfrentarse a ellas. Es decir, existe un elemento “externo” de riesgo, del que es sujeto la persona, y un elemento “interno” que hace referencia a la indefensión, a la ausencia de medios para contender con tales riesgos sin sufrir daño. Esto puede interpretarse también como tres coordenadas que se articulan en la vulnerabilidad: la “exposición”, o riesgo de ser expuestos a situaciones de crisis, la “capacidad”, o riesgo de no tener recursos necesarios para enfrentarse dichas situaciones, y la “potencialidad”, o riesgo de sufrir serias consecuencias como resultado de las crisis. (Feito, 2007)

Por tanto, la vulnerabilidad social tiene una dimensión un tanto susceptible al daño que está condicionada por otros factores independientes atribuibles a elementos sociales y ambientales. También es verdad que la vulnerabilidad se crea por algunos factores en los que el ser humano puede intervenir. Aquí aparece la figura del Trabajador Social, encargado de ayudar a la persona a tener una obligación moral de actuar, prevenir o evitar estas condiciones favorables a la vulnerabilidad mediante la colaboración del individuo afectado.

#### **4.5. Indicadores de exclusión social**

De la mano del Plan Nacional de Acción para la Inclusión Social del Reino de España 2013-2016, desarrollado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, se ha utilizado el indicador AROPE<sup>2</sup> para asignar los perfiles y los componentes de esa exclusión social y pobreza. En concreto, en esta investigación, va a ser útil conocer que la baja intensidad de empleo en el hogar representa, aproximadamente, el 25% del peso del indicador.

El empleo se considera “una condición necesaria para tener oportunidades en la vida y además una fuente de ingresos para poder acceder a determinados bienes y servicios”, según Eurostat. Se trata de un indicador denominado baja intensidad en el trabajo por hogar (BITH). Se obtiene del cociente entre el número de meses trabajados por todos los miembros del hogar, mayores de 18 años (excepto estudiantes) y menores de 60, y el número total de meses que podrían trabajar. Se considera incluidas a todas aquellas personas que se sitúen por debajo de 0,2 en relación con este indicador. “En el año 2017, el 12,8 % de las personas menores de 60 años viven en hogares con baja intensidad de trabajo. Esta cifra supone una

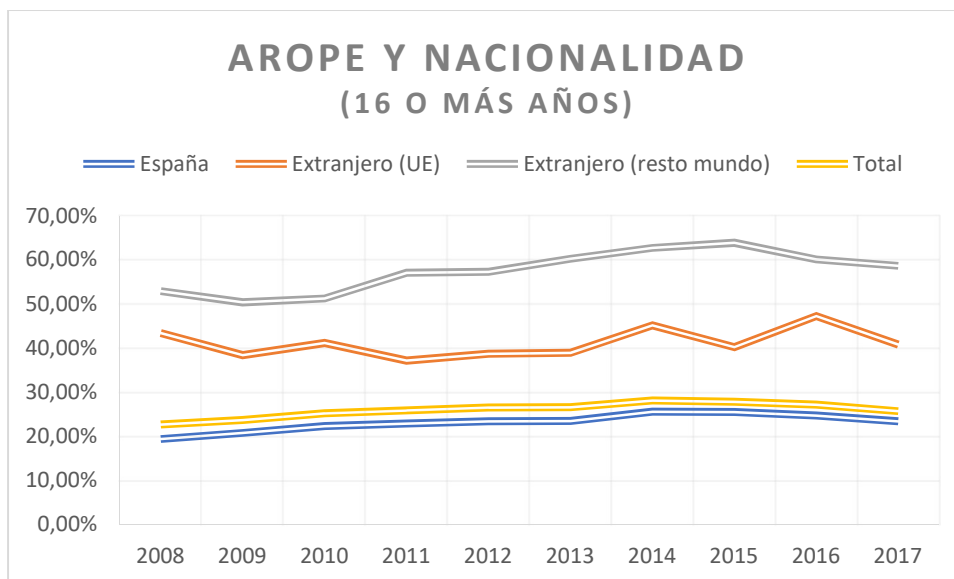
---

<sup>2</sup> “At Risk of Poverty and/or Exclusion” Eurostat.

importante reducción de 2,1 puntos porcentuales con respecto a la registrada el año anterior” (Informe AROPE, 2018)

Según el Instituto Nacional de Estadística, las cifras provisionales para enero de 2018 de movimientos migratorios de extranjeros han alcanzado los 248.716 puntos.

#### Indicador AROPE y nacionalidad



	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>España</b>	19,40%	20,80%	22,30%	22,90%	23,40%	23,50%	25,60%	25,50%	24,70%	23,40%
<b>Extranjero (UE)</b>	43,40%	38,40%	41,20%	37,20%	38,70%	38,90%	45,20%	40,20%	47,30%	40,80%
<b>Extranjero (resto mundo)</b>	52,90%	50,40%	51,30%	57,10%	57,30%	60,30%	62,70%	63,90%	60,10%	58,70%
<b>Total</b>	22,70%	23,70%	25,20%	25,90%	26,50%	26,60%	28,10%	27,80%	27,20%	25,70%

Fuente: Informe AROPE 2018. Elaboración propia.

Las tasas AROPE entre la población extranjera son muy elevadas, pero el 83,6% de las personas en AROPE son de nacional española y el 16,4% extranjera. Aun así, el 58,7% de la tasa entre la población extranjera, está formada por personas provenientes de fuera de la UE, datos que siguen siendo muy elevados<sup>3</sup>.

#### 4.6. Situación ante el empleo de las personas migradas

En esta investigación no se va a tener en cuenta si los empleos que desempeñan las personas migradas residentes en Zaragoza son con o sin contrato, ya que algunas de ellas no estarán legalizadas en el país.

Para comenzar, y, según apuntaba Paloma Fernández en la mesa redonda “La labor de las ONG con los inmigrantes”, las necesidades de toda persona que migra son, por un lado, regularizar su situación en el país de destino y, por otro, formarse y adquirir experiencia laboral adecuada. Además, se añaden otras

<sup>3</sup> El Estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2017.

necesidades como aprender a hablar un nuevo idioma, en el caso que sea distinta lengua o adquirir herramientas para la búsqueda de empleo, ya sean telemáticas o presenciales.

Por ello, es importante recabar información acerca de la personalidad de cada individuo, centrando la atención en el nivel de adaptación y de cambio, averiguar si pertenecen a algún grupo o si forman parte de alguna red de apoyo social, si muestran predisposición al aprendizaje y son capaces de adquirir competencias y conocimientos en mayor o menor tiempo. Todo ello, son puntos que debe conocer el/la trabajador/a social, ya que son de gran importancia a la hora de influir, positiva o negativamente, en la búsqueda y obtención de un puesto de trabajo digno.

La cultura laboral responde a la asimilación que tiene cada individuo de modelos y valores representativos de cada sociedad respecto al trabajo. No es diferente en el caso de las personas que migran, ya que influye en gran medida que sean capaces de adaptarse al nuevo medio en el que empiezan a caminar. En este momento, obviamente, toman importancia las propias experiencias personales en los ámbitos laborales correspondientes.

Además de todos los factores que influyen, también aparecen barreras en el camino de la búsqueda del empleo que deben sortear. En primer lugar, las barreras personales quedan a un lado cuando la búsqueda de trabajo es la prioridad, por lo que, tanto el desarrollo personal como el profesional y la inserción laboral se vuelven difíciles de conseguir.

Las barreras institucionales y culturales son otra de las dificultades ante las que se encuentran las personas migradas, ya que suelen acceder a trabajos temporales y precarios, con una inestabilidad en la vivienda, con dificultades para homologar un título académico del país de origen o con el desconocimiento de todo el entramado organizativo de este país, tanto social como económico como de participación.

Por último, en cuanto a barreras lingüísticas se encuentra el desconocimiento del idioma que, aunque no afecta a todas las personas migrantes, sí lo hace en el caso objeto de estudio, ya que la gran mayoría de las personas que llegan de Marruecos tienen como idioma nativo el árabe y el francés. A su vez, los códigos que emplean las personas a la hora de comunicarse varían en función de la cultura y de los diferentes procesos de socialización, por lo que, esta barrera también influye entre las dos culturas protagonistas de esta investigación.

