

# Hacia un nuevo servicio de profesionalización en la economía de los cuidados y la longevidad: el proyecto Ertzean

## **Martin Zuñiga Ruiz de Loizaga**

Universidad de Deusto  
martin.zuni@deusto.es

## **Andere Goirigolzarri Garaizar**

Home Care Lab S. Coop, Grupo SSI  
agoirigolzarri@grupossi.es

## **Maite Fouassier Zamalloa**

Ikuspegi - Observatorio Vasco de Inmigración  
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU)  
maite.fouassier@ehu.eus

## **Claudia Elena Favela Pérez**

Fundación Social Ignacio Ellacuría  
claudia@fundacionellacuria.org

## **Concepción Maiztegi Oñate**

Universidad de Deusto  
cmaizte@deusto.es

## **Amaia Mosteiro Pascual**

Universidad de Deusto  
amaia.mosteiro@deusto.es

Zaintza eta etxeko lanak feminizatuak eta ezkutuan egon dira historikoki. Gaur egun, lan horren zati garrantzitsu bat, eta, bereziki, mendekotasun-egoeran dauden adineko pertsonak etxean zaintzeko helburu dutenak, baliabide urriko herrialdeetatik migratutako atzerriko emakumeek hornitzen dituzte. Errealitate horretatik abiatuta, artikulu honen helburua Ertzean proiektua aurkeztea da. Proiektu honen bidez, pertsona hauentzat bideratua dagoen formakuntza, orientazio eta akonpainamendu zerbitzu berri baten diseinu parte-hartzailea burutu da. Beste era batera esanda, zaintzaileen bizi-kalitatea eta burutzen dituzten zereginak hobetzen lagunduko duen profesionalizazio zirkuitu berri bat.

### **Gako-hitzak:**

Zaintza, migrazioak, profesionalizazioa, ikerketa ekintza parte-hartzailea..

El trabajo de hogar y cuidados ha sido históricamente feminizado e invisibilizado. En la actualidad, una parte importante de este trabajo —y, en especial, aquel que se dirige a cubrir la necesidad de cuidados en el hogar para personas mayores en situación de dependencia— la están sosteniendo mujeres provenientes de países empobrecidos, que migran con escasos recursos económicos y encuentran en las sociedades occidentales un creciente nicho de trabajo en calidad de empleadas del hogar. Partiendo de esta realidad, el presente artículo tiene como objetivo presentar el proyecto Ertzean, que persigue el diseño participativo de un nuevo servicio sectorial, hasta ahora inexistente, de orientación, acompañamiento y formación en el ámbito de los cuidados para personas de origen extranjero, independientemente de su situación administrativa; en otras palabras, un circuito de profesionalización que contribuya a mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras, así como las labores que realizan.

### **Palabras clave:**

Cuidados, migraciones, profesionalización, investigación-acción participativa.

## 1. Introducción

La provisión de cuidados como actividad económica es un ámbito precarizado y desvalorizado, muy vinculado a la economía informal, en el que tradicionalmente ha existido un rápido acceso debido a los escasos requerimientos de cualificación profesional. Entre otras cuestiones, por esta razón el perfil de las personas que realizan estos trabajos (sobre todo cuando se trata del cuidado de personas dependientes en el domicilio) es principalmente el de mujeres de origen extranjero que se encuentran, en ocasiones, en una situación administrativa irregular, con condiciones laborales desventajosas.

La interrelación entre la provisión de cuidados y los fenómenos migratorios es una realidad ampliamente estudiada en el contexto estatal (véanse, entre otras referencias, Barañano y Marchetti, 2016; Díaz Gorfinkiel y Martínez-Buján, 2018; Elizalde *et al.*, 2020; Aguirre Sánchez-Beato y Ranea Triviño, 2020; Martínez-Virto *et al.*, 2021; Moreno Colom, 2021; Nogueira y Zalakain, 2015; Rodríguez-Lobato y Millán-Franco, 2021). A la vez han crecido también en los últimos años el impulso y el conocimiento acerca de la profesionalización de las labores de cuidados (por ejemplo, Ezquiaga Bravo *et al.*, 2022; Grau, 2020; Recio *et al.*, 2015), que en el contexto de la comunidad autónoma de Euskadi pueden estar especialmente representados por el proyecto Zainlab<sup>1</sup>, promovido por el Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco. También en el marco europeo se puede constatar la creciente relevancia de esta cuestión por medio de la publicación de informes como *Care workers: skills opportunities and challenges* (2019), del Centro Europeo para el Desarrollo y la Formación Profesional (CEDEFOP), o el proyecto Erasmus+ MiCare<sup>2</sup> para apoyar la integración profesional y social de las personas inmigrantes como cuidadores/as.

El presente trabajo, sin embargo, realiza un aporte en una línea concreta, definiendo con cierto detalle una de las necesidades que la amplia mayoría de los estudios referenciados destacan: las enormes necesidades formativas y de orientación sociolaboral existentes en la economía de los cuidados y la longevidad, y específicamente en las labores de cuidado y empleo en el hogar.

Así, nuestro objetivo es presentar el proyecto Ertzean, así como avanzar en su principal propósito: la propuesta de un nuevo servicio sectorial de profesionalización en la economía de los cuidados y la longevidad. Como se expone a continuación, este proyecto, financiado por medio de la convocatoria Kuna-co Proiektuak 2022 de BBK Kuna y desarrollado en colaboración por el Grupo SSI, la Fundación Ignacio Ellacuría, Ikuspegi - Observatorio Vasco de Inmigración y la Universidad de Deusto, se ha enmarcado en el Gran Bilbao y se ha centrado en analizar la delicada situación en la que se encuentran

muchas personas que se dedican a los cuidados y al empleo doméstico, especialmente aquellas que son de origen extranjero, para diseñar de manera colaborativa un servicio de profesionalización en la economía de los cuidados y la longevidad que se adecúe a las necesidades específicas de estas personas.

El trabajo está dividido de la siguiente manera. En primer lugar, se contextualizan la realidad y la problemática sobre las que se centra el proyecto, a saber, la relación entre los cuidados y las dinámicas migratorias, así como la panorámica de esta dinámica en la comarca del Gran Bilbao. Seguidamente, se exponen el proyecto Ertzean y la metodología utilizada para la recogida y el análisis de la información. Finalmente, se presentan las principales claves sobre las que deberá pivotar el futuro servicio de profesionalización que se propone. Cabe destacar que, si bien es un trabajo que se enmarca territorialmente en el Gran Bilbao, entendemos que sus resultados traspasan esta delimitación comarcal y pueden hacerse extensibles al conjunto del territorio.

## 2. Cuidados y migraciones, dos realidades entrelazadas

Los cuidados, entendidos como todas aquellas tareas que son necesarias para el sostenimiento de la vida, son la base sobre la que se desarrolla toda sociedad. Forman parte del día a día y constituyen una característica central de nuestra existencia (Pérez Orozco, 2006; Pulido y Vieira, 2017; Tobío *et al.*, 2010). Los sistemas de cuidados son fundamentales no solo para el sostenimiento de la vida individual, sino para el de los sistemas productivos. Consecuentemente, no es extraña la opinión de Comas d'Argemir (2019) cuando dice que la producción de bienes y servicios y la reproducción social son parte de un proceso integrado y que no puede haber sociedad alguna en la que no se dé una profunda integración entre los sistemas al servicio de la producción y aquellos vinculados a la reproducción de la vida. Sin embargo, dos de las principales características de los sistemas de cuidados en las sociedades occidentales, especialmente si hablamos de la prestación de cuidados, es que se trata de un tipo de actividad no valorizada socialmente y profundamente feminizada.

Esto no es ninguna casualidad, ya que ambas características están interrelacionadas y han sido fundamentales para el desarrollo de un sistema productivo / reproductivo basado, hasta hace escasas décadas (y se podría argumentar que todavía hoy sigue siendo así), en la división sexual del trabajo. La situación actual, sin embargo, difiere considerablemente respecto a la de décadas pasadas. La academia y los estudios feministas se han referido a la existencia de un déficit de cuidado (Tronto, 2013) utilizando un lenguaje economicista para señalar la dificultad que las sociedades occidentales tienen para cubrir la demanda de cuidados. En el contexto estatal, este déficit ha sido definido como la crisis de los cuidados (Ezquerria, 2011; Pérez Orozco, 2006).

