

INCLUSION SOCIAL

Carlos BÁSCONES URSÚA

LA MUJER INMIGRADA DE
ORIGEN EXTRANJERO EN EL
SERVICIO DOMÉSTICO EN
NAVARRA

TFG/*GBL* 2017

upna
Universidad
Pública de Navarra
Nafarroako
Unibertsitate Publikoa

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea

Grado en Trabajo Social

Grado en Trabajo Social

Trabajo Fin de Grado
Gradu Bukaerako Lana

***LA MUJER INMIGRADA DE ORIGEN
EXTRANJERO EN EL SERVICIO DOMÉSTICO EN
NAVARRA***

Carlos BÁSCONES URSÚA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
GIZA ETA GIZARTE ZIENTZIEN FAKULTATEA

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA

Estudiante / Ikaslea

Carlos BÁSCONES URSÚA

Título / Izenburua

La mujer inmigrada de origen extranjero en el servicio doméstico en Navarra

Grado / Gradu

Grado en Trabajo Social/Gizarte laneko

Centro / Ikastegia

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales / Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea
Universidad Pública de Navarra / Nafarroako Unibertsitate Publikoa

Director-a / Zuzendaria

Esther BAZTAN CRESPO

Departamento / Saila

Trabajo Social/Gizarte laneko

Curso académico / Ikasturte akademikoa

2016/2017

Semestre / Seihilekoa

Primavera / Udaberrik

Resumen

El papel del Trabajo Social en las tareas de información, orientación y acompañamiento a personas extranjeras, en concreto mujeres trabajadoras de servicio doméstico, que llegan a Navarra en busca de mejorar sus condiciones de vida es fundamental. Por ello, la presente investigación se centra en el análisis de las condiciones laborales de esta población, las fuentes de información son las propias mujeres que se ocupan en este sector de actividad y los servicios de empleo de Cáritas, Cruz Roja y María Inmaculada. Entre otros aspectos, el trabajo se ha centrado en la detección de situaciones de discriminación hacia este colectivo por motivos de etnia u origen. Se han utilizado diversas técnicas de estudio con el fin de abarcar el mayor número de participantes: encuestas, entrevistas en profundidad con profesionales y usuarias, observación participante y grupo de discusión.

Palabras clave: Servicio doméstico; Mujer inmigrada; Trabajo Social; Discriminación; Navarra

Abstract

The role of Social Work in the tasks of informing, guiding and accompanying foreign people, mainly female domestic works who arrive in Navarra in search of improving their livings conditions is fundamental. Therefore the present research focuses on the analysis of labour conditions of this population and its sources of information are the women who work in this job and the employment services of Caritas, Red Cross and Maria Immaculate. Among other aspects, it has focused on the detection of situations of discrimination towards this group based on race or origin. Several study techniques have been used to cover the largest number of participants: surveys, in-depth interviews with professionals and users, participant observation and discussion group.

Keywords: Domestic service; Immigrant woman; Social Work; Discrimination; Navarra.

Índice

Introducción	3
1. Objetivos	5
2. Aspectos generales de las migraciones	6
2.1. Las migraciones como proceso histórico.....	6
2.2. Elementos que configuran el proceso migratorio.....	10
2.3 La inclusión social de las personas inmigradas de origen extranjero.....	15
3. La población inmigrante en España y Navarra	18
3.1. Marco normativo de extranjería.....	18
3.2. Datos de la población de origen extranjero en España y Navarra.....	23
4. Trabajo social en contextos multiculturales	26
5. Empleo de inmigrantes en el servicio doméstico	30
5.1 Regulación del servicio doméstico.....	30
5.2 Contexto de la empleada de origen extranjero en el servicio doméstico...	31
6. El Tercer Sector y su labor en el servicio doméstico	36
6.1 El papel de las ONGs.....	36
6.2. Servicio de empleo de Cáritas.....	37
6.2.1. Servicio de acogida y orientación sociolaboral.....	38
6.2.2 Servicio de intermediación laboral.....	38
7. Metodología	39
7.1. Entrevistas en profundidad.....	39
7.2. Grupo de discusión.....	41
7.3 Observación participante.....	42
7.4. Encuestas.....	42
8. Resultados de la investigación	44
8.1. Perfil de las trabajadoras de servicio doméstico de origen extranjero.....	45
8.2. La inclusión en el entorno.....	52
8.3. La discriminación en la contratación.....	54
8.4.El apoyo de las entidades sociales en la incorporación sociolaboral.....	61
Conclusiones y cuestiones abiertas	55
Bibliografía	59
Anexos	74
Anexo I-Guión de entrevista a profesionales	
Anexo II-Transcripción de entrevista realizada a profesional	
Anexo III-Guión de entrevista a usuaria	
Anexo IV-Transcripción de entrevista a usuaria	
Anexo V- Extracto grupo de discusión	
Anexo VI Modelo de cuestionario a usuarias	

INTRODUCCIÓN

El motivo de la presente investigación es el análisis de la situación de las mujeres inmigradas de origen extranjero que trabajan como empleadas de servicio doméstico en la Comunidad Foral de Navarra actualmente. El objetivo general se ha centrado en la detección de la existencia de discriminación por razón de origen, etnia, religión u otros factores de carácter cultural e identificar las razones que dan lugar a este tipo de sucesos.

En primer lugar se realiza una contextualización del proceso migratorio. Tras un recorrido por las causas que históricamente han provocado las migraciones de individuos o colectivos, se analiza el modo en que el hecho migratorio afecta a todos los implicados en el mismo.

Partiendo de las funciones atribuidas al Trabajo Social, se comprueba su implicación en el acompañamiento de las personas inmigradas de origen extranjero en las distintas fases de la adaptación a un nuevo entorno y se realiza un análisis de estas tareas, tanto como gestores de la demanda de servicio doméstico, como en el desarrollo de la mediación entre las familias y las empleadas. Además, hay que destacar el asesoramiento que realizan en cuanto a las obligaciones y derechos de las mujeres que trabajan en este sector.

La realización del trabajo de campo se ha efectuado principalmente en el Servicio de Empleo de Cáritas como ámbito de actuación para la recogida de datos y observación de los discursos de las experiencias de las trabajadoras. Se ha elegido este entorno con el fin de aprovechar el período de prácticas especializadas del octavo semestre del grado de Trabajo Social. También se ha trabajado con el Área de Empleo de Cruz Roja, donde se ha llevado a cabo el grupo de discusión, y con el Servicio de Empleo de María Inmaculada.

Se ha realizado un estudio previo de carácter general sobre las características específicas del servicio doméstico como ámbito laboral y los motivos por los que un amplio sector de la población inmigrante de origen extranjero en España, fundamentalmente mujeres, se encuentra ocupada en este sector del mercado laboral.

Tras el análisis bibliográfico de trabajos sobre la situación laboral de las mujeres de origen extranjero en general y otros centrados en la problemática del ámbito del servicio doméstico, se ha centrado el trabajo en los principales condicionantes identificados tanto por los profesionales entrevistados como por las usuarias. Los resultados se centran en cuatro bloques que corresponden a la identificación del perfil de las mujeres de origen extranjero y su trayectoria laboral en el servicio doméstico, las dificultades para la inclusión en el entorno, la existencia de factores de discriminación en la contratación y la labor de las entidades del Tercer Sector.

1. OBJETIVOS

El motivo principal del desarrollo de esta investigación es la realización de una visión en profundidad de la situación de las mujeres de origen extranjero que se encuentran ocupadas como empleadas de hogar en Navarra. Se ha tratado de conocer las posibles dificultades con las que se encuentran, su percepción respecto a la situación laboral y detectar la existencia de indicios de discriminación.

A fin de obtener una visión completa desde los principales actores de este sector, se ha contado con la visión de tres profesionales del Trabajo Social, por su papel de intermediador entre las familias empleadoras y las trabajadoras de servicio doméstico.

El objetivo general es analizar las condiciones sociolaborales de las mujeres inmigradas de origen extranjero trabajadoras en el servicio doméstico y describir el papel que tiene el Trabajo Social en la información, orientación y acompañamiento en sus procesos de inclusión en el entorno de acogida. A partir de este punto de partida, se desglosan los siguientes objetivos específicos:

- Verificar posibles situaciones de discriminación debido al origen, etnia o condición de persona inmigrada en el sector de servicio doméstico.
- Identificar los principales elementos discriminatorios en la contratación de mujeres inmigradas de origen extranjero como empleadas del hogar y la labor dentro de los hogares.
- Analizar el servicio doméstico como un nicho laboral para la población inmigrada de origen extranjero en Navarra que requiere ser revisado en cuanto a sus condiciones laborales con el fin de evitar discriminaciones.
- Determinar los factores que pueden condicionar la movilidad laboral de las trabajadoras de servicio doméstico.
- Establecer la relación entre el trabajo en el servicio doméstico y las posibilidades de inclusión social de las empleadas.
- Reconocer el papel del Trabajo Social en la incorporación sociolaboral de las mujeres inmigradas de origen extranjero, concretamente de aquellas que desempeñan su trabajo en servicio doméstico.

2. ASPECTOS GENERALES DE LAS MIGRACIONES

2.1. Las migraciones como proceso histórico.

Las migraciones son un fenómeno social desarrollado desde que el ser humano comenzó a desplazarse de un territorio a otro en busca de recursos para mantener su subsistencia y la de su grupo social más próximo. En diferentes momentos de la historia se han producido desplazamientos más o menos grandes de población pero todos ellos tienen un objetivo común: mejorar las condiciones de vida. Estos movimientos no tienen sólo un contenido laboral y económico, sino que pueden implicar la propia supervivencia. En estos casos, con frecuencia tienen lugar debido a situaciones en las que el sujeto se ve obligado a salir de su país. Son migraciones forzadas por situaciones políticas, catástrofes naturales, como terremotos y sequías, y persecuciones de carácter religioso o étnico producidas, por ejemplo, en países en guerra. El ejemplo más claro en la actualidad de este tipo de movimiento es el desplazamiento de refugiados.

Aunque en los distintos momentos de la historia las causas que han provocado las migraciones sean distintas, hay muchos factores comunes en cuanto a su repercusión sobre la vida de las personas.

Para sistematizar los diferentes tipos de migraciones, Blanco (2000) realiza una clasificación en tres grupos, no tanto por sus características propias sino por la época en la que se producen. Identifica como época premoderna aquellas migraciones producidas antes de 1850, en general siempre forzadas, bien por guerras, bien por catástrofes naturales. El carácter forzado de las migraciones en la antigüedad dio lugar al concepto de asilo, de modo que los gobiernos de algunos países asumían el deber de proteger a aquellas personas que llegaban a sus fronteras huyendo de otro país. Esta acogida se producía fundamentalmente en centros de carácter religioso como parroquias orientadas por la caridad.

Entre el siglo XVI y XIX, fueron las colonizaciones de América, África y Asia por las potencias europeas, las que supusieron los mayores desplazamientos de personas. En esta época, Francia, Gran Bretaña y Portugal principalmente, desplazaron forzosamente millones de personas primero, como esclavos para las plantaciones y La mujer inmigrada de origen extranjero en el servicio doméstico en Navarra

después, como trabajadores reclutados para desarrollar su poder económico y político en las nuevas tierras colonizadas. De este modo, se consiguió una gran cantidad de mano de obra, para desarrollar los objetivos de las metrópolis europeas fuera de sus fronteras.

En la segunda etapa, denominada moderna, Blanco (2000) incluye las migraciones ocurridas en el período previo a la industrialización occidental. Y, en tercer lugar, están las migraciones contemporáneas.

Aunque existe un amplio espectro de causas, los movimientos poblacionales han estado fundamentalmente relacionados con las tendencias expansionistas de la economía de los países. Esto por ejemplo tiene lugar a partir de 1850, con la industrialización y la extensión del sistema capitalista occidental a nivel global. En estos años, se produce un cambio significativo respecto a la época anterior, ya que gran parte de los movimientos se generan de manera espontánea. Entre ellos destacan fundamentalmente los desplazamientos de colonos europeos hacia las tierras americanas y australianas, creando nuevas redes migratorias y los desplazamientos de población de los estados europeos menos desarrollados hacia los que presentan una industrialización emergente.

En estas nuevas migraciones, se busca ascender en la escala social y lograr nuevas oportunidades que encuentran muy limitadas en sus países de origen. Los principales focos de acogida de población inmigrada son Gran Bretaña, Alemania y Francia debido a la elevada demanda de mano de obra de un tejido industrial en auge.

Sin embargo, la respuesta por parte de los gobiernos fue diferente según el país. Por un lado, en el caso del proceso de industrialización de Gran Bretaña, absorbió cientos de miles de inmigrantes irlandeses principalmente, que en el inicio desarrollaban los trabajos más duros y progresivamente fueron instalándose de forma definitiva en el país. Hay que destacar que gran parte de esta población inmigrada fue nacionalizada.

Por otro lado, en Alemania las condiciones fueron muy diferentes ya que la población inmigrada fue utilizada como mano de obra, pero se establecieron sistemas de regulación desde la administración para impedir el asentamiento permanente (Requena, R. et al, 2011).

A principios del siglo XX, tanto en el continente americano como europeo se empiezan a producir movimientos migratorios de forma voluntaria dentro de cada continente y pierden fuerza los movimientos intercontinentales. Un ejemplo es el caso de Argentina, hacia donde emigraron chilenos, bolivianos y paraguayos (Arango, 2003).

Después de la II Guerra Mundial, varios países buscaron el reclutamiento de mano de obra para subsanar sus déficits económicos consecuentes del conflicto. De este modo, se establecieron redes entre países, en las que unos se convirtieron en proveedores de trabajadores y otros en receptores. En este momento, un número importante de españoles y españolas emigraron a Suiza o Alemania, en unas condiciones laborales que trataban de garantizar la temporalidad, impidiendo la reunificación familiar y el asentamiento definitivo. En general, la mayoría retornaron a España, aunque algunas parejas jóvenes se arraigaron en el país de destino, desarrollando sus familias con la ciudadanía adquirida de países del centro de Europa (Requena, R. et al., 2011).

En los años 70, para evitar estos asentamientos, en la mayoría de los países se establecieron regulaciones que dificultaban la permanencia de población inmigrada de origen extranjero. En los 80, Canadá, Australia y Estados Unidos restringieron de forma drástica la inmigración, llegando a establecer cupos de inmigrantes por orígenes étnicos (Arango, 2003). No hay que olvidar que durante la primera mitad del siglo XX, aunque la mayoría de los movimientos eran voluntarios, en búsqueda de mejores condiciones laborales y económicas, hubo también numerosos desplazamientos por causas políticas. En esta época empezamos a hablar de refugiados, es decir, aquella persona que abandona su país porque considera en peligro su integridad física (OIM, 2015). Las dictaduras de España, Italia y Alemania y las consecuencias de la II Guerra Mundial, dieron lugar al surgimiento de 40 millones de europeos desplazados de sus hogares junto con los problemas sociales que ello generaba (Blanco, 2000).

También en la segunda mitad del siglo XX numerosos ciudadanos se ven obligados a huir de los regímenes políticos de sus países, como el caso de Checoslovaquia (1948) o Hungría (1956) en Europa. En Asia, ocurre algo similar con desplazamientos forzados, como por ejemplo, en Pakistán, India y Corea (Castles y Miller, 2004). También destaca en la década de los 50, el caso de los refugiados palestinos que se ha prolongado durante todo el siglo XX.

Las condiciones en las que se produce el desplazamiento de refugiados (conflictos armados, revueltas sociales, regímenes autoritarios, persecuciones ideológicas,...) suele llevar asociada una situación de indefensión jurídica dentro de su propio país.

En estos casos se requiere la protección internacional o del país de acogida. Además, Normalmente los desplazamientos de refugiados se producen de forma masiva, ausentes de planificación previa y sin lugar de claro.

Siguiendo la clasificación de Blanco (2000), el tercero y último grupo, serían las migraciones contemporáneas. Como ya se ha indicado, se definen por su carácter global y por el incremento de la complejidad del fenómeno migratorio. Se han ampliado las redes migratorias entre los distintos países emisores y receptores y ha aumentado la diversidad de causas de emigración. A estos dos aspectos hay que unir el importante volumen de personas que se desplazan, lo que da lugar a un fenómeno social de gran escala.

En las últimas décadas del siglo XX aparecieron nuevas redes internacionales de flujos migratorios y se incorporaron nuevos países receptores, como es el caso de Italia y España. También se incrementan los flujos hacia los países productores de petróleo y aumentaron los movimientos internos del continente africano. Finalmente, la caída del muro de Berlín y la desaparición de la Unión Soviética facilitaron los desplazamientos este-oeste dentro del continente europeo.

Castles y Miller (2004) caracterizan las migraciones internacionales actuales por el volumen de migrantes, la ampliación de las redes migratorias, las causas de la migración, la feminización y la creciente politización del proceso.

El efecto más notable del incremento de migrantes es el continuo aumento en los últimos años del control y la restricción de afluencias migratorias en las potencias tradicionalmente receptoras. El incremento de la urgencia y las dificultades de las políticas gubernamentales para dar respuesta a las nuevas necesidades, pueden llegar a resultar una situación crítica para el orden global, (Arango 2003)

Señalan los autores que la incorporación de países de América, Caribe, Asia y África ha dado lugar a un aumento de la presencia de las redes sur-norte y transoceánicas.

Además, han aumentado las áreas de origen, lo que ha llevado el fenómeno migratorio a una escala global.

Castles y Miller (2004) identifican distintos tipos de inmigración, de tipo laboral, mejora de las condiciones socioeconómicas, desplazamiento de personas refugiadas,..., y ponen de relieve la complejidad de las situaciones que se generan.

Destacan que en los últimos años, las mujeres tienen un papel significativo en todas las regiones y en la mayor parte de los tipos de migración. La variable género siempre ha sido significativa en la migración global, pero la conciencia de la especificidad de las mujeres en las migraciones contemporáneas se ha extendido en los últimos años.

Finalmente, señalan que en la actualidad la política local, las relaciones regionales y las políticas de seguridad nacional a nivel global, se ven afectadas por la migración internacional.

2.2. Elementos que configuran el proceso migratorio.

En primer lugar, es necesario definir el concepto de migración e identificar aquellas características que permitan diferenciar qué movimientos de población pertenecen a la categoría de migración y cuáles no. Es evidente que toda migración supone un desplazamiento geográfico de personas. Pero conviene precisar los aspectos propios de la migración para poder valorar los derechos y las condiciones del conjunto de personas que emprenden este proceso. Resulta de fácil comprensión la definición de migrante que publica la Organización Internacional de las Migraciones (OIM) en su página web (<https://www.iom.int/es>).

Este término “abarca usualmente todos los casos en los que la decisión de migrar es tomada libremente por la persona concernida por razones de conveniencia personal y sin intervención de factores externos que le obliguen a ello. Así, este término se aplica a las personas y a sus familiares que van a otro país o región con miras a mejorar sus condiciones sociales y materiales y sus perspectivas y las de sus familias” (OIM,2015).

Como se puede apreciar en la definición, no se establece ninguna condición de temporalidad de la estancia, ni del tipo de país de origen. Sin embargo, en ocasiones, se realiza un uso inadecuado del término migración, aplicándolo exclusivamente a las

personas procedentes de un país económicamente más desfavorecido. Aquellas inmigradas de países considerados más desarrollados con frecuencia se les denominan extranjeras de modo que se distingue entre aquellos grupos que en teoría tienen recursos económicos suficientes para su subsistencia y aquellos que carecen o los que disponen son escasos. Este tipo de discriminación entre unos grupos y otros inmigrados puede llevar a la creación de estereotipos y prejuicios sobre determinados sectores sociales que tienden a favorecer una posible infravaloración por la sociedad de acogida o rechazo social (Blanco, 2000).

En el proceso migratorio existe siempre un cambio de entorno político-administrativo, social y cultural duradero debido a un cambio de residencia. Esto conlleva para la persona la interrupción de sus actividades en un lugar y tener que reorganizar su vida en otro. La migración, por tanto, no es sólo el desplazamiento geográfico, sino todo el proceso hasta la configuración de un nuevo marco vital para las personas desplazadas. Existen, por tanto, dos elementos permanentes en este fenómeno social. Por un lado, la comunidad de salida, de la cual se separa el individuo que inicia el proyecto y, por otro lado, la comunidad receptora, en la cual decide asentarse. Si el desplazamiento se realiza dentro de las fronteras de un país se considera migración interna, y si las traspassa migración externa o internacional (Fundación ANAFE, 2008).

Cuando las personas se desplazan, no siempre se instalan de forma definitiva en el primer destino. En caso de que no hayan satisfecho las necesidades iniciales o ya no existan razones para permanecer en el territorio de acogida, puede realizarse un proceso de vuelta a la comunidad de salida, el retorno. En otros casos, en lugar de volver a la comunidad de origen. Se busca un nuevo destino, en el que poder mejorar las condiciones de vida. En el caso de que el movimiento migratorio tenga una duración definida, como el desarrollo de proyectos de trabajo en otro país, se identifica como migración transitoria (León, 2005).

El primer paso del proceso migratorio es el abandono por la persona o el grupo de su lugar de origen, convirtiéndose en emigrante. Esto necesariamente conlleva la llegada a una nueva comunidad, a la cual accede en principio con visado de turista. No obstante el proyecto personal incluye la intención de permanecer en el destino de llegada. En esta fase del proceso participa una sola persona o grupo y dos

comunidades diferentes, la emisora y la receptora. Cada uno de estos agentes individuales o colectivos tiene unos intereses y una problemática diferentes dentro del proceso de la migración (Blanco, 2000).

En la comunidad de origen, el abandono de una proporción grande de población genera en primer lugar, una afección demográfica. Es decir, se puede llegar a producir un cierto envejecimiento de la población, ya que quien emigra suele ser gente joven. También tiene lugar la pérdida de personas con cierta formación, en muchos casos con títulos universitarios o el despoblamiento de determinadas zonas como espacios rurales donde existían pocos medios de vida. En la comunidad receptora, las repercusiones serán complementarias. Se rejuvenece la población, se dispone de más mano de obra y se cubren nichos laborales en los que había problemas para atender la demanda. En el caso de España destaca el sector de los cuidados a personas mayores y niños, en el que en las últimas décadas trabaja un número significativo de personas de origen extranjero (Martínez Buján, 2009).

La migración tiene también una dimensión económica que puede adquirir un carácter positivo o negativo, según las circunstancias en las que tenga lugar el desplazamiento. Según algunos trabajos, la salida de flujos de población de la sociedad emisora puede ser percibida como una medida de reducción del volumen de pobreza y/o desempleo y un aumento de divisas con los ingresos que envían los emigrantes a sus familias. Por otra parte, es una pérdida de potencial humano e intelecto, ya que el país no recupera la inversión económica realizada en su formación académica. En ocasiones puede llegar a tener un efecto positivo, cuando se produce el retorno de personas con mayor cualificación o poder adquisitivo, adquirido en el país de destino (Blanco, 2000).