#### **4.7. El papel del/la Trabajador/a Social**

El papel del/la Trabajador/a Social en situaciones en las que el individuo busca empleo y acude a un centro de Servicios Sociales, sea público o en este caso el Departamento de Servicios Sociales de UGT, debe ser clave. Se entiende que la persona migrada ha agotado todas las vías para conseguir su objetivo de encontrar trabajo, agravando su historia de vida o las complicaciones que haya podido pasar hasta llegar al momento en el que acude al servicio. Por tanto, la labor del/la profesional es importante a la hora de detectar el principal problema.

Según Ezequiel Ander-Egg, el objeto de intervención del Trabajo Social es la participación e intervención en todas aquellas interacciones sociales para potenciar al individuo, grupo o comunidad en la búsqueda de sus propias necesidades, de desarrollo y de bienestar social.

Tras analizar la manera de actuar en el Departamento, junto con la Trabajadora Social, el proceso de actuación que se sigue comienza por una primera toma de contacto que consiste, fundamentalmente, en la

recogida de datos y conocer la situación social de cada persona. Si es necesario, se establece contacto con otros/as profesionales de otros organismos que trabajen alguna tipología específica que se salga del ámbito de actuación.

A continuación, se elabora un diagnóstico a partir de información documentada del/la usuario/a y del marco institucional de referencia. Por último, se trabaja, junto con al individuo, en una programación en la cual se le hará tomar conciencia e implicación para que la motivación le guíe a conseguir su objetivo, en este caso, conseguir un empleo.

A través del apoyo para el desarrollo personal mediante la puesta en marcha de acciones de información, orientación, motivación y acompañamiento a un proceso hacia la inserción social y laboral, se pretende fortalecer las medidas personales. Y, a través de acciones de apoyo en el contexto formativo-laboral mediante la adquisición de competencias básicas, pre-laborales, técnicas, laborales, de capacitación, y un proceso de acompañamiento hacia el empleo, todo ello a través del diseño de Itinerarios Individualizados de Inserción.

En cuanto a las medidas culturales, se toman acciones de apoyo en el contexto laboral para favorecer la inserción laboral del colectivo de trabajadores/as migrantes. Para ello, se pondrán en marcha acciones de sensibilización en la estructura de las empresas a través de la estructura sindical. Así, como acciones para facilitar y potenciar el aprendizaje del castellano como instrumento imprescindible para la inclusión social y laboral del colectivo migrante. Además, se realizará una labor de prevención y mediación en su caso de conflictos que tengan un origen cultural en el ámbito de la empresa y en las relaciones laborales.

Se ponen en marcha acciones de apoyo a la movilidad de los/as usuarios/as, permitiendo los desplazamientos para la realización de actividades, formación y búsqueda de empleo.

#### **4.7.1. El papel del Trabajo Social con población migrada**

Habitualmente, la llegada al país de destino no es en muy buenas condiciones de acogida por parte de las comunidades receptoras, ya que temen que su tranquilidad se vea amenazada por los recién llegados (Sonn y Fisher, 2005). Debido a esta situación de vulnerabilidad, según Barrera (2011), los profesionales que más tiempo trabajan con la población migrante, en el 70% de los casos son los/as trabajadores/as sociales.

La intervención se lleva a cabo, en la mayoría de los casos, desde entidades privadas y, en ocasiones, no cuentan con programas específicos para este colectivo.

Los Trabajadores Sociales intentamos mejorar las situaciones de carencia que se nos presentan, buscando que sea la propia persona el protagonista de ese proceso; queremos que se implique, que decida por sí misma, que las soluciones que busquemos respondan a sus propios recursos, que se ajuste a su realidad. (Vázquez y González, 2012, p.112)

La población migrada ha destacado en varias ocasiones que acuden al/la profesional por la orientación y el acompañamiento para buscar recursos que le capaciten para adaptarse a la nueva sociedad de destino.

Desde el punto de vista del Trabajo Social, las entidades privadas son las que organizan cursos, clases y apoyo específico para esta población, que demanda soluciones acordes con sus necesidades, como son el aprendizaje del español o la búsqueda de empleo.

En cuanto a temas oficiales, los y las Trabajadores y Trabajadoras Sociales son los/as que orientan a los/as migrantes en todo lo relacionado con la obtención de la legalidad, nacionalidad o cualquier problema que les pueda surgir.

Por otro lado, la función sigue siendo la misma en temas de solicitud de prestaciones como el Ingreso Aragonés de Inserción (IAI) o la Renta Activa de Inserción (RAI). Si cumplen los requisitos establecidos por el sistema, tienen el mismo derecho que cualquier otro/a ciudadano/a a recibirlos.

El/la profesional será la persona encargada de orientar y cerciorar que el individuo que busca empleo lo hace de forma activa, que cumple los requisitos para recibir una prestación o que acude continuamente a los talleres o cursos que se imparten en su beneficio.

## **5. CONTEXTO NORMATIVO, ECONÓMICO Y SOCIAL**

### **5.1. Contexto normativo**

#### **5.1.1. Normativa internacional y europea**

La Declaración Universal de los Derechos Humanos reconoce la igualdad, a todos, en dignidad y derechos, incluidos entre ellos el de circular libremente y el de elegir su residencia. Dicha declaración se plasma en los pactos de 1966 que España ratificó en 1977, Pacto de Derechos Civiles y Políticos y Pacto de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Mediante el Acuerdo sobre mano de obra entre el Reino de España y el Reino de Marruecos firmado en Madrid el 25 de julio de 2001, se firmaron una serie de compromisos mediante los cuales se comprometieron los dos países a tratar de forma diferenciada todos aquellos temas relacionados con el mercado laboral.

El 1 de julio de 2003, como Resolución de la Asamblea General de la ONU 45/158, entró en vigor la “Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares de 18 de diciembre de 1990”. Se han adherido 11 países y lo han ratificado otros 22, acto que no ha hecho España, siendo uno de los países que mayor cantidad de personas reciben.

En cuanto al marco europeo, destaca el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y Libertades Fundamentales” de 4 de noviembre de 1950 y el Acuerdo de adhesión del Reino de España al Convenio de aplicación del acuerdo de Schengen relativo a la supresión gradual de los controles en las fronteras comunes, publicado en 1994.

#### **5.1.2. Normativa estatal**

Desde el punto de vista legislativo, y mediante el cual se habilita a los/as migrantes a trabajar en España, existen diferentes regímenes que van a regularlo, comenzando por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de la población migrada en España y su integración social, que regula el régimen general de extranjería. Por otro lado, el Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos/as de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, por el que se contempla el régimen de estos ciudadanos y sus familiares.

Como dicha Ley no era común para el resto de países, se promulgó la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, por la que se determina a los/as nacionales de terceros Estados con este régimen especial de protección y sus familiares.

Haciendo referencia a la L. O. 4/2000, “los extranjeros mayores de dieciséis años precisarán para ejercer cualquier actividad lucrativa, profesional o laboral en España, de la correspondiente autorización administrativa previa para trabajar” (capítulo III). Este régimen será necesario para las personas procedentes de Marruecos y Argelia, los cuales son objeto de estudio de esta investigación, ya que no forman parte de los Estados miembros de la Unión Europea ni del Espacio Económico Europeo o Suiza.

#### **5.1.3. Normativa de la Comunidad Autónoma de Aragón**

Queda claro que la migración es tema de Estado, pero se precisa la colaboración de las Comunidades Autónomas para resolver, de forma inmediata, los problemas prácticos de las personas migrantes, ya sean



laborales, sanitarios, educativos, etc. Por ello, ya en 2007, el Gobierno de Aragón incluyó la atención a la inmigración como actuación en materia de política demográfica.

El artículo 75. 6ª del Estatuto de Autonomía de Aragón ya establece que las políticas de integración de migrantes son competencia compartida entre Estado y Comunidad Autónoma de Aragón y el artículo 4.3, del Estatuto de Autonomía de Aragón, señala que: “Los poderes públicos aragoneses, dentro del marco constitucional, establecerán las vías adecuadas para facilitar y potenciar la participación en las decisiones de interés general de los ciudadanos extranjeros residentes en Aragón.” A su vez, en el artículo 29, se especifica que los poderes públicos aragoneses están obligados a promover la integración de las personas de origen extranjero en terreno social y económico y su participación en la vida pública.

