



**Universidad**  
Zaragoza

# Trabajo Fin de Grado

Análisis de la intervención desde el trabajo social dentro del programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional en la Cruz Roja

Analysis of social work intervention within the reception and integration program for international protection applicants at the Red Cross

Autor/es

Micaela Fantova Rodellar

Director/es

Jesús Carreras Aguerri

Grado en Trabajo Social  
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo  
2023/2024

## RESUMEN

---

Este estudio se centra en el papel esencial del trabajador social en el tercer sector, especialmente en la atención a migrantes y refugiados en el contexto actual de la inmigración en España. Se aborda en el marco teórico una amplia gama de temas, desde los procesos migratorios hasta la protección internacional y el asilo, complementado con información sobre las políticas migratorias vigentes.

Se realiza un análisis crítico del impacto directo del trabajador social en organizaciones como Cruz Roja, evaluando minuciosamente los programas de acogida y examinando detalladamente los perfiles de los solicitantes de protección internacional que se benefician de estas iniciativas.

Este enfoque busca una comprensión profunda de la contribución del trabajador social a la mejora de la calidad de vida de los migrantes y refugiados, así como al éxito de las acciones de apoyo implementadas por organizaciones del tercer sector, como Cruz Roja.

**Palabras clave:** Trabajo social, migración, protección internacional, asilo, Cruz Roja.

## ABSTRACT

---

This study focuses on the essential role of the social worker in the third sector, especially in the care of migrants and refugees in the current context of immigration in Spain. The theoretical framework addresses a wide range of topics, from migration processes to international protection and asylum, complemented by information on current migration policies.

A critical analysis is conducted of the direct impact of the social worker in organizations such as the Red Cross, meticulously evaluating reception programs and thoroughly examining the profiles of international protection applicants who benefit from these initiatives.

This approach seeks a deep understanding of the social worker's contribution to improving the quality of life for migrants and refugees, as well as the success of support actions implemented by third sector organizations, such as the Red Cross.

**Keywords:** Social work, migration, international protection, asylum, Red Cross.

## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
2.1 Contexto de las migraciones en España.....	6
2.2 Factores determinantes en la integración.....	7
2.3 Políticas migratorias.....	11
2.4 Protección internacional y asilo.....	15
2.5 Migración y trabajo social.....	18
2.6 Institución de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.....	21
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>24</b>
<b>4. RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>6. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>32</b>
<b>7. ANEXOS.....</b>	<b>35</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Las migraciones humanas son tan antiguas como nuestra presencia sobre la Tierra. Actualmente, y según las Naciones Unidas, un total de 272 millones de personas en el mundo residen en un país diferente a su país de nacimiento. Esto significa que el 3,5 % de la población mundial es migrante. Europa es la región del mundo que acoge a más inmigrantes, con 82 millones de personas, aunque la mitad de ellas proceden de otros países del continente. (Accem)

La migración se presenta como uno de los fenómenos sociales más cambiantes en la actualidad, generando transformaciones significativas tanto en las naciones receptoras como en aquellas de origen (Baker, 2000). Esta realidad la podemos observar en España, como lo señala la información proporcionada por la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), donde podemos observar que en el año 2023 más de 163,000 individuos presentaron solicitudes de asilo, representando un incremento del 37% en comparación con el año anterior. Sin embargo, solo se concedió el asilo a 12 de cada 100 personas, reflejando una disminución del 4.5% en comparación con el año anterior.

Esto plantea un desafío significativo, ya que el bienestar de ambas partes dependerá en gran medida de la gestión y el éxito de este proceso migratorio. Por ende, resulta esencial examinar de qué manera se está llevando a cabo la integración y cómo se puede intervenir para lograr procesos que fomenten la convivencia y el bienestar entre los grupos involucrados.

Por lo tanto, en este estudio se lleva a cabo un análisis de caso, empleando una combinación de una entrevista cualitativa y una recopilación de datos secundarios provenientes de diversas fuentes. Inicialmente, se contextualizan las distintas categorías de personas desplazadas forzosamente encontradas en el estudio. Luego, se realiza un breve repaso sobre la dinámica migratoria en España durante los últimos años, seguido de una síntesis acerca de los principales factores que influyen en el proceso de integración.

Además, se efectúa un análisis conciso sobre las diferentes políticas migratorias tanto a nivel europeo como nacional, junto con una explicación breve sobre la protección internacional y el asilo. Se explora la interrelación entre el trabajo social y la migración, destacando cómo Cruz Roja desarrolla su programa de acogida e integración para personas solicitantes de protección internacional, el cual constituye el punto focal de nuestra investigación. Finalmente, se procede al análisis de los datos obtenidos en las entrevistas con las trabajadoras sociales, presentando los resultados correspondientes. Luego, se elaboran las conclusiones finales del estudio, ofreciendo un cierre reflexivo y significativo sobre el trabajo realizado.

La elección de este tema se debe a mi experiencia durante las prácticas externas en el área del programa de acogida e integración para personas solicitantes de protección internacional en la Cruz Roja. Allí, bajo la supervisión de dos trabajadoras sociales, a quienes se les realiza la entrevista en este trabajo, pude aprender sobre el asilo, la protección internacional y el funcionamiento del programa, entre otros aspectos. La experiencia positiva y mi interés por profundizar en este ámbito me llevaron a centrar mi TFG en esta área. Por último, quiero expresar mi gratitud a estas dos trabajadoras sociales por todas las enseñanzas impartidas durante las prácticas y por su disponibilidad para participar en la entrevista de este trabajo.

## 2. MARCO TEÓRICO

---

Es una realidad que en los últimos años se ha registrado un incremento en la migración hacia España procedente de diversas naciones y motivada por una variedad de razones. Las estadísticas recopiladas por el Instituto Nacional de Estadística (2023) respaldan esta afirmación. “De este total, 41.995.741 tenían nacionalidad española (el 87,3%) y 6.089.620 nacionalidad extranjera (el 12,7%), lo que supuso un 10,5% de extranjeros más que el año anterior.”

En el más reciente informe de Tendencias Globales de ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados), publicado en junio de 2023, se detallan los principales patrones estadísticos del desplazamiento forzado a nivel mundial. En este informe se indica que hacia finales de 2022, había 108,4 millones de personas desplazadas por la fuerza en todo el mundo como consecuencia de persecuciones, conflictos, violencia, violaciones de los derechos humanos o eventos que perturbaron seriamente el orden público. Entre ellas encontramos 35,3 millones de refugiados, 62,5 millones de personas desplazadas internas, 5,4 millones de solicitantes de asilo y 5,2 millones de otras personas que necesitan protección internacional, la población que recibe protección o asistencia de ACNUR asciende a 112,6 millones. A continuación, se realizará una breve explicación de cada uno de los términos referidos. En lo que respecta a España, ocupa el cuarto lugar entre los principales receptores de nuevas solicitudes de asilo individual, con un total de 118,800 solicitudes, detrás de Estados Unidos, Alemania y Costa Rica.

Las *personas desplazadas internas* según la ley Nº 28.223 (2004): Ley sobre los Desplazamientos Internos, son “Las personas o grupo de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida.”

Un *solicitante de asilo* es aquel individuo que escapa de su país en busca de protección internacional (o "asilo") en otro país. Dicho individuo presenta formalmente al país de asilo la solicitud para que se le reconozca su condición de refugiado, aunque su petición todavía no ha sido evaluada de manera concluyente.

La categoría *otras personas que necesitan protección internacional* fue utilizada por primera vez en el informe semestral de 2022 y hace referencia a: “Personas que se encuentran fuera de su país o territorio de origen, generalmente porque han sido desplazadas por la fuerza a través de fronteras internacionales, que no han sido reportadas en otras categorías (personas solicitantes de asilo, refugiados, personas en situación similar a los refugiados) pero que es probable que necesiten protección internacional y que requieran protección contra el retorno forzoso y acceso a los servicios básicos de forma temporal o a largo plazo”.

En cuanto al término *refugiado*, es muy común que los términos "refugiado" y "migrante" puedan dar lugar a confusión, ya que ambos se refieren a personas que se trasladan de un lugar a otro, pero con diferencias notables en cuanto a sus motivaciones, derechos legales y protecciones internacionales. Por supuesto, es indiscutible que todas las personas que se desplazan merecen un trato digno y el respeto de sus derechos humanos, sin embargo, los refugiados son aquellos que, debido a la

situación en su país de origen, no pueden regresar a casa. Los primeros reglamentos escritos sobre refugiados emergieron tras la Primera Guerra Mundial. A partir de este conflicto bélico, se hicieron evidentes los masivos desplazamientos de individuos que escapaban de las zonas de guerra, generando en la Europa de la postguerra una situación de desarraigo para miles de personas de sus lugares de origen. Estos sucesos tuvieron una pronta repercusión a nivel internacional con la instauración, por parte de la Liga de Naciones, de la primera Oficina del Alto Comisionado para Refugiados en 1921, cuya dirección recayó en Fridtjof Nansen, bajo el título de Alto Comisionado de la Sociedad de las Naciones para los Refugiados.

Unos años más tarde, en 1950, el concepto de refugiado fue plasmado en el Estatuto del ACNUR. En este documento se definen por primera vez y de manera precisa los elementos necesarios para obtener la condición de refugiado, que incluyen la existencia de un temor justificado de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad u opinión política, además de encontrarse fuera del país de origen y no poder o no querer regresar debido a ese temor o razón, o no querer aceptar la protección de dicho país. También se contempla el caso del apátrida. Por otro lado, se establece como motivo de exclusión haber cometido delitos que puedan ser objeto de extradición y que vayan en contra de los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

## 2.1 Contexto de las migraciones en España

En los últimos años, la inmigración en España ha pasado a ser considerada un problema político. Inicialmente, el tema de la inmigración entró en la agenda política alrededor de 1985, pero no fue hasta finales de los noventa que se convirtió en un tema importante para la sociedad en general. Esto sugiere que el gobierno se preocupó por la inmigración antes que la sociedad. Se puede argumentar que esta preocupación social fue en gran medida fomentada por el gobierno y los medios de comunicación, que amplificaron el tema para generar en la opinión pública una percepción favorable hacia las estrategias propuestas para gestionarlo, buscando así la aceptación. De esta manera, la inmigración pasó de ser una simple condición a ser reconocida como un problema y se convirtió en una prioridad en la agenda política y social. Hasta 1985, no había indicadores significativos que mostraran la necesidad urgente de abordar la inmigración en España, al menos no en términos del número de extranjeros que llegaban al país. Es relevante señalar que la consideración de la inmigración como un problema por parte del gobierno coincidió con la entrada de España en la Unión Europea en enero de 1986. En ese mismo año, se firmó el Acta Única Europea, que estableció un programa para armonizar las políticas de inmigración a nivel europeo. En este contexto, el 1 de julio de 1985 se promulgó la Ley de Extranjería, la cual se enfocaba en los mecanismos de admisión y control de inmigrantes.

La situación cambió a finales de los años ochenta cuando España dejó de ser un país de emigrantes y se observó una inversión en el flujo migratorio. Primero regresaron emigrantes españoles debido a la consolidación de la transición democrática, seguidos por inmigrantes del norte de Europa (conocidos como inmigrantes de élite) y, posteriormente, por trabajadores no cualificados de países en desarrollo. El flujo de inmigrantes continuó creciendo durante los años noventa, lo que llevó a los medios de comunicación y al gobierno a designar el año 2000 como el "año de la inmigración". Desde

entonces, la inmigración se ha asumido como un factor estructural e irreversible, ocupando tanto la agenda política como la social.

Se puede afirmar que la solución elegida para abordar el problema del creciente flujo migratorio se concretó con la aprobación de la nueva Ley de Extranjería (4/2000), que reconoció derechos fundamentales a los inmigrantes y contó con el consenso de varias fuerzas políticas. Así, la atención se centró en las políticas de control del flujo y la estancia de inmigrantes, estableciendo una distinción conceptual y jurídica entre los inmigrantes comunitarios, que gozan de libre circulación por los compromisos de la UE, y los extracomunitarios, considerados como el "verdadero problema" (Fernanda, 2007).

Por otro lado, en cuanto a los espacios laborales ocupados por trabajadores extranjeros muestran una diversificación y polarización, impulsada por la globalización económica. Se observa la formación de "nichos" laborales donde su presencia es destacada. En general, los inmigrantes, tanto comunitarios como no comunitarios, están más presentes en la agricultura, en servicios y en construcción, así como su papel en la industria.