En cuanto a la comunidad receptora, la llegada de mano de obra abundante puede tener efectos positivos para la economía del país, según las circunstancias en las que esta se encuentre. A lo largo de la historia esto ha sido especialmente importante en momentos de industrialización, cuando la mano de obra nacional no era suficiente para lograr los objetivos. En la actualidad, dados los niveles de desempleo existentes es complicado valorar la incidencia de la mano de obra de origen extranjero. La población autóctona aunque denuncia esta escasez de puestos de trabajo, en la realidad no opta a determinados empleos como es el caso del servicio doméstico. En

consecuencia, quedan libres huecos laborales que son ocupados por trabajadores procedentes de otros países. Paradójicamente, existen opiniones que consideran que estos trabajadores están aumentando el paro para la población nacional.

La dimensión económica está ligada con la social. Si la economía del país receptor es expansiva, se considera la diversidad cultural, étnica, intelectual,...de la incorporación a la sociedad de acogida como un valor positivo. Pero si es adversa, el entorno receptor se puede volver crítico o abiertamente contrario a la llegada de personas de origen extranjero ya que se perciben inicialmente como competencia tanto para el acceso al empleo como a las prestaciones sociales. En situaciones extremas, conlleva el riesgo de aparición de conductas xenófobas y de oposición a la inmigración. (Solé et al., 2000).

Un aspecto que muchas veces no se tiene en cuenta es cómo se sienten los propios inmigrantes en el país de acogida. Normalmente han llegado para mejorar su situación económica y esto tiene lugar. Sin embargo, con frecuencia los trabajos a los que acceden son muy diferentes y de menor cualificación a los que corresponderían a la formación que adquirieron en su país de origen. En todo caso, independientemente del trabajo al que accedan, cuando no logran regularizar su situación jurídico-administrativa durante un tiempo prolongado, sus condiciones de vida se complican hasta niveles de vulnerabilidad variable y a veces grave.

Un caso particular en cuanto a la sociedad receptora, es el rechazo generado ante la llegada masiva de población inmigrada, especialmente cuando se concentran en una zona determinada. En esta situación se pueden crear complicaciones para la convivencia. La población autóctona frecuentemente no está preparada para compartir el espacio, los puestos de trabajo y otros recursos con grupos numerosos de nuevos miembros de la comunidad (Solé et al., 2000).

En el caso descrito en el párrafo anterior, es necesario desarrollar un plan de adaptación a la nueva situación, teniendo en cuenta los diferentes aspectos de la vida comunitaria que se van a ver afectados. En este plan deberían participar tanto la población autóctona como la extranjera, para abordar en su conjunto la complejidad de las situaciones. Además, dado el carácter multidimensional de las migraciones, deben afrontarse las soluciones de forma compartida y adelantándose a la aparición

de conflictos por las posibles situaciones de competencia o de choque cultural. Los países que actúan como receptores necesitan desarrollar políticas de inmigración que deben estar inspiradas en los derechos humanos fundamentales y tratar de evitar la creación de ciudadanos de diferentes categorías dentro de un país (ENC, 2014).

Desde el punto de vista social, un aspecto importante respecto a la persona inmigrada es su capacidad de adaptación a la nueva forma de vida y la facilidad para adquirir otros hábitos que le permitan ser un miembro más de la comunidad. En esta tarea de incorporación, la normativa de extranjería en el caso de España, resulta condicionante en aspectos muy concretos, como la distinción entre inmigrantes comunitarios y extracomunitarios. A los aspectos generales hay que añadir la actitud individual por parte por la persona inmigrada, que puede ser conservadora, es decir, que trata de mantener la misma forma de vida aunque se encuentre en otro entorno o innovadora, que supone el deseo de adaptarse al nuevo medio a través del proceso migratorio (Blanco, 2000).

Finalmente, como indica Castles (2004), las características culturales y de identidad de los grupos implicados en el proceso migratorio se ven también alteradas en la sociedad emisora. Por un lado, porque la pérdida de población autóctona deja a la comunidad debilitada frente a las presiones culturales externas y, en especial, a los rasgos propios de la globalización. Por otro lado, el retorno de emigrantes con nuevos modos de vida adquiridos en las sociedades de destino, merma también las características propias de las áreas emisoras.

En cuanto a la sociedad receptora, desde el punto de vista cultural, la diversidad asociada a la inmigración es una oportunidad para enriquecerse con nuevas prácticas, abriéndose hacia el diálogo intercultural. Cuando la sociedad receptora no está preparada para acoger nuevas formas de vida, reacciona con actitudes defensivas frente a cambios que perciben como una amenaza al propio modo de vida y no valoran la posibilidad de enriquecimiento cultural (Solé et al., 2000).

2.3. La inclusión social de las personas inmigradas de origen extranjero

El colectivo inmigrante ya establecido, se enfrenta con la cuestión del acceso a la ciudadanía en el país de acogida. El concepto de ciudadanía se concibe como un mecanismo de poder que define las relaciones de la persona hacia el resto de habitantes del país de residencia y otros Estados, a través del acceso a derechos civiles, políticos y sociales, de forma que le permite u obstaculiza su participación en el entorno (Bobes, 2000 en ENC, 2014).

Se distinguen dos tipos de ciudadanía: la ciudadanía formal y la ciudadanía substantiva. *“La ciudadanía formal implica la posesión de un pasaporte conferido por el Estado, mientras que la substantiva define el conjunto de derechos y obligaciones que tienen los miembros de una comunidad política”* (García, 2006:119).

Por un lado, se encuentra la regulación normativa que en el caso de España se establece en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y sus modificaciones, artículos 10 y 14 y define el reconocimiento incondicionado de derechos como el derecho al trabajo y a la protección social. Este marco legal busca establecer las condiciones para conseguir “ciudadanía social plena”, es decir, incluiría lo que se ha definido como ciudadanía formal y ciudadanía substantiva. Sin embargo, la aplicación de estos derechos está muy condicionada por los medios y recursos económicos disponibles y la influencia de las prioridades sociales, políticas y económicas establecidas en cada momento (Pérez de los Cobos, 2002 en Sánchez-Urán, 2006).

La adquisición de la nacionalidad, por su parte, es un indicador de inclusión relevante pero no supone la desaparición de las dificultades para el individuo (Aleman, 2011). Según Marshall (Marshall, 1950 en ENC, 2014), el concepto de ciudadanía está constituido por tres dimensiones. En primer lugar, la dimensión civil, que engloba las libertades individuales como la libre circulación, en segundo lugar la política, que incluye la posibilidad de participación en las cuestiones relacionadas con el colectivo al que pertenece y la social como el derecho al voto, que engloba los derechos económicos, sociales y culturales para tener una vida digna. Entre estos últimos se incluiría el derecho a un trabajo y un salario digno.

El carácter inclusivo que se atribuye a la adquisición de la nacionalidad, está muy relacionado con la pertenencia a un conjunto social en términos de identidad y la protección ante el riesgo de expulsión o prejuicios relacionados con las personas de origen extranjero. Además, la nacionalidad es una condición *sine qua non*, para el acceso a todos los derechos en la sociedad de acogida (Martínez de Lizarrondo, 2016). Por tanto, aunque en la teoría la ciudadanía y la nacionalidad son conceptos diferentes, en la práctica están ligados.

Los procesos de inclusión de las personas de origen extranjero deben crearse desde una perspectiva bidireccional incluyendo la ciudadanía formal y la promoción de la cohesión social (ENC, 2014).

A partir del análisis sobre el concepto de ciudadanía de las personas de origen extranjero asentadas en España, se establecen cuatro modelos diferentes de inclusión: asimilación, integración, multiculturalidad e interculturalidad (Malgesini y Giménez 2000).

1-La asimilación incluye los procesos de adaptación del ciudadano inmigrado a los valores, normas y conductas hegemónicas y dominantes en un territorio. Esto supone la pérdida de la identidad propia a través de la “hibridación social” entre una identidad nacional y una ciudadanía estatal común.

2-La integración supone la aceptación de la presencia del colectivo inmigrado de origen extranjero por parte de la población local, de forma que se permite la convivencia en un mismo territorio por ambas partes. Desde esta perspectiva se observa la integración como un compromiso de las personas inmigradas de adherirse a los valores de la comunidad de llegada sin perder sus rasgos propios. Debido a esa razón de compromiso con la comunidad local, se observa como una limitación la tendencia a concentrarse en asociaciones y áreas residenciales de manera que se mantienen los elementos culturales de su país de procedencia.

3-El multiculturalismo se refiere a la coexistencia de comunidades étnicas, enmarcadas en identidades propias que impiden la comunicación e interrelación entre ellas, es decir, impermeables al intercambio cultural. La cultura “instrumental”, es decir, aquella que marca los fundamentos que son “útiles” para desenvolverse en el entorno

de la comunidad queda establecida por la cultura dominante. Todo lo que queda fuera de su contenido se percibe como inútil o sin valor funcional.

4-La interculturalidad es una forma alternativa al multiculturalismo que parte de una visión dinámica de la cultura, en la que tiene lugar la reconfiguración de identidades a través de la interacción. La apertura a la comunicación supone la superación del cierre al intercambio de ideas, normas y valores, pero no elimina la posibilidad de aparición de “identidades de resistencia”. Se entiende por identidad de resistencia aquella que surge como mecanismo de defensa de los grupos minoritarios de sus rasgos culturales identificativos, ante el riesgo de ser absorbidos y desaparecer por la cultura predominante o de la mayoría (Castells, 2005). Esta propuesta surge como consecuencia de la revolución tecnológica de las comunicaciones y la globalización política, ideológica y económica. y la revolución tecnológica de las comunicaciones.

La aplicación del modelo intercultural al concepto de ciudadanía da lugar a un nuevo concepto, la ciudadanía intercultural. Este concepto se define como un planteamiento que asume la existencia de colectivos de raíces culturales diversas, que se unen libremente con el fin de construir una sociedad cohesionada por un proyecto común (García y Diestro, 2013). El diseño de esta ciudadanía parte de la construcción de una cultura democrática en la que se incluye a todas aquellas personas que sientan y quieran participar en la creación de una sociedad unida por un proyecto que beneficie a todos sus ciudadanos y ciudadanas. Para ello, se deben llevar a cabo las siguientes acciones (García y Diestro, 2013):

- Luchar contra la exclusión social y los procesos de violencia estructural.
- Apoyar la integración de grupos minoritarios.
- Reconocer la dignidad de las personas y sus posibilidades de actuar en público.
- Ofrecer un marco inclusivo para las personas que comparten intereses y proyectos.
- Afrontar procesos identitarios que impiden la comunicación entre diversos grupos étnicos.

3. CONDICIONES DE LA POBLACIÓN INMIGRADA DE ORIGEN EXTRANJERO EN ESPAÑA Y NAVARRA

3.1. Marco normativo de extranjería.

En España, la actual normativa de regulación de la entrada de personas de origen extranjero y su situación dentro de las fronteras se encuentra determinada por la política europea. Se distinguen tres hitos: el Acuerdo Schengen, firmado en 1985, el Tratado de Ámsterdam en vigor desde mayo de 1999 y la Cumbre de Tampere de 1999, todos ellos encaminados a crear un espacio de libertad de movimiento dentro de la Unión Europea, en condiciones de seguridad y con criterios homogéneos en los controles de fronteras exteriores.

Respecto a las repercusiones de estos tratados, destaca el acuerdo Schengen que suprimió los controles de seguridad en las fronteras de los países europeos y buscó garantizar un régimen de libre circulación para toda la ciudadanía de los países firmantes. Este acuerdo inicialmente, sólo fue firmado por Alemania, Bélgica, Francia, Luxemburgo y los Países Bajos. España se adhirió en 1991 aunque no entró en vigor hasta 1995. En la actualidad son 25 los países firmantes. A los ya citados, hay que añadir Austria, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Grecia, Hungría, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, República Checa, Eslovaquia, Eslovenia, Suecia y Suiza.

En España el marco normativo que afecta a la población extranjera está regulado de forma general en la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y sus modificaciones, y en su reglamento de desarrollo establecido en el Real Decreto 557/2011, de 20 de abril por el que se aprueba el reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social y sus modificaciones.

Para la población extranjera de origen comunitario europeo el marco regulatorio se establece en el Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y

en el Real Decreto 1161/2009, de 10 de julio por el que se modifica el Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero y sus modificaciones.

El régimen comunitario establecido en el Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, se aplica al conjunto de ciudadanos de la Unión Europea y de los Estados miembros del Espacio Económico Europeo (E.E.E.- Islandia, Noruega y Liechtenstein) y Suiza, y a sus familiares. La situación del resto de la población extranjera o de origen extranjero procedente de Estados no miembros de la U.E. o del Espacio Económico Europeo (extracomunitarios), excepto familiares de comunitarios, se regula según la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero y sus desarrollos.

Las personas extranjeras pueden entrar en España de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 25 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero. En él se contempla que deben entrar bien con pasaporte en vigor y una autorización de estancia menor de tres meses o con pasaporte y documentación acreditativa de su situación de regularidad. La situación de regularidad se ha de documentar, bien mediante autorización del Ministerio de Extranjería en vigor o con solicitud de renovación y autorización de regreso en caso de que esté caducada, o con visado. Se debe justificar el objeto y las condiciones de la estancia. El visado puede ser de diferentes clases, según las intenciones de la persona: tránsito, residencia, trabajo,.... Los tipos de visado han sido establecidos reglamentariamente según el artículo 25 bis de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero añadido por la Ley Orgánica 14/2003 de 20 de noviembre.

A diferencia del ciudadano extracomunitario, el ciudadano de la Unión Europea puede entrar en territorio español acreditando únicamente su nacionalidad mediante pasaporte o documento de identidad válido y en vigor, sin requerir visado (Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero).

Por otro lado, los ciudadanos procedentes de países no comunitarios que tengan tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea, expedida por otro Estado parte del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, no necesitan obtener visado de entrada según se regula en el Real Decreto 1161/2009 de 10 de julio.

Además, en el artículo 25 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, se establece que los ciudadanos extracomunitarios deben justificar la posesión de recursos suficientes para su mantenimiento durante el período de permanencia en España, o estar en condiciones de obtenerlos legalmente, así como para cubrir los gastos de traslado a otro país o el retorno al país de procedencia. Del mismo modo, respecto a los ciudadanos de procedencia comunitaria, se establece en el artículo 7.7 del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, que deben disponer de recursos suficientes para la solución de sus necesidades básicas durante su permanencia en España y su cuantía no será inferior a la pensión mínima de la seguridad social.

Una vez instalados en territorio español, su situación jurídico-administrativa puede ser regular o irregular. Por un lado, una persona extranjera se encuentra en situación regular, si posee una autorización de estancia o de residencia y, por otro lado, se encuentra en situación irregular, si carece de autorización para la estancia o la residencia, con o sin documentación acreditativa de identidad.

Según se establece en el artículo 30 y siguientes de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, la estancia de extranjeros en España, se define como la permanencia en el territorio español por un período de tiempo no superior a 90 días y, la residencia como la situación de aquellas personas que se encuentren en España con una autorización para residir.

En cuanto al tiempo de residencia, puede ser una autorización de residencia temporal, si autoriza al individuo extranjero a permanecer en España por un período superior a 90 días e inferior a 5 años o de larga duración, si autoriza a residir de forma indefinida.

Aquellos ciudadanos de origen comunitario que permanezcan más de tres meses en España deben tramitar el certificado de Inscripción en el Registro de nacionales de origen comunitario o, si son familiares, autorización de residencia de familiar de nacional de origen comunitario (Real Decreto 240/2007, art.7.5 y 8.1).

Aquellas personas de origen extranjero que desean trabajar en territorio español, según el régimen al que se acojan tienen que cumplir determinados requisitos. En el caso de los ciudadanos de procedencia extracomunitaria deben adquirir una autorización de residencia y trabajo. Para obtenerla, deben encontrar un empleo,

formalizar un contrato y registrarse en la seguridad social en el plazo de tres meses desde su llegada a España. A su vez, el empleador está obligado a comunicar el contrato de trabajo a los servicios públicos de empleo más próximos a su lugar de residencia como queda regulado en el artículo 173 del Real Decreto 557/2011, del 20 de abril, y sus modificaciones. En caso de que el trabajador no consiga el contrato en el plazo indicado, pasa a estar en situación irregular y estaría obligado a abandonar el territorio español.

La normativa establece un conjunto de situaciones excepcionales, en las que pueden concederse autorizaciones de residencia temporal, de modo que las personas que se encuentren en situación irregular, puedan permanecer durante un periodo de tiempo definido en España. Estas circunstancias están reguladas en los artículos 123 al 146 del Real Decreto 557/2011, del 20 de abril y sus modificaciones. Los motivos que se atienden para valorar la excepcionalidad son: arraigo social, laboral o familiar, protección internacional, víctimas de violencia de género y de trata de seres humanos, colaboración contra redes organizadas, razones humanitarias e interés público.

El arraigo se puede entender como *“un proceso abierto y reversible por el que una persona no nacional de un concreto Estado ha superado sus fronteras y prolonga su permanencia en el territorio de dicho Estado un tiempo determinado, bajo intereses, lazos o vínculos familiares, económicos y sociales que permiten justificar su presencia en España”* (Cerezo, 2015:670). Se pueden distinguir varios tipos de arraigo. En primer lugar, el arraigo social, se concede por la acreditación de estancia continuada en España durante un período mínimo de tres años, carecer de antecedentes penales en el estado español y en el país de origen, disponer de ingresos económicos mediante un contrato de trabajo de un año mínimo de duración y salario superior al Salario Mínimo Interprofesional (S.M.I.) y tener vínculos familiares con personas extranjeras residentes en situación jurídico-administrativa regular o presentar un informe que acredite su integración social, emitido por la Comunidad Autónoma en la cual la persona solicitante tenga su domicilio habitual.

En segundo lugar está el arraigo laboral. Se concede por acreditación de estancia continuada en España durante un período mínimo de dos años, carecer de antecedentes penales (en los mismos términos que el anterior) y demostrar la

existencia de relaciones laborales, cuya duración no sea inferior a seis meses mediante resolución judicial o resolución administrativa.

Por último, se encuentra el arraigo familiar. A diferencia de los anteriores no requiere de acreditación previa en España. Para su obtención se debe ser padre o madre de un menor de nacionalidad española a cargo del demandante, o ser hijo o hija de padre o madre originariamente españoles.

La reagrupación familiar se define como la autorización para permanecer en territorio español por reagrupación de la familia, de la persona ya autorizada a permanecer en territorio español (Real Decreto 557/2011, art.52). La solicitud para realizarla se puede cursar cuando el extranjero reagrupante tenga autorización de residencia durante un año mínimo y haya solicitado la autorización para residir al menos otro año, autorización de residencia de larga duración o la persona solicitante sea beneficiaria del régimen especial de investigadores.

Las posibilidades que ejerce la normativa en cuanto a la reagrupación familiar son utilizadas por la población de origen extranjero nacionalizada en España para conseguir que los miembros reagrupados se beneficien de los contenidos del régimen comunitario. Según el artículo 2 del Real Decreto 240/2007, es de aplicación a aquellos familiares de ciudadano de la Unión Europea o de otro Estado parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, siempre que se incluyan en las siguientes categorías: cónyuge, pareja de hecho de la persona reagrupante, descendientes directos del sujeto reagrupante o de su cónyuge o pareja registrada y sus ascendientes directos o de su pareja registrada o cónyuge que vivan a su cargo.

3.2 Datos de la población de origen extranjero en España y Navarra.

A través de las siguientes figuras y datos estadísticos se presenta una visión de la situación actual de la población extranjera o de origen extranjero residente en Navarra y España. Se observa que la presencia de población de origen extranjero de Navarra supone un 13.36% de la población total mientras que la media de España supone un 9.92%.

Los datos presentados en la siguiente tabla han sido obtenidos a partir del Instituto Nacional de Estadística.

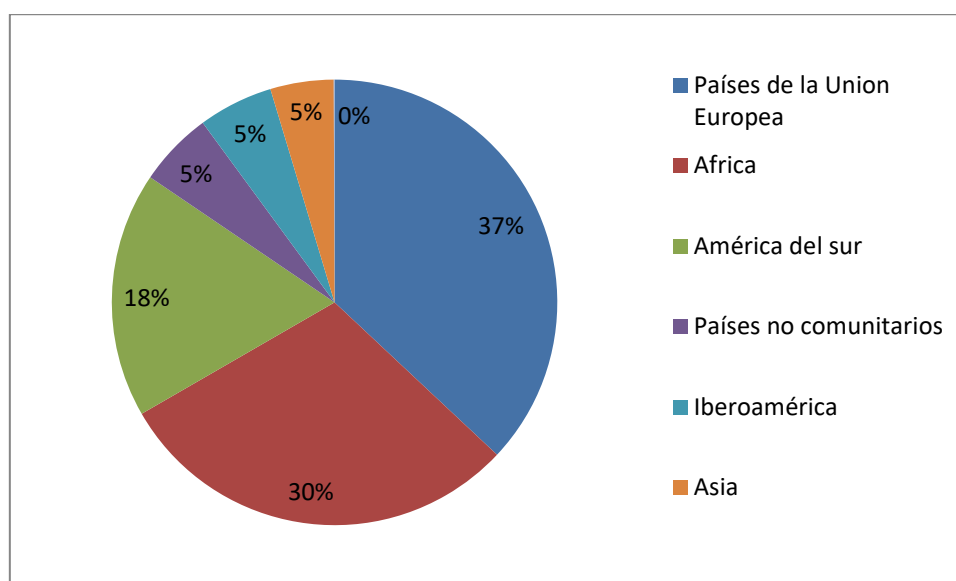
Tabla 1 Población de origen extranjero en España y Navarra, 2016

	Total población	Total población nacida en el extranjero	Población extranjera: Hombres	Población extranjera: Mujeres
España	46.557.008	4.618.581	2.341.506	2.277.075
Navarra	640.647	85.607	42.245	43.362

Fuente: Elaboración propia, a partir del padrón continuo del INE, 2016.

En el gráfico de sectores se representa la distribución de la población de origen extranjero por su nacionalidad en la Comunidad Foral de Navarra. Como se puede observar, por orden de prevalencia la mayor parte de la población es de origen comunitario, seguido de la población procedente de África y América del Sur. El resto se distribuye entre los países de Iberoamérica, Asia y los países de Europa extracomunitarios.