En cuanto a materia laboral, en el segundo apartado del artículo 77 se detalla lo relativo al trabajo y las relaciones laborales, incluyendo las políticas activas de ocupación, la intermediación laboral, así como la prevención de riesgos laborales y la seguridad y salud en el trabajo.

## **5.2. Contexto de origen económico y social**

Marruecos es un país en el que el desempleo ha aumentado a un 10,2% durante el año 2017, afectando especialmente a los y las más jóvenes, sobre todo de entre 15 y 24 años, la mayoría graduados.

La tasa de pobreza se sitúa a unos niveles de los más altos del Mediterráneo, con el 15% de la población por debajo del umbral de la pobreza.

En cuanto a la actividad económica por excelencia, se trata del sector agrícola. Algunos de los principales cultivos del país son la cebada, el trigo, cítrico, aceitunas o vino, lo que hace que casi el 40% de la población trabaje en este sector.

Desde la perspectiva del contexto social, es interesante hacer una distinción en cuanto a definiciones. En primer lugar, muchas de las estadísticas que están al alcance de todos/as los/as ciudadanos/as, hacen referencia a la persona migrada, la cual se considera toda aquella persona residente en el territorio español sin nacionalidad española o “primera migración”. Por eso, se debe tener en cuenta que las personas migrantes también forman parte de las “naturalizaciones”, que son aquellos migrantes que adquieren la nacionalización, o de la “segunda generación”, que son los hijos e hijas de estas personas migrantes ya nacidos en España, con o sin nacionalidad (González de la Fuente, 2012).

## **6. ENTIDAD DE REFERENCIA: DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES UGT-ARAGÓN**

Para comprender mejor el área en el que se va a llevar a cabo esta investigación, a continuación, se explica brevemente en qué consiste. UGT-Aragón nace en 1993, y con él, el departamento de Servicios Sociales. Encuadrado entonces en la Secretaría de Acción Social, con la puesta en marcha de programas y proyectos en el ámbito de lo social. De hecho, su objetivo dentro del Área de Inserción Sociolaboral es “favorecer la inclusión social y laboral de la población en situación de riesgo y/o vulnerabilidad a través de una intervención global”, por lo que, en esta investigación, se va a trabajar únicamente con población migrada en riesgo.

Dicha Área de Inserción Sociolaboral se puso en marcha a partir de 1993 para dar respuesta a las demandas atendidas en Atención Primaria, comenzó como un proyecto de atención e inserción sociolaboral a mujeres con cargas familiares, proyecto que progresivamente ha ido ampliándose hasta llegar al momento actual en el que se tiene como objetivo de la intervención a la población en riesgo o situación de exclusión social y laboral, o en situación de vulnerabilidad ante el empleo.

El eje de la intervención es el diseño de itinerarios individualizados de inserción con objetivos a corto, medio y largo plazo para:

- › Prevenir y luchar contra la exclusión social
- › Informar y facilitar el acceso a los beneficiarios de los recursos sociales
- › Prevenir situaciones de marginación y exclusión
- › Sensibilizar sobre colectivos con mayores dificultades sociales.
- › Mejorar la autoestima y potenciar la utilización saludable del tiempo de ocio
- › Apoyar procesos de formación ocupacional
- › Formar y capacitar en habilidades laborales
- › Realizar acciones de prospección de empleo
- › Apoyar y tutorizar la búsqueda activa de empleo
- › Lograr la incorporación laboral
- › Realizar apoyo para el mantenimiento del puesto de trabajo.

Para lograr los objetivos citados anteriormente, a través del itinerario individualizado de inserción se realizan las siguientes acciones:

- › Fase preliminar: derivación, acceso y acogida, diagnóstico social y programación
- › Apoyo psicosocial: seguimiento social, educación social, apoyo jurídico, psicológico y en el cuidado de los hijos
- › Resolución de problemas individuales y familiares
- › Reestructuración personal, familiar y social
- › Formación: básica y compensatoria y ocupacional/profesional
- › Acceso al empleo: formación en búsqueda activa de empleo por cuenta ajena y cuenta propia y apoyo y acompañamiento en la búsqueda de empleo
- › Seguimiento para el mantenimiento del puesto de trabajo

## 7. PRESENTACIÓN DE DATOS OBTENIDOS CON LAS ENTREVISTAS

La entrevista, como bien se ha explicado en el apartado de metodología, es uno de los instrumentos idóneos para obtener datos que permitan llegar a los objetivos definidos en la investigación. Por eso, desde la perspectiva de Trabajo Social, se ha estudiado la forma en la que, los/as usuarios/as del Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón procedentes de Argelia y Marruecos, acceden al empleo y cómo llegar a un país distinto al suyo puede condicionar sus vidas.

El análisis de las entrevistas realizadas debe interpretarse a la luz de la teoría. Esta visión “emic” obtenida gracias a las personas entrevistadas va a servir como guía para llegar a la visión “etic”, para comprender la situación de las personas migrantes que acuden a Zaragoza desde dos de los países que mayores flujos migratorios presentan a la ciudad.

Este análisis es la representación de una realidad que ha sido estudiada desde el punto de vista cualitativo y que el investigador encuentra de importancia. “La realidad objetiva es inasible; conocemos una cosa sólo mediante sus representaciones” (Denzin y Lincoln 2012, p. 53).

A continuación, se detalla el análisis más concluyente al que se ha llegado gracias a los resultados obtenidos de quince entrevistas realizadas a hombres y mujeres procedentes de Argelia y Marruecos, en igual proporción. Dichas entrevistas contaban con preguntas de tipo sociodemográfico, otras que indagaban en su proceso migratorio, en la situación familiar, la forma en la que acceden al empleo y en qué circunstancias y en cómo se está trabajando con ellos/as desde el Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón, así como cuál es su opinión al respecto.

### Migrar hacia adelante.

Para comenzar con el análisis de los datos más concluyentes de esta investigación, va a ser de gran importancia destacar que todas las personas participantes se encuentran en riesgo de exclusión social, ya sea por falta de ingresos en la unidad familiar, falta de acceso a la vivienda en buenas condiciones o por numerosas causas que les llevan a la vulnerabilidad, bien el consumo o la delincuencia.

Por ello, lo primero que se va a analizar es por qué migran este grupo de personas, qué es lo que les hace cambiar el rumbo de sus vidas y buscar algo mejor en algún lugar desconocido para ellos, de cultura diferente y un idioma totalmente distinto. Como contaba una de las mujeres marroquíes, y es una opinión en la que coinciden casi todos los participantes, migrar es una de las soluciones para mejorar condiciones de vida.

*“Dejé el trabajo y fui a Ceuta. Conocí a una española ahí, médica de las vacas que me empezó a hablar de un hombre muy mayor y su mujer, encantadora, les cogí mucho cariño. “Puedes trabajar en Ceuta y ganar más”, porque claro, entonces en Marruecos no se ganaba como ahora y ahora tampoco ganan como aquí” (MMa1).*

Como consecuencia de migrar, las personas se ven obligadas a dejar a familia, amigos y una vida entera detrás. Si tienen suerte, pueden viajar a su país de origen una vez al año, normalmente, para entregar el poco dinero que hayan recaudado a lo largo del año y poder visitar a los padres, que se quedan allí, y, en ocasiones, a los hijos que, al ser mayores y tener un empleo, deciden quedarse.

Por eso, una de las dificultades para insertarse en la sociedad española es esa dificultad que manifiestan al relacionarse con los demás. Debido al idioma y a la inseguridad de crear algún tipo de problema ante la falta de papeles, esta mujer argelina cuenta su falta de apoyos fuera de su país.

*“¿Amigas? No. No conozco a nadie. Sólo mi amiga, mi sobrina. Otra gente no. Por clase y ya está. En la calle, no. Mi sobrina y ya está” (MAR2).*

Toda relación que entable una persona va a desarrollar y ampliar su red social, que según Giménez (1993) es un conjunto de relaciones sociales entre los miembros de una colonia de migración. Estas conexiones se encienden como el apoyo que toda persona necesita en una nueva situación.