En cuanto a la discriminación laboral, se ha prestado poca atención a las prácticas discriminatorias basadas en nacionalidad o raza en el acceso al empleo y promoción interna. Esto se debe a que los inmigrantes suelen trabajar en sectores con desregulación y falta de criterios formales de medición. Sin embargo, estudios han mostrado que los trabajadores autóctonos tienen al menos tres veces más oportunidades de ser contratados que los inmigrantes marroquíes en igualdad de condiciones. Además, la política gubernamental de inmigración vincula la estabilidad jurídica de los trabajadores extranjeros a su situación laboral, lo que dificulta su inserción en la sociedad española debido a la precariedad laboral (Aja, 1999).

## 2.2 Factores determinantes en la integración

En consonancia con diferentes artículos sobre los factores al proceso de integración, se pretende comprender de qué manera estos elementos pueden alterar las cogniciones, emociones y conductas de los inmigrantes, generando efectos directos en su salud, nivel de satisfacción y bienestar durante esta experiencia. Vale la pena señalar que estas influencias también tendrán repercusiones en el bienestar de la comunidad receptora.

La exposición de estos factores se llevará a cabo considerando tres dimensiones fundamentales inherentes al fenómeno migratorio, respaldadas por diversos estudios y la experiencia de expertos en la materia: 1) las características del proceso de adaptación y aculturación; 2) las características individuales de afrontamiento de los inmigrantes; 3) el tipo de sociedad de acogida y las redes sociales de los inmigrantes (Ferrer, Palacio, Hoyos, Madariaga, 2014).

### *Adaptación y aculturación*

Una de los primeros intentos para entender la integración de los inmigrantes en la cultura receptora fue formulada a principios del siglo pasado a través de la teoría del Crisol de Razas (Melting Pot).

La expresión inglesa fue creada por Israel Zangwill en la obra teatral de 1908 *The Melting Pot* y desde entonces se ha empleado para describir el singular proceso de integración de los inmigrantes en los Estados Unidos. El concepto del melting pot se fundamenta en la noción de americanización, que parte de la suposición de la superioridad de la cultura anglosajona. Esta teoría sugiere que la plena adaptación a la sociedad exige la renuncia total a la cultura ancestral de los inmigrantes.

El concepto de melting pot implica el intercambio de valores para formar un nuevo sistema cultural, donde los inmigrantes son aceptados. Este nuevo grupo no reconoce la existencia de minorías y se asumía que Estados Unidos se convertiría en un melting pot, donde diferentes grupos y nacionalidades dejarían atrás sus discursos y costumbres para adoptar la identidad estadounidense. Se suponía que el lenguaje y la cultura evolucionarían a lo largo de las generaciones, ya que se ofrecía igualdad de oportunidades a personas de todos los grupos. Cuando la superioridad de la población autóctona era aceptada y emulada, este proceso de aculturación se denominaba americanización.

No obstante, la noción de melting pot encierra una perspectiva romántica de las interrelaciones étnicas. En 1963, la obra *Beyond The Melting Pot* de Nathan Glazer y Daniel P. Moynihan superó la concepción de las teorías sobre la inferioridad de los grupos. Otra crítica a este modelo de mezcla cultural sugería que, en lugar de ser un melting pot, se observaba una transmutación en la cual los ingredientes eran transformados hacia la idealización del modelo anglosajón. Por consiguiente, el principal obstáculo para la integración era la discriminación, el racismo y la falta de tolerancia, manifestados en políticas discriminatorias antimigrantes y la presencia de desigualdades en las minorías étnicas. Ejemplos de racismo y discriminación se evidencian en políticas de exclusión, como el fenómeno conocido como "el peligro amarillo", que simboliza el racismo blanco en respuesta a la inmigración oriental. A modo de ilustración, el artículo XIX de la Constitución de California, vigente de 1879 a 1952, prohibía a las corporaciones contratar trabajadores de origen chino (Steinfeld, 1970).

En otros estudios se observa la presencia del mercado laboral dual, que tiene en cuenta los recursos de la etnicidad y se refleja en desigualdades laborales. Este mercado conlleva conflictos debido al desplazamiento de la fuerza laboral cara por la barata, generando un antagonismo racial y étnico evidente en movimientos de exclusión y en la persistencia de un sistema de castas (Bonacich, 1972).

Este proceso mencionado anteriormente, de adaptarse o resistirse a los cambios, suele denominarse comúnmente como aculturación. En las ciencias sociales, la corriente difusionista, surgida a principios del siglo XX, destaca por su decidido enfoque en comprender el fenómeno cultural. Argumenta que el mecanismo de "difusión" es más efectivo que otros para explicar el enriquecimiento cultural progresivo de las sociedades. Según esta perspectiva, el concepto de difusión abarca todas las particularidades de los contactos interculturales que han ocurrido y siguen ocurriendo en la evolución de diversas comunidades humanas, siendo la aculturación una manifestación clave.

Dentro de la corriente difusionista, Herskovits propone una definición de aculturación como la "transmisión cultural conseguida". Esto implica la transferencia de elementos culturales de una sociedad a otra, con un proceso y dispositivos que podemos deducir, ya que su manifestación ha ocurrido en un tiempo ahistórico. De este modo, la aculturación se percibe como un fenómeno histórico con pasado, presente y futuro, sujeto a observación y explicación en términos de cómo,

cuándo, dónde y quiénes están involucrados en eventos culturales específicos. Este enfoque la posiciona como una línea de estudio.

También podemos hallar definiciones del fenómeno de aculturación en el ámbito de la sociología. Barnett H.G define la aculturación como el inicio del cambio cultural mediante la conjunción de dos o más sistemas culturales autónomos, funcional solo para grupos con niveles comparativamente equivalentes en lo económico, político y cultural.

A pesar de las diversas perspectivas, se parte de la premisa común de entender la aculturación como un proceso ligado a la cultura. En las ciencias sociales, especialmente en la sociología, predominan enfoques funcionalistas que ven la aculturación como el abandono y absorción simultáneos de comportamientos culturales. Se ha conceptualizado tanto desde una perspectiva simétrica, donde ambas culturas modifican voluntariamente su comportamiento, como desde una asimétrica, donde una cultura impone sus reglas en un contexto de poder. Recientemente, Gaete ha propuesto un marco teórico que no difiere sustancialmente de los análisis anteriores. Se destaca la importancia de un enfoque crítico para entender la aculturación como un indicador de desestructuración social y cultural, asociado al contacto interétnico. Sin embargo, se enfatiza la necesidad de una aplicación multilineal y comprehensiva del concepto en un sentido dialéctico.

#### *Características individuales de afrontamiento de los inmigrantes*

Berry define la aculturación psicológica como el proceso por el cual las personas experimentan cambios al entrar en contacto con otra cultura, participando así en las transformaciones generales de su propia cultura (Berry, 1990). Lo innovador en su enfoque es que reconoce que la aculturación afecta a ambas culturas involucradas, tanto a la minoritaria (población inmigrante) como a la mayoritaria (población autóctona), aunque admite que la población minoritaria suele experimentar una influencia más significativa.

Un componente fundamental de las investigaciones de Berry es su análisis de las "actitudes de aculturación", basadas en la diferenciación entre dos preferencias: (1) preservar la propia cultura e identidad, o (2) interactuar con la sociedad de acogida y participar junto a otros grupos culturales (Berry, 2005).

La combinación de respuestas a ambas dimensiones (Sí/No) da lugar al conocido Modelo de Berry (Berry y cols., 1989), que presenta cuatro posibles actitudes de aculturación:

- Integración: Sí/Sí: Deseo de mantener la identidad cultural del grupo minoritario mientras se abre y se relaciona con los grupos de la sociedad de acogida.
- Asimilación: No/Sí: Deseo de abandonar la identidad cultural de origen y orientarse hacia la sociedad de acogida.
- Separación/Segregación: Sí/No: Deseo de preservar la identidad y tradiciones propias, sin relacionarse con el grupo de la sociedad de acogida. Esta actitud se denomina separación cuando es resultado de la voluntad del grupo minoritario y segregación cuando es impuesta por el grupo dominante.

- **Marginación/Exclusión: No/No:** Se produce marginación cuando los individuos o grupos minoritarios pierden el contacto cultural y psicológico tanto con su sociedad de origen como con la sociedad de acogida. La exclusión ocurre cuando es impuesta por el grupo dominante, eliminando cualquier posibilidad del grupo subordinado de mantener sus raíces e integrarse en la nueva sociedad.

En cuanto a las estrategias de afrontamiento de inmigrantes, en 2005, Lahoz y Forns llevaron a cabo un estudio centrado en el estrés experimentado por inmigrantes. Utilizaron un Cuestionario de Salud General que evaluaba el bienestar psicológico a través de cuatro escalas, así como un Cuestionario de Respuestas de Afrontamiento compuesto por tres secciones. Este cuestionario fue aplicado a 38 individuos de diversas nacionalidades, incluyendo 21 mujeres y 17 hombres, con edades comprendidas entre los 19 y 75 años. Los participantes eran usuarios del SAPPPIR (Servicio de Atención Psicopatológica y Psicosocial a Inmigrantes y Refugiados) y del SATMI (CAP Salud Mental Ciutat Vella "Sant Joan de Deu"). El objetivo principal de este estudio fue analizar la evaluación de las características de los estresores y su correlación con la elección de estrategias de afrontamiento utilizadas para hacer frente a dichos estresores.

El estudio reveló que ciertos aspectos de los estresores, como la experiencia previa, la previsibilidad, la percepción de amenaza y la falta de beneficio, están relacionados con la salud de los inmigrantes. Además, la elección de estrategias de afrontamiento está influenciada por factores como la experiencia previa, la previsibilidad y la percepción de amenaza. En términos de salud mental, la sintomatología se asoció con la falta de experiencia previa, la incertidumbre y la ausencia de beneficio en el afrontamiento. Es esencial destacar que la incertidumbre sobre la ocurrencia de eventos estresantes se relacionó con mayor sintomatología, resaltando la importancia de la anticipación y la percepción de control. Además, la capacidad percibida de extraer aspectos positivos del afrontamiento se vinculó a menos síntomas somáticos, depresión grave y malestar general, subrayando la relevancia de fomentar una perspectiva beneficiosa en la gestión del estrés. En resumen, los resultados resaltan la complejidad de los factores que afectan la salud mental de los inmigrantes, destacando la necesidad de intervenciones que aborden tanto las condiciones objetivas como la percepción subjetiva de los estresores para mejorar su bienestar psicológico y estrategias de afrontamiento.

#### *Sociedad de acogida y redes sociales de los inmigrantes*

Desde la década de los 90, la sociedad en Aragón y España tomó conciencia de que la inmigración ya no era un fenómeno temporal, sino permanente, lo que generó una creciente preocupación política y social por abordar esta nueva realidad. Paralelamente, surge un debate intenso sobre quién debería encargarse de la integración y cómo llevarla a cabo. Sintetizando los diversos usos del término integración, podemos identificar al menos los siguientes componentes:

- La integración no implica asimilación. Cualquier política orientada en este sentido enfatiza la importancia del respeto y la preservación de la identidad y la cultura de origen de los inmigrantes. Actualmente, se busca una relación bidireccional; no se trata de imponer una "integración" donde los demás se asimilen a nosotros, sino de fomentar un proceso en el que ambas partes se enriquezcan mutuamente.

- La igualdad de trato es fundamental, asegurando que las personas inmigrantes gocen de idénticos derechos que los nativos. Se hace hincapié en los derechos sociales, como la educación, la atención médica y la vivienda, y cada vez más se aboga por reconocer derechos políticos desvinculados de la nacionalidad, asociándolos a un concepto más inclusivo y menos limitado, como es la ciudadanía.
- Fomentar la comprensión mutua entre la comunidad receptora y las personas inmigrantes, considerando que sería más adecuado referirse a una sociedad integrada, donde todos sus miembros tienen la oportunidad de ejercer sus derechos y responsabilidades.
- El propósito último de la integración sería el funcionamiento convencional de las personas extranjeras en nuestra comunidad, poniendo especial énfasis en su acceso regular a los recursos sociales. Sin embargo, es crucial recordar que nuestra sociedad no es uniforme, y hay notables y significativas disparidades incluso entre los propios nativos.