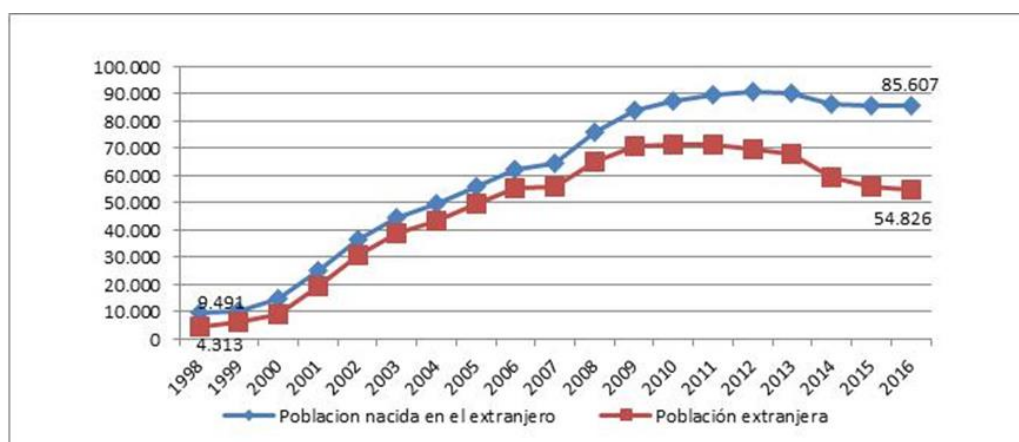
Figura 1. Distribución de población de origen extranjero por nacionalidad en Navarra.



Fuente: Elaboración propia, a partir de padrón continuo del Instituto Nacional de Estadística, 2017.

La comparación entre la población nacida en el extranjero que ha adquirido la nacionalidad española, y la población con nacionalidad extranjera, permite obtener una perspectiva de la población de origen extranjero más aproximada a la realidad, ya que tiene en cuenta el proceso de nacionalización que hay detrás de las cifras. (Ikuspegi).

Figura 2. Comparación temporal: Población nacida en el extranjero y Población extranjera.



Fuente: Elaboración propia, a partir de padrón continuo del Instituto Nacional de Estadística, 2017.

En la figura 2, se observa una tendencia ascendente, desde 1998 hasta el año 2007, cuando surgió la crisis económica. En 1998, la población española nacida en el extranjero contabilizaba 9.491 y la población extranjera residente en España 4.313, lo que supone una diferencia de 5.178 personas. En 2016, se contabilizaron 85.607 personas nacidas en países extranjeros y 54.826 personas extranjeras, con una diferencia de 30.781. Por tanto, se observa un distanciamiento de las tendencias de ambos grupos en las dos últimas décadas cuyo punto divergente fue el surgimiento de la crisis.

Según el informe redactado por el Centro de Investigación Para la Igualdad y la Integración Social (CIPARAIIS, 2012), el bienio 2001-2003 fue el período de mayor afluencia de población extracomunitaria. Entre 2007 y 2009, se estabiliza la presencia de población de nacionalidad extranjera hasta 2013, cuando tras la aprobación del Real Decreto 557/2011, de 16 de diciembre se llevó a cabo un proceso de regularización de la situación de la población de origen extranjero. A través de este proceso un sector de este grupo adquirió su estabilidad administrativa mediante permisos de larga duración y por circunstancias excepcionales como el arraigo. A este factor se añade que a partir de 2007, se produjo un número elevado de retornos de población de origen extranjero hacia sus países de origen por la pérdida de puestos de trabajo y la precarización de las condiciones de vida y del mercado laboral. En este período, no tuvo lugar una vuelta masiva debido a la influencia de factores en el lugar de origen como la situación económica, social o política que pudieran descartar la idea del retorno (CIPARAIIS, 2012). Además, la posibilidad de creación de vínculos familiares y sociales en la Comunidad Foral de Navarra orienta a la permanencia en el entorno de acogida a pesar de las condiciones socioeconómicas adversas.

Entre 2009 y 2013, se observa una tendencia al alza del número de personas de origen extranjero nacionalizadas, mientras se mantiene constante la población de nacionalidad extranjera. De este modo, este sector de la población nacionalizada sale de las listas de personas de nacionalidad extranjera en el registro de empadronamiento, pero ello no conlleva un cambio automático en la situación de las respectivas dimensiones vitales de estas personas.

Por último, a partir de 2012, se observa una tendencia descendente en el tamaño de la población de nacionalidad extranjera, mientras la población nacida en el extranjero tiende a mantenerse. Esta diferencia en la trayectoria refleja el proceso de adquisición de la nacionalidad española por la población de origen extranjero que se ha llevado a cabo en los últimos años.

4. TRABAJO SOCIAL EN CONTEXTOS MULTICULTURALES

Antes de analizar las características propias del desarrollo del Trabajo Social en relación con las personas de origen extranjero, conviene conocer la definición amplia de la profesión, que realiza la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS).

“El trabajo social es una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social, y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Respalda por las teorías del trabajo social, las ciencias sociales, las humanidades y los conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y las estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar” (FITS, 2014).

La acción del Trabajo social está legitimada por los principios de la intervención recogidos en el código deontológico (FITS, 2000) y por la acción de cambio de aquellas situaciones de vulnerabilidad. Por estos dos factores, esta profesión es considerada como instrumento de trabajo de las políticas sociales de las autoridades públicas y, a la vez, referencia del conjunto de la sociedad en aquellos casos en los que alguna de las necesidades sociales no se encuentra cubierta (Raya, 2006). En cuanto a las personas de origen extranjero, desde la definición ya se parte de las diferencias de este sector respecto de la población autóctona y su atención por parte de los y las profesionales del Trabajo Social, destacando “el respeto a la diversidad” y “los conocimientos indígenas” como principios generales de la profesión. Por tanto, la intervención con este colectivo no se puede basar sólo en los patrones culturales dominantes de la sociedad de acogida ya que entonces se negaría la diferencia de la persona que llega

respecto al o a la profesional que le atiende. La negación de su marco cultural individual supondría poner de manifiesto la distancia que les separa y el riesgo de realizar valoraciones en virtud de esa distancia (Vázquez 2001 en Martín, 2007).

Esta dinámica conllevaría según algunos autores y autoras a una inclinación totalmente opuesta al modelo de inclusión intercultural descrito en el apartado anterior de este trabajo. La generalización de la situación de la población inmigrada como un colectivo homogéneo es un error que resulta de una actitud etnocéntrica en el modo de intervención. Para evitarlo, se debe percibir por parte del profesional de Trabajo Social la realidad personal y concreta de cada individuo, junto con sus singularidades y rasgos de identidad (Fundación ANAFE, 2008).

Todos los aspectos relacionados con la acción del conjunto de profesionales del Trabajo Social se engloban en la competencia comunicativa intercultural, entendida como el conjunto de actitudes, destrezas y conocimientos interculturales necesarios para permitir la convivencia y la comunicación, de acuerdo a las características propias de las sociedades que presentan diversidad cultural (Chen, 1990 en González, 2016).

Esta comunicación, según el Modelo de Competencia Comunicativa Intercultural como recogen Chen y Starosta, se sostiene a través de tres líneas de acción. En primer lugar, la sensibilidad cultural, entendida como el deseo de reconocer, aceptar y valorar las diferencias culturales en el diálogo intercultural. En segundo lugar, la conciencia intercultural supone el proceso de entendimiento de los principios culturales ajenos a los propios y la identificación de las similitudes y diferencias. Por último, se encuentra la competencia intercultural propiamente dicha, constituida por las habilidades de la persona para la consecución de las metas anteriores (Chen y Starosta, 1996 en González, 2016).

Las competencias interculturales se agrupan en seis grupos correspondientes a los ámbitos cognitivos, conceptuales, metodológicos, tecnológicos, comunicativos, interpersonales y actitudinales (Fundación ANAFE, 2008).

Las competencias cognitivas están relacionadas con la formación continua de los y las profesionales. La realidad de los flujos migratorios está en continuo cambio a lo largo del tiempo, debido a que van ligados al contexto social y económico de los países. Por

lo tanto, es necesario disponer de un conocimiento básico de las principales características culturales de las personas inmigradas, el contexto del que proceden.

Entre las competencias metodológicas, destaca la mediación intercultural por su importancia en el contexto que nos ocupa. La mediación intercultural se distingue de otras formas de mediación porque se orienta hacia el reconocimiento mutuo, la cercanía de las partes en conflicto, la comunicación efectiva, la comprensión mutua y la adecuación institucional entre actores sociales e institucionales culturalmente diferenciados (Giménez, 1997 en Aguilar, 2004).

En el proceso de inclusión de la población inmigrada, además de la postura que adoptan las instituciones y los propios ciudadanos, el trabajo social interviene como instrumento de cambio y mediador entre los tres actores: la población ciudadana del país de acogida, las instituciones y la propia persona inmigrada. Este proceso de mediación formal se desarrolla fundamentalmente en las situaciones en las que por desconocimiento de los códigos y valores respectivos de dos partes, surgen conflictos por malas interpretaciones e incomprensiones. En la práctica diaria, estos malentendidos suelen surgir entre la población autóctona y la población inmigrada. Para cortar la aparición de estos conflictos, el mediador trata de facilitar la comunicación entre los interviniente bajo el principio del respeto a la diferencia y el bienestar común. Debido a su carácter creador de nuevas relaciones entre partes culturalmente diferentes, mediante el establecimiento de nuevas normas de convivencia compartida algunos autores lo refieren como “mediación creativa” (Cohen-Emerique, 2011 en Llevot y Garreta, 2013).

La posible aparición de conflictos y episodios de choque cultural es mayor cuanto más grande sea la diferencia entre la persona autóctona y la inmigrada y, puede resultar más compleja en contextos ligados a la exclusión social. Por esta razón, aunque en los últimos años se ha implantado a nivel institucional y académico la intervención como mediador intercultural, los inicios de su aplicación se llevaron a cabo desde movimientos sociales y ONGs (García y Barragán, 2004).

Teniendo en cuenta que la persona inmigrada ha dejado atrás un marco vital sobre el cual se sostenía su recorrido personal, las funciones del profesional de trabajo social deben desarrollarse de modo que posibiliten su autonomía personal y/o social y el

dominio de la vida cotidiana, así como prevenir las situaciones de crisis que les puedan sobrevenir por la pérdida de referencias culturales, sociales, lingüísticas y económicas (Ortiz, 1996).

En conclusión, el papel del trabajo social en la incorporación socio laboral de las personas y, en este caso de la población inmigrada es fundamental. Este proceso se define como un proceso de ayuda y acompañamiento en el desarrollo de competencias personales, sociales y laborales que permitan a la persona el desarrollo de sus derechos de ciudadanía en igualdad de oportunidades con su entorno (Corera, 2004). Desde el Trabajo Social, se trata, por tanto, de insertar a estas personas en el mercado laboral desde una perspectiva asistencialista, dando una solución a su situación fuera del empleo. A diferencia de otras disciplinas involucradas en el ámbito del empleo, como “Relaciones laborales”, el trabajo social tiene un rol como agente de cambio, en aquellas situaciones en las cuales el bienestar de la persona se encuentra reducido por factores del entorno de muy diferente índole.

En el caso de las mujeres inmigradas, a través de la acción de los dispositivos de intervención social, se trata de reparar o equilibrar las situaciones de desventaja de las usuarias y conseguir que el uso del servicio sea pasajero, hasta que ellas adquieran las habilidades necesarias, para ser independientes de la ayuda profesional. Entre las tareas que se realizan destaca, facilitar la adquisición de nuevos hábitos y esquemas de acción, obteniendo el conocimiento práctico necesario para orientarse en el contexto social de la sociedad de acogida (Yufra, 2016).

5. EMPLEO DE INMIGRANTES EN EL SERVICIO DOMESTICO

5.1.-Regulación del servicio doméstico

El servicio doméstico se regula por la Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social y el Real Decreto 1620/2011 de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar.

Según se establece en el artículo 1.4 del Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, el trabajo doméstico se define como *“los servicios o actividades prestados para el hogar familiar, pudiendo revestir cualquiera de las modalidades de las tareas domésticas, así como la dirección o cuidado del hogar en su conjunto de tareas domésticas, tales como la guardería, jardinería, conducción de vehículos y otros análogos”*. Como se observa, no quedan precisadas de forma excluyente las tareas que corresponden al sector del servicio doméstico y cuáles corresponden a otros sectores.

Hay que destacar, la presencia de trabajadoras de servicio doméstico realizando labores de atención, a personas en situación de dependencia. Sin embargo, esta actividad no estaba prevista en el texto legislativo, ya que según el artículo 2 del Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, la relación profesional consistente en el cuidado de una persona en situación de dependencia, por un cuidador no profesional, está excluida de esta relación laboral, de acuerdo a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, se fundamenta en dos premisas: la necesidad de avanzar en la configuración del empleo doméstico como relación laboral especial y la conveniencia de reducir las especialidades, para equipararlo en lo posible con el régimen común. Entre las principales aportaciones de este Real Decreto, destaca en su artículo 4, la prohibición de cualquier discriminación por diversos motivos, entre otros, el origen étnico, el sexo, la religión o discapacidad, siempre que se encuentre la persona trabajadora en condiciones para desempeñar el trabajo que se trate

5.2 La empleada de origen extranjero en el servicio doméstico

En las sociedades occidentales, como indica Parella (2000), la mujer desarrolla un papel cada vez más destacado en el mundo profesional, relegando el rol de gestión del hogar a una posición compartida entre su dimensión laboral y doméstica. En consecuencia, se crean situaciones de inestabilidad para compatibilizar su papel “productivo” y el “reproductivo”

En términos de carga de trabajo, la mujer ha reducido el tiempo de presencia en el hogar, sin que se haya producido una reducción paralela de las cargas familiares. En esta situación de incompatibilidad, junto con la ausencia de un reparto de tareas en el seno del hogar efectivo, las mujeres profesionales han recurrido a la externalización del trabajo en el ámbito del hogar a través de otras mujeres (tradicionalmente las abuelas), y en las últimas décadas mediante la contratación de mujeres inmigradas (Aguilar, 2010).

En consecuencia, el servicio doméstico supone para las familias la posibilidad de adecuación de los horarios de atención y desarrollo de las tareas domésticas según las necesidades de cada situación gracias a la flexibilidad de horarios. Además, la atención de los cuidados desde la empresa privada tiene un coste económico elevado que no todas las familias pueden o están dispuestas a sufragar, y la frecuencia y tiempo de cuidado a domicilio desde el Servicio de Atención a Domicilio (S.A.D.) municipal no siempre llega a cubrir las necesidades de la población en situación de dependencia (Martínez Buján, 2009).

Para atender estas demandas existen dos modalidades de servicio doméstico. Por un lado, la modalidad de interna que supone la disposición de una empleada las 24 horas del día, con dos horas de descanso diarias y un día y medio libre, es decir, 36 horas a la semana (Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, art.9) y, por otro lado, la modalidad de externa que corresponde al trabajo durante un número determinado de horas no superando las ocho horas diarias.

La regulación del empleo doméstico es escasa y, en general, su divulgación e información es muy limitada tanto para las trabajadoras como para las familias empleadoras. En consecuencia, la ausencia del conocimiento de los derechos de las propias trabajadoras de origen extranjero, junto con la necesidad de encontrar un

trabajo en cuanto llegan al país de acogida, les obliga en ocasiones a aceptar aquello que esté disponible sin tiempo para comprobar las mejores condiciones laborales a las que podrían acceder (Martínez Buján, 2014). En este contexto, las mujeres nacionales se ubican en los trabajos asistenciales de menor intensidad y más profesionalizados (residencias, empresas), mientras las mujeres de origen extranjero, se sitúan en los puestos que exigen mayor dedicación (Martínez Buján, 2009).

Debido a las causas indicadas, las trabajadoras domésticas se encuentran con una serie de dificultades y riesgos. Entre ellos se destaca la inestabilidad laboral, la ausencia de prestaciones sociales contributivas, la presencia de escasas oportunidades de formación y capacitación profesional en sus puestos de trabajo, la realización de intensas jornadas laborales sin descanso y el aislamiento de su entorno social (Briones et al., 2014). Este último es más destacado en el caso de las trabajadoras en la modalidad de internas.

El origen de la trabajadora influye en el acceso al trabajo. Por razones de proximidad del idioma, cultura o religión, las familias empleadoras en España han tenido preferencia por las mujeres procedentes de Latinoamérica (Martínez Buján, 2006). No obstante, este colectivo presenta una situación de desigualdad respecto a las españolas nativas por su condición de extranjeras, su situación jurídica y el país de procedencia (Herrero et al., 2013).

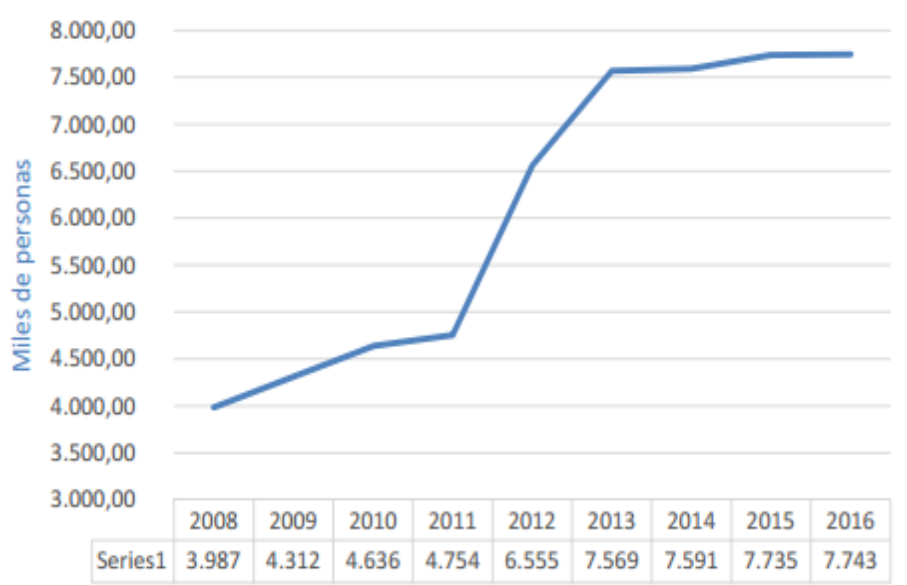
Respecto al país de procedencia, Aguilar (2010) destaca la importancia de la interacción a través de redes sociales, grupos o colectivos de apoyo en el país de destino. Con frecuencia, independientemente de la posesión de documentación, estas trabajadoras consiguen insertarse en el mercado laboral a través de amigos, familiares o contactos que sirven como nexo con los empleadores.

Los estudios de las trayectorias de la inmigración femenina (Nogueira & Zalakain, 2015) concretan un perfil de trabajadora inmigrada, dedicada al servicio doméstico y la atención a personas con un grado de dependencia. Este perfil lo cumplen madres, solteras o casadas, con cónyuges en paro, cada vez más jóvenes y sin trabajo, que abandonan sus países ante la falta de posibilidades de acceder al mercado laboral o buscando la mejora de sus condiciones de vida.

En cuanto a la realización del contrato, la normativa actual exige la realización de un contrato de trabajo entre la parte contratadora y la contratada, y el alta de la trabajadora en el régimen especial de empleadas del hogar de la Seguridad Social. Esta medida, sin embargo, según algunos autores provoca discrepancias en la posición de las trabajadoras del sector y las personas contratantes. Por un lado, los bajos salarios y el elevado coste de vida en España conlleva para la trabajadora, la necesidad de disponer de manera inmediata de todos sus ingresos para afrontar su vida diaria y, por tanto, puede no estar interesada en que el empleador destine parte de su salario a la cotización a la seguridad social. Además con frecuencia se encargan del mantenimiento de los familiares que puedan tener a su cargo en España y necesitan enviar dinero periódicamente a sus países de origen (Gorkinfiel, 2016). Por otro lado, la remuneración económica de las trabajadoras inmigradas, adecuada a la intensidad de las tareas y la jornada laboral es observada por las familias, según algunos autores, más como un favor o una buena práctica que como un derecho formal que debe cumplirse (Pla y Giménez, 2012).

Por tanto, con el fin de cumplir de forma eficaz con la normativa, es necesario que las Administraciones Públicas faciliten al empleador toda la información para el cumplimiento de sus obligaciones formales sobre la aplicación del Real Decreto 1620/2011 (Pérez-Bedmar, 2011).

No obstante, y a pesar de la diversidad de situaciones que se generan, condicionadas por todos los aspectos indicados en los párrafos anteriores, la relación laboral de las trabajadoras inmigradas y en general de las empleadas de hogar con las familias, ha cambiado significativamente en los últimos años. Se ha incrementado la realización de contratos de trabajo y la cotización a la Seguridad Social, generando un marco que ofrece nuevas oportunidades, para mejorar el acceso a los derechos sociales de la población de origen extranjero residente en España.

Figura 3. Evolución de afiliaciones al Régimen de Empleadas de Hogar 2008-2016.

Fuente: Radiografía del empleo de las Trabajadoras del Hogar (UGT, 2016).

La gráfica anterior muestra cómo desde la aprobación del Real Decreto 1620/2011 de 14 de noviembre, se produce un aumento exponencial del número de afiliaciones en el Régimen Especial de Empleadas de Hogar. El cambio más destacado se produjo entre 2012 y 2013, con la incorporación de 1.801 trabajadoras de servicio doméstico. Esta tendencia es el resultado de la obligación para las familias de dar de alta a las empleadas de servicio doméstico, que incluye el Real Decreto y la presión que se ejerce sobre las trabajadoras del sector desde las instituciones para regularizar su situación laboral. Además, desde 2011, se ha llevado a cabo una campaña de información desde las organizaciones de trabajo doméstico para concienciar a las empleadas del hogar de los beneficios que supone la cotización para su bienestar y la protección respecto a situaciones injustas o de abuso por parte de las empleadoras. En cuanto a las familias, se ha promovido la acción de dar de alta a la trabajadora, desde su concepción como derecho de la trabajadora y la formalización del servicio doméstico como un trabajo digno. Resultado de estas medidas es la tendencia ascendente que se sigue produciendo en la actualidad, aunque de un modo más progresivo desde 2014.

Es una realidad constatable la existencia de mujeres en situación irregular que por diferente casuística no pueden obtener el permiso de residencia y trabajo. Se ven obligadas a trabajar en la economía sumergida, por la ausencia de posibilidades de formalizar un contrato de trabajo. En este aspecto, algunos autores (Briones et al., 2014) consideran que el endurecimiento en los últimos años de las condiciones para adquirir la autorización de residencia y los intentos de restringir la entrada a personas de países extracomunitarios, no contribuye de forma directa al descenso de la inmigración. Favorece la prolongación de la irregularidad administrativa de las personas inmigrantes, que al entrar forzosamente en un mercado laboral sumergido, carecen de derecho a un contrato, lo que las hace vulnerables. Se mantienen e incrementan los colectivos en condiciones precarias e ilegales.