<sup>1</sup> <https://grupossi.es/empleo/zainlab/>

<sup>2</sup> <https://www.micareproject.eu/?lang=es>

En esta línea, Ezquerro (2011) aduce tres grandes causas ampliamente conocidas que explican esta crisis, déficit o desestabilización: en primer lugar, el envejecimiento de la población y el aumento de la esperanza de vida; en segundo lugar, la disminución de la disponibilidad de mujeres para cuidar por su progresiva incorporación al mercado laboral; en tercer lugar, la expansión de las políticas neoliberales, que están generando grandes recortes en los recursos y los servicios públicos.

Asimismo, tal y como apunta Comas d'Argemir (2019), además del incremento de las necesidades de cuidados y el profundo cambio en las familias y la vida de las mujeres, deberíamos destacar la falta (o menor) implicación de los hombres en los cuidados, la fragmentación de las redes de apoyo y comunitarias y la escasez de servicios o recursos.

Ante esta situación, en nuestro contexto se dan dos grandes alternativas: la sobrecarga familiar (y especialmente de las mujeres) o recurrir al mercado. Hay que aclarar que esta segunda opción solo es accesible para las clases acomodadas, y la sobrecarga viene a ser la única salida para una gran parte de la población. En este contexto, surgen las cadenas globales de cuidados (Hochschild, 2001), en referencia a los flujos de mujeres migrantes que cubren la demanda de cuidados existente en otros países.

En resumen, ante la demanda de cuidados existente, la contratación de personas en condiciones poco favorables para el cuidado doméstico es una de las fórmulas más extendidas. Así, nuestro sistema de cuidados, como ocurre en el resto de las sociedades occidentales, está sostenido en gran medida por la importación de mano de obra extranjera que cubre parte de la demanda que se produce en su seno. Como nos recuerda Durán (2017), el cuidado parece barato cuando, de grado o por fuerza, se presta de forma gratuita, pero resulta caro cuando es brindado por trabajadores remunerados. Este trabajo, además, resulta muy complicado no solo de valorar, sino de medir (Carrasco *et al.*, 2011). Cabe añadir que las condiciones en las que se realizan estas tareas suelen estar caracterizadas por la precariedad y por situaciones de acoso en un porcentaje significativo de casos (Elizalde *et al.*, 2020), sobre las que existe una enorme laguna de conocimiento (Rodríguez-Lobato y Millán-Franco, 2021); además, están atravesadas por lo que los estudios especializados en la materia definen como la "triple discriminación" de género, clase y etnicidad.

Para entender la dimensión de los cuidados como actividad económica, la economista Durán (2021) señala que, en el caso de Euskadi, una reducción de la carga del tiempo total de cuidado en los hogares requeriría, si se mantuviera la productividad, contratar a 91 858 profesionales a tiempo completo. Citando las palabras de esta autora, los cuidados son un "gigante escondido" en nuestra economía.

Además, no debemos olvidar que la revolución de la longevidad impacta también en el mercado

laboral, haciendo más necesario si cabe avanzar en la profesionalización de los cuidados. Euskadi afronta un acelerado proceso de envejecimiento con impacto también en la fuerza laboral. Las necesidades por reemplazo en los próximos diez años estiman que cerca de quinientas mil personas deberán ser relevadas. En la economía de los cuidados y la longevidad, según los datos aportados por Futurelan<sup>3</sup> (2022), será necesario reemplazar, principalmente por motivos de jubilación, al 60 % de las personas que trabajan en la actualidad, un total de 21 338, 10 040 de las cuales en el empleo doméstico. Si sumamos estos puestos de trabajo, que deberán ser sustituidos por los nuevos que se generarán por el incremento de la demanda, entre 2020 y 2030 surgirán 29 490 oportunidades de trabajo (o demanda de profesionales).

### 3. Feminizada y precarizada: panorámica de la inmigración en el Gran Bilbao<sup>4</sup>

Atendiendo a la población nacida en el extranjero, tenga nacionalidad española o extranjera, en el año 2021 el Gran Bilbao contaba con un 11 % de población con estas características. En 2003 tan solo contaba con un 3,2 %. En los últimos 18 años, la población de origen extranjero ha aumentado en el Gran Bilbao en 67 130 personas.

Una fotografía actual de la proporción de personas de origen extranjero presentes en las seis áreas que conforman el Gran Bilbao con relación a la población total que reside en cada una de ellas nos muestra los siguientes datos: la Villa de Bilbao cuenta con un 13,7 % de población de origen extranjero, la única área que supera a la media del Gran Bilbao (11 %). La siguen la Margen Derecha (10,4 %) y la Margen Izquierda (9,8 %). El Valle de Asúa (8,3 %), el Alto Nervión (7,4 %) y la Zona Minera (5,2 %) completan este plano.

Por sexo, la presencia de mujeres (53,6 %) es superior a la de los hombres (46,4 %) en el Gran Bilbao, así como en el resto de subcomarcas, si bien la diferencia es mucho más acusada en la Margen Derecha y la Zona Minera, con un 57,5 % y 57,1 % de mujeres respectivamente. Por otra parte, el Valle de Asúa es la única área que presenta una tasa equilibrada de mujeres (50,8 %) y hombres (49,2 %) de origen extranjero.

<sup>3</sup> Observatorio de Prospectiva del Empleo y Tendencias Ocupacionales en Euskadi (<https://futurelan.eus/es/>).

<sup>4</sup> Los datos cuantitativos utilizados provienen del padrón continuo de habitantes del Instituto Nacional de Estadística (INE), el Servicio Público de Empleo Estatal, el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones y el Instituto Vasco de Estadística (Eustat). Hacemos igualmente referencia a los datos de la encuesta a la población inmigrante extranjera en Euskadi de 2018 (EPIE), que recoge una gran cantidad de información sobre la población de origen extranjero residente en Euskadi y los tres territorios históricos.

La estructura de edad de la población de origen extranjero es joven. Así lo demuestran los datos, que indican que el grueso de las personas que residen en el Gran Bilbao están en edad laboral, con poco peso en edades tempranas, así como en edad avanzada.

El área geográfica de origen con mayor presencia es la latinoamericana (59,1 %), seguida de la africana (17,8 %) y la europea (15,3 %). La división por sexos en cada una de las áreas geográficas indica una mayor presencia de mujeres de orígenes latinoamericanos (61,4 % de mujeres frente a un 38,6 % de hombres) y menor en el caso del Magreb (30,7 % de mujeres frente a un 69,3 % de hombres). La población europea, por su parte, está más equilibrada. Si atendemos a los países de origen en el Gran Bilbao, Colombia es el principal país de procedencia (13,3 %), seguido del origen marroquí (9,4 %) y el boliviano (8,7 %). De los 15 orígenes mayoritarios, 10 son latinoamericanos —los ya citados Colombia y Bolivia, junto con Nicaragua, 6 %; Venezuela, 5,7 %; Paraguay, 5,7 %; Ecuador, 3,3 %; Perú, 3,1 %; Brasil, 2,8 %; Honduras, 2,4 %; y Argentina, 2,4 %—, 2 africanos —además de Marruecos, Senegal, 1,8 %—, 2 europeos —Rumanía, 5,5 %, y Francia, 2,1 %— y 1 asiático —China, 3,3 %—.