Se observan dos perspectivas enfrentadas sobre la inmigración: una que la considera necesaria debido al envejecimiento en muchas sociedades del primer mundo, y otra que la cuestiona, generando reticencias por la complejidad de integración en términos de número de personas, plazos y recursos. Es crucial contextualizar los distintos modelos de integración, que varían según contextos sociales, culturales y tradiciones cívicas. Estas diferencias tienen un impacto significativo en entornos cercanos, como se evidencia al comparar sociedades que han gestionado procesos migratorios previos como Cataluña con aquellas que han sido emisoras de población como Aragón. (Mateo, 2005).

### 2.3 Políticas migratorias

“Las migraciones son actualmente un tema relevante en la agenda política de los estados europeos, y particularmente de España, al ser una de las puertas de entrada al continente desde el mar Mediterráneo. Ante este escenario marcado por el crecimiento de la diversidad cultural y la desigualdad socioeconómica, la necesidad de contar con políticas e iniciativas para favorecer la integración de la población migrante es cada vez más imperiosa” (Estalayo, 2021).

En relación al enfoque global sobre la migración, el 11 de Diciembre de 2018 , nos encontramos con el primer acuerdo intergubernamental bajo los auspicios de las Naciones Unidas, donde los Jefes de Estado y de Gobierno se reunieron para discutir cuestiones relacionadas con la migración y los refugiados, creando “El Pacto Mundial”.

Este acuerdo refleja el compromiso de los estados con la cooperación internacional en materia migratoria, respetando su soberanía para regular el ingreso y la permanencia en su territorio. Este pacto ofrece una oportunidad para mejorar la gobernanza migratoria, abordar los desafíos actuales y potenciar la contribución de los migrantes al desarrollo sostenible, alineado con los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. El Pacto Mundial está diseñado para:

- Promover la colaboración global en la gestión de la migración internacional

- Ofrecer una gama completa de alternativas para que los países puedan elegir políticas que aborden los desafíos más urgentes relacionados con la migración internacional
- Permitir a los estados adaptar la implementación según sus circunstancias y capacidades migratorias

En términos jurídicos, el Pacto Mundial sobre migración no implica obligaciones vinculantes ni consecuencias por su incumplimiento, pero establece expectativas normativas que podrían evolucionar hacia normas más sólidas en el futuro. Los Estados han dejado claro que el Pacto no busca establecer nuevas normativas ni limitar su derecho a controlar el ingreso a su territorio. Además, el Pacto no crea categorías de migrantes con beneficios diferenciados, es decir, el Pacto se utiliza para interpretar normas existentes sobre migración, aunque algunos Estados rechazan esta tendencia, argumentando que contradice su soberanía al imponer interpretaciones no consensuadas (Fajardo, 2019).

Por otro lado, nos encontramos con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, donde se reconoce el derecho a emigrar, es decir, a abandonar el país, pero no el derecho a inmigrar, es decir, el derecho a entrar en un país (artículo 13). También, en el artículo 14 se establece el derecho a buscar asilo bajo ciertas circunstancias, mientras que el artículo 1 proclama que todos tienen “el derecho a una nacionalidad”. La segunda parte del artículo 15 estipula que “A nadie se le privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar de nacionalidad”. La Declaración Universal no explícitamente aborda la responsabilidad de los estados de permitir la entrada de inmigrantes, sostener el derecho de asilo y otorgar la ciudadanía a residentes y ciudadanos extranjeros. Estos derechos carecen de destinatarios específicos y no parecen establecer obligaciones específicas que deben cumplir las segundas y terceras partes involucradas. A pesar del carácter transnacional de estos derechos, la Declaración respeta la soberanía de los estados individuales. De esta manera, se introducen en la lógica de los documentos legales internacionales más amplios una serie de contradicciones internas entre los derechos humanos universales y la soberanía territorial (Benhabib, 2004).

En conclusión, tanto el Pacto Mundial sobre migración como la Declaración Universal de los Derechos Humanos reflejan un compromiso general de los estados con la cooperación internacional en materia migratoria y el respeto a los derechos humanos. Sin embargo, ambos documentos presentan una falta de exigencia clara hacia los estados en términos de obligaciones vinculantes y consecuencias por su incumplimiento. Esta falta de exigencia puede generar un vacío en la protección efectiva de los derechos de los migrantes y refugiados, así como en la regulación de la migración internacional.

En el contexto europeo, los Estados miembros y la UE comparten las competencias en políticas migratorias (Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea). Se pueden hallar regulaciones compartidas y posteriormente disposiciones de ejecución en cada Estado miembro, lo que resulta en que las normativas y políticas migratorias no sean uniformes entre los distintos Estados miembros. Además, no existe una entidad de la UE responsable de tramitar las solicitudes de asilo. Fundamentalmente, la migración hacia Europa y dentro de ella está regida por una combinación de leyes nacionales, legislación comunitaria y otros compromisos internacionales asumidos por los Estados miembros de la UE. Todo esto conduce a una disparidad en el cumplimiento por parte de los

Estados, lo que resulta en un alto número de procedimientos de infracción iniciados por la Comisión Europea contra los Estados miembros, principalmente debido a la dificultad en la gestión de la soberanía en estos aspectos. El fundamento jurídico para las políticas migratorias lo encontramos en el artículo 79 del TFUE, que establece:

“La Unión desarrollará una política común de inmigración destinada a garantizar, en todo momento, una gestión eficaz de los flujos migratorios, un trato equitativo de los nacionales de terceros países que residan legalmente en los Estados miembros, así como una prevención de la inmigración ilegal y de la trata de seres humanos y una lucha reforzada contra ambas.”

No obstante, el artículo 80 del TFUE deja claro que estas políticas “se regirán por el principio de solidaridad y de reparto equitativo de la responsabilidad entre los Estados miembros, también en el aspecto financiero”. Todo esto significa que cada Estado es responsable del número total de migrantes que va a admitir con propósitos laborales, de las determinaciones finales sobre migración y, por ende, de las condiciones para obtener el permiso de residencia y trabajo que les permitan a esos ciudadanos de otros Estados obtener los documentos necesarios para llevar a cabo sus actividades y reunirse con sus familiares.

En relación a lo anteriormente nombrado, el Parlamento Europeo ha aprobado la reforma de la política de migración y asilo de la Unión Europea este 10 de abril de 2024, el cual consiste en un elaborado paquete de cinco medidas legislativas que ahora solo necesita la luz verde de los Estados miembros para entrar en vigor. La reforma pretende que los países dejen de 'ir por libre' en este sentido, unificando la gestión migratoria, incluida la identificación de los solicitantes de asilo o la aceleración de los procedimientos fronterizos y el reasentamiento de los refugiados. Las cinco leyes que incluye el paquete han recibido 300 votos a favor y 270 en contra.

El nuevo pacto es una revisión integral de todos los aspectos internos de la migración, es decir, de todo lo que ocurre una vez que un solicitante de asilo llega al territorio del bloque. Contrariamente a los objetivos perseguidos por el pacto con esta revisión, estas modificaciones implican que para las personas que escapan de conflictos, persecución o inseguridad económica, estas enmiendas representarán una reducción en la protección y un incremento en el riesgo de sufrir violaciones de derechos humanos en toda Europa, como expulsiones ilegales y violentas, detenciones arbitrarias y discriminación por parte de las fuerzas policiales. El principal motivo de preocupación ha sido el procedimiento fronterizo acelerado: aunque los funcionarios de la UE argumentan que este procedimiento más corto establecerá plazos claros para los solicitantes y reducirá el retraso administrativo, las organizaciones humanitarias aseguran que negará a los solicitantes de asilo una evaluación justa y completa, aumentando las probabilidades de deportación, es decir, serán retenidos en centros mientras se examina su caso de forma acelerada, con el objetivo de devolver más rápidamente a los solicitantes de asilo rechazados.

Unas 161 organizaciones de Derechos Humanos habían solicitado a los eurodiputados que rechazaran el Pacto, manifestando su preocupación por la "detención de familias con niños" y la "criminalización" de los exiliados. Desde la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR) se denunció que el acuerdo “socava aún más el derecho de asilo y los derechos humanos en la UE”. Según la

organización, esta reforma supondrá imponer aún más obstáculos para acceder al procedimiento de protección internacional.

Como se mencionó anteriormente, España comenzó a definir su visión sobre la integración de inmigrantes tras su ingreso en la Unión Europea en 1986, cuando el fenómeno de la inmigración ganó relevancia sobre la emigración. En España, las políticas de integración son diseñadas por el gobierno central, pero la implementación de estas acciones es delegada a las Comunidades Autónomas y administraciones locales, bajo la supervisión del gobierno. En las últimas dos décadas, ha habido una delegación de la gestión de los servicios sociales por parte de la Administración pública, trasladando esta responsabilidad a organizaciones no gubernamentales y empresas privadas. Esto ha creado un sistema mixto de servicios sociales y una privatización de la asistencia y atención a la población migrante (Gil Araujo, 2006, Ortega Pérez, 2018). Actualmente, los principales actores que influyen en las medidas de integración incluyen sindicatos, partidos políticos, entidades de apoyo a inmigrantes y asociaciones de inmigrantes (Fernández Suárez, 2018).

Lo mencionado anteriormente lo podemos encontrar plasmado en la Constitución Española de 1978, la cual establece en el artículo 13 que las libertades de las personas extranjeras se regularán según los tratados y la ley, diferenciándose del derecho de participación de los ciudadanos españoles en asuntos públicos. El artículo 148 permite a las Comunidades Autónomas asumir competencias en Asistencia Social y Sanidad, mientras que el artículo 149 asigna al Estado competencias exclusivas en nacionalidad, inmigración, emigración, extranjería y asilo. Así, la regulación de extranjería es responsabilidad del Estado, mientras que la integración y los permisos de trabajo son competencias autonómicas (Fernández Suárez, 2015).

Por otra parte, aunque la primera ley de Extranjería se promulgó en 1985, cuando la inmigración comenzó a ser vista como un problema y se convirtió en un tema central en la política nacional (Agrela y Dietz, 2005), los primeros esfuerzos para gestionar la diversidad o promover la "integración" se realizaron durante los años noventa. En esa época, la inmigración era percibida como un problema de seguridad nacional y cultural, y se estigmatizaba como una amenaza para el funcionamiento de la democracia (Gil Araujo, 2006, 2010). Así surgió en diciembre de 1994 el Plan para la Integración Social de los Inmigrantes (PISI) como el primero de los planes a nivel estatal, que aunque destacaba los derechos sociales y civiles de los migrantes, no abordaba de manera integral la integración ni la coordinación entre las administraciones (Laparra y Martínez de Lizarrondo, 2003). A través de este plan y el RD 490/1995 (Soriano-Miras, 2011), se establecieron el Foro para la Integración Social de los Inmigrantes, un órgano consultivo del Gobierno, y el Observatorio Permanente de la Inmigración (OPI), un instrumento para monitorizar la inmigración y la integración y sugerir políticas (Illamosa Dausà, 2011). La cooperación entre los distintos niveles de gobierno se realiza a través de tres entidades principales: la Comisión Interministerial de Extranjería, la Conferencia Sectorial sobre Inmigración y el Foro para la Integración Social de los Inmigrantes (European Commission).

La implementación de estos mecanismos y estrategias parece reflejar la preocupación por mantener el control a través de la promoción del concepto de Estado-nación, lo cual está vinculado con la construcción de identidades y diferencias. El enfoque de estas políticas consiste en inducir a los

migrantes a adoptar las normas, costumbres y aspectos culturales de la sociedad receptora, puede entenderse como una forma de ejercer control y regular los flujos migratorios (García Juan, 2015). Es mediante este complejo conjunto de normas y leyes que las personas migrantes se convierten en los principales sujetos de intervención política, bajo el pretexto de la necesidad de integrarse para acceder a ciertos derechos (Sebastiani, 2014).

En esta línea, debemos destacar la Ley Orgánica 4/2000 del 11 de Enero sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, que representa el primer intento concreto de establecer un marco regulador para la integración de los inmigrantes y una política migratoria "seria y rigurosa" (Soriano-Miras, 2011). Esta ley representó un avance significativo en los derechos de los extranjeros, tanto en situación regular como irregular. Sin embargo, las reformas posteriores han reducido estos avances, centrándose principalmente en aumentar el control fronterizo y combatir la inmigración irregular, mientras se defiende la integración de los "inmigrantes legales".

En síntesis, la política migratoria hasta ahora se ha centrado en la regularización, descuidando la atención a la irregularidad, priorizando la represión sobre la intervención social, ha habido falta de coordinación entre las administraciones, y la responsabilidad de la atención a los inmigrantes ha recaído en entidades no gubernamentales y sindicatos.