En consecuencia, el empleo doméstico funciona como un empleo denominado comodín al que se puede acceder con especial facilidad, debido a la flexibilidad de las condiciones (Gorkinfiel, 2016). Esta flexibilidad se caracteriza por la organización de los horarios de trabajo, según el libre albedrío de la persona empleadora, la ausencia de una regulación salarial y la voluntad del contratante de realizar o no un contrato de trabajo. No obstante, debido a la baja remuneración de este tipo de empleo, esta opción se concibe como de carácter temporal, hasta que logren encontrar un empleo más estable, mejor remunerado y seguramente más acorde a su formación (Martínez Buján, 2014).

Para finalizar, habría que valorar las posibilidades de las mujeres inmigradas para mejorar en sus puestos de trabajo. La movilidad laboral de estas mujeres desde los sectores menos profesionalizados hacia los más cualificados, se encuentra obstaculizada por la presencia de barreras estructurales que favorecen su permanencia en determinados nichos laborales. Entre estas limitaciones se encuentra la dificultad para homologar las titulaciones académicas, obtenidas en sus países de origen. En consecuencia, el servicio doméstico se configura como el primer empleo de estas personas y en el cual, a pesar de obtener su estabilidad jurídica inicial no es fácil la movilidad ascendente hacia otros sectores. En caso de tener lugar, suele dirigirse hacia el comercio y la hostelería (Oso y Parella, 2012).

En cuanto al nivel de satisfacción de las trabajadoras de origen extranjero, hay que tener en cuenta que está determinado fundamentalmente por dos grupos de factores: los derivados de las condiciones laborales y los derivados de los elementos emocionales, la mayoría originados en la relación laboral que se establece con las familias empleadoras (Rodríguez, 2010).

6. EL TERCER SECTOR Y SU LABOR EN EL SERVICIO DOMÉSTICO

6.1 El papel de las ONGs

Para la contextualización del entorno en el cual se ha desarrollado esta investigación se expone una descripción de las principales instituciones que gestionan empleo doméstico en Pamplona y su comarca.

Estas son Fundación Anafe-cite, Cáritas, Cruz Roja y fundación Gaztelan. Además, existen otras entidades especializadas en el sector de servicio doméstico como el Servicio de empleo doméstico de María Inmaculada y Fundación "Core". Todas estas organizaciones funcionan de forma coordinada a través de la creación de redes de trabajo. El motivo de la asociación de estas entidades es la comunicación interinstitucional, para compartir buenas prácticas, preocupaciones relacionadas con el sector, perspectivas de futuro del sector y, en definitiva, avanzar en la gestión de un sector laboral escasamente regulado. Por ejemplo, Cáritas, Servicio de empleo de María Inmaculada y Fundación "Core" dentro del trabajo conjunto han llegado a un acuerdo sobre las tarifas que proponen para la contratación de las empleadas de servicio doméstico.

Según Barreta et al. (2011) en la mayoría de los casos las administraciones públicas centran preferentemente su atención en la población en general, dando menor importancia al diseño de programas de intervención específicos. Por este motivo, de este tipo de programas se encargan las entidades del tercer sector. En consecuencia, las entidades privadas se convierten en los principales recursos de atención a la población inmigrada. En este contexto, surge la necesidad de avanzar en la coordinación interprofesional con el fin de desarrollar una labor más efectiva.

Muchas veces existen redes de familiares y conocidos permiten que aquellas personas que carecen de recursos económicos suficientes o se encuentran en situación de desempleo, puedan disponer de la ayuda necesaria mientras buscan empleo. En aquellos casos en los que se carece de redes de apoyos estables o no existen es muy relevante el papel de las asociaciones del tercer sector.

Respecto a la dimensión laboral, la posesión de contactos en empresas o negocios familiares es un amortiguador muy eficaz en los itinerarios de riesgo de descenso hacia situaciones de exclusión. Una limitación añadida es que las personas de origen extranjero tienen un déficit respecto a la población local en cuanto al conocimiento de las estructuras y el funcionamiento de los procesos laborales del entorno en que residen. (Lasheras, 2015).

En este sentido, la falta de una regulación salarial en el Real Decreto 1620/2011 sobre empleadas del hogar, produce un vacío legal que cubren las instituciones a través del desarrollo de regulaciones propias y actualizadas a las circunstancias de cada año.

Aunque cada una de las instituciones tiene una metodología de trabajo y funcionamiento propios, comparten una serie de elementos organizativos.

Para realizar un análisis más detallado se ha seleccionado el proceso de trabajo de Cáritas, ya que las prácticas del trabajo de observación y la encuesta se han desarrollado principalmente en el Servicio de Empleo de Cáritas. Además, la trabajadora social responsable de la sección ha participado en las entrevistas en profundidad, proporcionando su perspectiva del sector de las empleadas de servicio doméstico de origen extranjero.

6.2. Servicio de Empleo de Cáritas

Desde hace más de dos décadas, el Servicio de Empleo de Cáritas (SEC) ha estado actuando en el entorno de la Comunidad Foral de Navarra. La mayoría de la población atendida son personas de origen extranjero que se encuentran en situación de riesgo de exclusión o en exclusión social. El proceso de trabajo que se sigue para atender a las personas que se dirigen a Cáritas en busca de ayuda para lograr un trabajo, se divide en dos etapas.

6.2.1. Servicio de Acogida y Orientación Sociolaboral

Es la fase inicial del proceso de trabajo con la persona usuaria que acude al servicio solicitando ayuda. La persona en búsqueda de empleo acude a Cáritas y pide cita en el servicio de empleo. En la cita, se realiza una valoración y diagnóstico de la situación personal y sociolaboral de la persona por la Trabajadora Social. Este diagnóstico incluye aspectos laborales como su trayectoria y sus competencias profesionales, y aspectos personales como la motivación, interés, estabilidad, apoyos familiares, etc. En la entrevista, se trata de crear un ambiente de cercanía y familiaridad, que permita la reflexión sobre la situación y las expectativas de la persona usuaria. Una vez registrado el perfil de la persona, se le informa sobre las posibilidades de trabajo desde la institución: Realizar itinerarios de inserción sociolaborales individualizados adaptados a su necesidad, informarle acerca del funcionamiento de la agencia de colocación de servicio doméstico de Cáritas y orientarle y/o derivarle a otros recursos.

Actualmente el SEC y el resto de instituciones de la red, se encuentran con la cuestión de las diferencias culturales entre la población de origen extranjero que acude al servicio y las familias de los hogares de Navarra. Estas diferencias, entre otras, están relacionadas con la gestión del hogar, la cocina española y las habilidades de búsqueda de empleo en el mercado de trabajo español. En consecuencia, las mujeres que desean emplearse en servicio doméstico, se encuentran con este obstáculo en el trabajo con las familias. Para mejorar su empleabilidad, desde Cáritas se ha desarrollado un proceso formativo compuesto por cuatro bloques: Geriátrica, Cocina, Plancha y hogar y Búsqueda de empleo.

6.2.2 Servicio de Intermediación laboral

A partir de la aplicación de la normativa de empleo doméstico (Real Decreto 1620/2011 de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar) y las novedades que incluye, como la obligación de realización de contrato, se detectó una gran desorientación y desconocimiento por parte de las familias empleadoras y las trabajadoras. Ante esta situación, se creó un servicio específico de empleo doméstico, dirigido a la información e intermediación,

para lograr un equilibrio entre ambas partes y hacer posible el cumplimiento de la regulación.

En la práctica, se lleva a cabo el siguiente proceso: Al inicio, la familia que desea contratar una empleada de hogar se pone en contacto con el servicio de empleo. Se registran las características de su necesidad y se informa de las condiciones de trabajo de Cáritas. Estas condiciones son las tarifas según el número de horas, horas de descanso, condiciones de la trabajadora y la cotización a la Seguridad Social. En este aspecto, se tiene en cuenta tanto la situación de las usuarias que se atienden como de las familias. Una vez registrada la oferta, se realiza una búsqueda en la base de datos del perfil que más se adecúa y se pone en contacto a ambas partes. A partir de este momento, la institución realiza un seguimiento de la trabajadora y la familia, de modo que en caso de surgir conflictos, desacuerdos o malentendidos, ambas partes puedan acudir al servicio de Cáritas como mediador y asesor. Es decir, se trata de buscar el bienestar de todos los integrantes del proceso.

7. Metodología

A continuación, se refleja la metodología utilizada para la elaboración de este trabajo, junto con los materiales consultados para la elaboración de los instrumentos de recogida de datos. La revisión de la bibliografía de la metodología de investigación, ha permitido una mayor eficacia en la calidad y fiabilidad de los resultados obtenidos.

Para la realización del trabajo de campo, se han utilizado técnicas de metodología cualitativa y cuantitativa. De este modo, la triangulación de técnicas ha proporcionado a los datos obtenidos un carácter más objetivo (Hueso et al., 2012).

Se han utilizado cuatro técnicas de investigación: entrevistas en profundidad, grupo de discusión, observación participante y encuesta.

7.1. Entrevistas en profundidad:

La entrevista en profundidad es un método cualitativo que sirve para conocer los fenómenos sociales a través del encuentro del investigador y los informantes, con el objetivo de entrar en su realidad subjetiva y comprender la individualidad de los sujetos entrevistados. Esta técnica permite crear un ambiente de seguridad para el

individuo, en el cual puede expresar sus respuestas a las preguntas, incorporando sus interpretaciones de la información, valoraciones y destacar aquellas experiencias que según su percepción, más le han influido (Robles, 2011).

Estas entrevistas fueron preparadas con un guión de las principales temas que se querían tratar con la persona entrevistada y en la práctica se desarrollaron como una conversación entre iguales, una entrevista semiestructurada. El objetivo era recoger experiencias destacadas por la entrevistada y la percepción que tenía sobre ellas (Monje, 2011).

Se han realizado dos tipos de entrevistas:

- Enfocadas a los profesionales de referencia de tres instituciones relacionadas con el servicio doméstico: Cáritas Diocesana de Pamplona, Cruz Roja y Servicio de empleo doméstico de María Inmaculada.
- Enfocadas a dos trabajadoras de servicio doméstico, usuarias de Cáritas.

Tabla 2. Profesionales entrevistados, procedencia y puesto de trabajo.

Profesional	Institución	Puesto de trabajo
Trabajador social 1	Cruz Roja	Trabajador Social en Plan de empleo de Cruz Roja.
Trabajador Social 2	María Inmaculada	Trabajadora Social del servicio de empleo doméstico.
Trabajador Social 3	Cáritas Diocesana- Pamplona	Trabajadora Social del servicio de empleo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Mujeres entrevistadas.

Entrevista 1	Mujer procedente de Bulgaria
Entrevista 2	Mujer procedente de Argentina

Fuente: Elaboración propia

7.2.- Grupo de discusión

El grupo de discusión o entrevista exploratoria grupal, es una técnica cualitativa en la que un grupo reducido (de seis a doce personas) y un moderador expresa su percepción sobre un tema concreto de manera libre y espontánea. El objeto de la discusión es la búsqueda de la información mediante la interacción discursiva y el contraste de las opiniones de los y las integrantes del grupo. La acción de confrontar opiniones permite detectar el alcance de los factores destacados por los y las diferentes integrantes, verificar la base real de los discursos y a través de las interacciones generadas, detectar qué elementos son aquellos en los que más incide el grupo como muestra del colectivo estudiado.

Tabla 4: Ficha técnica:

Número de participantes:	6 trabajadoras de empleo doméstico de origen extranjero y moderador.
Lugar:	Sede de Cruz Roja en Pamplona.
Día de realización:	10 de abril
Horario:	10.00-10.50 (45 minutos aproximadamente)
Tema:	Percepción de las condiciones socio laborales.

Fuente: Elaboración propia.

El grupo de discusión se realizó con el objetivo de estudiar la percepción que las integrantes tienen de su situación laboral. Para la convocatoria, se contó con el apoyo del Técnico del área de empleo de Cruz Roja, quien además de proporcionar el lugar de encuentro, tuvo el papel de intermediario entre las trabajadoras y el autor de este trabajo.

De este modo, se reunió una representación a nivel micro de la diversidad de zonas de procedencia, para analizar la situación en la que se encuentran las trabajadoras de origen extranjero de empleo doméstico a nivel macro social (Monje, 2011)

El trabajo se ha realizado sobre la base del guión que se incluye en el anexo V. Se planea con las características de entrevista estructurada y abierta. Al inicio del trabajo de grupo se propuso el guión de los temas a tratar. Después, por turnos y de forma espontánea, las integrantes del grupo fueron exponiendo sus discursos. El resultado de esta técnica fue el consenso en una serie de conclusiones, sobre la situación en la que se encuentra el colectivo.

7.3. Observación participante

Ha consistido en la observación de las relaciones que se establecen entre los y las profesionales y las usuarias en la atención diaria en los respectivos servicios, fundamentalmente en Cáritas y de forma ocasional en Cruz Roja. Estas observaciones se realizaron tanto acompañando a la persona técnica encargada de realizar la intervención como de forma directa, siendo responsable de la entrevista el autor de este trabajo durante el período de prácticas del octavo semestre del grado en Trabajo Social en el Servicio de Empleo de Cáritas.

Antes de iniciar la actividad de observación, se realizó una fase previa de preparación con la profesional del servicio. El objeto de estudio fue el perfil de las mujeres que acuden a la institución, su situación, y su modo de interactuar con el personal técnico. Además, a través de la interacción con las familias empleadoras se tuvo oportunidad de conocer su actitud para contratar una trabajadora de servicio doméstico de origen extranjero.

7.4. Encuesta

Con la realización de una encuesta se buscó obtener información directa de una muestra representativa de personas, sobre las características y opiniones de las empleadas de hogar de origen extranjero que acuden a los servicios de empleo en Pamplona. Se solicitó su opinión sobre el grado de satisfacción hacia las condiciones sociolaborales.

Se elaboró un cuestionario con preguntas directas y respuestas sencillas con elección de opciones a señalar y se distribuyó para que se rellenara de forma voluntaria entre las personas que acudían a la entidad en busca de empleo (Anexo VI). Está compuesto por preguntas cerradas, semi-abiertas y una pregunta tipo Likert, de modo que no requiere mucho esfuerzo de respuesta.

Las tres primeras preguntas del cuestionario tienen como objetivo conocer el origen de la persona encuestada así como el tiempo de residencia en España y su situación jurídico-administrativa. Las preguntas 4 y 5 van dirigidas a conocer su trayectoria laboral en el servicio doméstico. Las preguntas 6 a 8 tratan de averiguar las condiciones de los contratos en los que han trabajado en cuanto a la cotización a la Seguridad Social. Las preguntas 9 a 11 están dirigidas a conocer las condiciones laborales y de discriminación en las que se han podido encontrar las trabajadoras. Por último, la pregunta 12 se refiere a la experiencia de las usuarias en relación con los servicios de empleo de Navarra y la 13 a la importancia que las trabajadoras conceden a la posesión de redes de contacto.

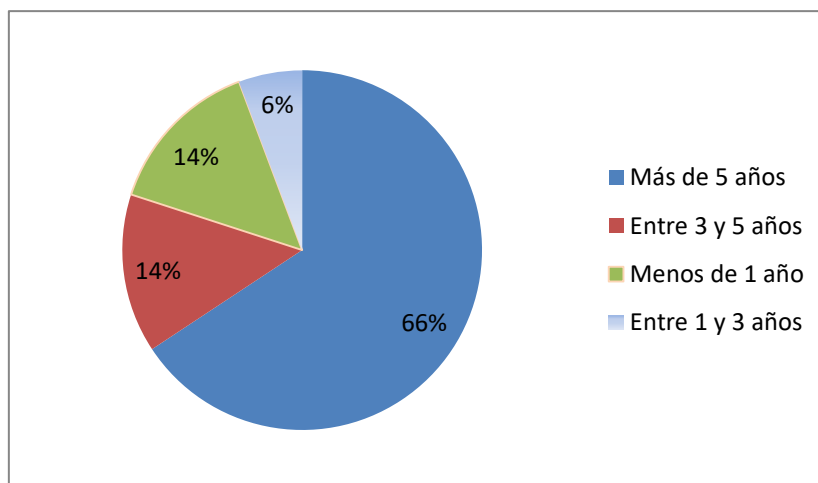
Se han realizado 35 cuestionarios a mujeres elegidas al azar de origen extranjero que han acudido a los servicios de empleo de Cáritas (30 cuestionarios) y de Cruz Roja (5 cuestionarios) durante el período comprendido entre el 28 de marzo y el 20 de abril de 2017.

Se ha podido comprobar en la realización de los cuestionarios que las usuarias acuden a los distintos servicios de empleo y se ha evitado ofrecer el cuestionario en Cruz Roja a las personas que ya lo habían hecho en Cáritas.

De las encuestas realizadas, en cuanto al tiempo de residencia en España, se obtuvo que la mayoría de las encuestadas reside en España desde hace más de cinco años

(18). A continuación se encuentran las que llevan entre tres y cinco años (5), más de 1 año (3) y entre 1 y 3 años (1).

Figura 4. Tiempo de residencia en España



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al tiempo trabajado en el servicio doméstico, se obtuvo que la mayoría se dedica a este sector desde hace entre 5 y 10 años, lo que confirma que el servicio doméstico es un sector en el cual tienden a permanecer las trabajadoras que en él empiezan su trayectoria laboral en Navarra. Hay que destacar que muchas trabajadoras de las encuestadas, a pesar de trabajar en otras actividades con contratos temporales, mantienen un vínculo con el servicio doméstico como recurso para garantizarse la obtención de unos ingresos mínimos.

Respecto a la situación jurídico-administrativa, excepto tres casos en situación irregular, se encontraban en situación regular 18 y con la nacionalidad española adquirida 14.

8. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

El resultado de las entrevistas en profundidad, del grupo de discusión, de los cuestionarios, además de las observaciones directas durante las prácticas de carácter especializado en el Servicio de empleo de Cáritas, ha quedado sintetizado en cuatro bloques, tratando de abarcar la totalidad de cuestiones expuestas por los participantes.

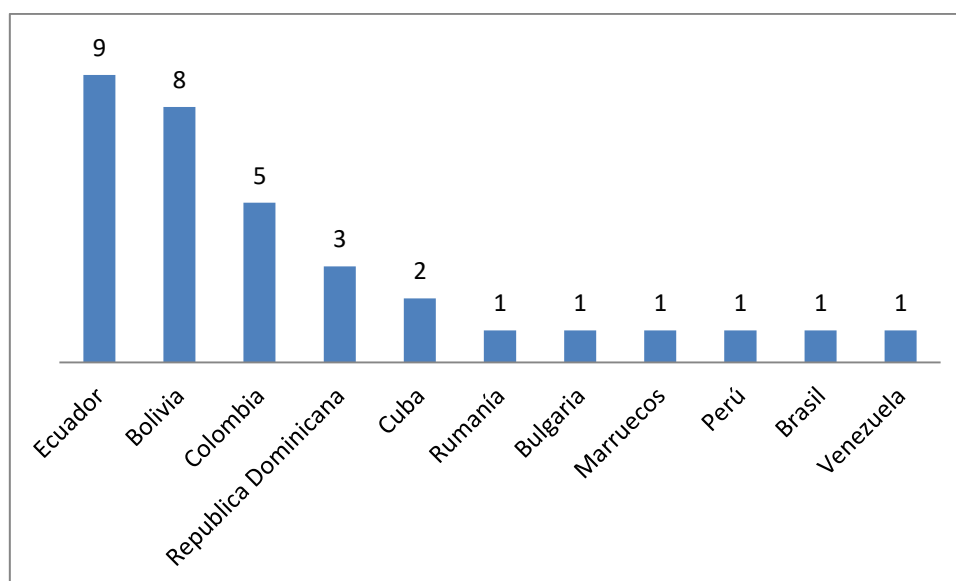
8.1. Perfil de las trabajadoras

Como se ha destacado en diversos trabajos de referencia, el servicio doméstico es un sector laboral que tradicionalmente se ha desempeñado en el contexto de la economía sumergida. Es decir, no se tiene acceso al total de la información sobre el número de empleadas. Por lo tanto, los resultados son reflejo de la composición de una parte del total de trabajadoras de servicio doméstico ocupadas en la actualidad.

A partir de las entrevistas al trabajador y las trabajadoras sociales que participan en servicios de empleo, especializados o no en el servicio doméstico, se apoya la teoría de que el servicio doméstico es un sector ocupado casi completamente por población de origen extranjero.

“Nacionalidades que hemos atendido en el 2016, 28 nacionalidades...Latinoamericanas, un 60%, además en este orden: Ecuador, Bolivia, Perú,...los países del este europeo, un 20%, y mayoritariamente Rumanía y Bulgaria, españolas un 10% y luego, sí que también, África del norte, Marruecos y Argelia, un 5% y África del sur, Nigeria, Kenia, otro 5%. Es un poco la gente que estamos atendiendo”
(Trabajadora Social 2).

En la figura 4, se representa en orden numérico decreciente el país de origen de las mujeres de origen extranjero que elaboraron los 35 cuestionarios realizados para este trabajo. Corresponden a Ecuador (9), Bolivia (8), Colombia (5), República Dominicana (3), Cuba (2), Rumanía (1), Bulgaria (1), Marruecos (1), Perú (1), Argentina (1), Brasil (1) y Venezuela (1).

Figura 5. Distribución personas encuestadas por país de origen.

Fuente: Elaboración propia.

El análisis del origen de las trabajadoras encuestadas confirma el hecho de que predominan las mujeres procedentes de países de Latinoamérica y en concreto de Bolivia y Ecuador, aunque se observa un espectro diverso. La presencia de mujeres procedentes de países del este de Europa es inferior. A pesar de que la encuesta sólo recoge dos cuestiones relativas a la procedencia, se corroboran los datos aportados en las entrevistas en profundidad con el personal técnico entrevistado.

La diferencia tan significativa entre el porcentaje de personas de origen extranjero y la autóctona que acuden a los servicios de empleo doméstico, se puede explicar por las condiciones de temporalidad, inseguridad, bajos salarios y la ausencia de protección por desempleo en aquellos períodos en los que la trabajadora se encuentra sin trabajo. El carácter temporal destaca fundamentalmente en aquellos casos en los que además de las tareas de limpieza y cuidado del hogar, se incluye la atención a personas mayores en situación de dependencia o con enfermedades en situación terminal como se indicó en el grupo de discusión: *“Claro, yo estuve cuidando a un señor mayor que tenía cáncer 3 meses. Hasta que el pobrecito se murió y yo me quedé sin trabajo”* (Boliviana).

Varias participantes en el grupo de discusión relataron su recorrido laboral, desde que llegaron a España y pusieron de manifiesto la compleja situación del trabajo de atención a personas en situación de dependencia como parte del trabajo doméstico. Indicaron que son trabajos con una temporalidad asociada a la situación de la persona cuidada y la dificultad añadida de realizar tareas de carácter sanitario, a demanda de las familias empleadoras. Este tipo de trabajo en el hogar es percibido de forma muy diferente, según la experiencia personal de cada participante.