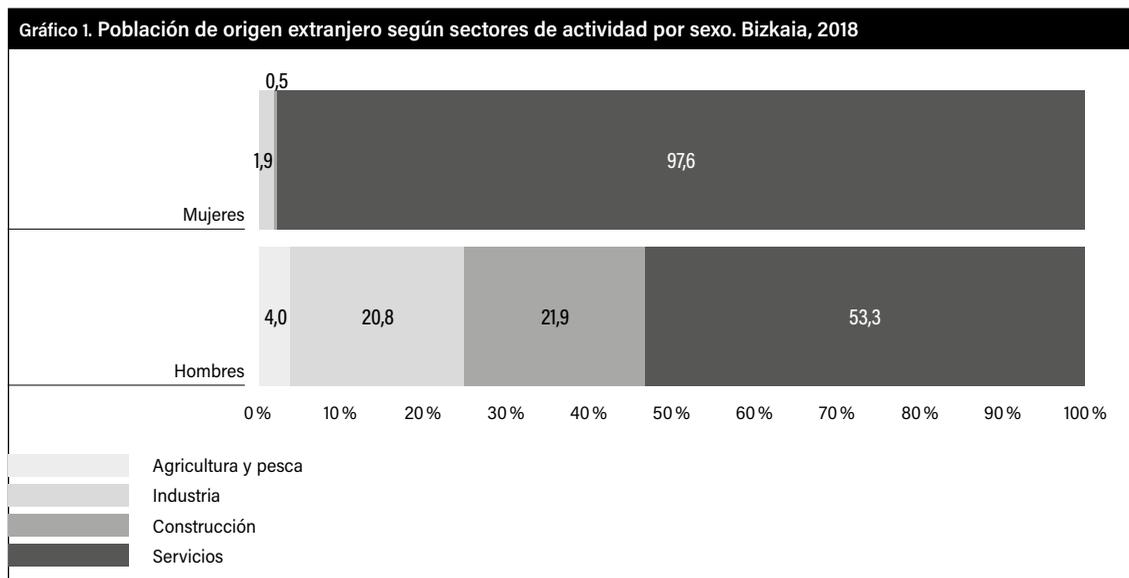
En el caso concreto de las mujeres de origen extranjero, entre los principales países de procedencia, los cinco primeros son latinoamericanos. Colombia se mantiene en primer lugar (14,5 %), seguido de Bolivia (9,9 %) y Nicaragua (8,3 %). Marruecos cae al séptimo lugar, con un 5,4 % de mujeres marroquíes con respecto al total de mujeres de origen extranjero residentes en el Gran Bilbao.

En relación con el empleo, tomando como referencia los datos de la encuesta a la población de origen extranjero en Euskadi (EPIE, 2018), constatamos que 8 de cada 10 personas de origen extranjero de Bizkaia están empleadas en el sector servicios, dato que llega al 97,6 % si hablamos de mujeres.

Por profesiones, un 29,4 % de las mujeres de origen extranjero residentes en Bizkaia están ocupadas en el empleo doméstico y un 12,9 %, en trabajos de cuidados a personas, dato muy similar al que encontramos en el trabajo de limpieza (12,4 %). El 10,9 % de esta población está empleada en el sector de la restauración, y representan en torno al 5 % quienes desempeñan trabajos de auxiliares de la salud (5,2 %) y servicios personales (5 %). La realidad es bien distinta si atendemos a los datos de los hombres, con una mayor distribución entre los principales empleos con mayor peso. Un 10,1 % de ellos están ocupados como trabajadores asalariados en restauración y un 17,2 %, en ocupaciones relacionadas con la construcción (9,1 % y 8,1 %). Si vamos al trabajo doméstico, tan solo un 2,1 % de los hombres están ocupados en esta categoría y un 0,6 %, en trabajos de cuidados a personas. Estos datos reflejan claramente cuál es el espacio laboral de las mujeres de origen extranjero en Bizkaia: el trabajo doméstico y el de los cuidados. Por orígenes, el 91,1 % de las mujeres empleadas en trabajo de cuidados provienen de Latinoamérica, donde destacan Bolivia (24,7 %), el resto de América Latina (23,2 %) y Paraguay (21,9 %).

#### 4. El proyecto Ertzean: un estudio piloto de investigación-acción

Siguiendo una metodología de investigación-acción, a lo largo del curso 2022-2023, un número aproximado de cuarenta personas de origen extranjero han formado parte del proyecto Ertzean, que persigue, tal y como se ha introducido, el diseño participativo de un nuevo servicio sectorial, hasta ahora inexistente, de orientación, acompañamiento y formación en el ámbito de los cuidados para personas de origen extranjero independientemente de su situación administrativa; en otras palabras, un circuito de inserción social y laboral



Fuente: elaboración propia a partir de los datos de la EPIE 2018

orientado a los cuidados que sirva también para apoyar la transición hacia otros sectores.

El carácter innovador del proyecto se fundamenta principalmente en el hecho de que, a pesar de la gran demanda, no existe en la comunidad autónoma de Euskadi un servicio que reúna las características del presente, es decir, que sea específico del sector de los cuidados y que reúna en un mismo servicio la orientación, la formación y el acompañamiento.

Para el desarrollo del proceso, se conformaron dos grupos estables de unas veinte personas de origen extranjero: uno formado con personas sin ningún tipo de formación específica en este ámbito (grupo A) y otro con personas que sí habían recibido algún tipo de formación en cuidados (grupo B). La razón de conformar dos grupos diferenciados se debió a que el proceso partía de la hipótesis de que las necesidades y, por tanto, los itinerarios de profesionalización eran diferentes en cada uno de los casos. Cabe añadir que la participación era flexible y que, por tanto, fue cambiante en número, por lo que existían diferentes intensidades y niveles de compromiso.

El proceso de trabajo, desde una lógica de investigación-acción, se inició con un módulo formativo básico de dieciséis horas (divididas en cuatro sesiones formativas de cuatro horas de duración) al grupo sin formación. Posteriormente, se inició la fase de orientación y acompañamiento a ambos grupos. Durante el desarrollo de esta fase del proyecto, se pudo ofrecer un espacio de orientación sociolaboral individualizado a un total de veintiséis personas de origen extranjero (veinticuatro mujeres y dos hombres). Los lugares de origen, en su mayoría, eran países latinoamericanos y del Caribe: Nicaragua, Honduras, El Salvador, Guatemala, Colombia, Bolivia, Venezuela, Perú, Jamaica, Argentina, Paraguay y México; también Marruecos, Argelia, Senegal y Guinea Bisáu.

Mediante dos talleres grupales a cada uno de los grupos y las sesiones individuales de orientación, se trabajó con las participantes la preparación de las entrevistas de trabajo, cómo presentar las candidaturas, cómo comunicar sus capacidades para el desempeño de un puesto de trabajo, cuándo hacer preguntas sobre las condiciones laborales, etc., para familiarizarlas con los procedimientos de entrevistas en el ámbito laboral. Además, se realizó una sesión de acompañamiento grupal con cada uno de los grupos, siendo en total tres, más una de apertura y una de cierre con todas las participantes. En resumen, las personas participantes en esta fase acudieron a un total de cinco sesiones, además de las individuales de orientación, que variaban en número en función de la persona, estando en una media de en torno a tres.

## 5. Metodología

Tal y como se ha introducido, Ertzean es un proyecto de investigación y acción que contaba con dos objetivos:

1. elaboración de un estudio diagnóstico para conocer la situación sociolaboral de las personas de origen o ascendencia extranjera empleadas en el sector de los cuidados y el servicio doméstico en el Gran Bilbao;
2. diseño participativo de un servicio de profesionalización en la economía de los cuidados y la longevidad.

Es decir, de forma paralela al desarrollo de la formación, la orientación y el acompañamiento, se siguió un proceso de investigación en el que las personas participantes fueron a la vez usuarias del piloto e informantes del estudio.

Como primera aproximación a la realidad sociolaboral de la población de origen o ascendencia extranjera, se analizaron una serie de datos de fuentes secundarias, así como el contenido de siete entrevistas realizadas a nueve personas clave que, desde sus espacios de intervención, asesoramiento y acompañamiento, proporcionaron una información valiosa sobre las múltiples realidades que viven las personas de origen extranjero en su inserción sociolaboral en la economía de los cuidados en el Gran Bilbao. Así, se recabaron discursos vinculados al servicio público de empleo Lanbide, entidades del tercer sector (concretamente, Cruz Roja Bizkaia, la Comisión Española de Ayuda al Refugiado [CEAR] en Euskadi, Cáritas Bizkaia y la Congregación de Religiosas de María Inmaculada) y el tejido asociativo de las trabajadoras de hogar y cuidados (Asociación de Trabajadoras del Hogar de Bizkaia [ATH-ELE] y Emakume Migratu Feministak Sociosanitarias).

Por otra parte, para profundizar en claves que nos permitan entender y diseñar itinerarios de profesionalización que se adecúen a las necesidades de estas personas, se emplearon otra serie de procesos y técnicas. Para ello, aunque eminentemente cualitativa, se optó por una metodología mixta que, a partir de una combinación de técnicas cuantitativas (cuestionarios) y cualitativas (grupos de discusión y observación participante), permitiera tener una visión global del diseño y la implementación del proyecto desde la experiencia de las diversas entidades y las personas participantes. Concretamente las personas participantes en las formaciones cumplieron un total de dieciocho cuestionarios de satisfacción, y se organizaron tres grupos de discusión:

- Primer grupo: se organizó tras la primera fase del proyecto (diciembre de 2022). Este grupo estuvo formado por ocho mujeres participantes en el proyecto. Una característica común en todas ellas era no tener permiso de trabajo.
- Segundo grupo: se organizó una vez finalizado el proyecto (3 de junio de 2023). Estuvo formado por cuatro mujeres, de las que solo una tenía permiso de trabajo y una oferta laboral.
- Tercer grupo: se organizó tras la finalización del proyecto (25 de mayo de 2023). Estaba formado por las profesionales responsables de desarrollar

la orientación y la formación del proyecto Ertzean. En esta ocasión participaron seis profesionales implicadas en el proyecto.