En cambio, las personas que llevan migradas un tiempo, como esta mujer marroquí que lo hizo hace 17 años, cuentan con una red de apoyo mucho más amplia. Después de tanto tiempo, ya han estrechado lazos con su grupo de iguales, casi siempre mujeres árabes, aunque también cuenta que tiene amigos españoles a los que tiene gran aprecio.

*“Pues aquí tengo amigas, amigos, soy muy libre. En mi tierra igual, tengo amigas, tengo amigos... Nos juntamos para tomar algo, para cenar, el sábado tengo cena, si hay alguna cena estamos juntos, si hay Navidad estamos juntos, gracias a Dios...aquí muy feliz y contenta. Yo con la gente y la gente conmigo. Los trato con cariño y ellos a mí” (MMa1).*

Sin embargo, dependiendo de la edad con la que se migra, la forma en la que se ve la situación puede verse distorsionada. Es el caso de este chico de 19 años de Argelia, que vino con su madre porque su padre trabajaba en España. Al preguntarle si cuenta con amigos aquí, él contesta lo siguiente.

*“No. Sólo un par de árabes, pero no tengo amigos de verdad. Mis amigos están en Argelia” (HAr1).*

Migrar puede suponer un comienzo o una continuación de la vida en el cual, su funcionamiento depende de la causa por la cual se haga, el optimismo de mejorar, sacar a la familia adelante o seguir a la persona que quieres y vivir una vida segura y tranquila. Se aprecia una clara comparación entre estos dos hombres. El primero, un menor no acompañado (MENA), procedente de Marruecos vino por necesidad y, el segundo, un adulto marroquí con trabajo estable que decide venir a Zaragoza porque su mujer consigue la nacionalidad.

*“La causa se supone que es económica y que, junto con las mismas características del resto de menores, sale del país de manera clandestina. Es mejorar la situación económica familiar” (HMa2).*

*“Vivía bien en Marruecos, el trabajo estaba bien, como administrativo. Mi mujer y mis hijos son españoles, nacieron aquí y mi mujer tiene la nacionalidad. No podía vivir en Marruecos” (HMa1).*

#### Zaragoza como lugar donde crear un futuro.

Tras la realización de las entrevistas, todos/as los/as participantes coinciden en que la ciudad de Zaragoza es un lugar ideal en el que desarrollarse, donde criar a los niños y donde la seguridad prima por encima de todo.

Para las personas que se ven obligadas a abandonar su hogar natal y su vida tal y como la conocían, encontrar una ciudad que les proporcione tranquilidad es tan complicado como satisfactorio una vez encontrado. Por eso, aprovechando que todas las personas entrevistadas son residentes en la ciudad y que no hay ninguna de paso, el relato de este marroquí clarifica el sentimiento que les desprende la ciudad.

*“Zaragoza está muy bien. La salud, la seguridad, los estudios, escuela para mis hijos... Mejor que en Marruecos al 100%. Lo primero la seguridad para*

*mis hijos y mi mujer. En Marruecos no tienes salud, ni seguridad, no puedes estudiar bien” (HMa1).*

Algunos acuden a Zaragoza directamente y, otros, lo hacen porque en otras Comunidades Autónomas, como Cataluña, se les acabó el trabajo y han tenido que buscarse la vida. Es lo que le ocurrió a este marroquí afincado en la ciudad desde hace cuatro años, aunque lleva en España desde 1988.

*“Vine a Zaragoza porque en Barcelona ya no estaba bien. Aquí vive mi prima y me dijo que viniera” (HMa3).*

La ciudad es destino de mujeres que esperan en sus países con sus hijos hasta que los maridos encuentran un trabajo para comenzar una nueva vida. Es un de las causas más repetidas por las que vienen a Zaragoza, por coincidencia. Si los hombres trabajan en la ciudad, las mujeres y los hijos terminan por venir también debido a la reagrupación familiar. Este es uno de los casos de los muchos en los que las mujeres explican esta situación.

*“Que mi marido trabajaba aquí. Llevaba muchos años aquí, casi 20 años Yo llevo casi dos. [...] Yo seguí a mi marido” (MAr1).*

Numerosos autores como Boyd y Grieco (2003), han señalado en sus investigaciones que existe una diferencia de género que motiva de diferente forma a hombres y mujeres en su decisión migratoria. Esta diferenciación hace que cada género tenga distintos proyectos migratorios y hace que su consolidación en el país de acogida sea distinta.

Cuando los migrantes deciden abandonar su lugar de residencia y asentarse en otro, se tiene en cuenta que, por un lado, algunas personas han venido directamente a la ciudad sin pasar por otras, debido a múltiples causas, bien porque algún otro familiar residía en la ciudad o bien porque por el azar aterrizaron en estas tierras. Por otro lado, se encuentran las personas que han pasado por distintas ciudades hasta llegar a esta, como Barcelona, o incluso otros países, pero que han decidido continuar su proyecto de vida en Zaragoza, ya que consideran que es un lugar ideal para vivir seguras, con una sanidad asegurada y libres.

### **Autopercepción**

Considerada de gran relevancia, la autopercepción es una parte del ser humano tan importante como muchas otras, por lo que en esta investigación se ha tenido en cuenta a la hora de realizar las entrevistas. Se creía necesario preguntar a cada uno/a de los/as participantes acerca de su opinión en cuanto a ellos/as mismos/as, qué cambiarían para mejorar sus vidas.

Se cree relevante señalar la reconstrucción de la identidad del individuo. Según Tourine (1998), se trata de reconocer a la persona su derecho a reconstruir su propia experiencia de vida personal y colectiva, en relación con el mundo y las nuevas técnicas a adquirir dentro de la identidad cultural particular.

Es sorprendente que algunos/as de ellos/as no cambiarían nada ahora mismo, ya cambiaron su vida entera al migrar a otro país. Por ejemplo, esta mujer argelina que vive con su marido y sus tres hijos dice que no cambiaría nada. Está feliz porque puede vivir tranquila y está muy orgullosa de que su hija pequeña pueda estudiar.

*“Aquí yo salgo, compro sola, tengo libertad. Estoy bien. Mi hija estudia, es la primera de la clase, quiere ser policía. Estoy muy bien aquí” (MAr5).*

Todos/as ellos/as hacen alusiones a aspectos materiales, excepto una de las mujeres marroquíes. Tiene muy presente los consejos que le dio su padre cuando aún vivía con él en Marruecos y los toma como

un mantra para toda su trayectoria. Sólo cree que debe continuar así, siendo buena persona y no faltando nunca al respeto de nadie.

*“Mi padre no nos dio estudios porque falleció mi madre, pero lo dejó todo por nosotras. Crio una casa con muchísimo cariño y educación. Me dio consejos: no puedes decir tú si es negro o blanco. No le gustan las mentiras ni los engaños. Me dijo que viva y dejara vivir. Que si era ladrona y mentirosa era lo peor. Si no crees en ti, nadie te podrá creer. Necesitamos cariño y avanzar” (MMa1).*

Al preguntar por estos aspectos a mejorar de cada uno, destaca la ilusión por mejorar de cara a sus hijos/as. La mitad de estas personas tienen hijos, los cuales deben mantener con un empleo, pero también con cariño y atención, por eso, lo único que pide esta mujer argelina es que su marido pueda estar un poco más en casa.

*“La relación con mi marido. Trabaja mucho y no lo veo. Sólo duerme. Por mis hijos más que por mí. Está poco en casa. [...] No es problema de dinero, es sólo estar un poquito mejor” (MAr1).*

Cabe destacar que las personas que viven en pisos de alquiler con su familia o en pisos de propiedad cuentan con uno de los aspectos que cambiarían las personas que no lo hacen todavía. Los/las que viven en habitaciones de alquiler saben lo que es la falta de privacidad, los problemas de convivencia con otras personas en la misma situación que ellas o, en algunas ocasiones la sensación de no sentirse como en su propia casa. Es el caso de esta mujer marroquí que considera que vivir en un piso de alquiler para ella sola le proporcionaría la independencia necesaria para sentirse mejor.