Respecto al perfil de la trabajadora de servicio doméstico interna o externa, se puede concluir que según su situación familiar y socioeconómica se orienta más hacia una modalidad u otra.

“Yo vine a Navarra en 2011, soy de Marruecos y he trabajado hasta ahora de limpiezas. Tengo un hijo pequeño que va al cole y no puedo dejarlo sólo. Así que trabajo de externa. Nunca he tenido trabajo fijo, he trabajado más en *empresas* y limpiando en hoteles porque si tienes un hijo y estás sola, todo es mucho más complicado. Porque, ¿dónde vas a dejarlo? No es tan fácil cuando eres de fuera. No he trabajado nunca con Cruz Roja o Cáritas. Me han llamado varias veces para hacer entrevistas para trabajar en casas como externa, pero no sé, si es porque soy de Marruecos o porque soy de África, nunca me cogen”. (Marroquí).

A partir de las cuestiones 5 y 6 de la encuesta, relativas a la modalidad de trabajo, destaca que la mayoría de las personas encuestadas ha trabajado sólo como externa (43%), seguido de la opción sólo como interna (31%), y ambas modalidades (26%). Se deduce que existe una elevada rotación por parte de las trabajadoras de servicio doméstico entre los contratos como externa o interna. Por tanto, se puede concluir que muchas de las personas que han marcado la primera opción, podrían trasladarse hacia puestos como interna en caso de necesidad, engrosando el porcentaje de trabajadoras que han trabajado en ambas modalidades. La misma explicación se podría aplicar a las trabajadoras que trabajan sólo de internas.

Respecto a la preferencia de las trabajadoras encuestadas en cuanto a la modalidad de contrato, se obtuvo que un 49% buscan trabajar como externa, un 31% no tiene preferencia y un 20% busca trabajos como interna. Estos resultados corroboran las afirmaciones del conjunto de profesionales del trabajo social entrevistados respecto a la búsqueda de contratos que les permita disponer de mayor tiempo para sí mismas y sus familias, tras haber trabajado como internas en la primera etapa del proceso de asentamiento en el país de acogida.

Además, el 31% de las encuestadas marcaron la opción “ambas”, lo que significa que han trabajado tanto en la modalidad de externa como de interna. Esto supone que ante la urgencia de disponer de unos ingresos se opta por cualquiera de las modalidades.

Por un lado, en el caso de interna, se observa que predominan mujeres con familiares a su cargo en su país de procedencia o poseen una necesidad urgente de ingresos.

*“Hombre, también son personas porque tienen añadida una dificultad. Ya sea de tipo personal, ya sea de tipo formativo, ya sea de tipo administrativo, ya sea de tipo familiar. Pero generalmente hay algún tipo de intencionalidad que casi, como que las conduce a ser trabajadoras internas. Muy puntual es la persona que vayas a encontrar, que verdaderamente su vocación vaya a ser trabajar como interna
“(Trabajadora Social 3)*

A partir de los resultados obtenidos desde la observación participante y las entrevistas, se deduce que con frecuencia las mujeres inmigradas de origen extranjero recién llegadas a Navarra, que acuden a los servicios de empleo doméstico se encuentran solas o poseen contactos en el lugar de acogida que les sirven de ayuda para establecerse. Pero en ambos casos, se encuentran libres de cargas familiares que atender, pudiendo destinar la práctica totalidad de su tiempo al trabajo con la familia contratadora. A este aspecto, en el caso de las trabajadoras durante toda la semana, se añade la solución de la vivienda ya que reside en el hogar con la familia, salvo las 48 horas de descanso en el fin de semana. Este factor resulta atractivo para aquellas empleadas que posean escasos ingresos económicos y encuentran en esta posibilidad

la ausencia de una opción de gasto. Esta situación era explicada por el conjunto técnico entrevistado:

“El perfil sería diferente si es una persona interna o externa. Interna suele ser una persona que tiene familia en su país, que lo que pretende es trabajar de interna, muchas veces de lunes a domingo, y lo que procura es mandar dinero a su país. Una persona externa, suele ser generalmente aquella que tiene aquí familia, que tiene hijos, y ve una salida en el mercado de servicio doméstico. Estas personas prefieren hacerse cargo de los hijos y, por tanto, prefieren trabajar por horas.” (Trabajador Social 1).

Por otro lado, las mujeres con cargas familiares y jóvenes se orientan más hacia el trabajo en la modalidad de externa, con el fin de tener tiempo libre para ellas mismas y atender a sus familias o realizar otros tipos de trabajo, por ejemplo en empresas de limpieza de oficinas, relacionados con la hostelería, etc.

Además, entre los resultados de las entrevistas apareció el tema de la formación como un factor influyente en las mujeres inmigradas de origen extranjero que se emplean en el servicio doméstico. En general, la mayoría de estas trabajadoras tienen un nivel escaso de formación:

“Sí que tenemos dos perfiles: Mujer joven con escasa formación migrada y sí que lo que vemos es que son mujeres que tienen carga familiar. Y luego, por otro lado, sí que despuntan mujeres con más de 50 años con baja o escasa formación” (Trabajadora Social 2).

Pero también se percibe la presencia de empleadas con formación hasta nivel universitario que encuentran muchos obstáculos para homologar sus títulos una vez llegan a España. Entre ellos destaca el elevado coste del proceso de homologación y el largo plazo de gestión de las solicitudes del mismo.

“Yo veo que si tienes que tener el dinero mínimo para pagarte la habitación, el alquiler...y que muchas personas tienen que mandar dinero a sus países, para sus padres, sus hijos...es complicado. También, si quieres homologar tus títulos es caro y difícil” (Argentina).

Ante esta situación y la necesidad de disponer de un contrato de trabajo para poder regularizar su situación jurídico-administrativa y tener una fuente de ingresos económicos, el servicio doméstico se convierte en el empleo más fácil de acceder. Esta perspectiva es compartida tanto por los y las profesionales del trabajo social como por las propias empleadas.

“Pues yo vine en 2007 a España. Y como no tenía papeles, empecé a trabajar en servicio doméstico en una casa. Era un matrimonio mayor, unos 84 años tenía el padre más o menos y su mujer más o menos los mismos...” (Colombiana).

“Tenemos mujeres con carreras universitarias, preparada, formada,...enfermeras, médicos, que no ha habido forma de homologar sus estudios y están en servicio doméstico. Están cuidando una persona mayor, están cuidando niños, ¿Es lo que les gustaría? No. Tu les preguntas y te dicen claramente que no. En el momento en que tienen otra opción de cualquier otra cosa lo dejan. Pero para muchas mujeres está siendo un medio de vida, para ellas y sus familias” (Trabajadora Social 2)

En cuanto a la movilidad laboral, se observa que tanto profesionales como usuarias detectan la presencia de obstáculos para trasladarse hacia otros sectores de las trabajadoras de origen extranjero. Los elementos que más destacan el conjunto de las personas entrevistadas son: la presencia de cargas familiares, la posesión de documentación en regla, la ausencia de formación o la posibilidad de homologación de títulos académicos obtenidos en el país de procedencia...Respecto a la homologación de los títulos, se pone de manifiesta la presencia de mujeres con títulos universitarios trabajando en el servicio doméstico, ante la falta de recursos para pagar su homologación por su elevado coste económico.

“La realidad es que para algunas mujeres sí que es una etapa transitoria. Pero para muchas, muchísimas mujeres no tienen otras opciones. Para muchas mujeres está siendo un medio de vida, para ellas y sus familias”.
(Trabajadora Social 3).

De las respuestas al cuestionario realizado a 35 mujeres, si se tiene en cuenta que el 67% de las trabajadoras encuestadas reside en España desde hace más de 5 años, se

obtiene que la mayoría de las trabajadoras que inician su trayectoria laboral en el servicio doméstico suelen mantenerse en él, de forma que son escasos los casos en que se muevan hacia otros ámbitos mejor remunerados y con unas condiciones laborales más estables. En la cumplimentación del cuestionario algunas de las trabajadoras afirmaron que habían trabajado durante su trayectoria laboral con contratos temporales en otros trabajos como camareras o en residencias de personas mayores, dentro del ámbito del sector servicios. Sin embargo, mantienen su relación con el servicio doméstico. También destaca este sector por ser una fuente de ingresos relativamente fácil de acceder, por lo que para muchas de ellas es su puerta de entrada en el mercado laboral, una vez llegadas a España. Por tanto, con carácter general se confirma la existencia de un nicho laboral o un hueco para mujeres inmigrantes de origen extranjero en el sector del servicio doméstico.

Según adquieren estabilidad y conocimiento del nuevo entorno, habitualmente tratan de buscar trabajos como externa que les permita disponer de espacio personal y otros proyectos en los que puedan estar interesadas como la ampliación de su formación. A grandes rasgos, se observan dos tendencias en las trayectorias laborales de estas trabajadoras. En primer lugar, aquellas empleadas que comienzan a trabajar en el servicio doméstico en España y, una vez asentadas, tratan de buscar contratos más seguros y estables como el trabajo de limpieza en instituciones u otros sectores laborales, y, en segundo lugar, aquellas que permanecen en el trabajo con particulares:

“Yo creo que son paralelas. Tienes a las que se han dedicado al sector doméstico toda su vida y que sí que tienen aspiraciones de avanzar dentro de lo que implica la asistencia en instituciones. Son mujeres que sí llevan toda su vida, son las que tienen aspiraciones de saltar. Y luego tienes a la típica que aquí se queda” (Trabajadora Social 3).

8.2. La inclusión en el entorno

El total de los/las profesionales entrevistados/as afirmó que el trabajo como interna es un obstáculo para la inclusión de las mujeres de origen migrante en el entorno de acogida.

“A ver, en mi opinión, yo lo veo como un obstáculo. Lo veo como un obstáculo porque te vas a otro país, lo que implica un cambio en todos los sentidos, vas a encerrarte en una casa...no te permite conciliar...Simplemente es, voy, sacrifico mi vida para ganar dinero...voy con el objetivo que sea. Hay personas que por seguridad, porque en su país no tienen ni siquiera unas condiciones mínimas de seguridad...Sí, eso es, lo veo como un obstáculo para integrarse” (Trabajadora Social 3).

Esta modalidad de trabajo supone la presencia en el hogar la mayor parte del día con dos horas de descanso diarias y treinta y seis horas de descanso el fin de semana, para el disfrute de la trabajadora. Por tanto, el espacio de la jornada que le queda a la trabajadora para relacionarse con el entorno fuera del domicilio se queda muy escaso. Esta realidad es corroborada por los testimonios de las propias trabajadoras.

“Pero para salir, mira, yo por ejemplo, trabajo, limpio, hago la comida y ya me voy con la persona a andar. Luego vengo, le doy la comida, hago todo y luego le acuesto a dormir y yo también me acuesto a dormir (Venezolana)”.

Sin embargo, en este aspecto se contradice con los resultados de la encuesta, analizados en el apartado anterior. Según los resultados de la encuesta, del total de trabajadoras que han trabajado alguna vez de internas, un 45% marcó que sí había podido crear una red de apoyo en el entorno en el que habita y un 12% marcó que no le había sido posible.

Por tanto, la mayor parte de las encuestadas no percibe el trabajo como interna como una limitación para incluirse en el entorno de Navarra. Esta diferencia en los resultados se podría explicar por la temporalidad de los contratos de empleo doméstico, tanto interna como externa y el amplio espectro de casos con los que se encuentran las trabajadoras en relación con las familias. A partir de la observación en la intervención diaria con mujeres inmigradas de origen extranjero dedicadas al servicio doméstico en

el servicio de empleo de Cáritas, se recogió una amplia variabilidad en cuanto a los horarios de trabajo acordados, los tiempos de descanso y las tareas a realizar.

Además del tiempo de presencia activa de la trabajadora en el puesto de trabajo, hay que hacer una mención especial a las exigencias del trabajo en los casos de atención a personas dependientes. Fundamentalmente, en aquellos hogares en los que las personas atendidas tienen un déficit grande de autonomía y requieren del cuidado y atención de la cuidadora casi constantes.

“Al final, una persona interna que esté metida en casa todo el día y tenga libre dos horas al día, pues psicológicamente es duro. Y más, si te encuentras en un domicilio con dos personas mayores, una con alzheimer, otra con demencia...son situaciones que realmente, pues hay que saber llevarlas...[...]...No es lo mismo una persona que esté sola y que cognitivamente esté bien, a uno en el que haya dos personas y las dos estén mal” (Trabajador Social 1).

Normalmente, la existencia de redes familiares y contacto con el país de origen facilita la inclusión de las mujeres inmigradas en el entorno. Sin embargo, hay proyectos de vida que aun teniendo contactos en el entorno de acogida, encuentran dificultades de diverso tipo.

“Nosotros vinimos por la abuela de mi marido, era de aquí, de Huarte-Arakil. Justo había una persona que trabajaba aquí en Cáritas en aquellos años, y aquí me gestionaron mi primer empleo en España. La experiencia, muy mala, me trataron muy mal. Y yo pensaba que era así. Claro, yo que nunca había trabajado en una casa en mi país y, bueno, que en España es así. Era un matrimonio con 5 hijos, vivían también la abuela y muy mal. Para mí fue...no dejarme estar calzada, porque decía que el calzado de los sudacas era malo para su suelo. Todavía paso por su casa y me afecta bastante en la calle Abejeras. Y estar...bueno, me contrataron de ocho de la mañana hasta las tres de la tarde, pero me hacían quedar hasta las doce de la noche...Nada, y muy mal. Un matrimonio,...tendrían 45 años...Son los dos empresarios. Y yo recuerdo eso. Todo lo que yo hacía, para ellos estaba mal. Me decían sudaca, me pusieron la cofia (se emociona)...bueno, yo

recuerdo escribir las cartas diciendo como tienen los españoles...y aguanté 9 meses. Pero yo estaba ya cansada, porque me trataban tan mal...”
(Argentina).

8.3. La discriminación en la contratación

A partir del trabajo de campo realizado, se constata la existencia de casos en los que las trabajadoras de servicio doméstico inmigradas de origen extranjero sufren situaciones de discriminación, ligadas especialmente a prejuicios raciales y al color de la piel. En esta línea se ha detectado la presencia de reservas por parte de las familias empleadoras de servicio doméstico hacia la contratación de trabajadoras de origen extranjero debido a la influencia de prejuicios y estereotipos. A partir de las entrevistas con los profesionales del sector, se detecta que una de las principales razones es la falta de conocimiento cultural y la desinformación:

“Todavía hay muchas barreras con ese tema...Estamos desinformados cuando tú desconoces algo, le tienes miedo y te genera desconfianza...Claro y más en Pamplona, que es una ciudad tan tradicional en la que todavía no estamos muy acostumbrados y deberíamos estarlo. Está visto que según qué procedencias, llama más la atención. Pues los de procedencia del Magreb, pues porque llevan pañuelo, porque la religión es muy diferente...los del resto de África, por el color de su piel...y luego las latinas,...culturalmente son las que más semejanzas guardan con nuestra cultura, a diferencia de que al ser de países de climas tropicales, tienen la mala fama de llevar otro ritmo de vida, que puede ser realidad o no.” (Trabajadora Social 3).

La novedad del contacto con una persona inmigrada de origen extranjero y la necesidad de contratar una persona externa al núcleo familiar constituye una situación difícil para la familia. Se trata de una situación nueva en sus vidas, porque muchas familias no han tenido contacto con estos grupos y no todos los hogares están dispuestos a intentar conocer otras realidades. Esta situación es percibida tanto por los profesionales de Trabajo Social como por las usuarias: *“Lo primero que hay que decir,*

es que las familias entran en shock cuando van a contratar a una interna para cuidar a un familiar que no está bueno” (Colombiana).

También hay que destacar que a menudo la persona que contrata una trabajadora del hogar tiene como fin el cuidado de progenitores con cierto deterioro cognitivo y físico. En consecuencia, la acción de dejar un familiar en situación vulnerable a cargo de una persona totalmente desconocida produce preocupación y tensión en la familia.

“Es complicado, coger a una persona que no conoces de nada, meterla en tu domicilio...invade tu intimidad y tus padres son personas vulnerables. Igual tú como hijo no lo ves mal. ¿Pero tus padres? ¿Cómo lo van aceptar? ¿Qué va a suponer eso para tus padres? ¿Cómo van a reaccionar?...pues cambia mucho. (Trabajador Social 1)

El impacto de este desconocimiento en la contratación de una trabajadora de servicio doméstico sitúa a las mujeres de origen africano en el último puesto. Además del desconocimiento, se detectan actitudes de inseguridad hacia la efectividad de la labor de la trabajadora y el conocimiento de esta de las costumbres y hábitos de las familias autóctonas. Aunque muchas de estas mujeres residen en España desde hace años y tienen referencias de familias con las que han trabajado en su trayectoria laboral, no siempre sirve como facilitador de su contratación. No sólo se trata del color de la piel, sino también el carácter negativo que se adjudica al pañuelo árabe.

“Yo creo que las familias tienen miedo o no les da seguridad contratar a una mujer negra, lo digo sin intención de ofender (ríen todas), por desconocimiento. Les resulta extraño y les da miedo ese contacto” (Marroquí).

“Sí te dicen. Te dicen las familias, así como quien no quiere la cosa, te dejan caer la coletilla. Pero sobre todo, hay mucho prejuicio hacia las mujeres de color. Nosotros cuando queremos colocar a alguien, no te puedes imaginar lo difícil que nos resulta. Primero, tenemos que avisar a la familia que es de color. Se llama previamente, que la conocemos, que tenemos referencias...y aun así, hay muchas familias que te dicen que no.” (Trabajadora Social 2).

Además del país de procedencia y los aspectos étnicos de la persona, también se destaca el conocimiento del idioma local, como un elemento clave para la inclusión de estas mujeres. Su importancia es muy valorada por algunas trabajadoras hasta el punto de ser clave en la contratación de una trabajadora de origen extranjero.

“Tienes que darte cuenta de que es más fácil que cojan a una mujer que hable bien español que otra que no es su idioma. Porque yo hablo español, pero como también soy de piel oscura tengo problemas en algunas casas.”
(Colombia).

Hay hogares con familiares mayores en situación de dependencia que consideran que si no hablan bien el idioma o tienen un acento cerrado puede ocurrir que no exista una adecuada comunicación. Así lo destaca una de las participantes del grupo de discusión: *“...A las mujeres africanas es difícil que nos cojan. Porque somos negras o porque no hablamos bien el idioma... [...]...Sí, depende de cada uno”* (Camerún).

También destacan los y las profesionales el problema del idioma en aquellos casos en los que las personas mayores atendidas tienen problemas auditivos.

“Puede ser el color o también el propio idioma. Muchas veces si el idioma lo controlan bien, tienen menos dificultad... Sí que nos piden que hablen bien castellano. Te dicen “mira, son personas mayores”...o “no somos racistas pero igual una persona de color no se llevaría bien”. El idioma es un factor importante, porque cuando se trata de personas mayores que tienen dificultad auditiva,...puede suponer un problema para las familias. Entonces, si no maneja bien el castellano lo suelen tener en cuenta.”
(Trabajador Social 1).

El hecho de no hablar la misma lengua también puede dar lugar a malentendidos o problemas en la comunicación entre la familia y la trabajadora. No sólo por características propias del envejecimiento como las dificultades de audición, sino también por la falta de un registro común entre los interlocutores.

Por ejemplo, una de las mujeres entrevistadas destacaba la diferencia de significado de las palabras en castellano de origen latino o de origen español.

“Entonces es todo tu aprendizaje que la familia nativa no se da cuenta. Como la forma de hablar. Mi familia me decía, “hoy nos vas a poner, embotar pimientos en tarros de cristal”, yo decía “tarros de cristal, ¿Qué será eso?”. Fíjate, porque en Argentina un cristal es una joya. Entonces, embotar el bote... Bueno, yo les dije a las chicas que tienen que ser conscientes de las diferencias del lenguaje aunque hablemos el mismo idioma y tenemos que adaptarnos a esas palabras. Entonces ellas me dicen, “Patricia, tú nos dices esto a nosotras, pero las familias también”. Por eso, es complicado pero, tenemos que llegar a entendernos para que haya una buena comunicación.” (Argentina)

Las mujeres inmigradas de origen extranjero en su respuesta a las preguntas 10 y 11 del cuestionario realizado para este trabajo, manifiestan que la vivencia de situaciones de discriminación por parte de las familias empleadoras y su entorno depende en gran medida de la actitud de las personas concretas de la casa y no se puede generalizar. No obstante, destacan la existencia de prejuicios hacia las empleadas de origen extranjero por su lugar de origen. Así, el 17% de las personas encuestadas marcaron haberse sentido alguna vez discriminadas en los hogares, el 77% no, y el 6% prefirió no responder a la pregunta.

Las razones referidas por las personas que marcaron “Sí”, fueron las siguientes:

- Alguna vez he oído estereotipos hacia mí por mi lugar de origen y en los medios de comunicación (Rumanía).
- He oído comentarios entre los familiares de la casa donde trabajo (Perú).
- He visto preferencia hacia otras trabajadoras por su lugar de origen. No he podido acceder a otros sectores laborales como el resto (Argentina).
- Depende de la familia. He oído comentarios en la calle (Bolivia).

En el grupo de discusión se planteó la importancia del empleo como un elemento clave para la entrada de estas mujeres en la sociedad española. En consecuencia, la importancia que se le confiere a este tema, provoca situaciones de dependencia de la relación contractual con la empleadora. Se confirman así las teorías de algunos trabajos consultados.

Según Stock (2004), las trabajadoras de servicio doméstico inmigradas de origen extranjero dependen con frecuencia de las familias empleadoras para que les faciliten el acceso al trabajo y al estatus de ciudadanía. De esta manera, se crea una relación de poder en la que la trabajadora queda en una posición inferior dependiendo de la figura empleadora para la cobertura de sus necesidades. Si se trata de trabajo como interna, la realización del trabajo en el entorno privado de la familia conlleva una ausencia de supervisión de externa del cumplimiento de las condiciones acordadas y el respeto a los derechos de la trabajadora.

Esta hipotética situación fue debatida en el grupo de discusión, donde se expusieron experiencias negativas que la trabajadora estaba dispuesta a soportar, para conseguir el contrato de trabajo y regularizar su situación. Una de las participantes afirmó:

“Pero yo he tenido malas experiencias. Yo necesitaba contrato de trabajo y no podía rechazar trabajar en aquella casa. Era un hombre al que le faltaban las dos piernas y no era educado. Me llamaba “puta” cuando quería y no tenía derecho a descanso. Trabajaba 6 horas al día en la casa y a veces hacía comentarios sobre el color de mi piel. Eso no está bien. Así estuve dos años, hasta que conseguí mejorar mi situación y ahí lo dejé” (Camerunesa).