El análisis cuantitativo se realizó a partir de la información recogida y analizada a través del programa estadístico SPSS. Por lo que respecta al enfoque de investigación cualitativo, su finalidad fue la comprensión del significado que las personas otorgaban a sus experiencias. En este caso, para efectuar el tratamiento de la información, se utilizó un análisis de carácter cualitativo temático.

Una vez transcritos los grupos de discusión, la información se agrupó en bloques de temas relacionados que dieron lugar a los tres focos de interés propuestos en la investigación: beneficios profesionales, beneficios personales y aspectos organizativos. Esta idea resume el procedimiento fundamental del análisis cualitativo de los datos, que consiste en la búsqueda del sentido a partir de temas comunes o agrupaciones conceptuales identificados en un conjunto de información recogida como datos de partida o de campo (Creswell, 2014).

## 6. Hacia un nuevo servicio de profesionalización en la economía de los cuidados y la longevidad

Integrando el criterio y el conocimiento experto de las profesionales y las personas de origen extranjero participantes en el piloto, a continuación, se profundiza en las diferentes claves sobre las que deberá pivotar un futuro servicio de profesionalización: una metodología flexible y con apoyos, el desarrollo de competencias y formación, la orientación laboral, el acompañamiento psicosocial, el compromiso institucional y la concienciación social. Como veremos a continuación, algunas de ellas hacen referencia a las características del propio servicio, mientras que otras son cuestiones que se deberán ir trabajando de forma paralela, implicando tanto a las instituciones como a la ciudadanía. Es destacable que otros estudios de ámbito estatal, como el *Libro blanco sobre la situación de las mujeres inmigrantes en el sector del trabajo del hogar y los cuidados en España* (Ezquiaga Bravo *et al.*, 2022) o el editado por la Federación de Mujeres Progresistas (Aguirre Sánchez-Beato y Ranea Triviño, 2020), coinciden en líneas generales con los resultados que seguidamente desarrollamos, e incluso con algunas de las propuestas concretas.

### 6.1. Flexibilidad y apoyos

Una de las primeras realidades que se han podido constatar en Ertzean es la gran dificultad que muchas personas de origen extranjero, especialmente las mujeres, tienen para poder conciliar su vida laboral y personal. La falta de apoyos y la existencia de cargas familiares, así como las características de los trabajos que realizan, dejan a menudo escaso o nulo tiempo

más allá de las jornadas laborales (siendo un caso paradigmático el de aquellas que trabajan como internos/as). Esto requiere que el servicio se articule bajo un principio de flexibilidad y una provisión de apoyos que posibiliten la participación en él.

Hay ciertos miedos que hay que superar —como, por ejemplo, el tema de la conciliación— cuando son mujeres que están solas, que quieren trabajar, que necesitan trabajar. Cómo cubrimos eso, porque no pueden acceder al trabajo con niños pequeños si no hay un plan B para que otra persona los pueda cuidar y darles estabilidad también en sus viviendas (grupo de discusión de profesionales).

Las características organizativas del proceso, adaptado a las necesidades de las participantes, han sido, por lo tanto, muy bien valoradas por estas, y es precisamente esta organización la que constituye uno de los elementos clave. Desde el inicio, el proyecto se ideó de manera que facilitase el acceso de las personas cuya vida cotidiana se caracterizaba por tener limitaciones de tiempo para su desarrollo personal. Las profesionales fueron conscientes de esta situación en todo momento:

[Las sesiones] siempre desde las propias necesidades y demandas de las personas [...] independientemente del proceso migratorio (grupo de discusión de profesionales).

De hecho, no podemos olvidar que muchas de estas personas se encuentran en una situación administrativa irregular y que, por lo tanto, no pueden acceder a muchos de los recursos existentes cuando son precisamente las más vulnerables y las que mayores apoyos requieren. La flexibilidad debe entenderse también desde esta óptica y articularse como un servicio orientado especialmente a personas en esta situación, ya que aquí se encuentra la principal laguna del sistema. En consecuencia, se explicita como necesidad el diseño de programas de formación íntimamente ligados a la inserción laboral que incluyan periodos de prácticas o faciliten el contacto directo con posibles agentes empleadores, favoreciendo también que los itinerarios de estos programas formativos sean accesibles para aquellas mujeres que ya están trabajando.

Partiendo de esta base, se destaca que el planteamiento pedagógico debe combinar presencialidad y autoformación, ya que, debido a las citadas dificultades de disponibilidad de tiempo, una metodología con grandes cargas de presencialidad no se adecúa a las posibilidades de las participantes. Igualmente, tanto el número como la cadencia de las sesiones están también limitados. En este sentido, se consideran apropiadas una cadencia de una sesión presencial cada quince días y una duración del curso variable que pueda ir desde los tres hasta los seis meses. Un ejemplo del éxito de este tipo de fórmulas puede ser el programa MENTSAD<sup>5</sup>. Además, los

<sup>5</sup> MENTSAD es una metodología de formación desarrollada por

horarios deben ser adaptados a las necesidades de las personas, que en muchas ocasiones no cuentan con la disponibilidad necesaria para acudir a un programa formativo al uso, de lunes a viernes, con una importante carga horaria en muchos casos. Por ello el formato ideal sería aquel que pudiera llevarse a cabo los sábados.

Por otra parte, para favorecer la asistencia, se ha señalado la importancia de la claridad en la comunicación, así como facilitar la accesibilidad. Debido a las limitaciones en el conocimiento de la lengua o incluso el lenguaje, así como al desconocimiento del entorno y la ubicación de los lugares en los que se puedan desarrollar los cursos, resulta fundamental dar información y directrices claras. Para solucionar esta cuestión, en el caso de Ertzean, se optó por realizar las actividades en los espacios disponibles que se consideraron más conocidos y accesibles. Tampoco debemos olvidar que desplazarse tiene un coste, más si es de un municipio a otro, por lo que la disponibilidad de transporte público es otra variable que se debe tener en cuenta.

Finalmente, directamente en relación con las necesidades arriba expuestas, se constata la de proveer un servicio de guardería o de cuidado de menores. Debido a la realidad de que muchas de las personas participantes contaban con cargas familiares y escaso o nulo apoyo para el cuidado (realidad que entendemos extensible), se hace necesario articular un servicio de guardería para que las personas con responsabilidades familiares puedan acudir al curso.

## 6.2. Desarrollo de competencias y formación

El desarrollo de competencias (genéricas y específicas) y la formación en los ámbitos y tareas relacionados con la provisión de cuidados son una de las principales necesidades detectadas y explicitadas por las personas participantes. De hecho, la amplia mayoría de estas —algunas de ellas ejercen profesionalmente como cuidadoras— han manifestado no tener formación o conocimientos profesionales y, en muchos casos, ni siquiera haber tenido experiencia previa de cuidado. Contrariamente a lo que pudiéramos pensar, el primer contacto con la realidad de los cuidados se produce en el mismo momento de empezar a ejercerlos profesionalmente, con las limitaciones y riesgos que esto acarrea.

En este sentido, más allá de los procesos formativos oficiales y certificables, se ha constatado el beneficio que otro tipo de formatos de formación pueden aportar a las personas con escaso o nulo conocimiento. Las personas participantes sin

formación, especialmente aquellas que ejercen labores de cuidados, han manifestado el gran valor que les ha aportado conocer los aspectos más básicos y prácticos, como las técnicas de movilización, para el ejercicio de su trabajo.

Respecto a las necesidades formativas y el desarrollo de competencias y conocimientos, se enfatiza la necesidad de profundizar en el desarrollo de competencias generales de cara a manejarse en el medio laboral, así como de conocimientos específicos de las labores de cuidado. En lo más puramente formativo, se destaca la necesidad de contar con formación práctica, no solo teórica, que posibilite un mejor ejercicio de las tareas específicas relacionadas con el cuidado. Respecto a contenidos y conocimientos concretos, se han destacado las siguientes temáticas: a) la labor profesional en el ámbito de los cuidados; b) técnicas básicas de cuidados personales; c) manejo de situaciones difíciles; d) autocuidado; e) duelo y cuidados paliativos; f) primeros auxilios y constantes vitales; y g) patologías y medicaciones.