## 2.4 Protección internacional y asilo

La protección internacional abarca tanto el asilo, que se otorga a los refugiados, como la protección subsidiaria, que se concede a los extranjeros que no califican como refugiados pero enfrentan riesgos particulares y no pueden retornar a su país de origen.

La PI se concede a los refugiados y a los extranjeros que no cumplan los requisitos para ser considerados refugiados pero que no puedan regresar a su país de origen porque se enfrentarían a un riesgo real de sufrir alguno de estos daños:

- Condena a pena de muerte.
- Tortura o tratos inhumanos o degradantes.
- Amenazas graves contra la vida o la integridad como consecuencia de situaciones de violencia indiscriminada.

Así mismo, estas personas reciben protección subsidiaria.

La PI puede ser solicitada en dos instancias: al llegar a España y no poder ingresar al territorio español en el puesto fronterizo, o si ya se encuentra en España, ya sea en las comisarías de Policía autorizadas o en los Centros de Internamiento de Extranjeros. La solicitud debe ser presentada personalmente e implica la realización de una entrevista, donde se puede contar con la presencia de un intérprete y un abogado. Durante la entrevista, el funcionario ayudará a describir los hechos relevantes para la solicitud, por lo que se deben explicar todas las razones que justifican la solicitud de protección internacional y cómo se llegó a España.

Los principales derechos que tiene un solicitante de PI son:

- A ser documentado como solicitante de protección internacional.
- A permanecer en España hasta que se resuelva su solicitud, salvo reclamación de otro país de la Unión Europea o de un país tercero en virtud de las obligaciones contraídas con órganos judiciales penales internacionales.
- A ser asistido por un abogado, de forma gratuita si no puede pagarlo..
- A la asistencia de intérprete en una lengua en que usted pueda explicarse con facilidad.
- A que su solicitud sea comunicada al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en España.
- A conocer el contenido del expediente en cualquier momento.

Del mismo modo, aquellos que soliciten protección internacional podrán recibir asistencia que asegure la satisfacción de sus necesidades básicas. Los solicitantes de asilo que carezcan de recursos económicos suficientes para cubrir sus necesidades y las de sus familiares podrán acceder a un programa de acogida y apoyo administrado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones en colaboración con ONG's. Para ello, deben comunicarse con las entidades encargadas de la acogida inicial en la provincia donde se encuentren (ACCEM, CEAR y Cruz Roja).

La última fase de la protección internacional es la fase de resolución, en ella existen dos posibles resultados, favorable o desfavorable. Si la decisión es favorable, el individuo será reconocido como refugiado o como persona bajo protección subsidiaria, con ello podrá beneficiarse de servicios sociales, educativos y sanitarios que presten las Administraciones públicas competentes y, además, tendrán los siguientes derechos :

- No ser devuelto al país de origen.
- Autorización de residencia y trabajo permanente.
- Obtener documento de identidad y, en su caso, de viaje.
- Reagrupación de familiares directos.
- Acceso a servicios públicos de empleo, a la educación, a la asistencia sanitaria, a la vivienda, a la asistencia y servicios sociales, a programas de atención a personas víctimas de violencia de género, a la seguridad social, a programas de integración, a la formación continua y al procedimiento de reconocimiento de títulos académicos y profesionales en las mismas condiciones que los españoles.
- Acceso a programas de integración específicos que se establezcan.
- Reducción en los plazos de acceso a la nacionalidad española.

Por el contrario, si la decisión es desfavorable, se ordenará, según corresponda, su retorno, su devolución, su expulsión, su salida obligatoria de España o su traslado al país que es responsable del examen de su solicitud de asilo, salvo que se reúna requisitos para permanecer en España en situación de estancia o residencia.

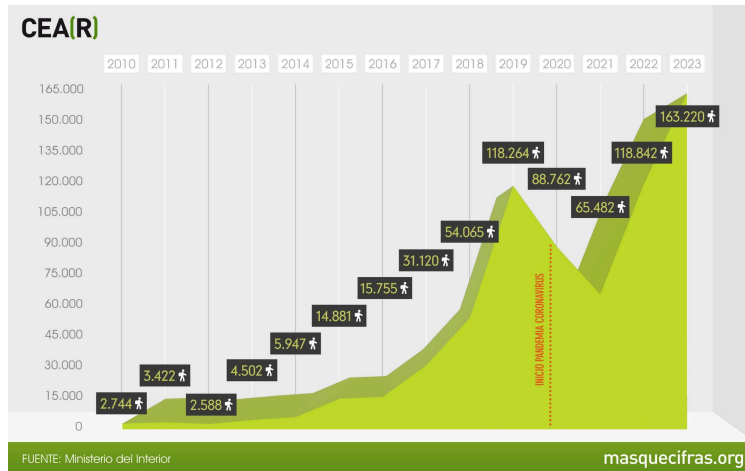
En términos legales, el asilo es un concepto jurídico que se refiere a la protección y refugio otorgados por un país a personas que han huido de su país de origen debido a persecución, violencia, guerra u otras circunstancias difíciles. Esta protección se brinda a aquellos que cumplen con los requisitos establecidos en las leyes nacionales e internacionales sobre refugiados. Desde el ámbito nacional encontramos dicha normativa a través de **la ley 12/2009, de 30 de octubre**, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. En esta ley se establecen los procedimientos y requisitos para la concesión del estatus de refugiado o protección subsidiaria, asegurando los derechos de las personas que solicitan asilo en el país. Además, la última modificación que se implementó entró en vigor exactamente hace un año, en marzo de 2023, donde se incluyó la identidad sexual como un motivo adicional para ser reconocido como refugiado.

Asimismo, el derecho de asilo está asegurado por el artículo 18 de la **Declaración de Derechos Fundamentales de la Unión Europea**. Además, el artículo 19 proscribire las expulsiones en grupo y resguarda a las personas de ser retornadas, expulsadas o entregadas a un Estado donde estén en peligro de sufrir pena de muerte, tortura u otros castigos o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

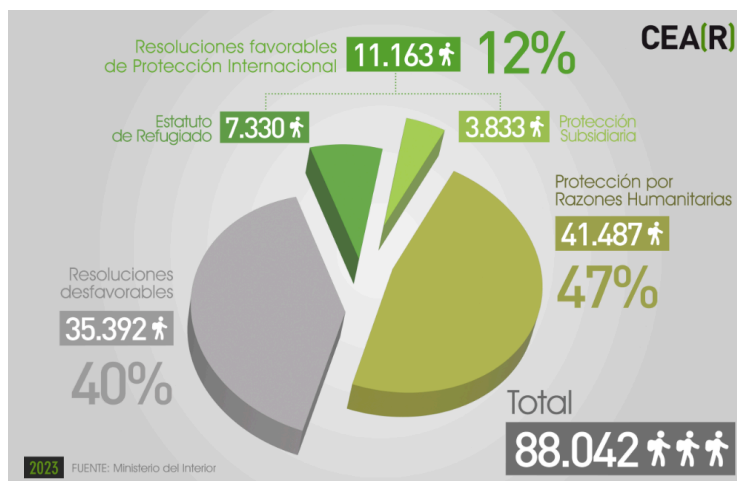
También lo podemos ver reflejado en **La Declaración Universal de los Derechos Humanos**, en donde en el art. 14 declara “En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país”.

En las siguientes imágenes proporcionadas por CEAR, se puede observar el aumento en el número de solicitantes de asilo en España a lo largo de los años. Además, en la figura 2 se destaca que solo en 2023 se logró un 12% de resoluciones favorables de Protección Internacional, dejando a un 40% con resoluciones desfavorables y a un 47% con la condición de Protección por Razones Humanitarias, la cual ofrece acceso a servicios básicos, como se detallará más adelante. En conclusión, estas cifras subrayan la necesidad de mejorar el sistema de asilo para brindar una mayor protección y apoyo a quienes buscan refugio en España.

**Figura 1**  
EVOLUCIÓN DE SOLICITANTES DE ASILO EN ESPAÑA



**Figura 2**  
RESOLUCIONES DE ASILO EN ESPAÑA



## 2.5 Migración y trabajo social

El enlace entre el Trabajo Social y la inmigración está intrínsecamente ligado al origen mismo de la profesión. La inmigración y el Trabajo Social evolucionaron en un mismo contexto, favoreciendo una simbiosis donde la inmigración estimuló la demanda de Trabajo Social, impulsando su profesionalización. Este contexto dio lugar al nacimiento del Trabajo Social en Gran Bretaña y Estados Unidos, donde las grandes ciudades industriales como Londres, Manchester, Nueva York y Chicago fueron epicentros de las primeras acciones sociales con población inmigrante.

A principios del siglo XX, el perfil profesional del Trabajo Social aún carecía de claridad, lo que dificultaba la atribución disciplinar de las mujeres involucradas en la atención a problemas sociales. Muchas de ellas, asociadas a escuelas de formación en filantropía, posteriormente se incorporaron a estructuras universitarias. La Escuela de Sociología de Chicago actuó como un espacio de integración académica e investigación para estas pioneras, cuya labor se centró en la atención a la inmigración.

Mary Richmond, aunque carecía de estudios universitarios formales, desempeñó un papel fundamental en la creación de la primera escuela de Trabajo Social en los Estados Unidos, destacando por su dedicación a la formación e investigación sobre inmigración. La experiencia de las mujeres pioneras en Trabajo Social también nos revela las barreras que enfrentaron para ser reconocidas en ámbitos académicos y de investigación dominados por hombres, así como para hacer escuchar sus ideas progresistas sobre inmigración y discriminación racial (Lacombrá, 2021).

En el ámbito del trabajo social actual, es crucial reinterpretar la realidad de la inmigración, centrándose en las causas y consecuencias que afectan a las personas inmigrantes. La profesión debe desestimar la percepción estigmatizada que prevalece en la sociedad sobre los inmigrantes y dar prioridad al fortalecimiento de las personas afectadas por este fenómeno. El trabajo social debe abordar la inmigración desde una perspectiva centrada en las personas involucradas, reconociendo las injusticias del sistema global que las obligan a dejar sus países. Es fundamental colocar a los individuos en el centro de las intervenciones sociales para enfrentar los desafíos actuales.

En la labor social con inmigrantes, dos principales actores destacan: el Estado y las organizaciones no gubernamentales (ONGs). En el contexto de la crisis del Estado de Bienestar y la expansión del neoliberalismo, ha habido una transferencia de responsabilidades del Estado a las ONGs. Esto impacta significativamente en la intervención social con inmigrantes, ya que mientras el Estado reduce los recursos públicos y promueve la exclusión, las ONGs deben asumir el papel de proteger los derechos sociales de los inmigrantes, desplazando su responsabilidad a entidades no gubernamentales. Los profesionales del Trabajo Social que trabajan con inmigrantes suelen pertenecer a una de estas dos esferas, sin embargo, ambos enfrentan desafíos: los servicios sociales lidian con la falta de recursos y voluntad política, mientras que las ONGs se ven limitadas por su dependencia financiera de otras entidades. La construcción de espacios de intervención desde una perspectiva crítica se vuelve difícil cuando ambas instancias están controladas, en última instancia, por el poder político, lo que reduce las posibilidades de crear alternativas efectivas de intervención.

Uno de los enfoques desde los cuales se puede abordar el Trabajo Social con personas inmigrantes es la intervención psicosocial, esta se centra en mejorar el bienestar de los involucrados al reducir los factores estresantes y promover los factores protectores. El estrés es común entre los inmigrantes que enfrentan desafíos para adaptarse a un entorno percibido como amenazante debido a la falta de herramientas para responder a sus demandas. Esto puede provocar trastornos adaptativos, fomentar factores protectores como relaciones cercanas, redes de apoyo y valores ideológicos puede ayudar a reducir el impacto del estrés en la salud. Factores como dificultades económicas, abuso (económico, psicológico, sexual), duelo, incertidumbre sobre el futuro y la inestabilidad vital contribuyen al estrés y afectan el bienestar psicosocial de los inmigrantes. Para que los niveles de apoyo social sean efectivos, es fundamental estar integrado en una red social, algo que suele estar ausente en la mayoría de los casos de inmigrantes recién llegados al país de acogida. Por lo tanto, en este contexto, el trabajo social puede desempeñar una función fundamental en la creación de redes sociales que proporcionen el apoyo necesario para la integración social en el nuevo entorno (Mora, 2004).