Sin embargo, no se puede cometer el error de generalizar el hecho de que en todos los hogares donde trabaja una mujer de origen extranjero existen situaciones de discriminación. La mayoría de las trabajadoras manifiestan el trato por las empleadoras como un factor clave para el bienestar, reflejado en las condiciones materiales y la retribución económica de la relación laboral.

“Hombre, pero no todos son malos. Depende de cada uno, yo por ejemplo me he sentido siempre muy bien. Sí que ha habido algún anciano con el que me he sentido mal, pero no ha sido así en todas las casas en las que he trabajado.” (Boliviana).

Hay experiencias muy variadas en función también de la capacidad de adaptación y comunicación entre las partes. La proximidad de la trabajadora con la persona a atender en ocasiones facilita la realización del trabajo.

“Cuando una lleva dos años, cinco años con una persona amputada...Era su amiga, su llavera, era su todo...como decía ella, yo también he sufrido con una persona amputada, pero yo estoy en un pueblo. Y no vengo a hablar, vengo a trabajar ¿Qué hice? Disfrutar con esa persona amputada en un pueblo, que es pequeñito...y para mí, que vengo de una ciudad. Y si decía algo que me molestaba se lo decía. Y en el lecho de muerte, yo le prometí cuidar de su esposa, porque vivíamos los tres. Y una perrita que está conmigo” (Colombiana).

Entre los casos expuestos por parte de las participantes, una de las trabajadoras expuso su experiencia con una persona con deterioro cognitivo. Destaca su testimonio porque provocó la derivación del grupo de discusión hacia el cuestionamiento de la presencia de tareas propias de geriatría y según las participantes enfermería entre los deberes de trabajadoras cuya principal función es la limpieza, gestión del hogar y acompañamiento. En algunos casos se tratan de tareas relacionadas con la realización de curas o movimiento con movilidad reducida. Pero existen otros casos especialmente complejos que superan las posibilidades de respuesta de la empleada de hogar.

“Yo he estado tres meses cuidando de un hombre mayor que tenía deterioro cognitivo. Me contrataron porque era boliviana y habían tenido buenas experiencias con una boliviana anterior que había tenido que regresar a su país. Al principio estaba a gusto. Me trataba bien, le hacía la comida, limpiaba la casa y le organizaba su casa a su gusto. Me sabía sus gustos acerca de la casa. Pero luego empezó a tocarme. Yo le dije que parara...pero él se puso pesado y seguía de vez en cuando. Entonces un día le grité y le dije que ¡Basta!...Que yo no era una mujer para eso...así que me quejé a su hija que me había contratado. Sin embargo, para mi sorpresa me dijo que eran quejas mías. Y yo le dije que no. Que yo no trabaja en esas condiciones. Eran dos hermanas. Una estaba contenta conmigo pero la otra no me creía. Me decía que era una mentirosa. Seguí unas semanas más hasta que encontré otro trabajo. Yo les dije que

primero resolvieran sus problemas y luego yo trabajaría. Pero lo que no iba hacer era aguantar al señor” (Boliviana).

Como ya se ha indicado en los apartados anteriores y aunque no estaba en los objetivos iniciales de las entrevistas, muchas participantes en el trabajo de campo han expuesto de una u otra manera la importancia que está tomando el cuidado de personas en situación de dependencia en el servicio doméstico. En el transcurso del grupo de discusión, todas las participantes estaban de acuerdo en que se les ofrece numerosos trabajos que incluyen atención a *personas* en situación de dependencia. Por tanto, se puede concluir que en la práctica el servicio doméstico va más allá de la gestión del hogar, convirtiéndose en cuidadoras de servicios personales no profesionales.

“Ha cambiado mucho el perfil de la trabajadora de servicio doméstico. Ahora te piden casi que tengas conocimientos de enfermería porque no sólo es limpiar la casa. También es atender mayores que necesitan atención porque tienen problemas para valerse por sí solitos.”
(Venezolana).

Este nuevo perfil de trabajadora de servicio doméstico plantea la cuestión de la contratación de “cuidadoras” con unas condiciones salariales que no se corresponden con lo marcado en la ley, en incluso inferiores.

“...Te puedes encontrar a la típica familia que te pide, que te exige...Tenemos la regulación, por un lado, luego tienes que para entrar a un domicilio no se te exige nada. No se te exige cualificación, no te exigen nada. Simplemente con tener habilidades domésticas. Y es que la regulación no te dice nada. Sin embargo, las familias te dicen que haga, que diga, que tal...Yo creo que está habiendo ahí como una disfunción. Se está perdiendo el equilibrio entre lo que es una empleada de hogar a lo que la familia te está pidiendo, entremezclándose esas barreras culturales que hay todavía, ese temor o ese miedo” (Trabajadora Social 3).

8.4. El apoyo de las entidades sociales

Desde las entidades del Tercer Sector, además de la propia intervención con la persona usuaria, se actúa sobre el entorno. El carácter de las acciones es específico de los objetivos y los principios marcados por cada una de las entidades. Los programas de todas ellas se basan en la búsqueda del bienestar de las personas atendidas y la convivencia de unos grupos con otros.

En el caso de María Inmaculada, se observó que la acción se enfoca más hacia la concienciación del daño que los prejuicios pueden generar sobre las personas de origen extranjero y, en el caso de Cruz Roja, se trata de llegar a un entendimiento entre la situación de las familias y la situación de las trabajadoras inmigradas. En las entrevistas y en el grupo de discusión se manifestó una posición favorable de las usuarias hacia las instituciones que redonda en una buena sensación de acogida en Pamplona.

“Pues yo soy de Venezuela y llevo en España desde 2007. Ya llevo mucho tiempo en España y la verdad es que me siento a gusto. He vivido en Valladolid, Cataluña y ahora en Pamplona. La verdad es que donde mejor me he sentido es aquí, porque desde mi llegada me han ayudado a conseguir un trabajo desde las instituciones y la gente es agradable. Siempre he trabajado de empleada doméstica, cuidando ancianos, con problemas de cabeza, o físicos y limpieza. En domicilios y algunas veces también en empresas. Y ahora estoy en el paro.” (Venezolana).

También se trabaja para buscar la mejora de las condiciones laborales, incluso tratando de localizar empleos más acordes a la formación de cada usuaria.

“Bueno, desde Cruz Roja sí que se pretende que las personas que tienen capacidades o ganas de trabajar en otros sectores, sacarlas del servicio doméstico hacia otros sectores. Más que todo por las condiciones...Por las condiciones porque no tienen desempleo, y muchas de ellas si son personas jóvenes que tienen inquietudes por trabajar en otros sectores, procuramos formarlas para trabajar en otros sectores” (Trabajador Social 1).

En Navarra como se ha venido indicando en este trabajo, la labor de atención en la búsqueda de empleo doméstico para personas de origen extranjero, se desarrolla fundamentalmente desde el ámbito de las entidades privadas aunque también existe esta atención en los Servicios Sociales de Base.

Al ser encuestadas sobre este aspecto las mujeres que respondieron al cuestionario, los resultados obtenidos demuestran que el 77% se ha sentido mejor atendidas en las instituciones privadas que en los servicios públicos. El 23% muestra preferencia por los segundos.

Estos resultados confirman que la atención al colectivo inmigrado de origen extranjero se encuentra más desarrollada en las entidades privadas que en el ámbito público donde la atención está más orientada hacia la población en general. Esta especialización permite una atención más personalizada y específica de las necesidades propias de estas trabajadoras.

La familia empleadora suele tomar la decisión de contratar una trabajadora doméstica porque no pueden hacerse cargo de una situación nueva. A través de la observación participante en la recogida de demandas en el servicio de empleo de Cáritas, se observó que la mayoría de las solicitudes estaban relacionadas con la atención a personas mayores en situación de dependencia, a las que los familiares no podían atender adecuadamente por falta de tiempo o conciliación de vida laboral y familiar.

La trabajadora de servicio doméstico que acude a las instituciones, es una persona de origen extranjero, en su mayoría, que necesita y quiere trabajar, pero tiene una serie de costumbres y características culturales, lingüísticas, etc. diferentes de las familias que les contratan. Esto supone una dificultad que ha de analizarse en detalle antes de establecer la relación laboral.

“Desde María Inmaculada lo que hacemos es trabajar un poco con las familias, ¿No? Cuando te viene una mujer y te dice, pues es que yo no quiero que lleve pañuelo o que sea de Marruecos o que sea de la zona tal... [...]...no todas las familias reaccionan igual. Hay familias que han tenido una mala experiencia con un colectivo concreto y ya parece que meten a todos en el saco. Entonces desde aquí, pues intentamos un poco, pues bueno, abrir un poco los ojos y que vean que detrás de esa

nacionalidad hay una persona. ¿No? Entonces sí que trabajamos todo el tema de la concienciación” (Trabajadora Social 2).

Desde Cáritas, se observó también el papel que tienen las entidades del Tercer Sector como referencia de las trabajadoras y de las familias. Se trata de un empleo realizado en el ámbito privado de los hogares, por lo que no existe un conocimiento externo al mismo de las condiciones laborales, la organización de la jornada de la trabajadora o las tareas que le corresponde realizar.

En este aspecto del servicio, las organizaciones sirven como referencia, tanto para las familias como para las trabajadoras del cumplimiento de las condiciones acordadas en el contrato y las líneas de trabajo marcadas por la legislación actual. Así, en varias ocasiones del período de estudio, usuarias del servicio de Cáritas acudieron a la técnica de referencia para consultar cambios producidos en el hogar, o propuestas de cambio en el contrato que les generaban inseguridad. En este sentido, era notable la función de la institución para proporcionar seguridad y confianza a las personas que atendía.

“Sí...a ver, aquí las ofertas que tramitamos nosotros siempre insistimos en que se dé de alta en la Seguridad Social, se haga un contrato y se cumplan las tarifas que se dan desde Cruz Roja. Pero sí que es verdad que hay muchas personas que vienen a preguntar, simplemente...Tengo una persona y qué condiciones...o vienen mujeres que han encontrado trabajo por su cuenta y las condiciones pues son...se aprovechan un poco de la situación en la que se encuentran. Son personas al final, en una situación vulnerable. Que no tienen un apoyo, una red social estable en Pamplona, que dependen muchas veces de los domicilios. Que no tienen ni siquiera una habitación de alquiler, dependen del domicilio. Pues entonces, hay de todo...Pero sí que se dan casos.” (Trabajador Social 1).

Respecto a las preguntas 7 a 9 del cuestionario, referentes a la situación de alta en la Seguridad Social, excepto los dos casos que se encontraban en situación jurídico-administrativa irregular por llevar muy poco tiempo en Navarra (menos de un mes), todas las mujeres encuestadas respondieron que han trabajado con cotización a la

Seguridad Social. Además, exponen su interés en trabajar con cotización en el servicio doméstico. En cuanto a las razones aportadas, se recogieron las siguientes:

- Derecho a prestaciones y cotización a la seguridad social.
- Posibilidad de cotizar unos ingresos.
- Beneficios de cotizar a la seguridad social.
- Legal, quiero tener todo en orden.
- Beneficios, legalidad de la situación.
- Cotización a futuro para tener asistencia sanitaria.
- Me da seguridad y considero que es lo correcto.
- Para la jubilación.

CONCLUSIONES Y CUESTIONES ABIERTAS

En este apartado se exponen las conclusiones de la investigación realizada, en coherencia con los objetivos generales y específicos planteados. Se han realizado 35 encuestas a mujeres de origen extranjero en búsqueda de empleo de servicio doméstico en los servicios de empleo de Cáritas y Cruz Roja, procedentes de: Ecuador (9), Bolivia (8), Colombia (5), República Dominicana (3), Cuba (2), Rumanía (1), Bulgaria (1), Marruecos (1), Perú (1), Argentina (1), Brasil (1) y Venezuela (1). También, se ha efectuado un grupo de discusión con la participación de 6 mujeres inmigradas de origen extranjero empleadas de servicio doméstico originarias de: Camerún, Colombia, Marruecos, Venezuela y dos de Bolivia. La dinámica fue realizada en las instalaciones de Cruz Roja en Pamplona con la colaboración de uno de los técnicos del área de empleo de la institución. Se han realizado 5 entrevistas en profundidad a 3 profesionales del Trabajo Social de Cáritas Diocesana de Pamplona-Tudela, Servicio de Empleo de María Inmaculada, Cruz Roja y dos mujeres con trayectoria extensa en el servicio doméstico en Navarra, procedentes de Argentina y Bulgaria. Se ha realizado observación directa de las relaciones entre las usuarias del servicio de empleo de Cáritas y el equipo técnico desde el 8 de marzo hasta el 5 de mayo.

De este estudio se desprenden las siguientes conclusiones:

-En Navarra el servicio doméstico está ocupado casi totalmente por mujeres inmigradas de origen extranjero. Aproximadamente supone un 34.92% de las trabajadoras afiliadas al Régimen Especial de Empleadas del Hogar (UGT, 2017). Según la información recabada de las instituciones consultadas, sólo un 10% de las mujeres que acuden en busca de empleo en el servicio doméstico son de origen español. Las causas identificadas durante la investigación para que a este tipo de empleo opten fundamentalmente las trabajadoras de origen extranjero, son la temporalidad del empleo, los bajos salarios y la ausencia de protección por desempleo.

-Se verifica la existencia de discriminación hacia las personas de origen extranjero por razones de etnia, color de piel y rasgos culturales. Aproximadamente el 80% de las mujeres entrevistadas afirma haberse sentido discriminada en algún momento de su trayectoria laboral en el servicio doméstico. Además, todos los profesionales

entrevistados afirman en sus declaraciones la presencia de discriminación por los motivos citados en la contratación de trabajadoras domésticas de origen extranjero o durante la realización del trabajo en el hogar.

Esta actitud discriminatoria es más acentuada respecto a las mujeres de origen africano y, concretamente, de religión musulmana que hacia las procedentes de Latinoamérica o Europa. Este aspecto ha sido señalado por los profesionales del Trabajo Social entrevistados de las tres instituciones y fue afirmado de manera unánime por las participantes del grupo de discusión.

- El principal aspecto señalado es la lengua, lo que supone que las mujeres latinoamericanas tienen más posibilidades en la contratación por las familias navarras dada la adecuada comunicación en la relación laboral y en especial, en la atención a familiares de la tercera edad. A partir del trabajo de campo, se comprueba que la totalidad de las trabajadoras de origen latinoamericano son conscientes de este aspecto ventajoso en los procesos de contratación y todos los profesionales lo observan como una dificultad para la incorporación al mercado de trabajo.

- Se ha producido una evolución de la función principal del servicio doméstico de gestión del hogar y limpieza, hacia el cuidado de personas en situación de dependencia, aspecto destacado por las participantes en el grupo de discusión y contenido en el informe realizado sobre la situación del sector en marzo de 2017 (UGT, 2017). A partir de las entrevistas a los profesionales, se afirma que 3 de cada 4 ofertas que tramitan están relacionadas con el cuidado de una persona en situación de dependencia. Por ello, se indica la necesidad de formación adecuada para estas tareas y la adecuación de los salarios a los nuevos cometidos.

- Se distinguen dos perfiles diferentes de mujer trabajadora de servicio doméstico en los respectivos tipos de contrato, interna o externa a partir de la opinión de los trabajadores sociales entrevistados. En el caso de la trabajadora interna, se presenta como una mujer sola, sin cargas familiares, interesada en la percepción rápida de ingresos económicos. Esta situación suele evolucionar y se muestra la preferencia hacia los contratos como externa. Así, de las encuestas realizadas se concluye que el

49% prefiere trabajar como externa, un 31% no tiene preferencia y un 20% busca trabajos como interna.

- En cuanto a la inclusión en el entorno, se concluye que el trabajo como interna no incide necesariamente en su integración en la comunidad y la creación de redes de apoyo. Según los resultados de la encuesta del total de trabajadoras que han estado alguna vez internas, el 45% indicó que había podido crear su propia red de relaciones en Navarra.

- De los datos obtenidos en las entrevistas realizadas y el grupo de discusión se percibe que el 70% de las trabajadoras afirma la presencia de empleadas con formación superior a la necesaria para el servicio doméstico, incluso con estudios universitarios que han accedido a este sector con el fin de contar con un contrato que les permite legalizar su situación. En este contexto, en entrevista en Cruz Roja se deduce que destaca por su apoyo a las mujeres atendidas en la búsqueda de empleos más acordes a su formación.

- Existe una gran dificultad para lograr movilidad laboral entre las mujeres de origen extranjero. Las principales causas identificadas en este trabajo son la existencia de cargas familiares, la homologación de títulos académicos y la falta de recursos económicos. De las respuestas al cuestionario realizado a 35 mujeres, si se tiene en cuenta que el 67% de las trabajadoras encuestadas reside en España desde hace más de 5 años, se obtiene que la mayoría de las trabajadoras que inician su trayectoria laboral en el servicio doméstico suelen mantenerse en él.

- Se ha producido a partir de 2011 un cambio significativo en el número de empleadas del hogar que cuentan con cotización a la seguridad social, produciéndose la afiliación de 2000 personas nuevas entre 2011 y 2016. Además, gracias a la información que se les facilita tanto a las familias como a las usuarias, prácticamente la totalidad de las mujeres entrevistadas han trabajado con alta en la Seguridad Social. De los resultados de la encuesta, se deduce que el 99% de las mujeres encuestadas ha trabajado en sus últimos trabajos con cotización a la Seguridad Social. Por lo tanto, se concluye que las trabajadoras de servicio doméstico que acuden a los servicios de empleo de las entidades sociales conocen sus derechos laborales y los beneficios que les supone la

formalización del contrato. Para que sea un trabajo científico, de investigación, hace falta aportar datos en este tipo de afirmaciones.

- El 100% de los trabajadores sociales entrevistados, de las respectivas entidades, que han colaborado en este trabajo afirman que la creación de un sistema de trabajo cooperativo y coordinado es un recurso muy efectivo para el desarrollo de intervenciones más adecuadas a la realidad del colectivo con el que se interviene y sirve para crear una coherencia entre entidades respecto a aspectos específicos del sector como las tarifas de servicio doméstico, independientemente de las características específicas de cada institución.

Cuestiones abiertas

Los resultados obtenidos en el trabajo de campo difieren en algunos aspectos de las conclusiones expuestas en los trabajos analizadas de diversos autores. En concreto, en las entrevistas y en la respuesta a los cuestionarios, las trabajadoras coinciden en señalar que tienen un buen nivel de inclusión social en su entorno en Pamplona, incluso las que trabajan como internas.

Este es una cuestión que queda abierta y podría dar distintas conclusiones, si en su análisis se incluyen otras variables como la distancia de la vivienda de trabajo a la zona donde pasar el día de permiso o la presencia en la misma localidad de familiares y amigos.

Otra cuestión abierta es el aumento de trabajadoras que buscando acceder al servicio doméstico, finalmente realizan tareas para las que se requeriría cierta formación en aspectos sanitarios. Habría que estudiar este tema tanto desde el marco legal como de las necesidades de formación previa para este tipo de trabajos.

Por último, sería necesario realizar un análisis sobre qué aspectos han de mejorarse para que las mujeres de origen extranjero que buscan empleo en el servicio doméstico se sientan suficientemente atendidas en los servicios públicos de empleo como en los servicios de entidades privadas. Así, los resultados de la encuesta muestran que un 77% de las trabajadoras encuestadas se ha sentido mejor atendidas en entidades privadas que en los servicios públicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilar, M. (2004), Trabajo Social Intercultural: Una aproximación al perfil del Trabajador Social como educador y mediado en contextos multiculturales y multiétnicos. *Portularia*, 153-160, 56 (4) [Disponible (10/02/2017) en: <http://hdl.handle.net/10272/252>]

Aguilar, M. (2010). Las “otras” cuidadoras: Mujeres inmigrantes en el servicio doméstico y trasvases generalizados en el ámbito territorial del bienestar. *Alternativas*, 201-220, 17. [Disponible (15/02/2017) en: <http://hdl.handle.net/10045/14304>]

Alemán C, (2011), Inmigración y Servicios Sociales, *Papers*, 825-852, 96 (3) [Disponible (30/03/2017) en: <http://papers.uab.cat/article/view/v96-n3-aleman>]

Anafe, (2008), La intervención social con poblaciones inmigradas. Manual para profesionales de servicios sociales. [Disponible (20/12/2016) en: <https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/OC35C220-5BE4-45F0-8FA5-8BA5743EFF94/109397/00Inmigracion2.pdf>]

Arango, J. (2003), Inmigración y diversidad humana. *Revista de Occidente*, 5-21, 268. [Disponible (21/05/2017) en: [http://ortegaygasset.edu/admin/descargas/contenidos/\(268\)Joaquin_Arango.pdf](http://ortegaygasset.edu/admin/descargas/contenidos/(268)Joaquin_Arango.pdf)]

Barrera Algarín, E., Malagón Bernal, J.L. y Sarasola Sánchez, J.L., (2011), “Análisis de la intervención de los trabajadores sociales en el campo de las migraciones”, *Portularia*, 25-36, 11 (1) [Disponible (17/05/2017) en: <http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/4922>]

Blanco C. (2000), Las migraciones contemporáneas. Madrid: Alianza. ISBN: 978-84-2065-7554

Blanco, M. G., & Fernández, A. D., (2013). Ciudadanía e interculturalidad. Elementos claves en la construcción de la identidad europea. *Interacções*, 2-29, 9 (23), [Disponible (16/02/2017) en: <http://revistas.rcaap.pt/interaccoes/article/view/2816>]

Briones et al. (2014), Percepción de las trabajadoras inmigrantes del servicio doméstico sobre los efectos de la regulación del sector en España. *Gaceta Sanitaria*, 109-115, 28 (2). [Disponible en (26/01/2017): <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911113001398>]

Castells, M. (2010), Globalización e identidad, *Quaderns de la Mediterrània*, 254-262 (14), [Disponible (3/12/2016) en: http://www.iemed.org/publicacions/quaderns/14/qm14_pdf_esp/14.pdf]

Castles y Miller (2004), La era de las migraciones. Movimientos internacionales de población en el mundo moderno. Universidad Autónoma de Zacatecas. Librero-Editor: 388. Miguel Ángel Porrua. 388. ISBN: 970-7015-41-1

Cerezo Mariscal (2015), La gestión de los procesos de irregularidad estructural y sobrevenida en España. Análisis maquetado del arraigo, *Revista de Derecho*, 657-684, 17 (02) [Disponible (26/01/2017) en: <http://espacio.uned.es/fez/view/bibliuned:RDUNED-2015-17-5100>]

Domínguez, J. N., & Zalakain, J. (2015). La discriminación múltiple de las mujeres extranjeras que trabajan en servicios domésticos y de cuidados a dependientes en Euskadi. *Zerbitzuan: Gizarte zerbitzuetarako aldizkaria= Revista de servicios sociales*, 143-162 (60) [Disponible (27/01/2017) en: http://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_subvenciones_nadas2/es_def/adjuntos/beca.2014.2.mujeres.inmigrantes.trabajadoras.servicios.domesticos.pdf]

Centro de Investigación para la Igualdad y la Integración Social (CIPARAIIS), El impacto de la crisis 2007-2011 (2012), Primer informe sobre desigualdad, pobreza y exclusión social en Navarra, Centro de Investigación (CIPARAIIS).