Además de estas, Ezquiaga Bravo *et al.* (2022) recogen una línea que nuestro estudio no ha detectado, pero que podría ser de interés para las personas en una situación administrativa regularizada: aquella que tiene que ver con el emprendimiento y la actividad económica. Otro ámbito respecto al que se considera necesario reforzar la formación es el de las competencias digitales, cada vez más necesarias para realizar cualquier trámite administrativo, así como de cara a seguir itinerarios de formación en formatos semipresenciales u *online*, actualmente en auge.

Y ahora Lanbide pide que se saquen la BakQ<sup>6</sup>. Y, para sacarla, te tienes que ir a un KZgunea<sup>7</sup> y pedir cita ahí. Entonces, de repente, se enrevesa todo mucho más para ir a una institución como es Lanbide (entidad del tercer sector).

Como elemento transversal que puede favorecer el desarrollo de las labores de cuidado, se ha detectado la necesidad de conocer las claves sociales y culturales predominantes, que pueden ser desconocidas o resultar ajenas a las personas de origen extranjero. Conocer cuestiones aparentemente simples que las personas interiorizamos en nuestros procesos de socialización, como el lenguaje (no solo la lengua), los gustos, los tiempos, etc., es fundamental cuando se trata de cuidar a alguien. Más aún cuando estos patrones son diferentes y el tiempo de socialización en el nuevo contexto es aún limitado. De igual forma, trabajarlo desde una lógica intercultural y que las personas participantes en el servicio compartan sus principales rasgos culturales, las coincidencias y las divergencias que existen puede ser una buena estrategia pedagógica, ya que no se

el Grupo SSI y destinada a la facilitación de la obtención del certificado de profesionalidad de atención sociosanitaria a personas en el domicilio a través de la vía no formal (<https://grupossi.es/proyectos-sociosanitarios/mentsad/>).

<sup>6</sup> BakQ es un identificador digital auspiciado por el Gobierno Vasco.

<sup>7</sup> Un KZgunea es un centro de alfabetización digital gestionado por el Gobierno Vasco.

trata de invalidar lo propio y asimilar íntegramente lo nuevo, sino de identificar claves culturales que ayuden a una mejor comprensión mutua y prevengan malentendidos.

Finalmente, es destacable que las participantes hayan expresado interés y motivación en continuar formándose en el ámbito de los cuidados, pero también en otros vinculados a sus estudios o su experiencia profesional en su país de origen. Las personas con estudios medios (bachillerato) y superiores (universidad completada o sin completar), seis en total, han mostrado mucho interés por homologar sus estudios de bachillerato por diversos motivos, ya sea para acceder a una formación profesional, por un mayor reconocimiento social, para acceder a puestos de categoría profesional, etc.

El reconocer que ellas tienen un lado y unas experiencias en sus países, unos estudios en sus países, unos conocimientos y que son válidos [...], puesto que desconocen que pueden ser también válidos (grupo de discusión de profesionales).

### 6.3. Orientación

Parece un hecho evidente que las personas migrantes cuentan por lo general con menos capital social y conocimiento de los recursos y las oportunidades a su alcance que las personas autóctonas, al menos durante la fase inicial del proceso migratorio. Esto se traduce en que, en los procesos de profesionalización de las personas de origen extranjero, la orientación y el acompañamiento son especialmente relevantes. En línea con lo detectado en estudios previos (Aguirre Sánchez-Beato y Ranea Triviño, 2020), a lo largo del proyecto Ertzean se ha constatado que es necesario combinar las intervenciones individuales con las grupales, además de abarcar una diversidad de temas sobre los que se detecta que existe un gran desconocimiento.

Entre estos, destaca, independientemente de la situación administrativa, aquello que tiene que ver precisamente con la materia de extranjería (Nogueira y Zalakain, 2015). Esto puede ser el tema del empadronamiento en una fase más inicial, los permisos de residencia y trabajo *a posteriori* o la ciudadanía en su fase más avanzada. Vinculados a esta cuestión, podemos destacar también la información y el conocimiento sobre los servicios jurídicos para la defensa de sus derechos laborales. Como ya se ha mencionado, se estima muy necesario ofrecer conocimientos en materia de derechos y obligaciones laborales que aporten seguridad a las personas en sus procesos de negociación con la parte empleadora, favoreciendo su empoderamiento como trabajadoras.

Porque no es solo que haya una ley y que haya que cumplirla, sino que ellas también se tienen que hacer valer un poco. Tienen que saber que es importante que las den de alta en la seguridad social y demás (entidad del tercer sector).

[...] que tú [mujer de origen extranjero] tengas las herramientas, los conocimientos y la seguridad. Bueno, y también la prevención de lo que pueda ocurrir. Si al final se decide a ir por ese camino, que esté lo más preparada y lo más segura posible (entidad del tercer sector).

Esta cuestión se une también con la información y la orientación sobre el acceso a la red de recursos y servicios sociales, ya que a menudo se desconocen toda la serie de recursos a los que hay acceso, incluso cuando se trata de personas en una situación administrativa irregular.

Sí, sí, también me siento más segura porque, además, me dieron a conocer que yo también tengo derechos. Independientemente de mi situación legal en el país, también tengo derechos y eso nos da un montón de seguridad: saber que, en realidad, también hay leyes que nos respaldan (grupo de discusión de participantes).

En este sentido, se resalta la pertinencia de informar y orientar a las personas para que puedan beneficiarse de la oferta formativa de Lanbide, que se valora como amplia y de gran utilidad en términos de profesionalización, a la par que no suficientemente conocida y, en definitiva, rentabilizada por la población de origen extranjero a la que interpela.

[...] Sobre todo a las que vienen sin permiso de trabajo yo las oriento y las derivo a Lanbide, porque trabajo no pueden [solicitar], pero formación sí (entidad del tercer sector).

[...] Las irregulares se inscriben en Lanbide y, lógicamente, no pueden trabajar, pero sí pueden acceder a orientación y a cursos. [...] Pueden acceder a completar todas las unidades formativas para obtener un certificado. Y pueden acceder a que le digan que usted ha completado todas las unidades permitidas, pero no le damos el certificado hasta que no esté en una situación administrativa regular (Lanbide).

Por otra parte, en el caso de que los haya, resulta imprescindible trabajar en lo referente a los procesos de homologación de sus estudios de ESO, bachillerato y universitarios. Muchas de las personas presentaban dificultades en origen y en destino para poder homologarlos (falta de recursos económicos para pagar las tasas educativas, dificultades de la familia para ayudar con los trámites, etc.).

Itinerarios que tienen que ver con la fase de llegada, orientar desde ahí también, y, por otro lado, itinerarios que sí que pueden orientarse o son susceptibles de orientarse al mercado de trabajo (grupo de discusión de profesionales).

Y, directamente en relación con los procesos de homologación y la puesta en valor de sus trayectorias formativas y laborales previas, está la vía de orientar hacia otras actividades más allá de los cuidados o

establecer al menos nuevos horizontes en los que las actividades de cuidados puedan ser una fase de transición. No se trataría, por lo tanto, de orientar exclusivamente hacia los cuidados como única alternativa, sino precisamente de ayudar a cada cual a buscar su camino.

No es poco el reconocer que esta no es la única salida que ellas tienen, sino reconocer esas fortalezas, estas capacidades, siempre ajustándolas un poco a la realidad en la que están. Que también es importante (grupo de discusión de profesionales).

Es verdad que ya es una segunda fase, que ya tienen un nivel, pero te das cuenta de que [...], para llegar a su objetivo, tienen que tener un trabajo al margen de hacer un buen currículum, que también eso las empodera, y darles una línea de que, si no quieren trabajar, por ejemplo, en los cuidados, pueden tener otra vía. Si esas son sus inquietudes, pueden creérselo (grupo de discusión de profesionales).