En lo que respecta al enfoque de género, este aspecto es fundamental para el trabajo social con comunidades inmigrantes y para el diseño de métodos y programas de intervención. En esta

perspectiva, Agrela demuestra cómo las políticas públicas y las acciones sociales resultantes reflejan la imagen que tenemos de la población a la que se dirigen, lo cual es especialmente evidente en el caso de las mujeres inmigrantes. Por lo tanto, Agrela identifica cuatro enfoques de intervención con mujeres inmigrantes que estarían influyendo en nuestras acciones: el modelo paternalista-victimista, el modelo de valoración social negativa, el modelo feminista salvacionista y el modelo culturalista (Agrela, 2004).

Otras perspectivas en el ámbito del trabajo social con migrantes y refugiados van aún más lejos que el enfoque del empoderamiento o la defensa de derechos, asumiendo un carácter más activista e, incluso, combativo por parte de los profesionales, alineándose así con la labor de promoción política. Por ejemplo, Haidar insta a los profesionales del trabajo social a fortalecer su compromiso activo con los migrantes y refugiados mediante la implementación de estrategias de acción colectiva y la activación de recursos a través de organizaciones no gubernamentales y agencias de servicios sociales. Según Haidar, el rol del profesional se sitúa en la intersección de la prestación de servicios, la defensa y la movilización comunitaria, fortaleciendo la capacidad de migrantes y refugiados para generar cambios sociales y políticos, al mismo tiempo que fomenta sus propias narrativas. De acuerdo con Haidar, los trabajadores sociales pueden actuar como activistas organizando comunidades diversas en torno a temas de migración y justicia racial, instando a las fundaciones a asignar más fondos para iniciativas de movilización comunitaria y abogando ante representantes políticos y funcionarios gubernamentales sobre políticas que impactan a migrantes y refugiados (Haidar, 2017).

Asimismo, el trabajo social con migrantes y refugiados se enfrenta no solo a los desafíos de la falta de bases teóricas, metodológicas y prácticas, sino también a diversas limitaciones, discrepancias y dilemas de índole ética en las acciones. Desde hace tiempo, Franzé, Casellas y Gregorio (1999) abordaron los principales desafíos que enfrenta la intervención en el ámbito de la migración y el refugio. Por un lado, nos enfrentamos al dilema de la financiación, vinculado específicamente con la dificultad de contar con los recursos económicos necesarios para garantizar los derechos sociales tanto de la población en general como de la inmigrante en particular. Igualmente, nos topamos con el dilema entre lo estatal y lo privado. La decisión de trasladar a las organizaciones sociales no gubernamentales lo que originalmente son deberes del ámbito público presenta un desafío. En tercer lugar, otra inquietud persistente manifestada por los profesionales de la intervención social, tanto de la red pública como de la no gubernamental, es la relacionada con la conversión de los sistemas de protección social en mecanismos de asistencia que propician la dependencia y obstaculizan la autonomía y el progreso social de los individuos. Por último, nos enfrentamos a la disyuntiva entre la intervención general y la especializada. El debate sobre si las acciones destinadas a la población inmigrante deben ser genéricas o específicas no está completamente resuelto. Según señalan Gregorio-Gil y Benito (1996:1924) tras analizar diversos informes sobre este tema, se pueden distinguir dos posturas. La de las Administraciones locales, que muestran una mayor inclinación hacia la ampliación de los servicios generales "minimizando la creación de programas específicos", o la postura expresada por las organizaciones no gubernamentales, que tienden más hacia la atención especializada, justificada por las particularidades de los distintos grupos de inmigrantes.

## 2.6 Institución de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

### *Creación*

Durante el conflicto de la unificación de Italia, Henry Dunant fue testigo de la situación desgarradora de miles de heridos y fallecidos que se encontraban sin atención ni ayuda. Por esta razón, en 1862, publicó un libro con dos propuestas fundamentales: la formación de grupos de voluntarios destinados a prestar asistencia a las víctimas y la promoción de un acuerdo internacional para garantizar la protección de los socorristas voluntarios y de los heridos en combate. Sus ideas fueron acogidas por un comité compuesto por cinco individuos y, un año más tarde, se convocó la primera Conferencia Internacional, en la que participaron catorce naciones. Durante este encuentro, el comité respaldó las ideas de Dunant y dio origen al Comité Internacional de la Cruz Roja.

### *Cruz roja española*

En lo que respecta a Cruz Roja Española, durante la formación de la Cruz Roja en 1863, España fue una de las catorce naciones que estuvieron presentes en ese evento histórico. Un año después, la Cruz Roja en España fue establecida bajo la protección de la Orden Hospitalaria de San Juan de Jerusalén y obtuvo el reconocimiento como una "Sociedad de Beneficencia Pública".

Cruz Roja Española, en sus inicios, se enfocó principalmente en la prestación de asistencia humanitaria durante conflictos armados. En este sentido, en 1870 brindó ayuda humanitaria durante la guerra franco-prusiana, y en 1872, participó por primera vez directamente en la tercera guerra carlista. En la década de 1980, Cruz Roja Española experimentó un aumento cuantitativo en sus actividades, y nuevas iniciativas y servicios le dieron una dirección renovada. A partir de 1985, se emprendió una profunda reestructuración que incluyó la democratización de la organización, el fortalecimiento de la participación de los voluntarios y la expansión hacia nuevos ámbitos de acción, entre otros cambios significativos.

Actualmente, la Institución de Cruz Roja España se define como “una Institución humanitaria, de carácter voluntario e interés público, que forma parte del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja”.

Como **visión**, dicha institución “dará respuestas integrales a las personas vulnerables desde una perspectiva de desarrollo humano y comunitario reforzando sus capacidades individuales en su contexto social”. De esta forma, su **misión** es “estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional, a través de acciones integradas, realizadas esencialmente por voluntariado y con una amplia participación social y presencia territorial”.

En cuanto a los Principios Fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, estos fueron establecidos por la XX Conferencia Internacional de la Cruz Roja en 1965. Desde entonces, estos principios han sido revisados y ratificados por la XXV Conferencia Internacional de la Cruz Roja en 1986.

Humanidad: El movimiento Internacional se esfuerza en prevenir y aliviar el sufrimiento de los seres humanos en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana.

Imparcialidad: No existe ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni política.

Neutralidad: El Movimiento se abstiene de tomar parte en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico.

Universalidad: Todas las sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal.

Unidad: En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.

Independencia: Se debe conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento.

Voluntariado: Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado.

## **PROGRAMA DE ACOGIDA E INTEGRACIÓN DE PERSONAS SOLICITANTES DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL**

El programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional es un programa estatal del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones destinado a personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional y temporal que carecen de recursos económicos. Este Sistema cuenta con una red de recursos de acogida, servicios y actuaciones que se implementan en el marco de un plan individualizado de integración.

El Sistema de Acogida de Protección Internacional prevé una metodología de intervención basada en la planificación de itinerarios por fases, en función del estado de tramitación de la solicitud de Protección Internacional y del grado de autonomía de las personas destinatarias. Estos itinerarios se orientan hacia la adquisición gradual de autonomía y se dividen en dos fases en función del grado de independencia. La duración total del itinerario es de 18 meses, ampliable a 24 meses para personas vulnerables.

De forma previa al inicio del itinerario tiene lugar una fase de evaluación y derivación. Completada esta valoración, se inicia el itinerario, que comprende dos fases: acogida (1ª fase) y preparación para la autonomía (2ª fase). En la fase previa se inicia el contacto de los destinatarios con el Sistema de acogida de protección internacional. En ella se lleva a cabo una primera evaluación de las necesidades y su derivación, si procede, a los recursos más adaptados a su perfil.

En la siguiente fase, fase de acogida, comienza con el ingreso en un centro o dispositivo de acogida. Pretende cubrir las necesidades básicas del destinatario y ayudarlo en la adquisición de las habilidades para facilitar una vida independiente.

La segunda fase, Fase de Preparación para la autonomía, se inicia cuando las personas finalizan su estancia en el dispositivo de acogida y requieren seguir recibiendo apoyo, asimismo a esta fase sólo podrán acceder las personas beneficiarias de protección internacional. En esta fase, se continúa

asegurando a los destinatarios la cobertura de sus necesidades básicas, poniendo a su disposición determinados recursos, fundamentalmente ayudas económicas, continuando además el aprendizaje intensivo de la lengua y acceso a programas de empleabilidad y formación.

En cuanto al programa de acogida de Cruz Roja Huesca, este cuenta con un plan de actuaciones, donde por una parte encontramos las *prestaciones económicas*, las cuales tienen como objetivo fundamental apoyar la intervención social desarrollada para la adquisición de la autonomía. Estas ayudas las podemos distinguir entre las ayudas específicas y las ayudas transversales.

Las ayudas específicas ofrecidas en la fase previa pueden ser o ayudas económicas de primera necesidad o gastos que la entidad puede cubrir con cargo a esta actuación. En cuanto a las ayudas específicas de 1ª fase se dividen en dos categorías: gastos de bolsillo y ayudas de manutención. Con respecto a las ayudas específicas de la 2ª fase, encontramos las ayudas de necesidades básicas y las ayudas económicas de alquiler, las cuales varían dependiendo las personas con las que cuenta la unidad familiar y son mensuales. Además, se brindan apoyos económicos para fianzas, seguros de alquiler y gestión de agencias, siendo esta ayuda única y limitada a una por unidad de convivencia.

Por otro lado también existen las ayudas transversales, estas se pueden gestionar en cualquier fase del itinerario y existen de varios tipos como, nacimiento de hijos, carácter sanitario, adquisición de vestuario, transporte y desplazamiento para gestiones, entre otras.

Por otra parte, se encuentran disponibles una serie de *servicios* a los que todos los solicitantes podrán acceder a través de la Institución.

- Aprendizaje del idioma: Su objeto es la enseñanza de español y, en su caso, de otras lenguas oficiales en el lugar donde se esté realizando el itinerario con el fin de procurar la inmersión lingüística.
- Atención psicológica: Su finalidad es atender las dificultades de adaptación de las personas destinatarias e impulsar el desarrollo de competencias y habilidades psicosociales, la promoción de la salud y la preparación para la vida autónoma.
- Asistencia jurídica: Su propósito es prestar el asesoramiento y asistencia legal precisos en relación con el Procedimiento de Protección Internacional/estatuto de apátrida y consultas derivadas de la resolución de su solicitud de Protección Internacional.
- Traducción e Interpretación: Su fin es permitir la comunicación entre las personas destinatarias y las Entidades públicas o privadas con las que se relacionen.
- Empleo: Su intención es promover la inserción laboral en el marco de los itinerarios previstos, observando e impulsando los principios transversales de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, igualdad de oportunidades y no discriminación y desarrollo sostenible.
- Estadísticas, informes y aplicaciones informáticas: Mantener actualizadas las aplicaciones informáticas establecidas por la DGIAH para la gestión del Sistema de Acogida, y proveer a la SEM de las estadísticas, datos e informes necesarios para el seguimiento y control del mismo.

### 3. METODOLOGÍA

---

En el actual trabajo se ha realizado un estudio de caso del programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional en Cruz Roja Huesca. La metodología empleada incluyó la recopilación y análisis de datos de múltiples fuentes para obtener una comprensión profunda de la intervención del trabajo social en este contexto específico. Inicialmente, se recopilaron datos secundarios proporcionados por la entidad, como información obtenida de su página web, documentos institucionales y otros recursos relevantes. Este paso fue crucial para establecer un marco contextual sólido y comprender la estructura, los objetivos y los procedimientos del programa en cuestión.

Posteriormente, se realizaron entrevistas cualitativas a dos trabajadoras sociales de Cruz Roja Huesca. El diseño de las entrevistas se basó en preguntas abiertas, permitiendo a las entrevistadas compartir sus experiencias, perspectivas y percepciones en profundidad. Se exploraron diversos temas relacionados con la intervención con inmigrantes, desde los desafíos específicos que enfrentan hasta las estrategias utilizadas para abordar sus necesidades y promover su integración. Una vez recopilados los datos mediante las entrevistas cualitativas y complementados con la información del caso de estudio, se procedió al análisis detallado de los mismos. Esta fase implicó una revisión y codificación de la información relevante extraída de las entrevistas, así como una comparación con los conceptos y teorías discutidos en el marco teórico.