España.2000. Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social. Boletín Oficial del Estado, 12 de enero de 2000, 10, pp. 1139-1150.

España. Real Decreto 557/2011, de 20 de abril por el que se aprueba la ley orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por ley orgánica 2/2009. Boletín Oficial del Estado, 30 de abril de 2011, 103, pp. 43821-44006.

España. Real Decreto 1620/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar. Boletín Oficial del Estado, 17 de noviembre de 2011, 277, 9046-9057.

España. Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los estados miembros de la Unión Europea y de otros estados parte en el acuerdo sobre el espacio económico europeo. Boletín Oficial del Estado, 28 de febrero de 2007, 51, pp. 8558-8566

Gobierno de Navarra. Departamento de Políticas Sociales (2014), Estrategia Navarra para la convivencia [Disponible (03/01/2017) en: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/E79279EA-B0CA-42B9-8AB1-279AE9E2E676/310240/EstrategiaparalaConvivencia1.pdf>]

García, S. (2006), "Ciudadanía", Diccionario de Sociología. Madrid, Alianza.

García Castaño, F.J. y Barragán Ruiz-Matas, C. (2004), Mediación intercultural en sociedades multiculturales: Hacia una nueva conceptualización, *Portularia*, 123-142 (4) [Disponible (10/02/2017) en: <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/219/b15132961.pdf?sequence=1>]

García, M. y Diestro, A. (2013), Ciudadanía e interculturalidad. Elementos claves en la construcción de la identidad europea, *Interacções*, 2-29 (23) [Disponible (15/04/2017) en: <http://revistas.rcaap.pt/interaccoes/article/view/2816>]

González, A. y Ramírez, M.P., (2016), La sensibilidad intercultural en relación con las actitudes de aculturación y prejuicio de inmigrantes y sociedad de acogida. Un estudio de caso. *Revista Internacional de Sociología, RIS*, 74 (02) [Disponible (6/02/2017): <http://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/647>]

Gorkinfiel Díaz, M., (2016), La reconfiguración del empleo doméstico en España: impacto de los cambios legislativos en el funcionamiento del sector. *Revista Española de Investigación Social*, 97-112, 155 [Disponible (26/01/2017) en: http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_155_061467966440098.pdf]

Herrero et al., (2013), Mujer inmigrante y mercado laboral en el País Vasco: un acceso precario al empleo, *Zerbitzuan: Revista de Servicios Sociales*, 91-107, 53 [Disponible (14/02/2017) en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4378559>]

Hueso, (2012), Metodología y Técnicas Cuantitativas de Investigación. Universitat Politècnica de València.

Ikuspegi, B., *Observatorio Vasco de Inmigración*, (2015), Panorámica de la inmigración, 57, [Disponible (26/04/2017) en: <http://www.ikuspegi.eus/documentos/panoramicas/es/panoramica57casOK.pdf>]

Lasheras, R., (2015), (Sobre) viviendo por encima de sus probabilidades. El prolongado impacto de la crisis en las condiciones de vida de la población más vulnerable. La desigualdad y la exclusión que se nos queda. II informe CIPARAIS sobre el impacto social de la crisis 2007-2014. Edicions Bellaterra, Serie General Universitaria, 161. 295-401.

León, A. M. (2005). Teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. *Revista del Departamento de Trabajo social*, 59-76, 7 [Disponible (21/05/2017) en: <http://search.proquest.com/docview/1677643416?pq-origsite=gscholar>]

Llevot, N. y Garreta, J., (2013), La mediación intercultural en las asociaciones de inmigrantes de origen africano. *Revista Internacional de Sociología, RIS*. Monográfico sobre asociacionismo e inmigración, 167-188, 71 [Disponible (3/02/2017) en: <http://hdl.handle.net/10459.1/46989>]

Malgesini G. y Giménez C., (2000), Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad, ed. Catarata.

Martínez de Lizarrondo Artola, A. (2016). Naturalizaciones en España: indicador de integración y estrategia frente a la crisis. *Migraciones*, 3-37, 39 [Disponible (25/02/2017) en: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistamigraciones/article/view/6829>]

Martínez Buján, R. (2009); Política social, migración internacional y trabajo de cuidados: el caso español. Inmigración y políticas sociales. Ed. Bellaserra. Serie General Universitaria, 94, 269-293.

Martínez Buján, R. (2014), ¡El trabajo doméstico cuenta! Características y transformaciones del servicio doméstico en España. *Migraciones*, 36, p. 275-305. [Disponible (26/02/2017) en: <http://revistas.upcomillas.es/index.php/revistamigraciones/article/view/4797>]

Monje Álvarez, A. (2011), Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana. Facultad de Ciencias Sociales y humanas. Programa de Comunicación y Periodismo.

Ortiz, A.M., (1996) Fases de la intervención social con inmigrantes, *Alternativas*, Cuadernos de Trabajo Social, 147-154, (4) [Disponible (15/12/2016) en: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5834/1/ALT_04_11.pdf]

Oso L. y Parella, S. (2012). Inmigración, género y Mercado de trabajo: una panorámica de la investigación sobre la inserción Laboral de las mujeres inmigrantes en España. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 11-44, 30 (1) [Disponible (27/03/2017) en: <http://search.proquest.com/openview/d9455a35c9652ea15ec0bd37df50b74f/1?pq-origsite=gscholar&cbl=237379>].

Parella Rubio, S. (2000). El trasvase de desigualdades de clase y etnia entre mujeres: los servicios de proximidad, *Papers*, 275-289, 60 [Disponible (16/03/2017) en: <http://www.raco.cat/index.php/Papers/article/view/25577>]

Pla-Julián. I. y Giménez-Moreno, R. (2012), Deficiencies and limitations on current household employment in Spain. *Journal of Social Sciences*, 323-332, 33 [Disponible (28/03/2017) en: [http://krepublishers.com/02-Journals/JSS/JSS-33-0-000-12-Web/JSS-33-3-000-12-Abst-PDF/JSS-33-3-323-12-1410-Pla-Julian/JSS-33-3-323-12-1410-Pla-Julian-Tx\[6\].pdf.](http://krepublishers.com/02-Journals/JSS/JSS-33-0-000-12-Web/JSS-33-3-000-12-Abst-PDF/JSS-33-3-323-12-1410-Pla-Julian/JSS-33-3-323-12-1410-Pla-Julian-Tx[6].pdf.)]

Reher, D., Requena, M. y Sanz, A., (2011), ¿España en la encrucijada? Consideraciones sobre el cambio de ciclo migratorio. *Revista Internacional de Sociología (RIS)*, La inmigración en España: perspectivas innovadoras. Monográfico, 9-44 (1) [Disponible (15/03/2017) en: <http://dx.doi.org/10.3989/ris.2011.iM1.385>]

Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo antropológico. *Cuicuilco*, 39-49, 18 [Disponible (6/04/2017) en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16592011000300004]

Sanchez-Urán, Y., (2006), Derecho a la protección social como factor de integración del inmigrante: La dialéctica universalidad/ciudadanía, *Revista del ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales*, 249-296, 63 [Disponible (14/01/2017) en: http://www.empleo.gob.es/es/publica/pub_electronicas/destacadas/revista/numeros/63/Est09.pdf]

Sande Pérez-Bedmar, M., (2011), La relación laboral especial de los empleados de hogar: aspectos laborales y de la seguridad social. *Revista jurídica*, 137-165, 23 [Disponible (28/03/2017) en: <https://revistas.uam.es/revistajuridica/article/view/5996>]

Solé, C., Parella, S., Alarcón, A., Bergalli, V., & Gibert, F., (2000), El impacto de la inmigración en la sociedad receptora, *REIS*, 131-157, 90 [Disponible (21/05/2017) en: http://www.jstor.org/stable/40184254?seq=1#page_scan_tab_contents]

Stock, I. (2004). “¿Limpiando El Dorado? Relaciones entre empleadoras españolas y sus trabajadoras domésticas inmigradas”, en 4º Congreso sobre la Inmigración en España, Girona.

Raya, E. (2006), La práctica del trabajo social con población inmigrante en España: responsabilidad ético-política, limitaciones de la perspectiva metodologista y aportaciones de los modelos de intervención en medio pluriétnico. *Acciones e Investigaciones Sociales* [Disponible (3/04/2017) en: <http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?articuloid=448233>]

Rodríguez, G. (2010), “Crisis y mecanismos de garantía de rentas: desempleo, seguridad social, rentas mínimas de inserción y servicios sociales”, *Revistas del ministerio de Trabajo e Inmigración*, 235-248 (1) [Disponible (3/12/2017) en: <http://europa.sim.ucm.es/compludoc/AA?articuloid=755814>]

UGT Navarra (2017), Radiografía del empleo de las Trabajadoras del Hogar. Desafíos y medidas para avanzar en la equiparación de derechos. [Disponible (10/103/2017): <http://www.navarrainformacion.es/wp-content/uploads/2017/04/Informe-Empleadas-de-Hogar.docx-UGT.pdf>]

YUFRA, L.C., (2016), El trabajo que no se ve. Dispositivos de inserción socio laboral para mujeres inmigrantes en Barcelona, *Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 33, 15-36, 33 [Disponible (20/12/2016) en: <http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/viewFile/15862/13937>]

ANEXOS

Anexo I: Guión de las entrevistas a profesionales.

Anexo II: Extracto de entrevista realizada a profesional.

Anexo III: Guión de las entrevistas a usuarias.

Anexo IV: Ejemplo de entrevista a usuaria.

Anexo V: Extracto de la transcripción del grupo de discusión.

Anexo VI: Cuestionario.

Anexo I: Guión de la entrevista a profesionales

1-Respecto al género. Se dice que el servicio doméstico es un sector muy feminizado. En la actualidad, ¿Cuál es la relación de presencia de hombres y de mujeres?

2-Respecto al origen, ¿Acuden al servicio más mujeres extranjeras o españolas?

3-¿Hay más presencia de mujeres en situación irregular o regular, en el servicio doméstico?

4-En general, el servicio doméstico es un sector con salarios escasos y horarios exigentes. Sobre todo como interna, por tanto, ¿Cuáles son los motivos que llevan a trabajar en este sector?

5-¿Cómo describiría el “perfil modelo” de la trabajadora de servicio doméstico de Caritas?

6-Desde hace una década aproximadamente, la presencia de la empleada de hogar en las familias de los hogares navarros es habitual. ¿Qué tendencia hay actualmente?

7-¿Se detectan actitudes de discriminación por etnia, origen,...por parte de las empleadoras hacia las trabajadoras de la bolsa de empleo?

8-¿Existen más facilidades por ser de un país u otro para trabajar en servicio doméstico?

9-¿Cuáles podrían ser los motivos de esta situación? (Desconocimiento, falta de experiencia intercultural, inseguridad).

10-¿Considera que las mujeres en situación irregular tienen una vulnerabilidad añadida hacia situaciones de abuso o discriminación?

11-El servicio doméstico sirve como vía de incorporación al mercado laboral. A partir del trabajo realizado en Caritas/ Cruz Roja, ¿Qué tendencia se identifica? ¿Se trata de una etapa transitoria hacia la búsqueda de otros puestos de trabajo, o está considerado un “empleo para inmigrantes” del que no se puede salir?

12-En cuanto a la situación laboral actual, se caracteriza por una elevada flexibilidad.

¿Qué papel juega esta situación en la inclusión social de las mujeres extranjeras?

13-¿Hasta qué punto condiciona la actual normativa de extranjería la promoción laboral y social de las mujeres inmigrantes?

Anexo II. Transcripción de entrevista realizada a profesional

C.B.: Bueno, para empezar, el servicio doméstico de Cruz Roja, ¿Atiende a más mujeres de origen inmigrante o españolas nacionales?

T.S.1: Acuden más inmigrantes.

C.B.: Y, aproximadamente, ¿En qué proporción se encuentra cada colectivo?

T.S.1: Pues, sería un 90%...un 85% serían inmigrantes.

C.B.: ¿Qué nacionalidades son las que más se suele atender?

T.S.1: Bolivianas, ecuatorianas,...vienen también africanas, árabes vienen también. Sobre todo de Latinoamérica.

C.B.: A raíz de esto, te quería comentar, ¿Cuál es el perfil tipo de la trabajadora de servicio doméstico que atendéis desde Cruz Roja?

T.S.1: A ver, el perfil sería diferente si es una persona interna o externa. Interna suele ser una persona que tiene familia en su país, que lo que pretende es trabajar de interna, muchas veces de lunes a domingo, y lo que procura es mandar dinero a su país. Una persona externa suele ser generalmente aquella que tiene aquí familia, que tiene hijos, y ve una salida en el mercado de servicio doméstico. Estas personas prefieren hacerse cargo de los hijos y por tanto, prefieren trabajar por horas.

C.B.: El servicio doméstico se suele considerar como un nicho laboral para la población de origen inmigrante. Entonces, desde Cruz Roja, ¿Qué se percibe? ¿Se trata de una etapa transitoria hacia otros sectores laborales o permanecen en el sector de servicio doméstico?

T.S.1: Bueno, desde Cruz Roja sí que se pretende que las personas que tienen capacidades o ganas de trabajar en otros sectores, sacarlas del servicio doméstico hacia otros sectores. Más que todo por las condiciones, eh!...Por las condiciones porque no tienen desempleo, y muchas de ellas, si son personas jóvenes que tienen inquietudes por trabajar en otros sectores, procuramos formarlas para trabajar en otros sectores. Es verdad, que hay muchas personas que llevan ya muchos años

trabajando de internas, que ven una salida...incluso más ingresos que en otros sectores. Porque al final, estando de internas ya no tienen otro alojamiento, si no que muchas de ellas viven en el domicilio... Tienen la manutención, y lo que ganan...ganan más que otros sectores diferentes.

C.B.: Sin embargo, viviendo en la casa, no tienen la posibilidad de relacionarse e incluirse en el entorno...

T.S.1: Eso es. El trabajo de interna es un trabajo muy duro. Porque al final, tienen dos horas al día de descanso y luego realmente 36 horas el fin de semana. Por lo cual, no les permite ni formarse...y relacionarse...pues lo justo. Es un perfil muy concreto. Sí que vemos el perfil de personas que comenzaron trabajando de internas y con el tiempo, pues van pidiendo trabajar de externas. O porque mentalmente y físicamente es duro, Y, al final acaban agotadas, y necesitan un respiro, ¿no?...un trabajo diferente para disponer de más tiempo para ellas.

C.B.: Y a nivel de las familias que solicitan una trabajadora de servicio doméstico, ¿Se perciben ciertas actitudes de discriminación por etnia u origen extranjero?

T.S.1: Pues hay de todo. Cuando te solicita la oferta, pues te dice *“tiene que ser española”* o quiero que sea tal, pues sí que hay veces que lo dicen. Pero sí que desde Cruz Roja esas ofertas no se tramitan. Es decir, no se hace discriminación ni por raza ni por lugar de origen...Entonces no se tramitan esas ofertas. Aquí sí que buscamos personas que por sus capacidades, pues *“queremos una persona que tenga experiencia”*, pues tratando con las personas con alzheimer o personas encamadas. Eso sí, trabajamos con ello pero no discriminamos por raza...

C.B.: Entonces, ¿No os llegan ofertas que digan *“que no sea de color”*, *“la queremos boliviana”*, por ejemplo?

T.S.1: Sí que hay. No te lo dicen igual tan claro, pero sí que lo que nos piden que hablen bien castellano. O te dicen, *“mira, son personas mayores...”*, o *“no somos racistas pero igual una persona de color no se llevaría bien”* Eso sí que te van transmitiendo. Entonces te lo transmiten así. El idioma es un factor importante, porque cuando se trata de personas mayores tienen dificultad auditiva,...Entonces, si

no maneja bien el castellano lo suelen tener en cuenta. El tema de las mujeres árabes o la religión, cuando van a los domicilios...al ser una cultura diferente les cuesta entender...o con el ramadán van muy débiles o están agotadas o cuando rezan...pues son culturas que les chocan. Pero bueno.

C.B.: En el caso de color, me comentas, las personas negras pueden provocar cierto recelo en personas mayores porque es extraño o puede ser algo que les choque. Entonces, ¿Podemos considerar que las personas de etnias africanas o de color pueden tener dificultades para incluirse en este sector?

T.S.1: Yo creo que sí que tienen mayor dificultad. Pero puede ser por el color o también por el propio idioma. Muchas veces si el idioma lo controlan bien, tienen menos dificultad. Se puede equiparar un poquito. Luego, depende también, vemos, el tema de la formación. Cada vez tenemos más gente con formación, con certificado o que tengan mucha experiencia...pero con formación de movilizaciones. Pues por ejemplo, el aseo en encamados o cómo movilizar a la persona para sentarla en la silla, ese tipo de cosas, esa formación sí que la están valorando mucho. O el tema de que aporte algo más a la familia, que motive, que no sea solamente acompañar y limpiar, sino que motive a los padres o tal a hacer cosas. O un poco más de terapia.

C.B.: Entonces, ¿Iría más orientado hacia algo más que la mera limpieza del hogar?

T.S.1: Sí, se espera que aporten algo más las trabajadoras.

C.B.: Respecto a las condiciones aquí en Navarra, sabemos que son duras. ¿Consideras que la regulación actual es suficiente, o habría que seguir avanzando?

T.S.1: Habría que seguir avanzando. Hombre, las condiciones respecto a otras comunidades yo creo que son buenas, que hemos ido avanzando, se van respetando, ¿Qué se pueden ir trabajando más cosas? Sí, claro, se puede ir avanzando. Pero sí que se va estabilizando. Se ha llegado a un punto en que las condiciones son más estables. Hay cosas que no podemos cambiar como cosas que hemos hablado antes...el desempleo y tal...Que coticen para el desempleo yo creo que sería importante. Ese tipo de cosas...o que cotice, pero en unas condiciones que le sirvan a ellas porque al final cotizan con lo mínimo, ¿Las condiciones laborales? Son muchas horas. Al final una

persona interna que esté metida en casa todo el día y tenga libre dos horas al día pues psicológicamente es duro. Y más si te encuentras en un domicilio con dos personas mayores, una con alzheimer, otra con demencia...son situaciones que realmente pues hay que saber llevarlas. Y es muy duro. De domicilio a domicilio pues cambia mucho. No es lo mismo una persona que esté sola y que cognitivamente esté bien, a uno en el que haya dos personas y las dos estén mal. Hay familias...incluso las condiciones de la casa. Si tienes un dormitorio para ti, internet,...es diferente a si no cuentas con eso. Por ejemplo si duermes en el mismo dormitorio que la persona a cuidar. La intimidad también es mucho.

C.B.: ¿Se detectan situaciones en las que hay cierto abuso en las condiciones o del contrato o por parte de la familia empleadora?

T.S.1: Sí...A ver, aquí las ofertas que tramitamos nosotros siempre insistimos en que se dé de alta en la Seguridad Social, se haga un contrato y se cumplan las tarifas que se dan desde Cruz Roja. Pero sí que es verdad que hay muchas personas que vienen a preguntar, simplemente “tengo una persona y qué condiciones...”o vienen mujeres que han encontrado trabajo por su cuenta y las condiciones pues son...se aprovechan también un poco de la situación en la que se encuentran. Son personas al final en una situación vulnerable. Que no tienen un apoyo, una red social estable en Pamplona, que dependen muchas veces de los domicilios. Que no tienen siquiera una habitación de alquiler, dependen del domicilio. Pues entonces, hay de todo...Otros que no. Depende. Pero sí que se dan casos.

C.B.: Y respecto al dar de alta en la Seguridad Social a la trabajadora, ¿Cómo lo perciben las familias que contratan empleadas desde Cruz Roja?

T.S.1: Es una situación nueva. Al final no son empresarios. Es una situación nueva que a veces les da un poco de vértigo. Porque claro, ya tienen que tener una persona en nómina, tienen que pagarles un sueldo, pero también tienen que andar pendientes de si se da de baja, si no se puede dar de baja. ¿Qué pasa si tal...? Pues al final actúan como una empresa. Entonces, pues bueno, es algo que sí que les pilla un poco de sopetón, pero también es algo que tienen que hacer. En general, ahora los hijos están trabajando y, por tanto, no se pueden hacer cargo de las personas mayores. Tienen

varias salidas: una es la residencia, otra es contratar una persona en el domicilio o un piso tutelado. Funciona un poquito en función de cómo estén. Entonces, hay personas que miran porque sus padres quieren vivir en la casa. Entonces tenemos que la única salida que tenemos es pagar a una persona. O si tenemos que mirar tema económico, normalmente suele ser más caro pagar la residencia que meter a una persona en casa también. Pero sobre todo se preocupan por la persona a la que van a meter en casa. El hacer contrato o no, yo creo que la gente que viene aquí lo tiene claro, hacer contrato y dar de alta en la Seguridad Social. Por el bien de ambos, de las dos partes. Eso lo tienen claro, lo que más miedo les da, pues meter una persona en el domicilio significa....pues bueno,...

C.B.: Como meter un extraño en tu casa...

T.S.1: Eso es. Es complicado, coger a una persona que no conoces de nada, meterla en tu domicilio...invade tu intimidad y tus padres son personas vulnerables. Igual tu como hijo te planteas cómo lo van a aceptar, qué va a suponer eso para tus padres, cómo van a reaccionar, pues cambia mucho.

C.B.: Y hablando de vulnerabilidad, respecto a las personas sin documentación o en situación de irregularidad, aquí a Cruz Roja, ¿Acuden personas en esta situación a solicitar empleo de servicio doméstico?

T.S.1: Muy poquitos. Luego es que aquí no tenemos. Todas las personas que están dentro del "Plan de empleo", todas están con papeles.

C.B.: En tu opinión, ¿Estas personas están más posicionadas hacia situaciones más violentas?

T.S.1: Claro, están en una situación muy complicada. Muy complicada porque no tienen opción a poder trabajar o tienen opción de trabajar, una vez que llevan un tiempo. Y luego con un compromiso expresado de la familia de aceptar emplear a una persona en esta situación...Es una situación complicada. Yo creo que es más una cuestión legal que otra cosa.

C.B.: Vale, pues por mi parte ya he terminado. Muchas gracias por este tiempo.

Anexo III: Guión de entrevista a usuarias

Para la realización de las entrevistas a las usuarias se establecieron los temas sobre los que se quería tratar en la conversación y después se realizaron las preguntas según las posibilidades de diálogo con cada persona.

1-Situación sociolaboral de la empleada de servicio doméstico entrevistada.

2-Trayectoria migrante.