Ahora bien, antes de iniciar la orientación propiamente dicha, se considera fundamental clarificar y definir los objetivos laborales de las participantes y, por tanto, realizar un ajuste de expectativas teniendo en consideración su estatus social y laboral, diferenciando su necesidad de trabajo y el perfil formativo-profesional de cada una. Pero no únicamente, ya que también existe una vinculación entre sus objetivos laborales y su salud psicosocial y, por ende, supone apoyar la gestión de las frustraciones y el ajuste de las expectativas por razones de edad, salud, irregularidad sobrevenida, etc., que se unen a los procesos de duelo migratorio y descenso de estatus social y laboral en la mayoría de los casos.

Desde la orientación. En otros ámbitos también. Les ha servido a ellas un poco para poder aclarar cuáles son sus procesos y su itinerario profesional, pero también un poco vital. Lo que sí que nos trasladan, lo que nos han trasladado, es que les ha sido muy útil y que de verdad esperan que usted pueda seguir (grupo de discusión de profesionales).

#### 6.4. Acompañamiento

De forma paralela a la orientación, de corte más individual, se ha enfatizado la importancia de articular espacios de acompañamiento de carácter grupal para trabajar aquellas cuestiones más relacionadas con la dimensión psicológica y emocional. Nogueira y Zalakain (2015) señalan precisamente que las demandas más frecuentes de las mujeres migradas a Euskadi que trabajan en los domicilios son la creación de espacios de intercambio social y la importancia del asociacionismo a la hora de mejorar el sentimiento de relación e inclusión social.

Así, la estrategia combinada de orientación individual, junto con el acompañamiento grupal, ha sido valorada

muy positivamente. Este acompañamiento se presenta como un espacio de escucha y desahogo que todas las participantes han podido utilizar como medio para canalizar sus frustraciones, y se ha podido trabajar con ellas su capacidad de ordenar, priorizar y ajustar sus expectativas, siempre poniendo en valor sus capacidades y sus avances. En el caso de las personas de origen extranjero, se hacen presentes una serie de cuestiones vinculadas a los procesos migratorios, múltiples estresores y las situaciones de vulnerabilidad social que afectan a su capacidad de ordenar, priorizar, clarificar, gestionar su frustración, poner en valor sus capacidades, etc.

Participaron superbién y también fue muy bonito que hubiera un ambiente. Una de las chicas llevaba un mes y el resto la animaba a que fuese a la Fundación Ellacuría, que se sentiría bien. Todo, todo lo positivo y todo lo que a ellas las ha podido ayudar, cómo ellas lo verbalizan. Y cómo, a pesar de que ellas igual no están en ese proceso de inicio, que igual no conoces tanto, seguían yendo a la fundación para poder ayudar a otra gente (grupo de discusión de profesionales).

Nos ayuda mucho a desahogarnos, porque la mayoría estamos en la misma situación o situaciones parecidas. Y nos gustaría que se nos escuchara (grupo de discusión de participantes).

Como podemos observar, se ha destacado la dimensión terapéutica, pero también la más relacional, de construcción de vínculos que, además, pueden sostenerse en el futuro una vez que finalice el paso por el servicio. Tal y como una de las participantes ha manifestado, "más bien han pasado a ser mis amigas" (grupo de discusión de participantes). En definitiva, se destaca lo esencial de poder ofrecer un apoyo psicosocial que permita abordar situaciones de soledad, procesos de duelo, inseguridades y miedos.

Es necesario señalar que la diversidad de las participantes suponía que su situación personal (en materia de permisos de residencia e inserción laboral) condicionaba los intereses de las mujeres y sus posibilidades laborales. Por otro lado, también es preciso mencionar que las dificultades del proceso migratorio asociado al cambio de estatus, la inseguridad y la distancia de las familias y las amistades hacen que las mujeres y las profesionales pongan en valor estos momentos de encuentro. Como se ha referido, las profesionales a las que se ha consultado comparten que es difícil que las mujeres se comprometan con procesos no directamente orientados al empleo; sin embargo, varias informantes explicitan la importante necesidad de ofrecer un apoyo psicosocial que permita abordar las múltiples realidades complejas y dolorosas que se atraviesan, como procesos de duelo, situaciones de soledad, inseguridad, miedos, frustraciones, autoestima...

La demanda directa es que vienen a buscar trabajo, pero la demanda indirecta es acompañarlas en esos procesos. Porque

generalmente estas mujeres vienen sin nadie, sin ningún apoyo. Se detecta una autoestima baja con mucho dolor y hay que trabajar mucho el duelo. Todas esas ventanas de la vida, como digo yo, para que luego se pueda trabajar de la mejor manera posible. No es que, si me das trabajo, yo estoy bien, hay que trabajar a nivel integral (entidad del tercer sector).

En el caso de las personas solicitantes de asilo, se alude a la importancia de acogerlas y apoyarlas con relación a las situaciones de urgencia, especialmente cuando hay que enfrentarse a la denegación de dicha solicitud. Por otro lado, se explica que, en general, las necesidades e itinerarios de las personas solicitantes de asilo en lo que respecta a la inserción y el desarrollo sociolaboral no distan apenas de las de aquellas que migran por motivos económicos.

Te podría decir que es similar en cuanto a cómo lo viven o a la búsqueda de empleo. No hay una diferencia clara entre una tarjeta roja<sup>8</sup>, un estatuto [de refugiado] o un permiso de residencia y trabajo (entidad del tercer sector).

Sí, porque al final [las personas solicitantes de asilo] están mantenidas en un piso de acogida o ayudándolas al pago de un alquiler. Y, de repente, dices que hasta aquí y me quedo con cero. Y no voy a pensar en el cursito que estoy haciendo. Yo no necesito que me hagas una orientación sobre cómo hacer una entrevista de trabajo, necesito buscar una vivienda (entidad del tercer sector).

En este sentido, se destaca también la necesidad de contar con recursos para articular procesos de seguimiento y acompañamiento individualizados de larga duración que no concluyan con la inserción laboral de la persona, sino que permitan un seguimiento de su situación laboral y psicosocial a medio-largo plazo.

Ahí hay trabajo por hacer para personalizar e individualizar cada vez más la atención y tenemos un problema evidente de recursos. [...] Tenemos un dispositivo de centros de empleo formado por más de cuarenta, que son sitios con un mínimo de cuatro ordenadores y donde hay un espacio con un orientador que puede tutelar. [...] Y está también la participación de esas entidades colaboradoras que te he dicho en el ámbito de la orientación y también de la formación. Es cierto que hay una carta, que yo creo que es importante. Y también es verdad que a veces la individualización que se persigue y que está puesta en la normativa es difícil de conseguir (Lanbide).

En sintonía con la consecución de todo ello, se resalta también la necesidad de contar con profesionales con formación y una sensibilización específica hacia la realidad de las mujeres de origen extranjero,

<sup>8</sup> Documento acreditativo de la condición de solicitante de protección internacional.

siendo prioritarios el reconocimiento y el respeto a su autonomía.

Y también que los servicios o las personas que atendemos a este perfil lo hagamos desde el respeto y desde entender que la persona es la protagonista de su itinerario y sus decisiones (entidad del tercer sector).

## 6.5. Compromiso institucional

Más allá de acompañar y promover los procesos individuales, para la consecución del objetivo planteado —a saber, promover la profesionalización de los cuidados y dignificar las condiciones de trabajo y vida de las personas empleadas en este ámbito—, se apela a la necesidad de una mayor implicación y compromiso por parte de las Administraciones hacia la realidad de las trabajadoras de cuidados de origen extranjero. Prima, por lo tanto, la valoración general respecto a que hacen falta más implicación y compromiso por parte de la Administración hacia la realidad de las trabajadoras de cuidados —y del hogar— y las mujeres de origen extranjero. Aterrizando de forma más concreta, se resalta la necesidad de implicación institucional en favor de la articulación de un convenio colectivo para las trabajadoras de cuidados y del hogar, así como el avance hacia la diferenciación de categorías dentro del sector, incluyendo la creación de una figura específica relativa al trabajo de cuidados en domicilios.

El tema es que no tienen un convenio, eso no existe. Y esa es una de las incidencias que se están haciendo también en nuestra confederal y en todas las entidades. No existe un convenio y ellas se rigen por el salario mínimo. Y tampoco hay una división de categorías. Tú, como empleada del hogar, puedes hacer la limpieza, la cocina y la plancha o puedes cuidar a niños y a personas muy dependientes. [...] Y gana lo mismo una persona que cuida a una persona mayor dependiente que una que va a limpiar cuando, evidentemente, no es lo mismo. Pero ese es el problema, que no hay categorías. Y esta es una de las reclamaciones que tenemos (entidad del tercer sector).