El objetivo general del trabajo es analizar y comprender el papel del trabajador social en la asistencia a migrantes y refugiados en España, con un enfoque en la Cruz Roja, en el marco de la protección internacional, el asilo y las leyes de inmigración. Los objetivos específicos incluyen analizar los programas de acogida implementados por la Cruz Roja en España, evaluando su estructura, alcance, recursos disponibles y resultados obtenidos en términos de integración y bienestar de los migrantes y refugiados atendidos. Asimismo, se pretende evaluar el impacto del trabajador social en la implementación y ejecución de estos programas de acogida, identificando sus funciones, desafíos y prácticas efectivas en la atención individualizada y el apoyo emocional. Además, se realiza un análisis de las percepciones de los migrantes y refugiados beneficiarios de los programas de acogida de la Cruz Roja en España, con el fin de identificar sus necesidades específicas, los obstáculos que enfrentan y la calidad de los servicios ofrecidos.

A partir de este análisis, se elaboraron conclusiones finales que facilitaron una comprensión más detallada de la implementación del trabajo social en el programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional. La importancia del marco teórico radica en su capacidad para contextualizar y fundamentar los objetivos del trabajo, vinculándolos con la metodología utilizada y proporcionando una base sólida para el análisis y las conclusiones obtenidas. El marco teórico permite establecer un vínculo entre los conceptos generales de la intervención social y la práctica concreta observada en Cruz Roja Huesca.

Además, el marco teórico es esencial para situar los hallazgos del estudio en un contexto más amplio. Al relacionar los resultados con teorías y conceptos existentes, se puede ofrecer una interpretación más rica de los mismos. Por ejemplo, al entender cómo las políticas de inmigración y los marcos

legales influyen en la práctica del trabajo social, se puede proporcionar una visión más integral de los desafíos y oportunidades que enfrenta este campo. Esto no solo enriquece el análisis, sino que también permite ofrecer recomendaciones más fundamentadas para la mejora de los programas de acogida e integración.

#### 4. RESULTADOS

---

Los resultados, como se ha detallado en la metodología, se obtendrán principalmente de una entrevista semiestructurada con dos trabajadoras sociales de Cruz Roja Huesca, de información secundaria recopilada de la Cruz Roja Española, y de una revisión extensa de la literatura que aborda los procesos migratorios, de asilo y las características de los migrantes, entre otros temas.

##### **INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO SOCIAL**

Primeramente comentaremos el primer objetivo específico del estudio, centrado en examinar y comprender el rol del trabajador social en la asistencia a migrantes y refugiados, particularmente en el contexto de la organización Cruz Roja.

En términos metodológicos, el modelo teórico de intervención de las trabajadoras sociales en el ámbito de los refugiados mayormente se alinea con el enfoque de Mary Richmond, conocido como "trabajo social individual". Este enfoque se fundamenta en la perspectiva del trabajo social centrado en la persona, que se enfoca en proporcionar atención personalizada a los individuos. Un principio esencial de este enfoque es comprender detalladamente la situación de cada usuario. Se da especial importancia a la construcción de relaciones de confianza con los individuos y a la creación de intervenciones específicas que aborden sus necesidades particulares.

Continuando con las labores que realizan las profesionales del trabajo social, ya que el programa se divide en tres etapas: "fase de acogida", "fase de acogida temporal" y finalmente "fase de autonomía", se asigna a cada etapa una trabajadora social diferente. Esta situación se debe a que en cada fase, el usuario tiene distintas responsabilidades y derechos. Es importante señalar que, sin importar la etapa en la que se encuentre el usuario, se ofrecen una serie de servicios que incluyen a una auxiliar administrativa, un asesor legal, una psicóloga y coordinadoras del aprendizaje del idioma.

La primera fase generalmente dura alrededor de 30 días, aunque tiende a extenderse debido a la falta de disponibilidad en la fase siguiente. Durante este periodo, la trabajadora social lleva a cabo una evaluación rápida de las necesidades de atención y busca el recurso más apropiado para la situación individual o familiar de cada derivación. Por ejemplo, si el usuario sufre de enfermedades crónicas o problemas de movilidad, se busca un recurso que pueda adaptarse a esas necesidades específicas. Por otro lado, si el usuario cuenta con una red de apoyo en algún lugar, se prioriza esa derivación hacia donde tengan aquellas conexiones.

La segunda fase, que constituye la fase principal de la estancia, su duración oscila entre 18 y 24 meses, dependiendo del grado de vulnerabilidad. Durante este periodo, la trabajadora social desarrolla un Plan Personalizado de Intervención (PPI) adaptado a las necesidades individuales de cada persona y proporciona seguimiento y atención continuada con acompañamiento. En primer

lugar, se llevan a cabo una serie de trámites iniciales, seguidos de orientación y apoyo para alcanzar la autonomía, ya que el objetivo final es conseguir un empleo que les brinde independencia económica. Para lograr esto, se establecen objetivos previos, como asistir a clases de español, participar en programas de formación para el empleo, participar en talleres de contextualización (para adquirir conocimientos básicos sobre la sociedad de acogida), recibir información sobre recursos disponibles, gestionar ayudas económicas y realizar trámites relacionados con el alojamiento. Esta fase continúa hasta que se resuelva el expediente de asilo. Si la resolución es favorable, las personas pueden pasar a la siguiente fase, mientras que si la resolución es desfavorable, se gestiona el fin de la estancia, otorgándoles un plazo de 15 días, ya que ya no son beneficiarios del programa.

En la etapa final, conocida como fase de autonomía, los usuarios se trasladan a una vivienda propia y asumen la responsabilidad de la gestión económica del hogar. Durante esta fase, se intensifica la búsqueda de empleo, especialmente si no se ha tenido un trabajo previo. Además, se brinda un acompañamiento significativo durante este proceso inicial de emancipación. A pesar de que los usuarios pueden haber manejado la economía familiar de manera autónoma en sus países de origen, a menudo encuentran desafíos al enfrentarse a los procedimientos burocráticos en España, que pueden ser más complejos que en sus lugares de origen. El papel del trabajador social para el usuario es fundamental y un pilar básico en todo el itinerario, como nos comenta una de las trabajadoras sociales:

*“Los usuarios, la primera figura de referencia que tienen en el programa son las trabajadoras sociales, son prácticamente las que se encargan de las llegadas, de las primeras entrevistas, los primeros informes, entonces muchas veces es la figura de referencia que tienen al tomar tierra, el vínculo que se crea es muy fuerte”.*

Para realizar una intervención efectiva, las trabajadoras sociales han enfatizado la importancia de mostrar cercanía y seguridad en las primeras entrevistas, asegurando a la persona que están disponibles para apoyarla en el proceso. Destacan que el primer contacto es crucial y puede influir en el desarrollo general de la intervención. Además, señalan que los trámites burocráticos no facilitan la construcción de esa confianza, ya que pueden percibirse como barreras frías. Por lo tanto, es fundamental llevar a cabo todos los procedimientos con cuidado y respeto.

## **PLAN PERSONALIZADO DE INTERVENCIÓN**

Como mencionado previamente, se les realiza un Plan Personalizado de Intervención (PPI) para establecer objetivos a corto plazo. Las trabajadoras sociales resaltan la eficacia de esta herramienta, ya que les permite a los usuarios identificar y establecer sus propios objetivos a corto plazo, y la evaluación periódica los motiva significativamente. Durante estas evaluaciones, los usuarios pueden notar que han alcanzado muchos de los objetivos establecidos, lo que los motiva a fijar nuevos, permitiéndoles así reconocer su propio progreso. En resumen, el PPI es una herramienta que les permite ser partícipes de sus propios logros. Además, para mantener un seguimiento continuo, se llevan a cabo tutorías donde se revisan diferentes áreas de sus vidas diarias, como educación y empleo, detectando necesidades y derivándolos a otros servicios según sea necesario. También se utilizan herramientas como informes trimestrales y finales de estancia en cada fase para documentar el progreso y los resultados.

## **PROBLEMAS A LA HORA DE LA BÚSQUEDA DE EMPLEO Y DE VIVIENDA**

Como se ha mencionado, el principal objetivo del programa es lograr la plena autonomía del usuario, lo cual requiere el acceso al empleo. Desde la institución, se les proporciona información sobre agencias de colocación y cursos ofrecidos por INAEM. Sin embargo, muchos usuarios enfrentan dificultades debido a la falta de homologación de sus certificaciones, especialmente la N2. Este proceso de homologación es largo, costoso y burocrático, lo que representa un obstáculo significativo para los usuarios en su búsqueda de empleo.

Por otra parte, al estar ubicado este programa en la ciudad de Huesca, una ciudad pequeña y poco industrializada, los usuarios enfrentan otro desafío. Como mencionamos anteriormente, la población extranjera tiende a acceder a empleos en servicios y construcción, sectores con poca oferta laboral en Huesca. Además, debido a su tamaño reducido, Huesca es una ciudad donde el trabajo muchas veces se consigue a través de recomendaciones personales, según nos indican las trabajadoras sociales. Por esta razón, el programa también se enfoca en fomentar la creación de redes de apoyo sólidas. Desde la residencia donde viven varios usuarios, se puede ver que hay familias que crean un vínculo fuerte entre sí. Además, se les incentiva a participar en actividades locales, culturales y escolares para expandir sus redes más allá. Aunque reconocen que la barrera del idioma puede complicar este proceso, destacan que algunas familias han logrado establecer redes de apoyo sólidas a pesar de estas dificultades.

Es relevante destacar que la situación de la vivienda también presenta desafíos en Huesca, ya que hay una alta demanda pero poca oferta de propiedades disponibles. Para los usuarios del programa, encontrar un lugar para alquilar es difícil y costoso, ya que los propietarios suelen preferir inquilinos con empleos estables y garantías financieras. Esta incertidumbre puede generar preocupación, por lo que el programa ofrece servicios de apoyo psicológico para ayudar a manejar estos temores. Además, para garantizar una intervención integral, tanto las trabajadoras sociales como los psicólogos participan en las entrevistas iniciales, lo que permite establecer objetivos comunes y específicos para cada área de apoyo. Además, hay una comunicación constante entre los profesionales del programa, con reuniones semanales para discutir cualquier problema o situación que surja, y se programan reuniones adicionales si es necesario abordar situaciones más complejas.

## **FINANCIACIÓN**

Además, como hemos visto anteriormente, las entidades juegan un papel fundamental en las medidas de integración. Sin embargo, estas entidades no operan de forma autónoma, especialmente en lo que respecta a la financiación. El Área de Refugiados cuenta con el respaldo financiero de la Unión Europea a través del Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI), destinado a cofinanciar proyectos que promuevan la efectividad en el manejo de los movimientos migratorios y el desarrollo de políticas comunes en asilo e inmigración. La gestión del FAMI se realiza en colaboración entre la Comisión Europea y los Estados Miembros mediante la aprobación de programas estratégicos nacionales a largo plazo.

Además de los fondos europeos, Cruz Roja dispone de recursos propios, las subvenciones "Reacciona", que se utilizan para cubrir ciertas necesidades de los beneficiarios que, a través de las

ayudas otorgadas por el programa, no logran obtener financiamiento completo. En 2022, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones lanzó un plan de cuatro años, lo que ha generado una mayor estabilidad, en comparación con los períodos cortos de financiación anteriores. Estas ayudas se asignan en función de la capacidad de cada entidad, teniendo en cuenta las más de 20 entidades gestoras, y se designan según el número de plazas y de profesionales que pueden aportar al sistema. Continuando con el aspecto económico, las ayudas de manutención para los usuarios se actualizaron recientemente en octubre pasado, después de varios años sin renovar su cuantía y sin ajustarse a los incrementos en el índice de precios al consumo (IPC). Esta falta de actualización podría haber generado dificultades para algunos usuarios o familias. Sin embargo, tras el último ajuste, estas cuantías han podido adaptarse mejor a la realidad económica actual.

Además, el programa trabaja en estrecha colaboración con el Ministerio y otros organismos como ACNUR, lo que le permite adaptarse a las diversas realidades que surgen en cada momento. En los últimos años, ha sabido ajustarse a una serie de conflictos, como los de Afganistán y Ucrania, aumentando el número de plazas y ofreciendo soluciones ágiles, como la protección temporal para las personas desplazadas. Si surge alguna queja o sugerencia, el programa puede canalizarla aunque la comunicación no sea directa con el Ministerio. En lugar de eso, las demandas se recogen de manera horizontal entre los equipos autonómicos y nacionales, lo que agiliza la información y la evaluación constante del programa. En resumen, existe una interlocución efectiva y esto se puede ir observando en cambios en los manuales a medida que el Ministerio los adapta.