*“Independencia. Tener espacio para mí. Es muy difícil decirlo sin vivirlo. Si no tengo estudios, aún más difícil. Yo, una cuidadora pues... Ojalá Dios cambiaran las cosas” (MMa1).*

Por último, hay personas que colocan como punto prioritario encontrar un trabajo. Saben que sin un sueldo garantizado que mantenga a la familia, su integración aquí será imposible, por lo que se esfuerzan día a día en aprender para encontrar el trabajo con el que poder conseguirlo.

*“Lo primero quiero un trabajo para ayudar en casa. Y por eso tengo que aprender español. Luego ya conoceré amigos” (HAr1).*

### **La meta: conseguir o mantener el puesto de trabajo.**

Todo aquel que acude al Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón, lo hace por una problemática relacionada con el empleo, ya sea por encontrarlo, mantenerlo, problemas derivados de otros ya sea el consumo u otras causas. Las personas entrevistadas para alcanzar el objetivo de esta investigación no lo hacen por motivos diferentes.

Todos/as los/as participantes acuden al Departamento con la misma necesidad, encontrar trabajo o mejorar el que ya tienen. En el caso de esta marroquí que ya trabajaba cuando llegó, comenta que ella acudió a UGT para resolver algunos problemas que le surgieron al hacerse el DNI, le cambiaron una letra y a partir de ahí, todo fueron problemas.

*“No tengo problema legal, pero, gracias a Dios, lo único que me faltaba una letra y tenía que ir y volver a Barcelona. Marga me ayudó mucho” ((MMa1).*

Al margen de los problemas que puedan tener los/as usuarios/as con el empleo o las dudas que les puedan surgir, los/as que acaban de llegar al país y no conocen el idioma tienen que participar en las clases de español que se imparten en el mismo sindicato. De esta forma, mejoran sus capacidades de relación con los demás y pueden encontrar un trabajo a largo plazo.

Saussure señaló, ya en el siglo XX, que “toda cultura se acompaña de la práctica del lenguaje”. Se trata de un instrumento de comunicación social que los estructuralistas relacionaban como un enlace entre lengua y sociedad.

Al expresarnos, eligiendo y organizando las palabras a partir de las posibilidades que ofrece la lengua, desplegamos los valores y representaciones latentes mediante los cuales nuestra sociedad imprime un orden y un sentido al mundo. Para comprender cómo funciona una sociedad es necesario, entonces, descifrar esta gramática subyacente (Pérotin-Dumon, 2001, p.6).

Esta mujer cuenta que sin conocer el idioma que hablan las personas que debe cuidar, sería imposible que la contrataran para trabajar, al mismo tiempo que afirma que una persona que migra no puede quedarse paralizada, tiene que tener las capacidades suficientes para afrontar lo bueno y lo malo para conseguir dar un paso más allá en el escalafón de la sociedad.

*“Si no tienes idioma, no tienes nada que hacer. Si no tienes estudios y no tienes idioma, no puedes vivir en España, porque no sabes. Con gente mayor, críos, madres, si no tienes idioma no tienes nada que hacer aquí. También tú tienes que hacer el esfuerzo para socializar. Estamos aquí extranjeros en España, no puedes decir esto no. Tienes que tener salidas, si te quedas en un rincón no tienes salida” (MMa1).*

También es destacable que muchas de estas personas se esfuerzan en hacer cursos y talleres que les capaciten para ejercer un puesto de trabajo, normalmente de internas o limpiadoras en el caso de las mujeres y en el campo o en industria en el caso de los hombres.

*“Voy a clases de español. Hace dos años. Tengo curso de limpieza, de cocina...” (MAr2).*

Según Agrela (2012), relacionado con el caso de la mayoría de las mujeres que trabajan, pese a los efectos de la crisis en el incremento del desempleo generalizado, el sector doméstico continúa requiriendo de mano de obra extranjera para trabajar en aquellas tareas más precarizadas que siguen siendo rechazadas por la población del país de origen.

Es de gran interés darle importancia al hecho de que todas las mujeres entrevistadas que llegaron solteras a España o que se han separado de sus maridos, han trabajado desde el primer momento, generalmente de internas, siendo las que se mantienen a sí mismas.

*“Buscaba por donde fuera. [...] De interna, cuidando personas, niños. Ahora no trabajo desde hace poco. Murió la persona que cuidaba. [...] He estudiado la comida española, cuidar niños, de personas mayores, limpieza...” (MMa2).*

De hecho, estas dos mujeres que han trabajado tanto a lo largo de su vida han recibido la “Habilitación excepcional para atención sociosanitaria a personas en el domicilio para las categorías de auxiliar de ayuda a domicilio y asistente personal”. Supone un empoderamiento todavía mayor para ellas, sintiendo un orgullo y poder que les empuja a seguir adelante.

Por otro lado, el resto de mujeres entrevistadas aparentan tener un papel de sumisión en sus hogares, donde únicamente trabaja el marido y ellas se quedan a cuidar de los niños o a cuidar la casa en el caso de que no los tengan. Es el caso de esta mujer argelina que muestra sus ganas de sentirse útil y de participar en la vida de la ciudad cuando se le pregunta si ha trabajado alguna vez en los tres años que lleva en España.

*“No. Nunca. Sólo trabaja mi marido que cobra y como no tenemos hijos... Pero, quiero trabajar para ganar dinero yo” (MAr4).*

### **Trabajo Social en el contexto migratorio.**

De todas las formas que toma el Trabajo Social, el que se desempeña con personas migradas de países de habla no española suma un plus de dificultad a la hora de trabajar con ellas. Bien es cierto que, para todos los trabajadores de este Departamento, la mayoría de ocasiones, no suponía un problema, la realidad del desconocimiento del idioma de una persona coloca una pequeña barrera en la comunicación verbal.

La Trabajadora Social del Departamento fue la entrevistada en una de las ocasiones para dar a conocer el testimonio de uno de los usuarios menores de edad. Se trata de uno de los MENAS que viven en Prisma, en San Juan de Mozarrifar, centro en el que residen menores con diferentes problemáticas y tratamientos terapéuticos. La Trabajadora Social explicó el procedimiento a seguir con este chico y con todos en general.

*“Lo primero ha sido un diagnóstico para dirigir su búsqueda de empleo en función de que termine su tratamiento terapéutico y la búsqueda de empleo ha de pasar primero por la formación. Le gusta la cocina y se establece un diagnóstico para que aprenda español con nosotros y cubriendo las vacaciones que tengamos con la Casa de las Culturas. Cuando pasen unos meses y maneje un poco el idioma, la idea es meterlo en una formación dual de hostelería, en algún proyecto que llevan los agentes sociales de empresarios y agrupaciones empresariales para que pueda formarse en cocina, de camarero... que pueda contar con un contrato parcial de formación (HMa2).*

Todavía queda mucho por hacer en cuanto al estudio de modalidades de intervención tales como el Trabajo Social Internacional o como señalaron Hong y Song en 2012, el Trabajo Social Global. Pero, es cierto que se vienen realizando prácticas que ya se dirigen en esta línea de intervención, sobre todo desde las entidades privadas.

Principalmente, la función de este Departamento es la búsqueda final de un empleo, transitando por los diferentes aspectos y dificultades por las que lo hace una persona migrada, situaciones de desamparo por parte del Sistema.

En el Departamento, se trabaja con los/as migrados/as de tal forma que se intenta subsanar todo aquel problema que tengan en un momento dado, como aquellos con vistas de futuro. Por ejemplo, el caso de este hombre marroquí, que necesitaba puntualmente ayuda con el transporte para desplazarse para encontrar trabajo.

*“Ella me da la tarjeta de autobús, me ayuda a buscar trabajo” (HMa1).*



Debe entenderse la forma de trabajar en UGT como una forma complementaria. Es un sistema transversal que está en constante contacto con el resto de entidades a las que acude cada usuario/a. Por eso, desde aquí no se tramitan solicitudes oficiales, pero sí se ayuda al individuo a comprenderlo y solucionar todas las dudas que surgen. Es el caso de este hombre de Marruecos que fue derivado del Centro de Servicios Sociales Municipal de Valdefierro.