Respecto a Lanbide, se explicita la pertinencia de que fuera este organismo público el que ofreciera asesoramiento y acompañamiento expreso de cara a formalizar las contrataciones (evitando así la dependencia de las gestorías y las agencias privadas). Por otro lado, se plantea la posibilidad de crear bolsas de empleo específicas adaptadas a la realidad del sector.

Lanbide podría hacer una cosa muy sencilla para quitarles el trabajo a las agencias. Algo como simplemente dar un espacio a las familias y a las trabajadoras para hacer las entrevistas de trabajo. Y que hubiera una persona para ayudarlas a hacer los contratos y las gestiones que hay que hacer, que es superfácil (tejido asociativo de las trabajadoras del hogar y los cuidados).

Por ejemplo, está el tema de Lanbide. Ahí también habría que cambiarlo y crear una bolsa de empleo. Que no sea solo inscribirse como demandante, porque hay ofertas de empleo doméstico. Pero empleo doméstico no [en referencia a trabajar de interna en condiciones desventajosas], yo soy profesional y quiero trabajar en el ámbito de los cuidados profesionalizados en los domicilios (tejido asociativo de las trabajadoras del hogar y los cuidados).

Se menciona como carencia, asimismo, el compromiso institucional hacia las trabajadoras de cuidados dentro del marco de los procesos de intervención social para gestionar las situaciones de dependencia, ya que estos procesos a menudo evidencian la existencia de trabajadoras (internas o externas), pero las circunstancias y las condiciones laborales que viven estas rara vez son atendidas o siquiera registradas.

La Diputación está entrando en las casas a hacer las valoraciones de dependencia. Cuando la Diputación entra en la casa a ver cómo está cuidada esa persona o qué necesidades tiene, en el cuestionario que rellena... [..], la persona trabajadora de la Diputación entra y en el cuestionario hay una casilla para indicar si hay trabajadora del hogar o no. Y la marca. Ya está, no pregunta absolutamente nada más. Es más, cuando vuelcan eso en el ordenador para hacer la estadística, ni siquiera registran esa variable (tejido asociativo de las trabajadoras del hogar y los cuidados).

Con carácter más general, se subraya la necesidad de mejorar la accesibilidad respecto a la realización de trámites administrativos, actualmente muy condicionados por la disposición o no de recursos y competencias digitales; favorecer la tramitación de los empadronamientos; impulsar la creación de espacios de guardería públicos; y avanzar en la sensibilización y, en especial, en la formación de los y las empleadas públicas en materia de trabajo de cuidados y realidad migratoria.

## 6.6. Concienciación social y trabajo en red

La práctica totalidad de los estudios previos que se han consultado para este trabajo enfatizan la necesidad de crear conciencia y sensibilizar acerca de la realidad del empleo del hogar y los cuidados. En referencia a la concienciación social, nuestro análisis muestra la necesidad de aumentar la concienciación hacia la realidad de las trabajadoras de cuidados de origen extranjero, interviniendo específicamente sobre la parte empleadora. A lo largo del proceso, han quedado de manifiesto las durísimas condiciones en las que muchas personas son empleadas en los hogares, los casos de malos tratos a los que son sometidas y el escaso apoyo que reciben en la mayoría de las ocasiones. Tal y como acertadamente recoge Grau (2020), tanto la

descentralización como el aislamiento en el que prestan sus servicios las trabajadoras domésticas constituyen serias dificultades para el ejercicio de sus derechos colectivos de asociación, representación y negociación colectiva.

[...] Las personas empleadoras, en la mayoría de los casos, se encuentran en una situación de desconocimiento. Y las tienes que situar y hacerles ver que es un trabajo como otro cualquiera y que es una relación laboral. Por ejemplo, hay que incidir mucho en cuáles son las condiciones salariales [...], hay que decirles a las familias que respeten los tiempos de descanso. Porque la interna pernocta en el domicilio, pero muchas familias piensan que esa pernocta supone estar en estado de vigilia. Y las pernoctas son pernoctas. Entonces, todas esas pequeñas cosas sirven para situar a las familias y hacerles ver que es un trabajo como otro cualquiera (entidad del tercer sector).

Que se haga una campaña explícita para concienciar a los empleadores de que eso no les va a repercutir en nada, pero que esta gente necesita empadronamiento (tejido asociativo de las trabajadoras del hogar y los cuidados).

Por tanto, es esencial no solo visibilizar esta realidad, sino exigir cierta corresponsabilidad a la parte empleadora para que las condiciones en las que se realicen las tareas de cuidados sean, cuando menos, adecuadas y de respeto de los derechos de toda persona trabajadora. Para ello, en definitiva, se considera relevante promover un mayor reconocimiento del sector, interpellando a la ciudadanía y especialmente al tejido asociativo y los movimientos sociales que puedan ayudar en los procesos de reivindicación y lucha (Ezquiaga Bravo *et al.*, 2022).

De cara a la sociedad no organizada, se considera relevante promover un mayor reconocimiento del sector, poniendo en valor la indispensable función social que cumple. Interpellando en especial al tercer sector, el tejido asociativo y los movimientos sociales, se insta a ir más allá del marco del apoyo y la asistencia, adherirse y respaldar las reivindicaciones y los procesos de lucha articulados y liderados por las propias trabajadoras del hogar y las mujeres de origen extranjero.

Que, cuando salimos a la calle, salgáis con nosotras. Que, cuando hacemos una denuncia o pedimos adhesiones, os adheriréis. Y se lo pedimos a las asociaciones y a las fundaciones (tejido asociativo de las trabajadoras del hogar y los cuidados).

Y en este punto es también destacable la necesidad de una mayor relación (que no siempre resulta armónica) entre distintas entidades para complementar su acción y aumentar la incidencia. A pesar de las lagunas y los vacíos existentes, en el entorno analizado existe una red de entidades

que, desde diferentes enfoques, apoyan a las personas de origen extranjero en sus procesos de profesionalización. Son precisamente estas entidades y redes las que, de manera más o menos formal o informal, apoyan a las personas con situaciones vitales complejas y un estatus administrativo irregular. Por lo tanto, un futurible nuevo servicio como el que se propone en Ertzean se debe fundamentar en el trabajo en red entre las entidades presentes. No hay que duplicar esfuerzos, sino coordinar e incrementar la efectividad de las intervenciones desde una lógica armónica.

## 7. Conclusión

Si bien cumple una función social muy necesaria, la provisión de cuidados en general y especialmente cuando es realizada como actividad económica carece de reconocimiento social (simbólico y material) y es copada principalmente por mujeres de origen extranjero con escasos recursos económicos que no cuentan con apenas margen para cuestionar las condiciones laborales que se les asignan.

Concretamente, las personas de origen extranjero participantes han relatado que, más allá de la precariedad generalizada, se normalizan situaciones de abuso y maltrato en los hogares. Además, la situación social, familiar y económica de estas personas tiende a ser incompatible con implicarse en procesos formativos a medio-largo plazo, ya que su prioridad es obtener o mantener un empleo, lo que las mantiene atadas en esta espiral.

En este sentido, las profesionales entrevistadas para este trabajo coinciden en plantear que las problemáticas relativas al trabajo de cuidados son inseparables de la coyuntura sociocultural general y apuntan la necesidad de una mayor implicación de la Administración al respecto por su relevancia y su carácter sistémico.

El proyecto Ertzean ha puesto de manifiesto no solo las necesidades de estas personas, sino las lagunas existentes para darles respuesta, y una organización social de los cuidados patriarcal, precaria y colonial. Una realidad que entendemos extrapolable al conjunto de la comunidad autónoma de Euskadi, y podríamos decir que del Estado.

Por esta razón, cabe plantear la necesidad y la pertinencia de desarrollar nuevos itinerarios de profesionalización en la economía de los cuidados y la longevidad de baja exigencia y amplia flexibilidad, con especial sensibilidad o enfoque hacia las personas de origen extranjero (también en una situación administrativa irregular), que trate de apoyar también la transición hacia otros sectores.

## Agradecimientos

Este trabajo ha sido financiado por BBK Kuna dentro de su convocatoria Kuna-co Proiektuak 2022 y se ha desarrollado gracias a la participación de las personas, mayoritariamente mujeres, a las que se orienta Ertzean.