3-Trayectoria laboral y la posición del servicio doméstico en ella.

4-Percepción personal de la regulación.

5-Percepción personal de posibles situaciones de discriminación.

6-Causas de las situaciones de discriminación (si existen).

7-Soluciones que propone para cambiar este problema.

Anexo IV: Transcripción de la entrevista usuaria

C.B.: Para empezar, me gustaría conocer cómo fue tu trayectoria hasta llegar a Navarra. Cuando viniste, las causas, cómo fue...esas cuestiones.

U1: Bueno, yo llegué hace muchos años y las cosas han cambiado mucho. Pero yo llegué en el 90, de Argentina. Soy de Argentina. Yo llegué cuando éramos muy pocos inmigrantes aquí. Había sólo argentinos y colombianos. Entonces ya sabíamos que las mujeres...yo soy enfermera, y vine aquí, y enseguida, en una semana, empecé a trabajar en una casa. Nosotros vinimos por la abuela de mi marido, era de aquí, de Huarte-Arakil. Justo había una persona que trabajaba aquí en Cáritas en aquellos años, y aquí me gestionaron mi primer empleo en España. La experiencia, muy mala, me trataron muy mal. Y yo pensaba que era así. Claro, yo que nunca había trabajado en una casa en mi país y, bueno, que en España es así. Era un matrimonio con 5 hijos, vivían también la abuela y muy mal. Para mí fue...no dejarme estar calzada porque decía que el calzado de los sudacas era malo para su suelo. Todavía paso por su casa y me afecta bastante en la calle Abejeras. Y estar...bueno, me contrataron de ocho de la mañana hasta las tres de la tarde, pero me hacían quedar hasta las doce de la noche...

C.B.: El horario convenido, no respetaba entonces. ¿Es así?

U1: Nada, y muy mal. Un matrimonio,...tendrían 45 años...Son los dos empresarios. Y yo recuerdo eso. Todo lo que yo hacía, para ellos estaba mal. Me decían sudaca, me pusieron la cofia (se emociona)...bueno, yo recuerdo escribir las cartas diciendo como tienen los españoles...y aguanté 9 meses. Pero yo estaba ya cansada, porque me trataban tan mal...Cuando planchaba me tiraban toda la ropa, me decían vuelve a empezar y eso...Entonces busqué otra casa por el diario pero yo no sabía que era externa o interna. Entonces "Se necesita interna", "Se necesita interina", no estaba claro...yo decía qué es eso. Por eso yo entiendo tanto a las chicas. Las chicas vienen, las personas les parece, tienes que aprender hasta eso. Yo tuve que preguntar al portero qué me dijera qué era eso. Entonces yo llamé a una casa y entonces, por mi acento muy argentino me eligieron...y yo les dije que estaba casada. Entonces ellos me dijeron, "¿Cómo va a ser? Porque tienes que dormir aquí ", entonces yo les decía "Ah,

no, entonces yo no puedo”, “Pero si usted lo ha visto en la prensa”, “Pero es que yo no sé...”, no sabía entonces lo qué era interna. “Quizás no, pero me gustaría conocerla” me dijeron, también muy cerquita, en la calle Padre Garazi. “Nos gustaría conocerla. Porque usted es argentina”. Entonces fui a esa casa y me contrataron. Dejé la otra y en esta casa fue todo lo contrario. “Nunca habíamos tenido una persona tan bien”, Ellos también tenían niños. En esa casa, yo me sentí tan agusto y recuerdo que tenían un chalet allá en Zizur. En aquellos años, era como que Zizur lo veían como muy lejos. Entonces no había casi autobús. Ellos me dijeron P. a usted le vamos a seguir pagando el sueldo aunque usted no esté en nuestra casa...sí, muy bien. Pero yo tengo siempre esa mala experiencia en mente. A raíz de ahí, esa familia muy bien. Yo siempre digo que el servicio doméstico, si consigues uno, y haces bien tu trabajo, que es lo que yo trato de transmitirles a ellas. Eres responsable, de confianza, puntual,...Entonces tu puedes trabajar mucho de este trabajo. Yo recuerdo haber trabajado en pisos de estudiantes. En aquellos años había, ahora casi no hay. Iba a uno de ocho a diez de la noche. Y de ahí a otro. Porque todos querían conmigo. “*Tengo una chica que trabaja muy bien...*” se decían. “*Pero es que ya no tengo más hueco*” les decía yo a los estudiantes. “No te importa venir de noche, si pudieras venir de noche...”. Recuerdo uno de los pisos en la Milagrosa. Después de esa experiencia tan mala, no he tenido ya ninguna queja. Nunca he trabajado como interna. Sí que he puesto anuncios para la navidad, cuando me he visto mal económicamente. En esas fechas en las que nadie quiere trabajar. Pero yo bien, las familias bien. Hace unos años que no trabajo, pero sigo manteniendo la relación con todos. Y, sí que es verdad eso. He tenido familias que me han pagado más y otras que me han pagado menos. Es un poco mi experiencia. Es esa.

C.B.: En la actualidad, entiendo, ¿No estás trabajando?

U1: No, estoy con un problema de vértigos que no me permite trabajar en las casas. Ahora estoy aquí dando los cursos, acogiendo a las chicas y enseñándoles. Porque yo siempre les digo a las chicas “Yo también soy inmigrante” y es difícil. Porque les trato de expresar que yo también soy inmigrante, he venido y he limpiado muchos años. Trato de decirles que es un trabajo bonito y que nos tenemos que enamorar, porque muchas veces es la única manera en la que puedes pagar la habitación. Es un trabajo

más, como cualquier otro, yo lo veo así. Pero claro, tú llegas aquí y sí, todos en nuestra casa limpiamos, hacemos la plancha, pero cuando llegas aquí te encuentras con muchas cosas desconocidas. La gente de aquí no se da cuenta. Cuando yo llegué aquí era la cocina eléctrica, pero claro, había que saber cómo utilizarla. Había que saber que cuando apagas la cocina, esa placa se te quedaba encendida y las lentes se quedaban hirviendo. Entonces es todo tu aprendizaje que la familia nativa no se da cuenta. Como la forma de hablar. Mi familia me decía, “hoy nos vas a poner, enbotar pimientos en tarros de cristal”, yo decía “tarros de cristal, ¿Qué será eso?”. Fíjate, porque en Argentina un cristal es una joya. Entonces, enbotar el bote... Bueno, yo les dije a las chicas que tienen que ser conscientes de las diferencias del lenguaje aunque hablemos el mismo idioma y tenemos que adaptarnos a esas palabras. Entonces ellas me dicen, “Patricia, tú nos dices esto a nosotras, pero las familias también”. Por eso, es complicado pero tenemos que llegar a entendernos para que haya una buena comunicación. Pero claro, si trabajas durante horas, se necesita una persona activa, que se mueva... porque claro, cuando yo trabajaba en los pisos, tenía que llegar a una casa, limpiar los baños, hacer la comida, en dos o tres horas, ir a otro piso y empezar otra vez de cero.

C.B.: Cuando llegaste a España, el servicio fue tu primera opción de trabajo o tuviste más opciones?

U1: No, fue lo primero. Yo lo tenía claro aunque tampoco me ofrecieron otra cosa. Quizás podría haber ido a trabajar a una panadería, pero no... la primera opción, yo creo que la única fue el servicio doméstico. Ahora se ha avanzado mucho. Lo comentaba en el taller y me dijeron que estaba equivocada. Pero yo creo que se ha avanzado mucho. Yo lo veo así. De hecho, lo ves, porque la gente viene aquí, hace los cursos y quiere seguir. Por eso yo les mando a la bolsa de Cáritas, a la bolsa de Core... Porque claro, yo también podía haber seguido estudiando. Yo era ATS. Pero claro, estudiar aquí te sale por mucho dinero, entonces, cuando vienes y tienes que pagar el alquiler... yo ya me quedé en ese trabajo.

C.B.: Entonces, en tu opinión, ¿Tú crees que la gente tiende a permanecer en el servicio doméstico o cambia hacia otros sectores laborales?

U1: Tiende a permanecer. Yo lo veo complicado porque la gente tiene muchos prejuicios. Porque eres negra, porque eres de Ecuador,...yo creo que hay muchos prejuicios. También lo oigo entre los comentarios de mis compañeras “Oye no vayas así, porque no te van a contratar” “No llesves lo otro”. En eso creo que no se ha avanzado y creo que va a peor.

C.B.: ¿Por qué consideras que va a peor?

U1: Yo por como veo a la gente, por los comentarios que hacen. Las familias...siempre te piden una chica que no sea musulmana, me llegan muchas ofertas de trabajo con comentarios así. Se ha avanzado mucho, pero todavía se oyen muchos prejuicios. Yo creo que sí, si necesitan una chica, nunca cogerán una española. Tienden a coger una chica de fuera. También veo que al inmigrante se le considera ignorante.

C.B.: ¿Has tenido experiencias en ese último aspecto?

U1: Hay desconocimiento de las zonas de origen de las personas inmigrantes y las distintas culturas. Yo veo que si tienes que tener el dinero mínimo para pagarte la habitación, el alquiler...y que muchas personas tienen que mandar dinero a sus países, para sus padres, sus hijos...es complicado. También, si quieres homologar tus títulos es caro y difícil. Yo hace poco acompañé a una compañera argentina a nuestro país de origen...y para homologar su título fue muy difícil. Antes, por ejemplo, todos los dentistas argentinos homologaban sus títulos porque España no tenía dentistas. Cuando yo vine fue el “boom” de los dentistas colombianos y argentinos. Ahora ya no, tiene a los de aquí y no los necesita. Entonces España homologa lo que no tiene, lo que le interesa.

C.B.: Otro aspecto que quería hablar, ¿Consideras que la legislación actual es suficiente para regular las condiciones del sector?

U1: La verdad es que no conozco mucho. Yo siempre he trabajado en negro. Ahora ya sí, pero desde aquellos años se ha avanzado mucho. Tengo una amiga en el

ayuntamiento que siempre me invita a café y me explica los derechos a los que tengo como trabajadora. También es cierto que las chicas no tienen derecho a paro, no tienen derecho a nada. Por eso, yo siempre digo, que aquella, la que quiera seguir trabajando en Cáritas, que trate siempre de trabajar en una empresa. Intentar ir siempre al régimen general. Porque claro están cotizando, tienen derecho a ello, pero claro la trabajadora que ha estado trabajando no tiene derecho luego a nada. No tienen los mismos derechos que otra persona.

C.B.: Bueno, yo por mi parte he terminado. Si quieres aportar tú algo más.

U1: No te he dicho, cuando trabajaba por horas, también trabajé en ASPACE. La única vez que me han llamado del INEM. Entre semana limpiaba en las casas y fines de semana, trabajaba en ASPACE. Después me enfermé y me tuve que retirar. Tengo una pensión muy pequeñita. Cuando fui a la Seguridad Social, me dijeron, “es que usted tendría que haber trabajado...”. Entonces, lo que yo les digo, “Cotiza, cotiza, cotiza y luego tienes una pensión pequeñita”. Y si te pones enfermo o te pasa algo, no tienes protección.

C.B.: Ahora que me comentas lo de los niños, ¿Consideras que se puede conciliar el trabajo en servicio doméstico con su cuidado?

U1: Es difícil. Incluso para asistir a los cursos, damos clase por la tarde, y cuántas personas no pudieron venir porque no tenían dónde dejarlos. También estoy muy sensible con eso. Porque claro, yo veo muchas chicas que les gustaría poder aprender y formarse, y no pueden porque tienen que ocuparse de los niños. Y, claro, las guarderías son también caras. Respecto a lo que me decías del trato, yo siempre les digo a mis amigas, si os tratan mal, no aguantéis. Pero claro, antes había mucho trabajo. Interna, externa, pisos de estudiantes...pero ahora ya no hay tanto. Entonces hay chicas que están cobrando hasta tres euros la hora...Hay de todo. Cuesta porque tener una persona en casa es difícil. ¿Alguna cosa más?.

C.B.: No, la verdad es que ya hemos tratado todos los aspectos que quería. De nuevo, muchas gracias por la entrevista.

U1: Muchas gracias a ti.

Anexo V-Extracto grupo de discusión

El grupo de discusión se constituyó con seis mujeres empleadas de servicio doméstico de diversas nacionalidades: África (participante 1), Colombia (participante 2), Marruecos (participante 3), Venezuela (participante 4) y dos de Bolivia (participantes 5 y 6). Para la realización conté con el apoyo del trabajador social responsable del área de servicio doméstico del “Plan de empleo” de Cruz Roja...Su ayuda consistió en la intermediación como profesional de referencia de las participantes a las que convocó para realizar la actividad.

La reunión del grupo el diez de abril a las 10:00 y finalizó a las 10:50 aproximadamente.

Para empezar el trabajo, presenté los objetivos y después pedí que hicieran un resumen de su trayectoria, desde que llegaron a Pamplona. En primer lugar me solicitaron que hablara despacio para que me pudieran comprender bien, en especial la persona que no dominaba el castellano.

C.B.: Entonces, vamos a empezar por ti (participante 5) y hacemos una ronda, ¿Estás de acuerdo?

Participante 5: Vale, bien. Pues yo vine en 2007 a España. Y como no tenía papeles, empecé a trabajar en servicio doméstico en una casa. Era un matrimonio mayor, unos 84 años tenía el padre, más o menos y su mujer, más o menos los mismos.

Participante 3: Yo vine a Navarra en 2011, soy de Marruecos y he trabajado hasta ahora de limpiezas. Tengo un hijo pequeño que va al cole y no puedo dejarlo sólo. Así que trabajo de externa. Nunca he tenido trabajo fijo, he trabajado más en empresas y limpiando en hoteles, porque si tienes un hijo y estás sola, todo es mucho más complicado. Porque, ¿Dónde vas a dejarlo? No es tan fácil cuando eres de fuera. No he trabajado nunca con Cruz Roja o Cáritas. Me han llamado varias veces para hacer entrevistas para trabajar en casas como externa pero no sé, si es porque soy de Marruecos o porque soy de África, nunca me cogen.

Participante 1: Eso es verdad, a las mujeres africanas es difícil que nos cojan. Porque somos negras o porque no hablamos bien el idioma.

Participante 2: Tienes que darte cuenta de que es más fácil que cojan a una mujer que hable bien español que otra que no es su idioma. Porque yo hablo español pero como también soy de piel oscura tengo problemas en algunas casas.

Participante 3: Yo creo que las familias tienen miedo o no les da seguridad contratar a una mujer negra, lo digo sin intención de ofender (ríen todas), por desconocimiento. Les resulta extraño y les da miedo ese contacto.

C.B.: Vale, muchas gracias. Seguimos con tu compañera de la izquierda.

Participante 4: Vale, bien. Pues yo soy de Venezuela y llevo en España desde 2007. Ya llevo mucho tiempo en España y la verdad es que me siento a gusto. He vivido en Valladolid, Cataluña y ahora en Pamplona. La verdad es que donde mejor me he sentido es aquí, porque desde mi llegada me han ayudado a conseguir un trabajo desde las instituciones y la gente es agradable. Siempre he trabajado de empleada doméstica, cuidando ancianos, con problemas de cabeza, o físicos y limpieza. En domicilios y algunas veces también en empresas. Y ahora estoy en el paro. Desde septiembre he estado apuntada a la bolsa de servicio doméstico. Hasta ahora nunca me han llamado de aquí.

Participante 1: Yo vine de Camerún hace muchos años. No hablo bien español, lo siento. He trabajado siempre como interna cuidando hombres mayores. No estoy muy contenta. Son todos malos y no me he sentido bien en el trabajo.

Participante 2: Hombre, pero no todos son malos. Depende de cada uno, yo por ejemplo me he sentido siempre muy bien. Sí que ha habido algún anciano con el que me he sentido mal, pero no ha sido así en todas las casas en las que he trabajado.

Participante 1: Sí, depende de cada uno. Pero yo he tenido malas experiencias. Yo necesitaba contrato de trabajo y no podía rechazar trabajar en aquella casa. Era un hombre al que le faltaban las dos piernas (gestualiza la situación) y no era educado. Me llamaba “puta” cuando quería y no tenía derecho a descanso. Trabajaba 6 horas al

día en la casa y a veces hacía comentarios sobre el color de mi piel. Eso no está bien. Así estuve dos años, hasta que conseguí mejorar mi situación y ahí lo dejé.

Participante 6: En mi caso fue un problema de discusión entre hermanas. Que no se ponían de acuerdo sobre cómo atender a su padre y no un problema porque tú fueras boliviana.

Participante 4: Pero tienes que tener en cuenta que si tiene deterioro cognitivo, puede tener demencia o algo parecido. Si revisas el manual de atención a personas dependientes, verás que esa persona quizás necesitaba una enfermera o una residencia, no una trabajadora de servicio doméstico.

Participante 2: Sí, eso también tienes que tenerlo en cuenta. Ha cambiado mucho el perfil de la trabajadora de servicio doméstico. Ahora te piden casi que tengas conocimientos de enfermería, porque no sólo es limpiar la casa. También es atender mayores que necesitan atención, porque tienen problemas para valerse por sí solitos.

Participante 2: Cuando una lleva dos años, cinco años con una persona amputada...Era su amiga, su llavera, era su todo...como decía ella, yo también he sufrido con una persona amputada, pero yo estoy en un pueblo. Y no vengo a hablar, vengo a trabajar ¿Qué hice? Disfrutar con esa persona amputada en un pueblo, que es pequeñito...y para mí, que vengo de una ciudad. Y si decía algo que me molestaba se lo decía. Y en el lecho de muerte, yo le prometí cuidar de su esposa, porque vivíamos los tres. Y una perrita que está conmigo.

C.B.: ¿Estabas como interna?

Participante 2: Sí, estaba interna. Sí, diez años interna. La perrita se sabe nuestros secretos. Todos. Menos mal que no habla.

Participante 2: Estuve trabajando en aquel domicilio de interna y le doy gracias a dios por la suerte que tuve de encontrar a esa familia. Porque me acogió y me ayudó como si fuera una hija, como una más de la familia. Ahora me gustaría encontrar un trabajo como externa que me permita tener tiempo libre para estar con la perrita, pasear y disfrutar con ella.

Participante 4: Ojalá que haya alguien que haga algo. Que pueda plantear el problema de las empleadas domésticas al gobierno. Aunque sea que diga, pues vamos a hacer algo. (Corroboran el resto de participantes). Que digan “Y usted, va recibir aunque sea cuatrocientos para que pague su renta y coma mientras no trabaje.”.

Participante 6: Yo tengo derecho a esa ayuda, pero no quiero esa ayuda.

Participante 5: ¿A qué ayuda tienes derecho?

Participante 6: A la renta básica. Pero lo que pasa es que no la quiero. Yo digo, si tengo trabajo, tenemos entonces ayuda...

(Se establece un debate sobre diversos aspectos de los salarios y las ayuda)

Participante 5: En el servicio doméstico hay mucho trabajo, pero se trabaja duro.

C.B.: Sí, creo que todos y todas somos conscientes de que trabajar en servicio doméstico no exige cualificación, pero son muchas horas las que dedicas dentro del hogar de otra persona.

Participante 4: Nosotras lo que pedimos es que se nos tenga en cuenta. Porque trabajamos casi hasta las seis de la noche.

Participante 2: Pero también tienes muchas horas libres.

Participante 1: Sólo dos horas, sólo dos.

Participante 4: Pero para salir, mira, yo por ejemplo, trabajo, limpio, hago la comida y ya me voy con la persona a andar. Luego vengo, le doy la comida, hago todo y luego le acuesto a dormir y yo también me acuesto a dormir.

(Se incorpora el trabajador social al grupo, para comprobar cómo se desarrolla la dinámica. Detecta que las participantes tienen una actitud muy cerrada en su posición y plantea la situación de las familias como una cuestión a tener en cuenta).

T.S.1: Hombre, está bien todo lo que decís. Pero, ¿Os habéis puesto en el lugar de las familias? Sí que es verdad que tiene que haber convenio. Cruz Roja con el resto de entidades tienen un convenio propio de servicio doméstico, pero claro, necesitamos

regularlo. Pero llega un momento también...quiero decir, ya no son sólo las familias ricas las que contratan trabajadoras de servicio doméstico, sino que también las familias trabajadoras.

Participante 1: Sí, eso también es verdad. Los tiempos cambian.

Participante 2: Lo primero que hay que decir, es que las familias entran en “shock” cuando van a contratar a una interna para cuidar a un familiar que está bueno.

Participante 4: Claro, hay que tener en cuenta que las pensiones son más bajas y los salarios no son más altos. Yo voy abogar por el convenio siempre.

Participante 1: No se trata tanto de dinero. Porque el dinero se puede conseguir de otras formas. Se trata de unas condiciones y una regulación de nuestra situación dentro de las casas.

Anexo VI: Modelo de cuestionario a usuarias

Departamento de Trabajo Social. Trabajo de Fin de Grado.
2016-2017.

Inmigración y Servicio Doméstico en Navarra.

CUESTIONARIO A TRABAJADORAS DE ORIGEN EXTRANJEROS DE SERVICIO DOMÉSTICO

Número de encuesta: _____ Fecha: _____

1. ¿Cuál es su país de origen? _____

2. ¿Desde cuándo reside en España? (Señale aproximadamente cuánto tiempo)
 Menos de 1 año Entre 1 y 3 años Entre 3 y 5 años Más de 5 años

3. Señale cuál es su situación jurídico-administrativa actual:
 Regular Irregular Nacionalizada española

4. ¿Desde cuándo trabaja en servicio doméstico? _____
 Régimen externo Régimen interno Ambas

5. ¿En qué modalidad ha trabajado?
 Interna Externa Ambas

6. ¿Trabaja actualmente con alta en la Seguridad Social?
 Sí NO

7. ¿Prefiere trabajar con alta en la Seguridad Social?

Sí

No

8. En caso afirmativo, argumente brevemente su respuesta.

9. En una escala de 1 al 10 señale su grado de satisfacción con las condiciones de trabajo que ha tenido: salario, horario, tiempos de descanso,...siendo el 1 muy insatisfecha y el 10 muy satisfecha

10. ¿Se ha sentido discriminada por razones de etnia, religión u origen en el hogar en que trabajaba?

Sí

NO

11. En caso afirmativo, explique brevemente su respuesta.

12. En cuanto a las entidades y organizaciones de Navarra, ¿Dónde se siente mejor atendida (Atiende sus demandas, tiempo de espera,..?)

Entidades privadas o de iniciativa social (Cruz Roja, Cáritas, Anafe...)

Servicios Públicos (Ayuntamiento, Servicios Sociales, ...)

13. Respecto a las redes de contactos, ¿Considera que trabajando en el servicio doméstico ha podido establecer una red de contactos en su entorno dentro de Navarra?

*Responder sólo en caso de trabajadoras INTERNAS

Sí

NO