*“Pues la trabajadora social de Valdefierro me mandó aquí. En 2011 llegué. Me han ayudado con el IAI, menos mal” (HMa5).*

También, se ha detectado que, en estas situaciones, el “boca a boca” es una de las mayores formas que tiene este colectivo de conocer recursos. Prácticamente, la mayoría de ellos/as, llegaron a conocer el Departamento debido a recomendaciones de otros/as usuarios/as que ya fueron atendidos/as. Esta mujer, al preguntarle por cómo llegó al Departamento, contestó lo siguiente:

*“Por una amiga que me dijo que en UGT trabajan bien. Marga me ha ayudado a hacer el currículum, cuando tengo un problema me lo han solucionado, he hecho cursos, voy a español, llevo desde final del año pasado” (MAr5).*

Como se puede comprobar, en este Departamento, la principal actividad que casi todas las personas migradas realizan es acudir a clases de español. Cuando ya tienen habilidades, se realizan diferentes cursos con ellas, como el de Manipulador de Alimentos o el curso de Prevención de Riesgos Laborales. A continuación, se les mejora el currículum en el caso que ya tuvieran uno, y, sino, se crea uno nuevo para la búsqueda activa de empleo, siendo siempre apoyadas por todos/as los/as profesionales.

## 8. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS

Conocer de primera mano los testimonios de un número considerable de personas que, por la razón que sea, han tenido que abandonar sus países de origen, obliga a poner el punto de mira en cómo están desarrollando sus vidas ahora, en el nuevo país de residencia.

Tras realizar el análisis de quince entrevistas, se pueden destacar diferentes perfiles de personas migradas de Argelia y Marruecos a la ciudad de Zaragoza y que forman parte de uno de los Programas del Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón.

En primer lugar, el perfil de mujer de mediana edad que llega sola a un nuevo país, en el que se habla un idioma diferente y donde la cultura es totalmente distinta a la que conocía. No tienen cargas familiares, a excepción de los padres que dejan en el país de origen. En todos los casos, llegaron para encontrar un trabajo y lo hicieron, en todos los casos de internas en casas para desempeñar funciones de cuidadoras o limpiadoras, pero siempre trabajando para enviar una parte del sueldo a sus casas.

Otro de los perfiles es el de, también, mujer de mediana edad que deja su país por acompañar a su marido a encontrar trabajo. Él, normalmente, lo hace, pero, ella suele quedarse en la casa a cuidar de los niños, en caso de que los tengan, o a hacer las labores del hogar. Todas las mujeres que cumplen este perfil afirman querer trabajar en un futuro, pero, tras pasar largas temporadas de tiempo en este país, nunca llegan a cumplir su objetivo, sin especificar el por qué, aunque pueda imaginarse que se deba a la cultura.

Dentro de la categoría de los hombres, se encuentra el perfil del que llega a un país nuevo a buscar trabajo, bien solo para después reagrupar a la familia o bien llegan todos juntos desde el primer momento. Este perfil es el que se complementaría con el anterior, el de la mujer que acompaña al hombre. Se trata de los dos perfiles más comunes dentro de este colectivo, ya que, en Argelia y Marruecos, el concepto de familia tradicional persiste en la cultura de la sociedad. La única excepción que se ha encontrado a este perfil es la de un único hombre que fue reagrupado porque su mujer consiguió la nacionalidad española y ella es la única que trabaja en el núcleo familiar.

Siguiendo con un perfil similar, al igual que ocurre con las mujeres, los menores son migrantes debido a que lo son los padres, por eso son los que siempre van detrás de las familias allá donde vayan. Se aprecia que este perfil no encuentra trabajo, bien porque no le es fácil la búsqueda o bien porque todavía no comprende la situación en la que se encuentra su familia y desea regresar a su país de origen y seguir viviendo la vida que conocía.

Por último, un perfil totalmente diferente, pero, al que mueve el deseo de encontrar mejores oportunidades, es el del/a menor no acompañado/a (MENA). Durante esta investigación se ha apreciado que los/as MENAS salen de sus países sin familia, de manera clandestina y sin recursos. Se puede comprobar que este perfil tiende a la agrupación con el grupo de iguales, es decir, con otros/as menores no acompañados/as. Estas relaciones desembocan en situaciones graves de necesidad, ya que comienzan a consumir debido a la falta de recursos y a la vida delictiva de la calle. Esta situación sólo se frena cuando alguna entidad, bien pública o bien privada, se hace cargo de ellos/as y los/as hace partícipes de la vida pública del nuevo país de acogida.

Dejando a un lado los perfiles destacados del análisis, se puede concluir que la labor que desempeña el Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón está encaminada a resolver las necesidades que plantean los/as usuarios/as que acuden al mismo, con fin último la obtención de un empleo con durabilidad en el tiempo.

Está claro que no puede trabajarse igual con todos/as los/as usuarios/as que acuden al Departamento, ya que cada uno/a muestra unas necesidades diferentes y cada uno/a tiene una situación de vida individual, como se ha podido comprobar en la segmentación por perfiles. Por eso, el diagnóstico en un primer momento es fundamental para conocer el punto en el que se encuentra cada persona.

Destaca la sensibilidad con la que tratan a todo aquel que pretende ayudar a sus familias. Las personas que llevan en el Departamento desde hace años, hablan de la Trabajadora Social como si fuera una más de la familia, obsequiándola con regalos en fechas señaladas como los cumpleaños o Navidad.

## 9. CONCLUSIÓN FINAL

Una vez finalizada la investigación y fijando la vista en el objetivo principal de la misma, se considera que toda ha estado encaminada a “analizar el acceso al empleo por parte de las personas migradas, procedentes de Argelia y Marruecos, residentes en Zaragoza y, en concreto, en las que participan en el Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón”. El análisis de las entrevistas ha permitido concluir de forma variada, pero con patrones repetitivos, que, dependiendo del sexo, la edad y la forma en la que se llega a un nuevo país, influyen a la hora de encontrar trabajo.

Todo ello, se relaciona con el resto de objetivos específicos, ya que ha sido necesario “conocer el origen, la causa que motivó la emigración, y conocer por qué la llegada a Zaragoza, y específicamente al Departamento de Servicios Sociales de UGT-Aragón”. Este objetivo forma parte del inicio de sus vidas en una nueva ciudad. El por qué es imprescindible para entender su situación e intentar comprender las situaciones de necesidad en las que vivían en el país de origen.

Por eso, es importante “detectar y conformar la situación de vulnerabilidad de cada participante en la investigación”. Todos/as los/as participantes se encuentran en situación de vulnerabilidad, ya que es uno de los ratios que deben cumplir para participar en el programa del Departamento, pero era importante conocer las diferencias entre unos/as y otros/as.

Esta vulnerabilidad se relaciona con el penúltimo objetivo específico, “entender cómo influye y qué repercusiones tiene la situación de vulnerabilidad en el entorno social, familiar y educacional a la hora de encontrar trabajo”. Se ha podido comprobar que los trabajos a los que aspiran estas personas son siempre de baja cualificación y que tener hijos/as o no, tener marido o no y tener apoyos o no tenerlos, influyen en gran medida en el acceso al trabajo.

Por último, “ahondar en el conocimiento de la población migrante para que sirva de uso a futuros estudios, áreas de conocimiento o dinámicas de trabajo que cambien la dirección de la actual investigación de cara al futuro” es el objetivo pensado en el futuro. El haber desarrollado esta investigación debe servir para que haya un cambio en el pensamiento cuando se piensa en “población migrante”.

La “población migrante” es la formada por todo tipo de personas, de todas las edades, con diferentes planes de futuro y diferentes motivos que les hicieron abandonar sus hogares. Desde el punto de vista del Trabajo Social, se debe crear conciencia con la sociedad, haciendo a estas personas partícipes de la vida en la ciudad, en el barrio, en la comunidad, todo por los beneficios que aporta la multiculturalidad, las historias de vida y la experiencia.