## **DENEGACIÓN PROTECCIÓN INTERNACIONAL**

Un aspecto crucial es la situación en la que se encuentra un usuario cuando se le niega la protección internacional. En este caso, tiene un plazo de 15 días para abandonar el sistema, y su situación posterior depende en gran medida de la resolución específica de su caso. Algunos usuarios reciben una negativa a la protección internacional pero se les otorgan razones humanitarias, lo que les permite acceder a un estatus administrativo que les habilita para obtener empleo y seguir accediendo a servicios básicos como salud y educación. Con el acceso al empleo, estas personas pueden mantener una vida autónoma e independiente. En casos donde se deniega tanto la protección internacional como las razones humanitarias, el individuo enfrenta diversas opciones. Puede interponer un recurso y esperar la resolución correspondiente, lo que le permitiría mantener su documentación vigente. Sin embargo, incluso con este recurso pendiente, la persona puede encontrarse excluida de muchos servicios mencionados anteriormente, ya que su documentación cambia al recibir una denegación. Esto puede generar reticencia por parte de las empresas a contratarlos, debido a posibles problemas burocráticos en el futuro.

Desde Cruz Roja, se adopta un enfoque anticipado cuando se vislumbra la posibilidad de que un caso sea denegado. Esta anticipación se comparte con el usuario para que esté preparado y se establece una red de colaboración con otras organizaciones, ONGs y servicios públicos. Además, se coordina para que el usuario pueda acceder a otros programas de Cruz Roja en caso de que se confirme la denegación, aunque se reconoce que el apoyo no será tan constante como en el programa actual. Para los casos de hombres solos, se trabaja estrechamente con el albergue municipal, mientras que para las unidades familiares con mujeres y menores, la situación es más compleja. Cuando el

alojamiento es el problema principal, pueden surgir situaciones de urgencia que no siempre pueden ser resueltas por las organizaciones que operan en la ciudad de Huesca.

## **DESAFÍOS TRABAJADORA SOCIAL**

Para concluir, es importante destacar que el rol del trabajador social enfrenta diversos desafíos. En varios casos, las trabajadoras sociales señalan la necesidad de ajustar las expectativas de los usuarios, ya que es posible que lleguen con una percepción algo idealizada de la realidad. Como menciona una de las trabajadoras sociales:

*“Muchas veces, sobre todo cuando vienen de reasentamientos, creemos que se les da una información muy valiosa pero no muy fidedigna de lo que van a encontrar aquí. Se les vende una serie de prestaciones que no son todo lo fáciles, a nivel burocrático, de tiempo y demás, que ellos esperan, homologación de títulos, encontrar empleo y vivienda... Eso genera luego problemas de adaptación y un sentimiento de rechazo, que piensan que la sociedad de acogida les rechaza, entonces tienen como un doble duelo, el duelo migratorio de haber tenido que dejar todo atrás y el duelo luego de sentirse rechazados en la sociedad acogida.”*

Además, el trabajador social puede enfrentar manifestaciones de racismo durante sus acompañamientos a los usuarios. En ocasiones, las personas se dirigen al trabajador social en lugar de interactuar directamente con el usuario para el que se está realizando la gestión. También pueden surgir diversos obstáculos al realizar trámites debido a cuestiones documentales. En este sentido, el trabajador social debe estar preparado para manejar estas situaciones, así como las implicaciones que conllevan:

*“En este trabajo es fundamental poner límites en la intervención, evitando la sobre implicación. Así mismo, requiere de resiliencia y adaptación al cambio, y saber desenvolverse en situaciones de estrés que requieren respuestas rápidas y efectivas ante situaciones complejas. Es fundamental tener la misión y la visión de la entidad siempre presentes para no perder el foco y trabajar en aras de dar la mejor respuesta posible a personas con una vulnerabilidad muy alta, pero sabiendo que, en una relación de ayuda, el papel de los profesionales depende en gran medida de las personas usuarias, que son las protagonistas de su propio cambio”.*

## **5. CONCLUSIONES**

---

Gracias a esta investigación, se ha podido examinar con mayor detenimiento la labor que desempeña la trabajadora social con personas que se encuentran en situaciones de extrema vulnerabilidad. Además, se ha analizado la eficacia del programa de acogida e integración de personas solicitantes de protección internacional en Cruz Roja. Este estudio ha permitido un entendimiento más profundo de las numerosas y variadas necesidades que los usuarios pueden presentar al llegar al país de acogida. Asimismo, se ha revelado cómo este programa proporciona una gama diversa de servicios destinados a satisfacer dichas necesidades, facilitando así su proceso de adaptación e integración en la nueva sociedad.

Por un lado, he tenido la oportunidad de conocer de primera mano cómo una trabajadora social puede aplicar todas sus habilidades para desempeñar su labor de la mejor manera posible. He observado que este puesto requiere una profunda vocación, ya que es esencial creer verdaderamente en la causa y desear ayudar de manera genuina. Este trabajo puede proporcionar una enorme gratificación personal, ya que contribuyes directamente al progreso del usuario en su adaptación al nuevo país de acogida. Sin embargo, también es importante señalar las dificultades inherentes a este rol, tales como las numerosas situaciones injustas que se presencian, ya sea por las actitudes discriminatorias de la sociedad hacia los usuarios o por las respuestas negativas del Gobierno en relación con la protección internacional. Por estas razones, considero que este puesto exige un gran coraje y dedicación. A pesar de los desafíos, brinda una experiencia enriquecedora, ya que permite compartir con los usuarios momentos cruciales en sus vidas. El impacto positivo que se puede tener en la vida de estas personas hace que el esfuerzo y la entrega necesarios para este trabajo valgan la pena, ofreciendo al mismo tiempo una profunda satisfacción profesional y personal.

Asimismo, aunque considero que la implementación de este programa ofrece numerosos beneficios para las personas refugiadas y solicitantes de asilo, al investigar cómo se han desarrollado las diferentes políticas sociales tanto a nivel mundial como nacional, he llegado a comprender que la creación de estas entidades también tiene el propósito de regular el flujo migratorio y establecer un "periodo de espera" mientras se tramitan las solicitudes. Este proceso puede, en muchos casos, resultar en respuestas ineficaces para la mayoría de los solicitantes, ya que una gran parte de ellos termina en situación irregular. Como hemos observado anteriormente, tanto España como la Unión Europea han puesto mayor énfasis en integrar a los "inmigrantes legales", dejando de lado la problemática de la inmigración irregular. Esto sugiere que, en términos generales, la solicitud de protección internacional puede ser utilizada como una herramienta para ejercer cierto control sobre los inmigrantes que llegan al país. Eventualmente, esto puede facilitar su devolución a sus países de origen después de haber intentado ofrecerles una "solución". En resumen, aunque el programa tiene claros beneficios humanitarios, también parece funcionar como un mecanismo de control migratorio que no siempre proporciona una respuesta adecuada a las necesidades de quienes buscan asilo.

En relación a lo mencionado anteriormente, la figura del trabajador social es indudablemente valiosa para la sociedad, desempeñando un papel fundamental en la promoción del bienestar y la justicia social. A pesar de que en ciertos contextos su labor puede estar limitada por un conjunto de directrices estrictas establecidas en un manual, el trabajador social tiene la capacidad de realizar intervenciones de manera profunda y holística. Es cierto que en algunos casos los usuarios pueden llegar a ver al trabajador social principalmente como alguien que proporciona ayudas económicas, sin embargo, los trabajadores sociales están capacitados para ir más allá de esta percepción y ofrecer apoyo integral. Su trabajo no se limita solo a la provisión de recursos, sino que también incluye brindar apoyo emocional, orientación y herramientas necesarias para fomentar la auto-suficiencia y el empoderamiento de los usuarios. Aunque las normas y procedimientos burocráticos pueden imponer ciertas restricciones, los trabajadores sociales encuentran maneras de realizar intervenciones significativas y duraderas. Su verdadero valor radica en su habilidad para abordar las necesidades de manera integral, proporcionando un apoyo que va más allá de lo económico. Esto les permite influir positivamente en la vida de las personas y las comunidades, promoviendo cambios significativos que fortalecen el tejido social. El impacto de la labor del trabajador social se ve en su

capacidad para intervenir de manera que aborde tanto las necesidades inmediatas como las a largo plazo, ofreciendo un soporte integral que ayuda a mejorar las circunstancias de vida de los usuarios. A pesar de las limitaciones impuestas por las normativas, su trabajo sigue siendo esencial para generar transformaciones profundas y duraderas.

Además, es importante destacar cómo nuestra sociedad percibe y reacciona ante la inmigración. Observando las acciones de los Gobiernos frente a esta problemática, queda claro que sus respuestas han sido ineficaces, ya que el objetivo final nunca ha sido la integración efectiva de los inmigrantes. Resulta especialmente notable que los gobiernos no hayan asumido la responsabilidad directa de atender a los inmigrantes, delegando esta tarea en entidades no gubernamentales y sindicatos. Este enfoque puede interpretarse como una forma de "eliminar el problema" sin abordarlo de manera adecuada. La situación es particularmente preocupante, dado que el número de solicitantes de asilo en España continúa aumentando con el paso de los años.

También es crucial resaltar las múltiples dificultades que los inmigrantes enfrentan en su búsqueda de un futuro digno en un nuevo país. No solo deben adaptarse a una nueva cultura y, en muchos casos, a un nuevo idioma, sino que también deben superar numerosas barreras que dificultan su integración. Entre estas barreras se encuentran las dificultades para la homologación de títulos académicos, la obtención de permisos de trabajo y el estigma social que prevalece sobre los inmigrantes. Este estigma no sólo complica la búsqueda de empleo, sino que también puede tener un impacto emocional negativo en los inmigrantes, haciéndolos sentir rechazados por la sociedad. La falta de integración se ve agravada por las políticas gubernamentales que no priorizan soluciones efectivas. En lugar de crear sistemas robustos de apoyo y acogida, los gobiernos parecen preferir delegar estas responsabilidades, lo que refleja una falta de compromiso con la verdadera integración de los inmigrantes. Esta situación subraya la necesidad de políticas más inclusivas y de una mayor implicación estatal en la creación de entornos que favorezcan la adaptación y el bienestar de los inmigrantes.

En síntesis, considero que la sociedad a menudo subestima la realidad de millones de personas que buscan construir un futuro mejor al escapar de sus países de origen, independientemente de las razones que los impulsen. El discurso que rechaza la entrada de inmigrantes está ganando terreno, alimentando la percepción de que estos individuos están compitiendo por oportunidades laborales y recursos escasos. Sin embargo, es esencial ir más allá de estos prejuicios y comprender las causas subyacentes de la migración, así como el potencial enriquecedor que aportan los inmigrantes a la sociedad receptora. Abordar estas dificultades es fundamental para promover una integración más eficaz y compasiva. Reconocer las experiencias y aspiraciones de los inmigrantes es el primer paso hacia la construcción de una comunidad inclusiva y solidaria, esto implica no solo ofrecer apoyo práctico, como acceso a empleo y vivienda, sino también crear espacios de diálogo y entendimiento mutuo. Al hacerlo, se abre la puerta para que los inmigrantes contribuyan plenamente al tejido social y económico de la sociedad de acogida, permitiéndoles alcanzar un futuro digno y prometedor. En última instancia, se requiere un cambio de paradigma en las políticas migratorias, donde se priorice la humanidad y la inclusión sobre el miedo y la exclusión.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

ACNUR - The UN Refugee Agency. (s. f.-b). Tendencias globales de desplazamiento forzado 2022 | ACNUR. ACNUR. <https://www.acnur.org/tendencias-globales-de-desplazamiento-forzado-en-2022>

Agrela Romero, B. (2004). La acción social y las mujeres inmigrantes:¿ Hacia unos modelos de intervención?.

Agrela, B., & Dietz, G. (2005). Emergencia de regímenes multinivel y diversificación público-privada de la política de inmigración en España. *Migración y desarrollo*, (4), 20-41.

Aja, E., Carbonell, F., Ioé, C., Funes, J., & Vila, I. (1999). La inmigración extranjera en España. Los retos educativos.

Araújo, S. G. (2006). Las argucias de la integración (Doctoral dissertation, Universidad Complutense de Madrid).

Asilo y Refugio | Folletos descargables. (s. f.).