- AGUIRRE SÁNCHEZ-BEATO, E. y RANEA TRIVIÑO, B. (2020): *Mujer inmigrante y empleo de hogar: situación actual, retos y propuestas*, Madrid, Federación de Mujeres Progresistas, <<https://fmujeresprogresistas.org/wp-content/uploads/2020/12/Estudio-Mujer-inmigrante-y-empleo-de-hogar-FMP-2020.pdf>>.
- BARAÑANO, M. y MARCHETTI, S. (2016): "Perspectivas sobre género, migraciones transnacionales y trabajo: rearticulaciones del trabajo de reproducción social y de cuidados en la Europa del sur", *Investigaciones Feministas*, vol. 7, n.º 1, pp. 9-34, <[https://doi.org/10.5209/rev\\_INFE.2016.v7.n1.53094](https://doi.org/10.5209/rev_INFE.2016.v7.n1.53094)>.
- CARRASCO, C.; BORDERÍAS, C. y TORNS, T. (eds.) (2011): *El trabajo de cuidados. Historia, teoría y políticas*, Madrid, Catarata.
- CENTRO EUROPEO PARA EL DESARROLLO Y LA FORMACIÓN PROFESIONAL (2019): *Care workers: skills, opportunities and challenges*, Tesalónica, Centro Europeo para el Desarrollo y la Formación Profesional, <<https://www.cedefop.europa.eu/es/data-insights/care-workers-skills-opportunities-and-challenges-2019-update>>.
- COMAS D'ARGEMIR, D. (2019): "Cuidados y derechos. El avance hacia la democratización de los cuidados", *Cuadernos de Antropología Social*, n.º 49, pp. 13-29, <<https://doi.org/10.34096/cas.i49.6190>>.
- CRESWELL, J. W. (2014): *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, Thousand Oaks, Sage.
- DÍAZ GORFINKIEL, M. y MARTÍNEZ-BUJÁN, R. (2018): "Mujeres migrantes y trabajos de cuidados: transformaciones del sector doméstico en España", *Panorama Social*, n.º 27, pp. 23-36, <[https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_PS/027art08.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PS/027art08.pdf)>.
- DURÁN, M. (2017): "Ciudades que cuidan", en RICO, M. N. y SEGOVIA, O. (eds.), *¿Quién cuida en la ciudad? Aportes para políticas urbanas de igualdad*, Santiago de Chile, CEPAL, pp. 91-116.
- (coord.) (2021): *¿Quién cuida? Aportaciones en torno a la organización social de los cuidados = Nork zaintzen du? Zaintzen gizarte antolaketari buruzko ekarpenak*, Vitoria-Gasteiz, Emakunde, <[https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones\\_informes/es\\_emakunde/adjuntos/quien\\_cuida.pdf](https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_informes/es_emakunde/adjuntos/quien_cuida.pdf)>.
- ELIZALDE, B.; LAPUERTA, I.; DÍAZ GORFINKIEL, M. y BOGINO, V. (2020): *Las empleadas del hogar en Navarra: análisis de sus condiciones laborales y su proceso de regularización*, Gobierno de Navarra, Instituto Navarro para la Igualdad, <<https://www.igualdadnavarra.es/imagenes/documentos/-333-f-es.pdf>>.
- EZQUERRA, S. (2011): "Crisis de los cuidados y crisis sistémica: la reproducción como pilar de la economía llamada real", *Investigaciones Feministas*, n.º 2, pp. 175-194, <[https://doi.org/10.5209/rev\\_INFE.2011.v2.38610](https://doi.org/10.5209/rev_INFE.2011.v2.38610)>.
- EZQUIAGA BRAVO, A.; CÁCERES ARÉVALO, P. y MONGUÍ MONSALVE, M. (2022): *Libro blanco sobre la situación de las mujeres inmigrantes en el sector del trabajo del hogar y los cuidados en España*, Madrid, Dykinson, <<https://www.inmujeres.gob.es/publicacioneselectronicas/documentacion/Documentos/DE1924.pdf>>.
- GRAU, C. (2020): "La formación profesional en el empleo doméstico: análisis del estado de la cuestión", *Lan Harremanak*, n.º 44, pp. 358-378, <<https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.22195>>.

- HOCHSCHILD, A. R. (2001): "Las cadenas mundiales de afecto y asistencia y la plusvalía emocional", en GIDDENS, A. y HUTTON, W. (eds.), *En el límite: la vida en el capitalismo global*, Barcelona, Tusquets.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (2023): *Padrón continuo de habitantes*, Madrid, Instituto Nacional de Estadística, <[https://ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736177012&menu=ultiDatos&idp=1254734710990](https://ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177012&menu=ultiDatos&idp=1254734710990)>.
- INSTITUTO VASCO DE ESTADÍSTICA (2018): *Encuesta a la población inmigrante extranjera*, Vitoria-Gasteiz, Instituto Vasco de Estadística, <[https://www.eustat.eus/estadisticas/tema\\_373/opt\\_1/ti\\_encuesta-de-la-poblacion-inmigrante-extranjera-residente-en-la-c-a-de-euskadi/temas.html](https://www.eustat.eus/estadisticas/tema_373/opt_1/ti_encuesta-de-la-poblacion-inmigrante-extranjera-residente-en-la-c-a-de-euskadi/temas.html)>.
- LANBIDE (s. f.): *Futurelan - Observatorio de Prospectiva del Empleo y Tendencias Ocupacionales en Euskadi*, Lanbide, <<https://futurelan.eus/es/>>.
- MARTÍNEZ-VIRTO, L.; SÁNCHEZ-SALMERÓN, V.; HERMOSO-HUMBERT, A. y AZCONA-MARTÍNEZ, A. (2021): "¿Vulneradas por las crisis o vulnerables en continua crisis? Análisis de las condiciones de vida y empleo de las mujeres migrantes en el trabajo doméstico y de cuidados en un contexto de pandemia", *Migraciones*, n.º 53, pp. 115-142, <<https://doi.org/10.14422/mig.i53y2021.005>>.
- MINISTERIO DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL Y MIGRACIONES (s. f.): <<https://www.inclusion.gob.es>>.
- MORENO COLOM, S. (2021): "Prestigiando el trabajo de cuidados en los servicios de ayuda a domicilio", *Migraciones*, n.º 53, pp. 27-57, <<https://doi.org/10.14422/mig.i53y2021.002>>.
- NOGUEIRA, J. y ZALAKAIN, J. (2015): *La discriminación múltiple de las mujeres extranjeras que trabajan en servicios domésticos y de cuidado en la comunidad autónoma de Euskadi*, s. l., Emakunde, <[https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones\\_bekak/es\\_def/adjuntos/beca.2014.2.mujeres.inmigrantes.trabajadoras.servicios.domesticos.pdf](https://www.emakunde.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_bekak/es_def/adjuntos/beca.2014.2.mujeres.inmigrantes.trabajadoras.servicios.domesticos.pdf)>.
- PÉREZ OROZCO, A. (2006): "Amenaza tormenta: la crisis de los cuidados y la reorganización del sistema económico", *Revista de Economía Crítica*, n.º 5, pp. 7-37, <<https://revistaeconomiacritica.org/index.php/rec/article/view/388>>.
- PULIDO, M. y VIEIRA, M. (2017): "Una mirada antropológica en torno al cuidado. Desafíos y oportunidades", *Documentación Social*, n.º 187, pp. 13-28, <<https://www.caritas.es/main-files/uploads/2019/01/Doc-Social-187.pdf>>.
- RECIO, C.; MORENO COLOM, S.; BORRÀS, V. y TORNS, T. (2015): "La profesionalización del sector de los cuidados", *Zerbitzuan*, n.º 60, pp. 179-193, <<https://doi.org/10.5569/1134-7147.60.12>>.
- RODRÍGUEZ-LOBATO, P. y MILLÁN-FRANCO, M. (2021): "Género, trabajo social y fenómeno migratorio: las cuidadoras internas latinoamericanas en España", *Documentos de Trabajo Social*, n.º 64, <[https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2022/06/DTS\\_64.pdf](https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2022/06/DTS_64.pdf)>.
- SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL (s. f.): <<https://www.sepe.es>>.
- TOBÍO, C.; AGULLÓ, M.; GÓMEZ, M. y MARTÍN, M. (2010): *El cuidado de las personas. Un reto para el siglo XXI*, Barcelona, Fundación La Caixa.
- TRONTO, J. (2013): *Caring democracy: markets, equality, and justice*, Nueva York, Londres, NYU Press.