El Trabajo Social debe poner las miras en la vulnerabilidad en la que viven la mayoría de estas personas migrantes y que no ven el futuro más prometedor, pero sí un futuro con luz para sus hijos/as, para sus amigos/as o para todo aquel que les haya aportado algo a lo largo de su trayecto hasta llegar donde están ahora.

Este colectivo no lo tiene fácil, pero desde esta profesión, se puede mejorar la calidad de sus vidas, la calidad de sus trabajos o la calidad del acceso a todo a lo que tengan derecho y no lo conozcan, bien por el idioma o bien por las dificultades que suponga.

## 10. PROPUESTAS

Para la mejora sustancial de las personas migradas que forman parte de los programas de UGT-Aragón, se cree conveniente añadir una serie de acciones que les permitan mejorar simultáneamente en relación con el idioma y, a la vez, que adquieran habilidades a la hora de la búsqueda de empleo.

A continuación, se van a detallar las distintas acciones que podrían mejorar el papel que desarrolla el sindicato:

- Aprovechar las clases de español para introducir materiales, en dicho idioma, relacionados con la prevención de riesgos laborales con el fin de utilizarlos como lecturas para que aprendan a leerlos y analizarlos para que les sirva en el futuro.

**RIESGOS RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD**

**Evitar caídas a distinto nivel:**

- Utilizar escaleras de tijera cuando haya que subir a un altillo o lugar elevado de almacenaje.
- No subir a una silla, o superficie que no aguante tu peso y no tenga estabilidad.

**Evitar caídas al mismo nivel:**

- No pisar suelos mojados o resbaladizos por grasa, u otras sustancias.
- Usar calzado cómodo, que sujete el pie, y con suela antideslizante.
- No dejar objetos por el suelo que obstaculicen el paso, ni cables, etc.

**Evitar golpes y contusiones**

- Colocar los objetos pesados cerca del suelo o estanterías bajas.
- No dejar cajones abiertos en zonas de paso.

**Evitar quemaduras**

- Utilizar manoplas para coger asas de cazuelas que estén en el fuego. También para levantar las tapas de las ollas.
- Al freír utiliza una tapadera.
- Apagar el fuego si vas a responder al teléfono o llaman a la puerta. Hay que estar en la cocina mientras estés cocinando.

**Si se incendia la sartén, moja un trapo grande de cocina, escúrralo bien y tapa la sartén. NUNCA DEBES ECHAR AGUA. Apaga la campana extractora antes de que se propague el fuego.**

**Prevenición de incendios**

- Alejar los enchufes y aparatos eléctricos de las zonas húmedas y del agua.
- No manipular un aparato eléctrico con las manos mojadas o húmedas.
- Desconectar el diferencial de la luz cuando tengas que manipular algún aparato eléctrico.
- Evitar sobrecargar enchufes.

**CUIDA TU ESPALDA**

**Al coger cargas del suelo:**

- Colocátelo frente al objeto pesado, separando los pies unos 50 cms.
- Flexiona las rodillas, manteniendo la espalda recta.
- Agachátelo para coger la carga.
- Sujétalo lo más fuerte posible aproximándola a tu cuerpo.
- Levantátelo lentamente, haciendo fuerza con las piernas, no con la espalda, que ha de estar recta.
- No hay que girar el cuerpo mientras se sujeta una carga. Hay que girar los pies.

**Cuando planes de pie:**

- Regula la altura de la tabla de planchar. Es recomendable que esté a la altura de tu cintura.

**Al hacer las camas:**

- Mantén un pie en alto apoyado en un taburete, e ir alternando los pies de apoyo. Será más fácil mantener la espalda recta.

**Flexiona las rodillas cuando tengas que estirar las sábanas. No te inclines hacia delante.**

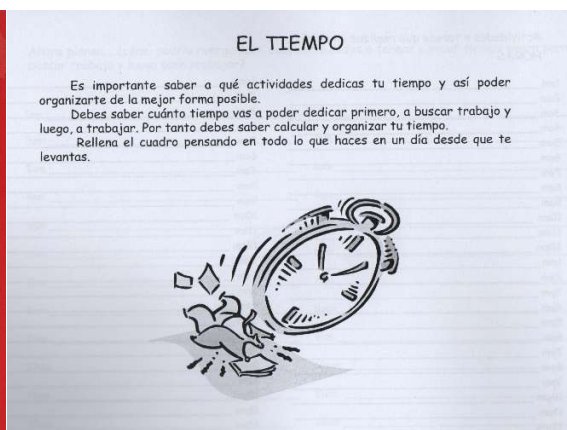
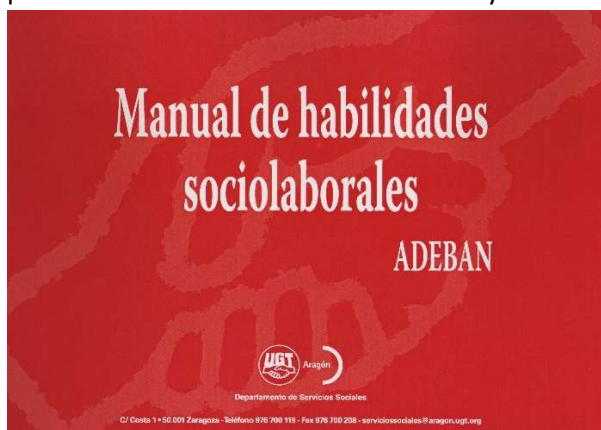
**Si la cama está pegada a la pared, separala un poco para evitar forzar la espalda. Así podrás tener acceso a los lados.**

**BUENAS PRACTICAS PREVENTIVAS...**

**Los productos de limpieza:**

- Antes de usar los productos de limpieza hay que leer las instrucciones de uso correcto. Hay que fijarse en los pictogramas de los envases de limpieza. Algunos pueden ser corrosivos, irritantes... por lo que se aconseja utilizarlos con guantes de protección.
- Nunca hay que mezclar lejía con amoníaco, porque desprenden gas tóxico y podrían provocar quemaduras, irritación, obstrucción de las vías respiratorias...
- Limpia enseguida los líquidos derramados en el suelo, sobre todo los de aceite. Evitarás resbalones y caídas.
- Utiliza productos antideslizantes para abrillantar suelos.

- En las mismas clases de español, introducir una guía básica para la búsqueda de empleo (manual de habilidades sociolaborales). Dicha guía ya está elaborada, pero se trata de transformarla en un español más básico para ellos/as y que no les cueste mucho esfuerzo poder repasarla. También pueden hacerse anotaciones en francés y árabe.





- Teniendo en cuenta que no todos los que participan en el programa acuden a clases, se podrían hacer grupos reducidos de 8-10 personas para centrarse únicamente en conocer la prevención de riesgos laborales y tener dicha guía básica para la búsqueda de empleo.

- El Departamento ya cuenta con numerosos materiales que entregan a los/as usuarios/as que lo necesitan, relacionados con las diferentes áreas de trabajo: bares y restauración, agricultura, servicio doméstico, personal de limpieza y camareros/as de piso.

## 11. DIFICULTADES

Llegados a este punto, se puede afirmar que la elaboración de este trabajo de investigación se ha desarrollado de forma muy pautada, guiada por parte de la directora y con un gran recibimiento por parte de la entidad analizada, en este caso, el Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón.

Solamente, se puede destacar una dificultad que impidió ampliar el número de entrevistas realizadas. El periodo de realización de las entrevistas coincidió con el Ramadán, por lo que algunos/as de los/as usuarios/as llamados a participar no llegaron a hacerlo. La Trabajadora Social responsable del Departamento advirtió de los efectos que causa en los practicantes el Ramadán, que, a su vez, también faltaron al resto de actividades programadas por la entidad.

Esta fue la única dificultad, pero no causó un problema grave, ya que se consiguió hacer quince entrevistas donde el patrón se iba repitiendo, por lo que se considera que los resultados ya eran concluyentes.

Por otro lado, puede ser una dificultad el idioma. En algunos casos, el desconocimiento del idioma dificultaba la comunicación, pero en todos ellos se consiguió obtener la información necesaria. Por tanto, no se considera un problema, sólo un hándicap que se solventó satisfactoriamente.