<https://proteccion-asilo.interior.gob.es/es/folletos-descargables>

Baker, S. G., & Espitia, M. (2000). From Latin American Immigrant to " Hispanic" Citizen: The role of social capital in seeking US citizenship. *Social Science Quarterly*, 1053-1063.

Benhabib, S. (2004). Seyla Benhabib Interview: Conversations with History: Institute of International Studies, UC Berkeley. Regents of the University of California.

Bonacich, E. (2019). A theory of ethnic antagonism: The split labor market. In *Social Stratification, Class, Race, and Gender in Sociological Perspective*, Second Edition (pp. 555-568)

Brouchoud, M. F. R. (2007). El diseño de la agenda política y la construcción de alternativas de solución en la política de inmigración española. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 7(13), 249-264.

Correa, P. R. (1999). El concepto de refugiado en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951: tratamiento normativo y realidad. *Agenda Internacional*, 6(12), 137-148.

Cómo funciona y datos. (s/f). Migraciones.

<https://www.inclusion.gob.es/web/migraciones/como-funciona>

Estalayo Bielsa, P., Miño Puigcercós, R., Malinverni, L., & Rivera Vargas, P. (2021). El reto de la inclusión social, más allá de la escuela: Tensiones y carencias de las políticas de integración de niñas y niños migrantes en España. *Education Policy Analysis Archives= Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 2021, vol. 29, num. 67, p. 1-24.

Euronews. (2024, abril 10). El Parlamento Europeo aprueba por un estrecho margen la reforma migratoria de la UE. Euronews.

<https://es.euronews.com/my-europe/2024/04/10/el-parlamento-europeo-aprueba-por-un-estrecho-margen-la-reforma-migratoria-de-la-ue>

European Commission. European web site on integration. Migrant Integration Information and good practices. Governance of Migrant Integration in Spain.

Fajardo Del Castillo, M. T. (2019). El Pacto Mundial por una migración segura, ordenada y regular: un instrumento de soft law para una gestión de la migración que respete los derechos humanos.

Fernández-Suárez, B. (2018). La alteridad domesticada: La política de integración de inmigrantes en España: actores y territorios. Bellaterra Edicions.

Ferrer, R., Palacio, J., Hoyos, O., & Madariaga, C. (2014). Proceso de aculturación y adaptación del inmigrante: características individuales y redes sociales. *Psicología desde el Caribe*, 31(3), 557-576.

García Juan, L. (2015). Medidas y condiciones de integración de inmigrantes: Una propuesta europea difícil. *Migraciones*, 87–110.

Global Compact for Migration | International Organization for Migration. (2019, 11 enero). International Organization For Migration. <https://www.iom.int/global-compact-migration>

Gregorio Gil, C. (1999). Intervención social con población inmigrante: esos otros culturales. *Psychosocial Intervention*, 8(2), 163-175.

Haidar, A. (2017). Social workers and the protection of immigrant and refugee rights. In *Advocates' Forum*, 2017.

Illamola Dausà, M. (2011). Los Principios Básicos Comunes como marco de la política de integración de inmigrantes de la Unión Europea y su incorporación en la política española de inmigración. *Revista de Derecho Comunitario Europeo*, 15(38), 155–182.

Instituto Nacional de Estadística (2023). Censo de población. 1 de enero de 2023. INE. Instituto Nacional de Estadística. [https://www.ine.es/prensa/censo\\_2022\\_2023.pdf](https://www.ine.es/prensa/censo_2022_2023.pdf)

Lahoz, S., & Forns, S. (2005). Valoración de estresores, estrategias de afrontamiento y salud en una muestra de inmigrantes extracomunitarios. *Revista Electrónica Psicología Científica*.

Laparra, M., y Martínez de Lizarrondo, A. (2003). Integración y políticas de integración. En Laparra, M. *Extranjeros en el purgatorio. Integración social de los inmigrantes en el espacio local*. Barcelona: Bellaterra, 21-60.

Ley Nº 28.223 de 2004 - Sobre desplazamiento interno, 19 Mayo 2004, <https://www.refworld.org/node/133774>

Manual de gestión. (2021, 1 junio). Sistema de acogida de protección internacional. V- 5.0 [https://acogidasalamanca.files.wordpress.com/2022/03/20210601\\_manual-de-gestion-v-5.0.pdf](https://acogidasalamanca.files.wordpress.com/2022/03/20210601_manual-de-gestion-v-5.0.pdf)

Mateo, A. E. (2005). Las redes sociales y el capital social como una herramienta importante para la integración de los inmigrantes. *Acciones e investigaciones sociales*, (21), 185-204.

Mora Castro, A. (2004). Trabajo Social con grupos de inmigrantes: una experiencia de apoyo psico-social.

Nuestros Compromisos - Lema - Cruz Roja. (s/f). Cruzroja.es.  
<https://www.cruzroja.es/principal/web/nuestros-compromisos/lema>

Orden ISM/680/2022, de 19 de julio, por la que se desarrolla la gestión del sistema de acogida de protección internacional mediante acción concertada. Boletín Oficial del Estado, 174, de 21 de julio de 2022. [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-12068](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2022-12068)

Orden SCB/801/2019, de 11 de julio, por la que se publica el texto refundido de los Estatutos de Cruz Roja Española. Boletín Oficial del Estado, 178, de 26 de julio de 2019.  
[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-10964](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-10964)

Personas migrantes. (s. f.). Accem. <https://www.accem.es/personas-inmigrantes/>

Pérez, N. O. (2018). Problemáticas en el diseño de indicadores de políticas de integración de los inmigrantes en España. In Políticas públicas en tiempos de incertidumbre: aportes para una agenda de investigación (pp. 255-276).

Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española. Boletín Oficial del Estado, 56, de 05 de marzo de 1996.  
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-5099>

Rita, G. V. M. (2008). Actitudes de aculturación ante la inmigración: opiniones de agentes sociales en el municipio de Vícar (Almería). Universidad de Almería.

Rodríguez, J. R. (2020). Las políticas de migración y asilo en la Unión Europea y sus problemas de aplicación en los Estados miembros. RESI: Revista de estudios en seguridad internacional, 6(1), 57-77.

Sebastiani, L. (2014). El Marco Europeo de la Integración y la sociedad civil organizada: prácticas participativas, patrones de agencia y producción de saberes. Papeles Del CEIC, 2014/1(102), 1-37.

Sevillano, M. (2024). España retrocede en concesiones de protección pese a recibir cada año más solicitudes. CEAR. <https://www.cear.es/espana-concesiones-proteccion-cifras/>

Soriano-Miras, R. M. (2011). Análisis sociológico de la Ley 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Sus reformas (8/2000, 11/2003, 14/2003, 2/2009) y su implicación social. Papers, (7), 29-61.

Steinfeld, M. (1970). Cracks in the melting pot: Racism and discrimination in American history.

Vázquez, J. L. (2021). La inmigración y el origen del Trabajo Social. Una historia en común. Cuadernos de Trabajo Social, 34(2).

## 7. ANEXOS

### - **Guión entrevista**

#### **Estructura y funcionamiento del programa de acogida:**

1. ¿Cuáles son los roles y responsabilidades específicas de los trabajadores sociales dentro del programa?
2. ¿Cuáles son los desafíos más comunes que enfrentas en tu trabajo como trabajadora social?
3. ¿Cómo evalúas el impacto del trabajo social en el proceso de integración y bienestar de los usuarios atendidos por la Cruz Roja?
4. ¿Hay áreas específicas en las que crees que el programa podría mejorar para brindar un mejor apoyo?
5. ¿Existen medidas para garantizar la adaptación del programa a las necesidades cambiantes de los refugiados y la comunidad en general?

#### **Desafíos y necesidades de los solicitantes de protección internacional:**

1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan los solicitantes de protección internacional durante su proceso de integración?
2. ¿Cuáles son las necesidades más comunes identificadas entre los usuarios del programa?
3. ¿Cómo se abordan estas necesidades y desafíos en la intervención del trabajo social?
4. Si a un usuario se le deniega la protección internacional, ¿qué otras opciones se le puede ofrecer desde Cruz Roja?
5. En cuanto a la vivienda, ¿Qué ventajas y desventajas podemos encontrar en cuanto a vivir en un piso en comparación con una residencia?
6. ¿Cómo varía el acceso a servicios y recursos entre aquellos que residen en una residencia y los que viven en un piso?
7. ¿Cuáles son los desafíos más comunes que enfrentan los usuarios al vivir en una nueva ciudad?

#### **Funcionamiento y metodologías de intervención:**

1. ¿Cómo se puede crear un vínculo de confianza entre el trabajador social y el usuario?
2. ¿Consideras que un buen inicio en el proceso de "acogida" es fundamental para garantizar una intervención efectiva en el futuro?
3. ¿Crees que el Plan Personalizado de Intervención es una buena herramienta para crear objetivos a corto plazo para los usuarios? ¿De qué manera puede motivar esta herramienta para que los usuarios vayan progresando en su proceso de autonomía?

4. En cuanto a los talleres ¿Cómo contribuyen al bienestar emocional y al desarrollo de habilidades de los usuarios, y cómo se evalúa su efectividad en términos de logros y mejoras en la calidad de vida?

5. ¿Existe colaboración con otras entidades sociales dentro de la ciudad?

#### **Evaluación y seguimiento del programa:**

1. ¿Qué indicadores se utilizan para evaluar el impacto y la efectividad del programa de acogida?

2. ¿Cómo se realiza el seguimiento de los usuarios a lo largo de su proceso de integración?

3. ¿Cuál es el método más común que utilizan los usuarios para conseguir empleo, considerando que el principal objetivo del programa es que alcancen una vida autónoma a través del trabajo?

4. ¿Los cursos ofrecidos por INAEM suelen ser beneficiosos a largo plazo para los usuarios en términos de adquisición de habilidades y empleabilidad futura?

5. ¿Qué estrategias se pueden implementar para ayudar a los usuarios a establecer redes de apoyo?

6. ¿Consideras que la ubicación del programa en la ciudad de Huesca representa una barrera para los usuarios en términos de búsqueda de empleo y vivienda en la segunda fase del proceso?

#### **Colaboración y trabajo en equipo:**

1. ¿Cómo es la colaboración entre los trabajadores sociales y otros profesionales dentro de Cruz Roja?

2. ¿Se realizan reuniones interdisciplinarias para discutir casos y coordinar intervenciones?

3. ¿Qué estrategias se implementan para garantizar una atención integral y coordinada a los usuarios del programa?

#### **Recursos y financiación:**

1. ¿Crees que las ayudas de manutención son suficientes para cubrir las necesidades básicas de alimentación de los usuarios?

2. ¿Es común que los usuarios necesiten ayuda para gestionar las ayudas transversales?

3. ¿Cómo se asignan y utilizan los recursos financieros para garantizar la efectividad de los programas de acogida?

4. ¿Qué otras fuentes de financiación utiliza Cruz Roja para complementar los fondos del FAMI?

#### **Desafíos institucionales y adaptación a cambios:**

1. ¿Cuáles consideras que son los mayores desafíos institucionales en la prestación de servicios a personas solicitantes de protección internacional?

2. ¿Cómo se adapta el programa de acogida a posibles cambios en la legislación o en las dinámicas migratorias?

3. ¿Qué medidas podrían implementarse para mejorar la efectividad de los servicios ofrecidos por Cruz Roja?

**Experiencia:**

1. ¿Qué te llevó a trabajar en el programa de acogida de Cruz Roja?

2. ¿Cómo te sientes al poder brindar apoyo y acompañamiento a personas en situaciones tan vulnerables?

3. ¿Qué aspectos del trabajo te resultan más gratificantes o satisfactorios?

4. ¿Cómo crees que estas experiencias personales han influido en tu perspectiva sobre la migración y la ayuda humanitaria?

5. ¿Cómo crees que el programa de acogida de Cruz Roja contribuye al cambio social y a la construcción de una comunidad más inclusiva y solidaria?

**Gestión del trabajo y bienestar emocional:**

1. ¿Cómo manejas el desafío de lidiar con una gran cantidad de trabajo en el área de refugiados?

2. ¿Qué estrategias utilizas para mantener un equilibrio emocional y evitar el agotamiento en tu labor diaria?

3. ¿Qué medidas consideras importantes para fomentar la salud mental y el bienestar emocional del equipo?

4. ¿En algunas ocasiones os habéis podido sentir como facilitadores de asistencia económica o social?