## 12. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

### 12.1. Bibliografía

- Agrela, B. (2012). Towards a model of externalisation and denationalisation of care? The role of female migrant care workers for dependent older people in Spain. *European Journal of Social Work*, 15 (1), 45-61.
- Ander-Egg, E. (1992). *Introducción al Trabajo Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Avaria, A. (2013). *Desafíos de la migración. ¿Cómo acercarnos a las personas migradas? Miradas de y desde la investigación e intervención social*. Santiago de Chile: Universidad Santo Tomás
- Barrera Algarín, E., Malagón Bernal, J.L. y Sarasola Sánchez, J.L. (2011). "Análisis de la intervención de los trabajadores sociales en el campo de las migraciones" en *Portularia*, 11 (1), pp. 25-36.
- Comisión De Las Comunidades Europeas (1993). *Informe secundario: Exclusión Social, Pobreza y Otros Problemas Sociales en la Comunidad Europea*, ISEC/B/11/93, Luxemburgo: Oficina para las Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw Hill.
- Denzin, N. K. & Lincoln, Y.S. (2012). *Manual de investigación cualitativa. El campo de la investigación cualitativa*. Vol. 1. Barcelona: Gedisa.
- Feito, L. (2007). Vulnerabilidad. *Anales Sis San Navarra*, 30(3).
- Fernández, P. (2008). "La labor de las ONG con los inmigrantes." *La inserción laboral del inmigrante. Servicio de empleo del movimiento por la paz*, (17), 84-87.
- Gallego Ranedo, C. (2002). *La inmigración africana en Zaragoza. Espacio, discurso y memoria de los procesos migratorios en Aragón*. Tarragona: Universitat Rovira i Virgili.
- Garreta, J. (1994). Expectativas educativas y sociales de las familias inmigrantes. *Papers: revista de sociología*, (43), 115-122.
- Giménez, C. (1993) Perfiles del cambio cultural: asimilación, aislamiento, marginación y sincretismo. *Entre Culturas*, (6), 10-19.
- González, I. (2012). Juventud e inmigración. Algunos elementos para el análisis en el contexto español. *Studia Zamorensia*, (11), 87-110.
- Hong, P.Y.P. & Song, I. (2010). Globalization of social work practice: Global and local responses to globalization. *International Social Work*, 53 (5), 656- 670.
- Kaplan, A. (2007) "Las migraciones Senegambianas en España: una mirada desde la perspectiva de género" en FERRÁN INIESTA (Coord.) *África en diáspora: movimientos de población y políticas estatales*. pp. 153-168
- Llano, J. C. (2017). *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de riesgo de pobreza y exclusión social en España 2008-2016*. Madrid: EAPN ESPAÑA.
- Ruiz García, A. (2002) *Migración oaxaqueña, una aproximación a la realidad*. Oaxaca: Coordinación Estatal de Atención al Migrante Oaxaqueño, p 13.
- Sonn, C.C. y Fisher, A.T. (2005). "Immigrant Adaptation: Complicating our understanding of responses to intergroup experiences" en *Community Psychology: In pursuit of liberation and wellbeing*, pp. 348-363.
- Touraine, H. (1998). *Igualdad y diversidad: Las nuevas tareas de la democracia*. México: FCE.



## 12.2. Webgrafía

- Boyd, M. y Grieco, E. (2003) Women and Migration: incorporating Gender into International Migration Theory. Extraído el 11 de junio de 2019 desde [www.migrationinformation.org](http://www.migrationinformation.org)
- Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes del 3 de octubre de 2016, A/RES/71/1, disponible en <https://www.acnur.org/5b4d0eee4.pdf>
- En Acción, Ayuda (2018). *Tipos de migración humana*. Extraído el 17 de abril de 2019 desde <https://ayudaenaccion.org/ong/blog/migraciones/tipos-de-migracion-humana/>
- Fresneda, D. P., Herazo López, D. P., Soto Balanta, L. M., Torres Saac, M., & Valencia Murillo, S. P. (2017). *Diseño e implementación de un programa de bienestar social a través de productos y servicios que permitan una vida laboral más confortable en nuestros colaboradores y a su vez permita el mejoramiento de su calidad de vida*. Extraído el 3 de marzo de 2019 desde <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/17628>
- Pérotin-Dumon, A. (2001). *El género en historia*. Londres: ILAS. Extraído el 11 de junio de 2019 desde <http://www2.sas.ac.uk/ilas>
- Principios y orientaciones prácticas sobre la protección de los derechos humanos de los migrantes en situaciones de vulnerabilidad: Informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, del Consejo de Derechos Humanos de la ONU, 24 de febrero de 2017, A/HRC/34/31, pág.5, disponible en inglés, [www.refworld.org/docid/58b010f34.htm](http://www.refworld.org/docid/58b010f34.htm)



## 13. ANEXOS

### 13.1. Glosario

- ✓ Exclusión social

"Proceso mediante el cual los individuos o grupos son total o parcialmente excluidos de una participación plena en la sociedad en que viven" (Fundación Europea 1995: 4)

- ✓ Indicador AROPE

"Grupo de personas en riesgo de pobreza y/o exclusión social según la Estrategia Europa 2020 se les denomina ERPE (personas En Riesgo de Pobreza y/o Exclusión) o las siglas en inglés AROPE (At Risk of Poverty and/or Exclusión)" (INE)

- ✓ Pobreza absoluta

"La pobreza absoluta se define como la situación en la cual no están cubiertas las necesidades básicas del individuo, es decir, existe carencia de bienes y servicios básicos (normalmente relacionados con la alimentación, la vivienda y el vestido)" (INE)

- ✓ Pobreza relativa

"Sitúa el fenómeno de la pobreza en la sociedad objeto de estudio. Desde esta perspectiva se considera que una persona es pobre cuando se encuentra en una situación de clara desventaja, económica y socialmente, respecto al resto de personas de su entorno. Esta concepción de la pobreza está muy ligada a la noción de desigualdad." (INE)

### 13.2. Guion de las entrevistas

- ¿Cuál es su país de origen? ¿Qué causa hizo que migrara?
- ¿Por qué Zaragoza? ¿Cuánto tiempo lleva viviendo aquí?
- ¿Cuál fue su primer trabajo en Zaragoza? ¿En qué trabaja actualmente?
- ¿Cómo llegó al Departamento? ¿Cómo han trabajado con usted aquí?
- ¿Dispone de vivienda en buenas condiciones? ¿Con quién vive?
- ¿Cuenta con amigos y familiares en Zaragoza?
- El desconocimiento del idioma, ¿ha dificultado su integración social y laboral?
- ¿Qué imagen tiene de sí mismo? (En relación con los aspectos económicos y laborales) ¿Qué aspectos cree que podría mejorar?

### 13.3. Ficha de entrevista

<b>FICHA DE ENTREVISTA</b>		
<b>DATOS DEL INFORMANTE:</b> Nombre y apellidos: Edad: Sexo: Fecha y lugar de nacimiento: Lugar de residencia: Profesión: Estudios: Dirección:                      Población:                      Teléfono:		
<b>REGISTRO</b> Tipo de entrevista: Lugar de la entrevista: Fecha de la entrevista: Entrevistadora: Formato: Duración:	<b>TRANSCRIPCIÓN</b> Archivo informático: Fecha: Número de páginas: Transcriptora:	
<b>RESUMEN DE LOS CONTENIDOS:</b>		

#### 13.4. Consentimiento de grabación de documentos de audio

### CONSENTIMIENTO DE GRABACIÓN DE DOCUMENTOS DE AUDIO

D./Dña. \_\_\_\_\_, mayor de edad, con número de DNI/NIE \_\_\_\_\_ manifiesta voluntariamente que ha sido informado/a del interés que tiene la alumna Sofía Chopo Pérez en grabar su voz para el Trabajo de Fin de Grado de Trabajo Social en la Universidad de Zaragoza que lleva como título provisional y/o definitivo “Acceso al empleo por parte de personas migradas: Análisis de casos de personas de origen extranjero usuarias del Departamento de Servicios Sociales UGT-Aragón”.

Una vez informado/a de la cláusula anterior, otorga su consentimiento expreso para que su voz sea utilizada para ser transcrita en el trabajo anteriormente citado.

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2019

Firmado: