

# MATERIALES PARA LA SENSIBILIZACION Y LA FORMACION INTERCULTURAL



## MANUAL DE ESTILO INTERCULTURAL PARA LA ATENCION EN OFICINAS A CLIENTES INMIGRANTES

**COLECTIVO IOÉ y ROSANA CERVERA ZUMEL**

Colectivo Ioé, S.A.  
C. Luna, 11-1º dcha. 28004 Madrid  
Tf: 91-5310123, fax: 91-5329662  
[ioe@colectivoioe.org](mailto:ioe@colectivoioe.org)

Madrid, octubre 2008

*"Cuanto más os impregnéis de la cultura del país de acogida, tanto más podréis impregnarlo de la vuestra. Cuanto más perciba un inmigrante que se respeta su cultura de origen, más se abrirá a la cultura del país de acogida."*

Amin Maalouf  
Las identidades asesinas.

<b><u>INDICE DE CONTENIDOS</u></b>	<b><u>Pág.</u></b>
<b>1. PRESENTACIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>MÓDULO 1: HECHOS</b> .....	<b>11</b>
<b>1. LAS MIGRACIONES EN EL MUNDO, EN EUROPA Y EN ESPAÑA</b> .....	<b>11</b>
<b>2. LA SOCIEDAD ESPAÑOLA ACTUAL Y LA INMIGRACIÓN</b> .....	<b>17</b>
2.1. Cambio de tendencia: cinco siglos de emigración y dos décadas de inmigración .....	17
2.2. De dónde vienen los extranjeros que viven en España, y sus características básicas.....	21
2.3. Dónde se ubican los extranjeros en España .....	24
2.4. En que trabajan los inmigrantes que residen en España .....	26
<b>MÓDULO 2: DERECHOS</b> .....	<b>28</b>
<b>1. DERECHOS HUMANOS</b> .....	<b>28</b>
<b>2. LEGISLACIÓN EUROPEA Y DE LA UNIÓN EUROPEA SOBRE INMIGRACIÓN E IGUALDAD DE TRATO</b> .....	<b>29</b>
<b>3. LEGISLACIÓN ESPAÑOLA, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE INTEGRACION</b> .....	<b>32</b>
3.1. Ámbitos legales .....	32
3.2. Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (PECI, MTAS 2007) .....	35
3.3. Planes de Integración de Comunidades Autónomas y Ayuntamientos .....	39
<b>MÓDULO 3: SOBRE LA DIVERSIDAD HUMANA Y LOS DISTINTOS MODELOS DE CONVIVENCIA ENTRE CULTURAS</b> .....	<b>42</b>
<b>1. RELACIONES Y MODELOS CLASICOS DE INSERCIÓN DE LAS POBLACIONES</b>	
<b>2. INMIGRADAS EN LAS SOCIEDADES DE ACOGIDA</b> .....	<b>42</b>
<b>3. LA SITUACION ACTUAL EN LAS SOCIEDADES EUROPEAS</b> .....	<b>46</b>
<b>4. RELACIONES ENTRE AUTÓCTONOS E INMIGRANTES EN LA ESPAÑA CONTEMPORANEA</b> ..	<b>47</b>
<b>4. NECESIDAD DE LA UNA CONCEPCION INTEGRAL DE CIUDADANIA PARA CONSTRUIR UNA SOCIEDAD INTERCULTURAL</b> .....	<b>52</b>
4.1. Información y formación para tomar conciencia .....	52
4.2. Toma de posición: cambiar actitudes .....	57
4.3. Contribuyendo a construir, paso a paso, una sociedad intercultural, en igualdad y cohesionada.	59
<b>MÓDULO 4: CORREOS Y LOS CLIENTES INMIGRANTES</b> .....	<b>62</b>
<b>1. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA Y LECCIONES EXTRAIDAS PARA EL MANUAL DE ESTILO INTERCULTURAL</b> .....	<b>62</b>
1.1. Visión sintética de tres actores involucrados .....	62
A) Los Directores de Oficina .....	62
B) Los Empleados de Ventanilla .....	63
C) Los Clientes inmigrantes .....	63
1. Opiniones de los Clientes inmigrantes sobre la institución Correos .....	64
2. Opiniones de los Clientes inmigrantes sobre los Empleados .....	65
3. Opiniones de los Clientes inmigrantes sobre los servicios más usados .....	65
1.2. Aproximación a una tipología actitudinal de los funcionarios de Oficinas ante los Clientes inmigrantes .....	67
<b>2. APUESTA POR UNA PERSPECTIVA INTERCULTURAL EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES INMIGRANTES DE CORREOS</b> .....	<b>70</b>
2.1. Código de Conducta de Correos contrario a la discriminación institucional .....	70
2.2. Recomendaciones de actuación intercultural para los Empleados de Oficinas .....	71
<b>Glosario: aclarando términos y significados</b> .....	<b>89</b>
<b>Bibliografía consultada que ha enriquecido este Manual</b> .....	<b>98</b>
<b>Si quieres saber más o contactar con</b> .....	<b>100</b>

## 1. PRESENTACIÓN

En 2008 la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos de España hizo pública su intención de contratar la “**Realización de un estudio para la elaboración del: Manual de Estilo para favorecer el acercamiento y mejorar el tratamiento de los inmigrantes en las Oficinas de Correos**”.

Sus objetivos al efecto quedaban definidos como sigue:

“Se trata de elaborar un manual que sirva de ayuda, de referencia, para las personas que trabajan en las Oficinas de Correos en el trato con colectivos de inmigrantes.

El objetivo, es por un lado, identificar posibles lagunas o deficiencias en el trato de las personas que trabajan en las Oficinas de Correos cuando se relacionan con inmigrantes, así como las causas de estas deficiencias, por otro lado, conocer cuáles son las necesidades, costumbres u otros aspectos desconocidos de otras culturas que están viviendo en España.

El Manual de Estilo será un compendio de directrices y recursos de ayuda práctica para promover el acercamiento y entendimiento, huyendo de falsos estereotipos de los inmigrantes, que acuden a las oficinas de Correos”.

En respuesta a esta solicitud, Colectivo IOE, S.A. presentó una propuesta de trabajo consistente, en primer lugar, en realizar una investigación sociológica para conocer la situación dada del tema, y en base a las informaciones obtenidas y a las conclusiones alcanzadas con ella, estar en condiciones de elaborar posteriormente el Manual de Estilo Intercultural.

Para ello, el trabajo se estructuró en tres fases:

**Fase 1: Investigación secundaria:** consistió en la revisión de documentación y literatura especializada.

**Fase 2: Investigación primaria:** esta segunda estuvo dedicada a la obtención de información mediante la utilización de tres técnicas de investigación sociológica, tal y como se detalla:

### 1. Observaciones Directas llevadas a cabo en Oficinas.

El objetivo fundamental fue obtener información sobre los distintos comportamientos observables en el desempeño de los Empleados de Oficinas para detectar si existen prejuicios o estereotipos que incidan negativamente en una prestación diferenciada de servicios por razón étnica-cultural. También se recogió información de la prestación del servicio a Clientes autóctonos, españoles de nacimiento, como grupo de control para una mejor detección de comportamientos y prácticas diferenciadas.

Las oficinas seleccionadas están localizadas en tres barrios de Madrid capital con alta densidad de población inmigrante, y, para contraste, en un municipio con escasa presencia de extranjeros.

- Observaciones en tres Oficinas de los Distritos con mayor proporción o número total de residentes de origen extranjero. Dentro de estos Distritos, se seleccionaron las de aquellos barrios donde es mayor la presencia de inmigrantes: Centro, Tetuán y Latina.
- Una Observación en el municipio madrileño de la corona metropolitana con menor número de población extranjera empadronada: Velilla de San Antonio.

## **2. Entrevistas en Profundidad a Directores de Oficina.**

El objetivo de estas Entrevistas fue conocer los servicios y productos que utilizan los Clientes de origen extranjero mayoritariamente, cómo se desarrolla la prestación del servicio por parte de los Empleados de ventanilla, así como la frecuencia y calidad de la interacción entre los Empleados de Oficinas de Correos y los Clientes de origen extranjero. Igualmente se pretendía conocer la percepción y el análisis del Director/a sobre el grado de conocimiento que tienen los Empleados (incluido el propio Director de Oficina) sobre las necesidades, expectativas y valoración de la población inmigrante en relación a los servicios postales, parapostales, de telecomunicación y financieros proporcionados (Bancorreos, Western Union). Complementariamente se intentaba saber si existían problemas de tipo xenófobo o racista, por parte de los Directores o de los Empleados. Se entrevistó a Directores de oficinas ubicadas en los Distritos de Villa de Vallecas, Centro, Latina y Usera, además de la Oficina Principal de Torrejón de Ardoz.

## **3. Grupos de Discusión Focal de Empleados, y de Clientes por continentes.**

Se realizaron dos Grupos de Discusión Focal conformados por Empleados de Correos, y tres configurados por Clientes inmigrantes de las nacionalidades con mayor presencia en España.

### **Dos Grupos de Discusión Focal con Empleados de Oficinas**

Los objetivos de estos dos Grupos apuntaron a identificar la existencia de informaciones, prejuicios o estereotipos de origen étnico-cultural entre los Empleados que se traduzcan en comportamientos diferenciados en su prestación de servicios a los Clientes extranjeros en relación a los Clientes autóctonos. Se buscó información sobre el conocimiento de los Empleados sobre otras culturas y países, sobre sus experiencias personales en la relación con ciudadanos de diversos orígenes, su construcción ideológica sobre los inmigrantes en España, y su interiorización del discurso social sobre la inmigración.

Los criterios definitorios de los dos Grupos de Empleados de Correos fueron:

GD1. Empleados de Oficinas de Correos cuya función es atender en Ventillas de Admisión, ubicadas en barrios de Madrid ciudad donde la proporción de empadronados de origen extranjero es más alta, y según características sociodemográficas de los Empleados: sexo, edad, nivel de estudios, situación contractual en Correos, años de antigüedad en la Sociedad, y años de experiencia en Ventanilla.

GD2. Empleados de Oficinas de Correos en Ventillas de Entrega, y con las mismas variables de selección que sus colegas de Ventanillas de Admisión.

### **Tres Grupos de Discusión Focal con Clientes Inmigrantes.**

Los objetivos a cubrir en los Grupos de Clientes inmigrantes se enfocaron básicamente a averiguar si logran satisfacer las necesidades comerciales que buscan en los servicios de Correos, y la valoración que hacen del trato que reciben por parte de los Empleados de las Oficinas.

Se realizaron tres Grupos de Discusión segmentados según los siguientes criterios:

GD3. Clientes Latinoamericanos (oriundos de Ecuador, Bolivia, Perú, Colombia, Paraguay, junto con centroamericanos, caribeños y del Cono Sur) residentes en los distritos municipales de Carabanchel, Latina, Usera, Puente Vallecas, Villaverde.

GD4. Clientes de Ex repúblicas del Este europeo (procedentes de Rumanía, Bulgaria, Polonia, Ucrania, Rusia, etc) residentes en Latina, Carabanchel, Puente de Vallecas.

GD5. Clientes de origen Africano: Magrebíes (nativos de Marruecos, Argelia, etc., residentes en Villaverde, Puente de Vallecas, Tetuan y Centro) + Africanos subsaharianos (Senegal, Nigeria, Mali, Guineas, etc.) residentes en Centro, Latina, Carabanchel, Usera, Puente Vallecas).

Como resultado de esta investigación llevado a cabo, en su momento se realizó y presentó un Informe General de Resultados, un Informe Complementario de las Observaciones Directas, y 8 Anexos técnicos en los que se daba cumplida cuenta del proceso investigador y de los datos, conclusiones y recomendaciones elaboradas en estas primeras fases del trabajo.

**Fase 3: Manual de Estilo Intercultural:** la tercera y última fase del trabajo ha consistido en la realización del Manual de Estilo Intercultural que ahora se presenta. Desde el principio este Manual se concibió como un instrumento de información, asesoría y aprendizaje institucional que sirviera de apoyo y guía en las Oficinas de Correos para aquellos Empleados que diariamente tratan con población no autóctona, de manera que contribuyera a mejorar el servicio y la relación entre las dos partes intervinientes en la interacción comercial: el Empleado y el Cliente no autóctono.

### **Los objetivos de este Manual de Estilo Intercultural están enfocados a:**

a) Transmisión de información:

1. Conocer las razones y ventajas de la inmigración para España, de manera que ésta se asocie a circunstancias positivas.
2. Aportar vocabulario sobre el tema de las migraciones al personal empleado en las oficinas de Correos, aclarando términos y conceptos que les ayuden a comprender y analizar este fenómeno de tanta actualidad en España.

b) Sensibilización y cambio de actitudes:

3. Contribuir a valorar y disfrutar la diversidad cultural como una cualidad positiva de la sociedad que con ella se enriquece y evoluciona, favoreciendo al tiempo que los distintos grupos culturales en contacto mantengan su identidad cultural.
4. Asumir que el contacto entre culturas distintas necesita de procesos de adaptación, diversas fórmulas de interacción mutua y cambios significativos recíprocos.
5. Reconocer la diversidad étnica, social y cultural como un hecho positivo lleno de posibilidades de conocimiento, intercambio y enriquecimiento mutuo, especialmente de nuestro patrimonio cultural como sociedad de acogida.
6. Cuestionar los tópicos culturales y las visiones excluyentemente occidentales de las otras culturas, valorando cada cultura desde un plano de igualdad intercultural.
7. Fomentar la difusión de planteamientos universalistas, contribuyendo a evitar la jerarquización cultural según la cual hay parámetros de superioridad e inferioridad entre culturas distintas, y la cultura occidental moderna representa el nivel más alto y desarrollado.
8. Ayudar a tomar conciencia de existencia de una cultura postal propia en cada país, y que, por tanto, los inmigrantes llegan con sus propios referentes (vocabulario, procedimientos, servicios, características de funcionamiento, etc.) distintos de los vigentes en el Correos de España.
9. Contextualizar las características actuales de Correos España, recordando que hasta hace poco tiempo los servicios y formas de funcionamiento no eran tan distintas de las que hoy existen en otros Correos del mundo.
10. Contribuir a evitar y/o eliminar prejuicios y consideraciones que puedan ser discriminatorias sobre los Clientes de Correos de origen extranjero.
11. Aceptar y respetar nuestro aspecto físico y el de los demás, independientemente de sus rasgos fenotípicos.

c) Cambio de comportamientos:

12. Recomendar cambios de comportamientos personales en la prestación del servicio, y de modificación de elementos institucionales para contribuir a eliminar las prácticas indebidas.
13. Aportar alternativas de comportamiento adecuadas mediante el mecanismo de “ponte en sus zapatos”, y bajo el propósito de evolucionar la consideración de los inmigrantes “de metecos” a “ciudadanos”.

d) Adaptación organizacional:

14. Concienciar sobre la necesidad de llevar a cabo los necesarios cambios organizacionales en Correos para que la institución se adapte a las características y necesidades de los nuevos Clientes, y responda satisfactoriamente a sus particularidades contribuyendo con ello a su integración ciudadana y a la construcción de una sociedad intercultural.

De acuerdo con la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, se convino en realizar un material de carácter formativo, con una finalidad enfocada a la sensibilización y la educación intercultural de sus destinatarios en las Oficinas. Este Manual es uno de los posibles elementos formativos cuya elaboración y uso se recomienda a Correos, y desde esta perspectiva didáctica este documento contiene unos primeros módulos conformados por materiales formativos generales (Módulos 1, 2 y 3) susceptibles de ser utilizados en Talleres internos, Seminarios, en educación virtual o escolar, o como material para la futura elaboración de otros documentos educativos; y un Módulo 4 referido a la situación de las Oficinas de Correos en cuanto a la relación con la población de origen inmigrante y, partiendo de ella, se han incluido recomendaciones y pautas de actuación con enfoque intercultural para una correcta atención a Clientes inmigrantes. Dado que este Manual de Estilo Intercultural está compuesto por módulos articulados que tienen coherencia y complementariedad discursiva interna, es posible el uso completo o parcial del mismo en función del perfil y necesidades del lector de quién se trate en cada caso.

En definitiva, su propósito es ampliar la información y el conocimiento mutuo entre la cultura autóctona y las de origen de los Clientes inmigrantes, eliminar errores de interpretación, unificar criterios de actuación y establecer recomendaciones y fórmulas de solución en caso de duda, discrepancia, desacuerdo, contradicción o conflicto entre las dos partes intervinientes en la relación comercial, siempre desde el respeto a las normas de comportamiento ético, profesional y personal que guían la conducta y el ejercicio profesional de los Empleados de las Oficinas de Correos. Puesto que el espíritu de este Manual de Estilo Intercultural es informativo, ilustrativo y didáctico, está concebido no como un reglamento inflexible ni un compendio de obligaciones ineludibles, sino más bien como un conjunto de informaciones, aclaraciones y recomendaciones sobre actitudes y comportamientos basados en las leyes y normas vigentes, así como en los valores corporativos de Correos.



## 2. INTRODUCCIÓN

Es evidente que ya en este momento la sociedad española es, y lo será mucho más en el futuro, poliétnica, plurilingüe y multicultural. Pero, ¿están los ciudadanos y las instituciones preparadas para esta diversidad? No es suficiente con confiar en que el discurso políticamente correcto de las autoridades y responsables políticos hará mella en la voluntad de la población autóctona y de la inmigrante a favor de una convivencia pacífica, respetuosa e integradora en igualdad de condiciones en cuanto a derechos y deberes. Es necesario poner en funcionamiento instrumentos que contribuyan, desde un enfoque didáctico, a aumentar la información y el conocimiento mutuo, a desterrar prejuicios y estereotipos por parte de unos y de otros, a no estigmatizar al otro por ser diferente, a actuar proactivamente contra la discriminación directa o indirecta, a erradicar el racismo –incluso el institucional, no sólo el social y el laboral-, y, en definitiva, a crear actitudes propicias a la integración y anuentes a la convivencia pacífica e igualitaria entre todos. La información, la sensibilización intercultural y la educación sobre la diversidad son los mejores aliados en este esfuerzo por lograr la transformación de posicionamientos negativos, rechazos y prejuicios hacia los inmigrantes.

Desde este convencimiento, se plantea este Manual de Estilo Intercultural para proporcionar a los Empleados de las Oficinas de Correos un instrumento de información y sensibilización, y al tiempo una guía de comportamiento funcional que les ayude a modificar sus percepciones y a generar reflexiones que impulsen el cambio de sus actitudes y la transformación de sus comportamiento en pro de la integración y la convivencia.

Los **Resultados** a lograr en este proceso serán:

A) En lo referido a los Empleados de las Oficinas de Correos:

- Incrementarán su nivel de información y conocimiento sobre otras culturas.
- Podrán ajustar sus comportamientos a las características propias de los nuevos Clientes, de manera que faciliten la comunicación y el entendimiento mutuo.
- Aumentarán la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio a la población inmigrante.
- Incrementarán su satisfacción profesional y personal con una interacción no problemática, cordial y enriquecedora.

B) En lo referido a los Clientes inmigrantes:

- Se sentirán correctamente atendidos, sin percepciones de discriminación o perjuicio comparativo respecto a los Clientes autóctonos.
- Lograrán llevar a cabo la gestión (producto o servicio).

- Valorarán positivamente a los Empleados y a Correos como institución que contribuye a su desenvolvimiento e integración como ciudadanos normalizados.
- Estrecharán su relación afectiva con Correos, contribuyendo a su fidelización como Clientes de los distintos tipos de servicios y productos disponibles.

C) En lo referido a la institución Correos:

- Adecuará sus productos, servicios, procedimientos y procesos de trabajo a la interculturalidad de la actual sociedad española del siglo XXI.
- Ampliará su cuota de mercado en el segmento de la población no autóctona.
- Mejorará la calidad de prestación de su función institucional.
- Será una institución pionera por su esfuerzo de adaptación institucional intercultural.
- Se constituirá en una institución de referencia por su contribución activa a una sociedad intercultural.

La investigación realizada y este Manual de Estilo Intercultural elaborado en base a ella, pueden llegar a ser contribuciones relevantes para facilitar la integración de los inmigrantes en España, meta a la que han de coadyuvar todas las instituciones públicas tanto como los ciudadanos individualmente considerados, puesto que la integración –como señala el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración de los Inmigrantes (PECI, 2007) del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales- es un esfuerzo bidireccional de adaptación mutua que atañe tanto a la sociedad de acogida como a los nuevos ciudadanos llegados de culturas distintas y diversas. Sólo desde esta perspectiva es posible construir una sociedad intercultural como está llamada a ser en el futuro la sociedad española.

## MÓDULO 1: HECHOS

### 1. LAS MIGRACIONES EN EL MUNDO, EN EUROPA Y EN ESPAÑA

Desde las tierras de Kenia, cuna de la humanidad, los primeros homínidos emprendieron gigantescas y continuas migraciones que les llevaron a poblar todos los hábitats y rincones del planeta. Estos milenarios movimientos migratorios fueron transformando a los primigenios homínidos en el ser humano que hoy somos. La migración nos ha hecho humanos.

Inicialmente el ser humano era nómada, es decir, se mantenía en una permanente migración, y sólo en los últimos 5.000 años se ha consolidado el sedentarismo como estilo de vida. En la actualidad, y según datos de la OMI (Organización Internacional para las Migraciones), sólo un 3% de la población mundial (191 millones de personas) vive en un país distinto del que nació<sup>1</sup>, es decir, son emigrantes internacionales, considerando como tales a quienes son emigrantes laborales estables; mientras que más del 30% de la población mundial ha cambiado de localidad dentro de su propio país (migraciones interiores).

Europa ha sido poblada y creada por una gran diversidad de grupos humanos originarios de distintas culturas, y concretamente los arqueólogos e historiadores cuando dan cuenta de los orígenes étnicos de los primeros pobladores de la península ibérica se refieren a los celtas, iberos y celtíberos. A las costas de la llamada Iberia llegaron sucesivamente fenicios, griegos, cartagineses y posteriormente los romanos, quienes romanizaron casi la totalidad de la península, incorporándola al imperio como la nueva provincia Hispania. Tras la caída y desintegración del imperio romano, las tierras peninsulares recibieron las migraciones de pueblos procedentes del norte y centro de Europa, principalmente los suevos, vándalos, godos y visigodos, además de los judíos y gitanos originarios del Mediterráneo oriental. Ya en el año 711 arribaron los musulmanes a través del estrecho de Gibraltar. Por tanto, los registros históricos demuestran que lo que hoy llamados españoles son seres humanos fruto de milenios de mestizaje étnico y cultural entre, al menos, 14 orígenes étnico-culturales bien identificados

La hoy denominada España ha tenido en sus cinco siglos de historia un papel muy activo en las migraciones internacionales: primero por los procesos de depuración étnica y religiosa del nuevo reino creado por los Reyes Católicos en 1492, los cuales implicaron la expulsión de judíos y musulmanes entre los siglos XV y XVII; después, por la emigración de españoles hacia las colonias y ex colonias de ultramar; más adelante a consecuencia de la reconstrucción económica de Europa tras la Segunda Guerra Mundial, que coincidió con el excedente de mano de obra en el campo español originado por la modernización agraria e industrial del país; y, por último, a causa de la importante llegada de extranjeros a España en el contexto de las migraciones Sur-Norte que caracterizan a la economía globalizada del siglo XXI.

---

<sup>1</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR MIGRATION, *World Migration 2003*, IOM, 2004.

Veamos con cierto detalle estos procesos migratorios por orden cronológico.

La expulsión de los judíos en 1492 afectó a unas 150.000 personas, que se dirigieron y asentaron principalmente en Portugal, Marruecos y varias zonas del Mediterráneo oriental bajo dominio turco (Turquía, Siria, etc., lo que dio origen al colectivo “sefardí”). Posteriormente fueron obligados a salir del sur de la península alrededor de 200.000 musulmanes, que se trasladaron al Magreb, pero la mayoría de los devotos de Alá permaneció en territorio español siendo forzados a convertirse al cristianismo o reprimidos y perseguidos por la Santa Inquisición y el poder político, hasta que en 1609 los moriscos fueron definitivamente expulsados en número superior a 300.000 personas. En conjunto, pues, se puede estimar que el número de expulsados y exiliados durante el primer siglo y medio de la historia de España llegó al millón de personas, lo que representaba el 12% de la población peninsular de la época (estimada en 8 millones al comienzo del siglo XVI).

Pero los mayores flujos migratorios que registran tanto la historia europea como la española, han tenido lugar en los inicios de la edad moderna, coincidiendo con dos procesos institucionales entrelazados: la mundialización creciente de la economía capitalista, y el surgimiento de los Estados nacionales. En efecto, la expansión geográfica del capitalismo se basó en sus inicios en la dominación política, militar y mercantil que ejercieron las potencias europeas sobre América, Asia y África a partir del siglo XV, una dominación colonial y postcolonial que al tiempo favoreció su despliegue en Europa, y sentó las bases de la actual división mundial entre “Centro” y “Periferia”.

Así, a partir del siglo XVI tuvo lugar un flujo continuo de población europea hacia las colonias de los distintos imperios europeos que estaban colonizando el resto del planeta: soldados, comerciantes, marinos, clérigos, administradores políticos y mano de obra en general partieron de las islas británicas, Suecia, la península ibérica, los Países Bajos y Francia, y su destino fueron las colonias de América, Oceanía, Asia y África. Concretamente a partir del descubrimiento de América, se calcula que en los siglos de la Colonia llegaron al nuevo continente alrededor de 750.000 españoles, en torno a un cuarto de millón por siglo, parte de los cuales se mezclaron con la población autóctona amerindia, y posteriormente con los descendientes de los esclavos africanos llevados al continente americano, provenientes principalmente de Senegal, Gambia, Nigeria y Guinea, Congo y Angola.

Estados Unidos, Canadá y Australia han sido desde su creación, hace dos siglos, polos de atracción de población requerida masivamente para colonizar y poblar estos grandes países-continentes, de manera que han sido conformados con mano de obra extranjera procedente de numerosos países del mundo.

Después de obtenida la independencia de las colonias americanas en las primeras décadas del siglo XIX (con la excepción de Cuba, independizada en 1898), la emigración de españoles fue prohibida por la corona española. Pero al poco tiempo se retomó la emigración de españoles hacia América Latina con mucha más fuerza que antes, hasta rondar los cinco millones en el siglo que va desde 1830 hasta

1930. Era la aportación de España, relativamente modesta en términos comparativos, a los más de 50 millones de emigrantes que desde Europa se dirigieron en esa época a las antiguas colonias americanas, en parte expulsados por la modernización agraria y la industrialización de Europa y en parte atraídos por las políticas repobladoras vigentes entonces en América. En ese periodo, además de españoles y portugueses, acudieron a América Latina europeos de diversos países, en especial italianos, y también trabajadores asiáticos (chinos, japoneses, etc.), que suplieron parcialmente el antiguo tráfico de esclavos africanos, estimado en torno a los 15 millones de personas. Otros flujos migratorios, aunque en menor cuantía, se dirigieron también desde España a las colonias de Filipinas y Guinea Ecuatorial, así como a Marruecos y a Argelia.

Durante la segunda mitad del siglo XIX y primeras décadas del XX fue precisamente cuando se produjo el flujo internacional más importante de todos los movimientos migratorios conocidos en dirección Centro-Periferia<sup>2</sup>, y que afectó a 55 millones de personas, familias campesinas y artesanas del viejo continente que fueron expulsadas del mercado de trabajo como consecuencia de la industrialización y la modernización agraria.

En la segunda mitad del siglo XX y a raíz de la descolonización de las antiguas colonias de Asia y África ocurrida después de la Segunda Guerra Mundial, comienza a producirse otro flujo migratorio en dirección contraria, es decir desde los nuevos países descolonizados hacia las antiguas metrópolis europeas los ciudadanos de los nuevos países del Sur. Este fenómeno no tiene lugar en el caso de España, cuyas colonias se habían independizado mayoritariamente en el siglo XIX, y cuya población hispánica había estado emigrando y poblando Iberoamérica a lo largo de los últimos cinco siglos. Simultáneamente en el interior de Europa se producen migraciones internas desde los países de la periferia europea (España, Portugal, Italia, Grecia, Turquía y países del Este) hacia los de centro Europa (Alemania, Francia, Suiza, Bélgica y Holanda), más industrializados y urgidos a su reconstrucción tras la contienda mundial. Alemania recibe también millones de “trabajadores invitados” (mayoritariamente turcos, pero también españoles, italianos, etc.) que contribuyen a su resurgimiento. De manera que, mientras que centro Europa ha estado recibiendo inmigrantes desde el año 1945, España en esas mismas décadas no ha sido país receptor, sino, al contrario, continuaba siendo expulsor de emigrantes.

En el caso español, al final de la Guerra Civil española (1936-1939) tuvo lugar un nuevo éxodo migratorio de exiliados y deportados por razones políticas, que alcanzó la cifra de 600.000 personas, aunque más de la mitad pudieron retornar a España posteriormente. Los países que recibieron más emigrantes políticos españoles fueron Francia, Méjico y la Unión Soviética. Más adelante, en la posguerra española y hasta el final del franquismo todavía emigraron a América más de 800.000 españoles entre 1950 y 1975, pero el principal flujo se orientó hacia el centro de Europa, que, como se

---

<sup>2</sup> Terminología geopolítica que se refiere a los países desarrollados del Norte (el antes llamado Primer Mundo, básicamente los países de la OCDE) como “Centro”, y a los países empobrecidos del Este y del Sur (antes llamados Segundo y Tercer Mundo, es decir América Latina, Asia, África y el antiguo bloque soviético) como países de la “Periferia”.

ha dicho más arriba, se encontraba entonces necesitado de mano de obra para la reconstrucción tras la Segunda Guerra Mundial. En torno a dos millones de trabajadores españoles emigraron a Suiza, Francia y Alemania, cuyas remesas contribuyeron a financiar el importante desarrollo económico que se produjo en España a partir de los años '60 del pasado siglo (alrededor del 3% del PIB y del 15% de la formación bruta de capital en los primeros años '70).

Además de estos movimientos Norte-Sur (siglos XV a XX) y Sur-Norte (desde la segunda mitad del siglo XX hasta el presente), también tienen lugar movimientos migratorios Norte-Norte (entre países occidentales, por ejemplo desde Europa hacia Estados Unidos y Canadá, fundamentalmente exiliados de Italia, Alemania y Europa del Este; o desde las antiguas Repúblicas soviéticas hacia Europa Occidental); y Sur-Sur, habiendo países de la Periferia que son importantes puntos de llegada de inmigrantes desde una Periferia aún más pobre (ej.: trabajadores centroamericanos hacia México; o asiáticos y africanos hacia los países del Golfo Pérsico; etc.).

Sin embargo, hay que destacar que en esta primera década del siglo XXI los movimientos migratorios más importantes tienen lugar desde los países del Sur del planeta (la Periferia empobrecida) hacia los países del Norte (el Centro rico), de manera que a Europa, y especialmente a España, están llegando ciudadanos procedentes de América Latina (América del Sur, Caribe y Centro América), África (Magreb y subsahariana), Asia (China, sudeste asiático, India, Pakistán, Próximo Oriente) y los antiguos países y repúblicas soviéticas del Este europeo, sin olvidar la importancia numérica del contingente oriundo de otros países de la Europa comunitaria (en torno al 42%).

La ONU, a través de su Comisión Mundial para las Migraciones Internacionales (CGMI) publicó en 2005 un informe sobre Migración y Desarrollo, el cual fue una de las piedras angulares del documento presentado posteriormente por Kofi Annan sobre migraciones y desarrollo en la reunión para el Diálogo de Alto Nivel sobre Migraciones organizado por la ONU el 14 y 15 de septiembre de 2007 en Nueva York. En esa reunión se hizo público el mencionado dato de que a nivel mundial se considera que hay 191 millones de migrantes internacionales y 24,5 millones de desplazados internos dentro de sus propios países.

Los casi 200 millones de migrantes internacionales se distribuyen como sigue en función de sus países de origen:

**TABLA 1: MILLONES DE MIGRANTES MUNDIALES, SEGÚN EL NIVEL DE DESARROLLO DE SUS PAISES DE ORIGEN**

MILLONES DE MIGRANTES	TIPO DE PAISES DE ORIGEN
91 millones de países ricos	PAISES RICOS: 112 millones
21 millones de pequeños países muy ricos	
26 millones de países de nivel de desarrollo medio-alto	PAISES MEDIOS: 49 millones
23 millones de países de nivel de desarrollo medio-bajo	
28 millones de países de nivel de desarrollo bajo	PAISES POBRES: 30 millones
2 millones de países de nivel de desarrollo muy bajo	

FUENTE: Informe sobre Migración y Desarrollo, CGMI 2005.

Igualmente en esa reunión se informó de que en los últimos 15 años ha habido una concentración de los migrantes hacia los países ricos, en los cuales la población inmigrante representa entre un 7% y un 20% de la población total. De hecho, los datos presentados dibujan estos movimientos migratorios a nivel planetario:

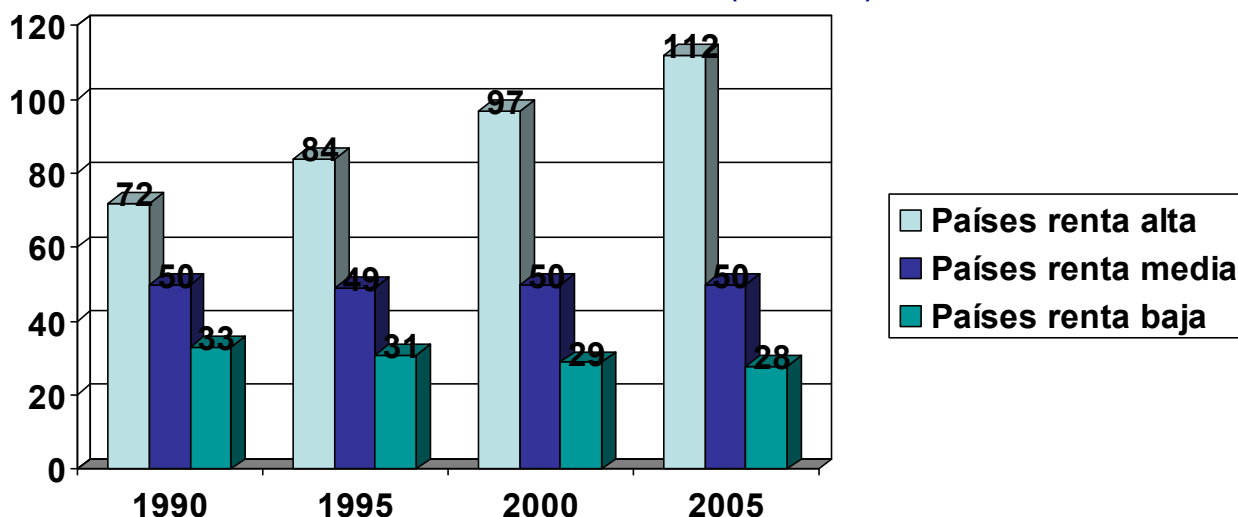
- . 63 millones de migrantes del Sur al Norte del planeta, lo que representa un 33% del total.
- . 61 millones de migrantes del Sur al Sur, el 32%.
- . 53 millones de migrantes del Norte al Norte, es decir, el 28%.
- . 14 millones de migrantes del Norte al Sur, un escaso 7% del conjunto.

Por tanto, la imagen de que los países ricos están siendo invadidos por los pobres del Sur (y las frases que se oyen en el sentido de que *“nos invaden”*) no se corresponde con la verdad, tal y como los datos precedentes revelan. Resulta evidente que el empobrecimiento de África en las últimas décadas, los conflictos bélicos que padece ese continente y la secuelas del derrumbamiento del bloque soviético en los países y repúblicas el Este de Europa han supuesto un incremento de la presión migratoria hacia Europa occidental, pero los datos demuestran que esa imagen de Europa en riesgo de ser invadida por millones de personas procedentes de los países pobres del mundo, es falsa. Sin embargo, cuanto peores sean las condiciones de vida en los países pobres y mayor la diferencia de riqueza y oportunidades entre los países ricos del Norte y los pobres del Sur, mayor peso tendrán los argumentos de necesidad que empujarán a los pobres a abandonar su tierra buscando futuro.

En el contexto socioeconómico vigente cobra sentido el dato aportado por esta Organización mundial según el cual en los últimos quince años los emigrantes internacionales se han incrementado en un 57% en los países de renta alta (acogiendo en 2005 al 59% del total de los migrantes), y han disminuido un 14% en los de renta baja, precisamente porque son migrantes económicos que buscan mejores posibilidades de vida en los países ricos, tal y como se aprecia en el Gráfico que consta a continuación. Desde esos países, los inmigrantes trabajadores envían periódicamente ayudas en dinero a sus familias en sus países de origen por una cantidad que supera los 276.000 millones de dólares USA

anualmente, más del doble de la cantidad que los países ricos destinan en concepto de Ayuda al Desarrollo a los países empobrecidos del Sur.

**GRAFICO 1: MILLONES DE MIGRANTES INTERNACIONALES, SEGUN EL NIVEL DE RENTA DE LOS PAISES DE DESTINO (1990-2005)**



España es uno de los países del mundo más implicados en estas migraciones Sur-Norte, aún cuando también cuenta con un importante flujo Norte-Norte, procedente sobre todo de otros países de la Unión Europea (en especial Rumania, Reino Unido, Alemania, Francia y Bulgaria). En conjunto, según Naciones Unidas, España era en 2005 el décimo país del mundo por el número de inmigrantes recibidos, el tercero que más ha crecido en números absolutos en los últimos quince años (después de Estados Unidos y Alemania), y el que más lo ha hecho en términos relativos, según el número total y el porcentaje de crecimiento en ese periodo, tal y como muestra la Tabla nº 2. La evolución experimentada por España es similar, aunque más importante, que la seguida por otros países del sur de Europa (Portugal, Italia y Grecia), los cuales se han convertido en importantes receptores de migración internacional, básicamente como consecuencia de estar situados en la principal frontera geográfica entre el Norte-rico y el Sur-empobrecido del planeta.

**TABLA Nº 2: PAISES CON MAYOR NÚMERO DE INMIGRANTES EN 1990 Y 2005, Y EVOLUCION ABSOLUTA Y RELATIVA EXPERIMENTADA DESDE 1990.**

PAIS RECEPTOR	NUMERO DE INMIGRANTES		SALDO TOTAL 1990-2005	SALDO RELATIVO 1990-2005 (%)
	1990	2005		
Estados Unidos	23.251.030	38.354.710	15.103.680	65,0
Rusia	11.524.950	12.079.630	554.680	4,8
Alemania	5.936.182	10.143.630	4.207.448	70,9
Ucrania	7.097.100	6.833.198	-263.902	-3,7
Francia	5.906.752	6.471.029	564.277	9,6
Arabia Saudí	4.743.011	6.360.730	1.617.719	34,1
Canadá	4.318.805	6.105.722	1.786.917	41,4
India	7.493.204	5.700.147	-1.793.057	-23,9
Reino Unido	3.753.370	5.408.118	1.654.748	44,1
España	765.585	4.790.204	4.024.489	525,7

FUENTE: Elaboración de Colectivo IOE a partir de datos oficiales de la División de Población de Naciones Unidas, en [www.publications.worldbank.org](http://www.publications.worldbank.org)



Para los países del Norte, la inmigración es una necesidad que compensa sus necesidades económicas (con una mano de obra que viene a ocupar puestos de trabajo rechazados por los autóctonos en las condiciones laborales en que se ofrecen), demográficas (rejuvenecimiento de sus poblaciones muy envejecidas, mediante el incremento de la tasa de natalidad), y presupuestarias (aportaciones a la financiación de los sistemas sanitarios y asistenciales públicos, deficitarios sin suficiente población activa que contribuya con sus cotizaciones). Desde esta necesidad, los países del Norte tienden a impermeabilizar sus fronteras exteriores con el objetivo de filtrar selectivamente a aquellos inmigrantes que representan un interés económico, profesional o demográfico para ellos. España se ha consolidado como país del Norte en las últimas décadas -y por tanto como receptor de inmigración económica-, siendo un destino preferente para millones de ciudadanos latinoamericanos, magrebíes, subsaharianos, de Europa oriental y, en menor medida, asiáticos.

Desde el lado de los emigrantes de países del Sur, la emigración por motivos económicos es consecuencia en la mayoría de los casos de la desigualdad internacional existente entre los países del mundo, y de las desiguales posibilidades de supervivencia y progreso en unos y otros lugares de nacimiento. Se puede hablar, por tanto, de exilio forzoso.

El vigente orden mundial consolida e incrementa las desigualdades entre el Norte y el Sur del planeta, y en este sentido algunos autores afirman que “las fronteras más cruciales no son las que separan a los Estados nacionales, sino las que existen entre el Norte y el Sur, es decir, entre las naciones industriales poderosas (Norteamérica, Europa occidental, Japón, Australia y Nueva Zelanda) y los países más pobres de África, Asia y Latinoamérica. Las fronteras internacionales ayudan a mantener la desigualdad, y la brecha Norte-Sur genera migración.”<sup>3</sup>

## **2. LA SOCIEDAD ESPAÑOLA ACTUAL Y LA INMIGRACIÓN**

### **2.1. Cambio de tendencia: cinco siglos de emigración, y dos décadas de inmigración.**

Las razones que explican la emigración desde los países de origen son varias, principalmente : empobrecimiento progresivo a resultas de la globalización económica del planeta, conflictos bélicos locales y nacionales, explosión demográfica en los países del Sur con altísimas tasas de población joven, escasez de fuentes de trabajo, cambio climático que desertiza y reduce sus cosechas y posibilidades alimenticias, comercio internacional que perjudica sus exportaciones agrarias, universalización de la información a través de la TV e Internet como difusores del atractivo nivel de vida en los países del Norte, abaratamiento de los medios de transporte internacional, etc.

---

<sup>3</sup> CASTELS, Stephen., “Factores que hacen y deshacen las políticas migratorias”, en PORTES, A. y DEWIND, J. (Coord.), *Repensando las migraciones. Nuevas perspectivas teóricas y empíricas*, Instituto Nacional de Migración, México, 2006, págs. 41-42.

A partir de 1973 se produce una inflexión en el papel de España en las migraciones internacionales, y, sin dejar de ser un país de emigración, pasa a convertirse en unas pocas décadas en país de inmigración, proceso que se acelera extraordinariamente en los últimos 12 años. Según las cifras oficiales del Ministerio del Interior, los extranjeros con permiso de residencia se multiplicaron por 3 entre 1970 y 1995, y por 7 entre 1995 y 2007.

Mientras que las causas que contribuyen a explicar la recepción de inmigrantes en España apuntan principalmente al estancamiento demográfico (la población española se incrementó al ritmo promedio de un 0,4% anual entre 1981 y 2001, y la tasa crecimiento de la población española desde los años noventa es muy inferior a la necesaria para el reemplazo generacional, establecida en 2,1 hijos por mujer), junto al envejecimiento de la población; la insuficiencia de población activa contributiva que financie el deficitario Estado del Bienestar europeo, el déficit de mano de obra barata que ocupe puestos de trabajo rehusados por la población autóctona; y la necesidad de servicio doméstico que posibilite la incorporación de las mujeres españolas al mercado laboral remunerado.

Paralelamente a esta situación demográfica y sociopolítica, la situación económica de España durante el periodo comprendido entre 1994 y 2005 se caracterizó por un significativo aumento de la Renta Nacional Disponible, que creció un 51% en términos reales, con un incremento anual por persona del 3,4%. Este crecimiento, mayor que el experimentado por la media de la Unión Europea en ese mismo periodo de tiempo, facilitó un acercamiento a los niveles europeos, acortando así un diferencial negativo que separaba desde hacía siglos a España de los países más prósperos del continente. A finales de 2003 el PIB por español se situó casi en la media comunitaria. En cuanto al empleo, dato clave para explicar la llegada de inmigrantes, el número de puestos de trabajo en España ha crecido un 62% entre 1994 y 2007, pasando de 12,4 millones a 20,1 millones. Aparte de haber reducido las cifras de paro, quienes más se han beneficiado, comparativamente hablando, han sido las mujeres, cuya tasa de actividad se ha incrementado en 10 puntos; junto a los trabajadores inmigrantes, que representan ya el 11% del mercado laboral español.

En resumen, la última década en España ha sido un periodo de expansión económica y de aumento de las oportunidades de empleo, en un contexto de baja natalidad y de envejecimiento poblacional, y ha sido el periodo de gran incremento de la inmigración.

En este punto, consideramos necesario aclarar algunos términos que permiten distinguir a que nos referimos cuando hablamos de:

- **Extranjero:** es aquel que pertenece a otra nación; es un huésped que está temporalmente de paso en un determinado país, que no es el suyo de nacimiento. El término extranjero viene etimológicamente de “extraño”, es decir de lo que se sale de lo corriente o común, por tanto alude al que no es conocido.

- **Inmigrado:** se refiere a la población venida del exterior del país, en base a una decisión voluntaria de emigrar por causas económicas. Incluye tanto a las personas que han emigrado como a sus hijos, a pesar de que esta segunda generación ya haya nacido en el país de acogida.
- **Refugiado/asilado:** se define internacionalmente como aquella persona que ha obtenido, después de haberlo solicitado, el estatuto de refugiado político. Se trata de un estatuto internacional único, general, que implica protección y asistencia por parte de un Estado de acogida. Se deriva de la muy antigua tradición del asilo que remitía a razones religiosas, políticas o filosóficas por las que una persona o grupo humano se veía obligado a abandonar su tierra y era acogido por otra sociedad que le amparaba o protegía de sus perseguidores.

El concepto de inmigración se refiere, por tanto, a la población que ha llegado a España procedente de otros países. Se trata, pues, de una condición social o socioeconómica en atención a que el principal motivo que impulsa esa llegada es de naturaleza económica. En cambio, el hecho de ser extranjero o español es una cuestión administrativa, legal. Se puede ser español habiendo nacido en otro país (registrado en la embajada de España en el correspondiente país donde se haya nacido), por lo que se será inmigrante si posteriormente se viene a residir en España; y también se puede ser extranjero habiendo nacido en España (sin haber emigrado nunca), a consecuencia del país de origen de sus progenitores.

Por tanto, el término **inmigrado** se refiere a los residentes en España (empadronados o censados) que han nacido en otro país, mientras que el de **extranjero** alude a todos aquellos que poseen una nacionalidad distinta a la española, independientemente de cual sea su experiencia migratoria. Los **inmigrados españoles** son los nacidos fuera de España que están en posesión de la nacionalidad española. La categoría de **extranjeros residentes** se refiere a aquellos que se encuentran en situación regular (con permiso de residencia o similar), y la de **extranjeros irregulares** son quienes carecen de permiso de residencia.

En definitiva, en la década 1998-2007 es cuando se ha producido el mayor crecimiento de la población extranjera en España, al pasar de representar el 1,6% de la población total en 1998 al 11,3% (5.220.577 personas) el 1 de enero de 2008. Y, en los últimos 20 años han aumentado muy rápidamente también los españoles nacidos en otro país, debido a dos fenómenos que han tenido lugar en ese periodo de tiempo: por un lado, el “retorno” y la “radicación” de los hijos de emigrantes españoles nacidos en el extranjero (inmigrados españoles, que eran 942.218 ciudadanos en 2007); por otro, la adquisición de la nacionalidad española por parte de inmigrantes una vez cumplido el periodo de residencia exigido por las leyes españolas. Añadiendo los denominados inmigrados españoles, el porcentaje total de inmigrantes (sean extranjeros o españoles) asciende al 13,01% (5.995.962 ciudadanos) del total de la actual población de España (46.063.511 de personas).

En cuanto a la política de inmigración española, hay que señalar que se inauguró en 1985, y desde entonces la entrada regular de trabajadores extra-comunitarios ha quedado subordinada a la “situación nacional de empleo”, de manera que las leyes sólo contemplan la llegada de inmigrantes en la medida en que sean necesarios para cubrir los “huecos” que deja vacíos la fuerza de trabajo residente en España. En este sentido, los ciudadanos de terceros países son contemplados como un ejército de reserva laboral, movilizable sólo en la medida y en el momento que sea necesario en España. Sin embargo, lo cierto es que entre 1997 y 2004 la política migratoria ha reducido las opciones para contratar legalmente a inmigrantes en España, pero paralelamente en los mercados de empleo ha crecido la demanda tanto de trabajadores legales como de otros empleados en la economía sumergida (ej: empleadas domésticas sin contrato, trabajadores agrícolas sin papeles, empleados irregulares de pequeñas empresas, etc.).

De acuerdo con la EPA (Encuesta de Población Activa), en el primer trimestre del 2008 había 2.941.100 personas extranjeras trabajando en España, de manera que la población extranjera trabajadora supone el 14,4% de la población ocupada en el mercado laboral español. La mayor parte de los extranjeros no comunitarios residentes en España ocupan nichos laborales dejados al descubierto por la población española, y el mercado laboral ha ido ubicando a dichos trabajadores de distintos orígenes nacionales en unas u otras ramas de actividad. Así los africanos trabajan preferentemente en la agricultura y la construcción, los latinoamericanos en servicios (comercio, hostelería, servicio doméstico y cuidados personales), y los europeos del Este en construcción e industria. Dentro de cada sector de actividad se aprecia una distribución por niveles en función del lugar de origen de los extranjeros que en ellos trabajan. En efecto, en los niveles más altos (puestos de trabajo de categorías superiores, es decir profesionales-técnicos y directores de empresa) predominan los trabajadores del llamado Primer Mundo (norteamericanos, europeos comunitarios, etc.), mientras que en las categorías más bajas (trabajadores manuales) se concentran los inmigrantes del Sur, originarios de países menos desarrollados.

Con la asunción del nuevo gobierno socialista en 2004, se anunció una reorientación de la política migratoria, pero la Ley de Extranjería de 2003 ha permaneciendo sin cambios, y se ha elaborado un nuevo Reglamento que ha mantenido la “situación nacional de empleo” como criterio básico de admisión de nuevos trabajadores inmigrantes, para los que se diseñan dos grandes líneas de actuación: por una parte la gestión de las nuevas entradas sigue dependiendo de los contingentes laborales y permisos de temporada, aunque se ha reabierto la vía del Régimen General y se está potenciando la contratación “en origen” (inmigrantes que llegan ya con contrato de trabajo desde sus países). Por otra parte, para los trabajadores que están en situación irregular en España se ofrecen dos procedimientos: uno coyuntural (la regularización extraordinaria, denominada “normalización documental de trabajadores extranjeros”, realizada entre febrero y mayo de 2005); y otro de carácter permanente (el “arraigo laboral”). Todo el sistema se basa en la existencia de contratos de trabajo formales: sin contrato no hay regularización. A pesar de esta regularización extraordinaria, en enero de 2007 se estimaba que todavía había aproximadamente 1,4 millones de personas en situación irregular en España, lo que suponía un tercio del total de inmigrantes. A lo largo de 2007 se redujo notablemente esta cuantía, gracias al

empadronamiento de 701.023 personas, la mayor parte de las cuales eran ciudadanos rumanos (casi 400.000 adquirieron la residencia en España) y búlgaros (más de 60.000) que residían ilegalmente en España, y que regularizaron su situación a raíz de la incorporación de Rumanía y Bulgaria a la Unión Europea.

Es sabido que el porcentaje medio de irregularidad (entendida como los extranjeros empadronados sin permiso de residencia) está en torno a un 33%, pero esta media varía sustancialmente de unos a otros colectivos nacionales. Así, a comienzos de 2007 se estimaba que el 81% de los paraguayos estaban en situación irregular en España, el 74% de los bolivianos, el 66% de los brasileños, y más del 50% de los rumanos, dominicanos y búlgaros. Sin papeles estaban más del 40% de los venezolanos y uruguayos. En cambio, una proporción notablemente inferior de irregulares correspondía a los marroquíes y chinos (5%), ecuatorianos, peruanos, colombianos, cubanos y argelinos (del 10 al 15% de ellos). En el caso de extranjeros procedentes de la Unión Europea la irregularidad tiene escasas consecuencias negativas. En cambio, los extracomunitarios se encuentran abocados a una situación de máxima precariedad jurídica y, debido a ello, con importantes trabas para acceder a una integración “normalizada” en la sociedad española, y condenados a trabajar en situación irregular.

En 2005 tuvo lugar un proceso extraordinario de regularización de trabajadores inmigrantes que estaban residiendo irregularmente en España, mediante el cual fueron legalizados en ese año 761.641 inmigrantes. También en 2007 fue cuantiosa la regularización de extranjeros, como consecuencia de la adquisición de ciudadanía europea por parte de ciudadanos rumanos y búlgaros que estaban viviendo irregularmente en nuestro país.

Según los datos del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (hoy Ministerio de Trabajo e Inmigración) que muestra la Tabla 3, la evolución en los últimos tres años del número de extranjeros residentes en España con Certificado de Registro o Tarjeta de residencia en vigor, ha experimentado un notable incremento de casi un 31% acaecido en 2007 respecto a 2006.

**TABLA 3: EVOLUCION DEL NÚMERO Y % DE EXTRANJEROS CON TARJETA DE RESIDENCIA**

	2005	2006	2007
<b>NÚMERO DE EXTRANJEROS RESIDENTES</b>	2.738.932	3.021.808	3.975.014
<b>AUMENTO DEL NÚMERO TOTAL</b>	761.641	282.876	957.206
<b>INCREMENTO % respecto al año anterior</b>	38,52 %	10,33 %	31,68 %

FUENTE: Anuarios Estadísticos de Inmigración 2005, 2006 y 2007, MTI.

## 2.2. De dónde vienen los extranjeros que viven en España, y sus características básicas

Si tomamos como fuente el Padrón municipal de 1 de enero de 2008, y según sus datos provisionales hechos públicos el 20 de junio, la población española alcanza los 46.063.511 habitantes, siendo 5.220.577 los extranjeros empadronados, de los cuales 2.095.952 (lo que representa el 40,1%)

son originarios de algún otro de los 26 países de la Unión Europea, destacando los 728.967 de Rumanía. Entre las quince nacionalidades más numerosas, figuran cinco de la vieja Europa: británicos (351.919), alemanes (180.650), italianos (157.435), portugueses (126.651) y franceses (112.349). Además, menos del 2% del total de extranjeros en España son procedentes de otras naciones desarrolladas (América del Norte y Japón). Por tanto, el 55% de los extranjeros empadronados en España han nacido en países menos desarrollados. Los primeros y destacados puestos los ocupan ciudadanos de Marruecos (644.688), seguidos de los procedentes de Ecuador, Colombia, Bolivia y Argentina. Algo más de 115.000 son chinos, peruanos y brasileños; y los dominicanos, paraguayos y venezolanos suman más de 50.000 cada uno. En resumen, se configuran tres grupos de inmigrantes en función de la zona de origen extracomunitaria de la que proceden: por un lado los latinoamericanos, por otro los marroquíes y subsaharianos, y a gran distancia la migración china. Por otra parte, destacan preferentemente los rumanos y búlgaros en el conjunto de inmigrantes de origen comunitario.

Al considerar a los extranjeros según su nacionalidad, obtenemos la Tabla 4.

**TABLA 4: POBLACION EXTRANJERA EMPADRONADA EN ESPAÑA, SEGÚN NACIONALIDAD**

<b>NACIONALIDAD</b>	<b>NUMERO DE PERSONAS</b>	<b>% SOBRE EL TOTAL DE EXTRANJEROS</b>
RUMANIA	728.967	14,0 %
MARRUECOS	644.688	12,3 %
ECUADOR	420.110	8,0 %
REINO UNIDO	351.919	6,7 %
COLOMBIA	280.705	5,4 %
BOLIVIA	239.942	4,6 %
ALEMANIA	180.650	3,5 %
ITALIA	157.435	3,0 %
BULGARIA	153.664	2,9 %
ARGENTINA	145.315	2,8 %
PORTUGAL	126.650	2,4 %
CHINA	124.022	2,4 %
PERU	120.272	2,3 %
BRASIL	115.390	2,2 %
FRANCIA	112.349	2,2 %
POLONIA	78.305	1,5 %
UCRANIA	77.713	1,5 %
REPUBLICA DOMINICANA	76.954	1,5 %
PARAGUAY	66.710	1,3 %
VENEZUELA	57.679	1,1 %
OTROS	945.474	18,1 %
<b>TOTAL DE LA UNION EUROPEA-27</b>	<b>2.095.952</b>	<b>40,1 %</b>
<b>TOTAL OTROS EUROPEOS</b>	<b>208.533</b>	<b>3,9 %</b>
<b>TOTAL NO EUROPEOS</b>	<b>2.916.092</b>	<b>55,8 %</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>5.220.577</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos provisionales del Padrón municipal de 1 enero 2008 (INE).

Agrupando los extranjeros por regiones mundiales de sus países de origen podemos hacernos una idea sintetizada de su procedencia: hay dos grandes grupos cuya importancia poblacional es muy similar: por un lado, el 45% que proceden de Europa y Norte América, y por otro el 55%, es decir casi 3

millones de personas, que han nacido en países latinoamericanos, africanos o asiáticos. Se comprueba, pues, que la mayoría de los extranjeros residentes en España proceden de otro país europeo, tal y como refleja la Tabla 5 a continuación.

**TABLA 5: POBLACION EXTRANJERA EMPADRONADA EN ESPAÑA, POR GRUPOS DE PAÍSES**

REGION MUNDIAL DE ORIGEN	NUMERO DE PERSONAS	% SOBRE EL TOTAL DE EXTRANJEROS
UNION EUROPEA (27 miembros)	2.095.952	40,1 %
RESTO DE EUROPA	208.533	3,9 %
AMERICA DEL NORTE	49.038	0,9 %
AFRICA	898.489	17,2 %
AMERICA CENTRAL, CARIBE, Y SURAMERICA	1.712.234	32,8 %
ASIA	253.447	4,9 %
RESTO	2.884	0,1 %
<b>TOTAL</b>	<b>5.220.577</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos provisionales del Padrón municipal de 1 enero 2008 (INE).

Conozcamos ahora cómo se distribuyen por sexo y grupos de edad los extranjeros empadronados en España.

**TABLA 6: POBLACION ESPAÑOLA Y EXTRANJERA, POR SEXO Y GRUPOS DE EDAD, 2008**

	TOTAL	% sobre el TOTAL	TOTAL ESPAÑOLES	% sobre el TOTAL de ESPAÑOLES	TOTAL	% sobre el TOTAL de EXTRANJEROS
<b>AMBOS SEXOS</b>	<b>46.063.511</b>	<b>100 %</b>	<b>40.842.934</b>	<b>100 %</b>	<b>5.220.577</b>	<b>100 %</b>
Hombres	22.798.661	49,5 %	20.021.658	49 %	2.777.003	53,2 %
Mujeres	23.264.850	50,5 %	20.821.276	51 %	2.443.574	46,8 %
<b>TOTAL EDADES</b>	<b>46.063.511</b>	<b>100 %</b>	<b>40.842.934</b>	<b>100 %</b>	<b>5.220.577</b>	<b>100 %</b>
Menos de 16 años	7.068.430	15,3 %	6.286.627	15,4 %	781.803	15,0 %
De 16 a 44 años	20.191.205	43,8 %	16.857.602	41,3 %	3.333.603	63,9 %
De 45 a 65 años	11.170.069	24,2 %	10.319.676	25,3 %	850.393	16,3 %
Más de 65 años	7.633.807	16,6 %	7.379.029	18,1 %	254.778	4,9 %

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos provisionales del Padrón municipal de 1 enero 2008 (INE).

Estos valores medios de distribución por sexo de los extranjeros varían mucho en función de la nacionalidad de origen, de manera que en algunas hay un gran predominio masculino (especialmente los marroquíes, chinos, italianos, portugueses, búlgaros y rumanos), mientras que, por el contrario, hay mayor porcentaje de mujeres entre la inmigración brasileña, colombiana, boliviana peruana y especialmente dominicana. Los datos demuestran que una parte considerable de la inmigración femenina no solo no viaja “detrás” de un hombre, sino que las mujeres son la vanguardia, cuando no las únicas emigrantes en miles de casos.

Atendiendo a la edad de los extranjeros empadronados en España, reflejada en la Tabla 6, hay se observa que hay 781.803 menores de 16 años, es decir en edad escolar, lo que representa un 15% del total de extranjeros. Este número ha aumentado en más de 150.00 menores en un año, con las



consecuencias previsibles para los sistemas escolar, sanitario y asistencial en general. Además, este dato informa sobre la existencia de familias extranjeras en el territorio, y sobre su intención de asentarse a medio o largo plazo en España. Los mayores porcentajes de población infantil y juvenil se dan entre los oriundos de Marruecos, Ecuador, China y Colombia. En el otro extremo de la pirámide poblacional están los mayores de 65 años, que representan un 5% del total de extranjeros, porcentaje que ha disminuido en dos puntos y medio en el último año. Son personas fuera del mercado laboral, demandantes de servicios sanitarios y asistenciales, y procedentes fundamentalmente de Reino Unido y Alemania. Entre ambos extremos está el 80% de la población extranjera que tiene entre 16 y 65 años, es decir está en su edad activa, enfocados a la actividad laboral, sobresaliendo en este tramo de edad los brasileños, bolivianos, rumanos, ecuatorianos, marroquíes, chinos y peruanos. En resumen, el grueso de la población extranjera es mayoritariamente joven, en mayor medida que la población autóctona.

### 2.3. Dónde se ubican los extranjeros en España

Si a principios del 2007 los extranjeros empadronados en España representaban el 9,9% de la población total, en un año han ascendido hasta significar el 11,34% del conjunto, como señalábamos anteriormente. Este promedio experimenta diferencias muy importantes de una a otra Comunidad Autónoma, puesto que los extranjeros empadronados no se distribuyen uniformemente entre las 17 Comunidades Autónomas, sino que se concentran espacialmente en ciertas Comunidades, destacando en primer lugar Baleares (20,8%), seguida de la Comunidad Valenciana, Comunidad de Madrid, Región de Murcia, Cataluña, La Rioja y Canarias; y, en el otro extremo, las que tienen menos porcentaje relativo de extranjeros respecto a su población total son Galicia, Asturias, y Extremadura (3,2%). La Tabla 7 muestra el detalle de cada Comunidad Autónoma.

**TABLA 7: DISTRIBUCION DE LA POBLACION EXTRANJERA POR COMUNIDADES AUTONOMAS**

	<b>TOTAL POBLACION</b>	<b>NUMERO DE EXTRANJEROS A 1/1/2008</b>	<b>EXTRANJEROS SOBRE POBLACION TOTAL (%)</b>
ANDALUCIA	8.177.805	615.787	7,5 %
CATALUÑA	7.354.441	1.097.966	14,9 %
C. MADRID	6.251.876	991.259	15,9 %
C. VALENCIANA	5.016.348	838.224	16,7 %
GALICIA	2.783.100	95.122	3,4 %
CASTILLA Y LEON	2.553.301	153.435	6,0 %
PAIS VASCO	2.155.546	116.650	5,4 %
CANARIAS	2.070.465	282.004	13,6 %
CASTILLA- LA MANCHA	2.038.956	203.847	10,0 %
MURCIA	1.424.063	224.098	15,7 %
ARAGON	1.325.272	153.990	11,6 %
EXTREMADURA	1.095.894	35.049	3,2 %
ASTURIAS	1.079.215	40.171	3,7 %
BALEARES	1.071.221	222.331	20,8 %
NAVARRA	619.114	64.518	10,4 %
CANTABRIA	581.215	33.098	5,7 %
RIOJA	317.020	43.524	13,7 %
CEUTA	77.320	3.082	4,0 %
MELILLA	71.339	6.422	9,0 %
<b>TOTAL</b>	<b>46.063.511</b>	<b>5.220.577</b>	<b>11,34 %</b>

FUENTE: Elaboración propia a partir de datos provisionales del Padrón municipal de 1 enero 2008 (INE).



Las Comunidades Autónomas donde se ha producido mayor aumento de extranjeros durante 2007 son Cataluña (125.459), Comunidad de Madrid (124.349), y Comunidad Valenciana (106.122). Los menores aumentos han tenido lugar en Ceuta, Melilla y en Extremadura. Ninguna comunidad pierde población extranjera.

En cuanto a la distribución provincial, sobresale el hecho de que cuatro provincias españolas (Madrid, Barcelona, Alicante y Valencia) acogen a la mitad de la población extranjera empadronada en España. Las siguientes provincias con mayor densidad de extranjeros son Málaga, Murcia, Baleares, Gerona, Tenerife, Las Palmas, Tarragona y Almería, que sumadas a las cuatro anteriores totalizan el 75% de los inmigrantes que empadronados en España, mientras que únicamente el 50% de la población total viven en esas doce provincias. En resumen, la gran mayoría de la población extranjera se concentra en el arco mediterráneo, las islas, y en la capital del Estado. Esta pauta de concentración responde a la existencia de tres polos de atracción económica: las grandes ciudades de servicios (Madrid, Barcelona y Valencia), las comarcas con agricultura intensiva de regadío (Murcia y Almería), y algunas zonas costeras con gran oferta turística y auge de la construcción. Los recientes cambios en la economía española que están afectando fundamentalmente a la construcción tendrán, sin duda, consecuencias sobre estos patrones de asentamiento de la población inmigrante.

**TABLA 8: PAUTAS RESIDENCIALES SEGÚN NACIONALIDAD DE ORIGEN**

<b>PAUTA RESIDENCIAL</b>	<b>NACIONALIDAD DE ORIGEN</b>	<b>RESIDIENDO EN</b>
<b>COSTERA</b>		
	Reino Unido	Alicante, Málaga, resto de provincias
<b>GRANDES CIUDADES Y COSTAS</b>		
	Francia	Barcelona, Madrid, Alicante, resto de provincias
	Italia	Barcelona, Madrid, Tenerife, Baleares, resto de provincias.
	Argentina	Barcelona, Madrid, Málaga, Baleares, Alicante, resto
<b>GRANDES CIUDADES</b>		
	China	Barcelona, Madrid, resto
<b>GRANDES CIUDADES Y ZONAS RURALES</b>		
	Marruecos	Barcelona, Madrid, Murcia, Gerona y Almería
<b>CAPITALIDAD Madrid</b>		
	Ecuador	Y además en Barcelona, Murcia y resto de provincias.
	República Dominicana	Y además en Barcelona y resto.
	Perú	Y además en Barcelona y resto.
	Colombia	Y además en Barcelona y resto.
	Rumanía	Y además en Castellón, Valencia y resto de provincias.
	Bulgaria	Y además en Valencia, Alicante y resto de provincias.

FUENTE: "Inmigrantes, nuevos ciudadanos. ¿Hacia una España plural e intercultural?", Colectivo IOE y Fundación de las Cajas de Ahorro, CECA, Ed. FUNCAS, Madrid 2008

Hay que aclarar que los altos índices de densidad de población extranjera no siempre reflejan la presencia de inmigrantes económicos, sino que se dan composiciones diferenciadas en unas y otras provincias: así, más del 60% de los extranjeros empadronados en Alicante, Tenerife y Málaga son ciudadanos europeos o norteamericanos, lo mismo que la mitad de los que viven en Baleares y en Las Palmas de Gran Canaria. En cambio, al menos dos tercios de los extranjeros ubicados en Madrid, Barcelona y Murcia son extracomunitarios. Por tanto, hay dos tipos de provincias que acogen a diversas clases de extranjeros: las primeras gozan de una fuerte presencia de extranjeros residentes privilegiados en cuanto a su estatus jurídico y situación económica (rentistas, propietarios de negocios y profesionales liberales), mientras que las segundas concentran una elevada tasa de inmigrantes económicos procedentes de países empobrecidos.

#### **2.4. En qué trabajan los inmigrantes que residen en España**

Hemos visto que no todos los extranjeros que residen en España están en situación de trabajar, puesto que una parte importante de ellos son jubilados y rentistas europeos -es decir población inactiva-, mientras que otros son inmigrantes económicos propiamente dichos. Refiriéndonos a estos últimos, conviene saber que la mayoría de los inmigrantes concentran su actividad laboral en 5 sectores económicos: construcción (el 24,3% de los trabajadores son inmigrantes, según la EPA del 4º trimestre del 2007), agricultura (18,6%), comercio y hostelería (17,1%), servicios personales (trabajo doméstico y cuidado de personas), y servicios del sexo. La EPA no recoge fidedignamente los datos correspondientes a los dos últimos sectores, pues en la mayoría de los casos las inmigrantes empleadas en el servicio doméstico y cuidados personales figuran como trabajadoras por cuenta propia -y no como las asalariadas que de hecho son-, y la realidad de la población ocupada en la prostitución no aparece reflejada en las estadísticas oficiales de empleo. Valga como referencia que, según datos de enero de 2008 de la Seguridad Social, el 56,6% de los trabajadores registrados como autónomos en el servicio doméstico son de origen extranjero.

En España, como sucede habitualmente en los países desarrollados en este momento histórico, se combina la existencia de competencia y de complementariedad entre trabajadores autóctonos e inmigrantes en el mercado laboral. Competencia en el sentido que unos mismos puestos de trabajo pueden ser ocupados tanto por autóctonos como por inmigrados (ej. camareros, limpieza, etc.), y complementariedad porque los inmigrados ocupan puestos de trabajo para los que no hay oferta de mano de obra autóctona (trabajos que se quedarían sin hacer si no hubiese trabajadores inmigrantes extracomunitarios que los hicieran; las tareas agrícolas; el servicio doméstico, etc.).

La crisis económica del presente 2008 está generando desempleo especialmente concentrado en el sector de la construcción, y se comprueba ya con los datos de la EPA del 4º trimestre de 2007 que el desempleo está afectando especialmente a los inmigrantes marroquíes y rumanos. La tasa de actividad de los extranjeros a finales de 2007 era del 75,3%, notablemente más alta que la de los españoles,

situada en el 56,9%. También la tasa de ocupación de los extranjeros (66%) es superior a la de los españoles (52,4%). En lo que va de 2008 los extranjeros mantienen unas tasas de actividad y de ocupación muy altas, claramente superiores a las de la población autóctona. Pero también en el primer trimestre de 2008 la tasa de desempleo de los extranjeros era del 14,6%, muy superior a la de los españoles que se sitúa en el 8,7% de la población activa.

## MÓDULO 2: DERECHOS

### 1. DERECHOS HUMANOS

Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 afirma en su artículo 13 que toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado, y añade a continuación que “toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país”. Es decir, define claramente el derecho de toda persona a emigrar de su propio país, pero no añade que tenga derecho a ser recibida en otro. Establece el derecho a emigrar, pero no a inmigrar. Es una contradicción, pero no un descuido, porque no es posible que un país pueda ser obligado a aceptar cualquier proceso migratorio sin poder definir límites o regulaciones. Los derechos reconocidos por esta Declaración no tienen fuerza normativa, por lo que los Estados pueden eludir respetarlos y hacerlos cumplir, a pesar de haberlos ratificado.

Aparte de la Declaración Universal de Derechos Humanos, hay que citar como referencias principales en la legislación internacional referidas a la inmigración el Pacto Internacional sobre Derechos y Políticos (1966), y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales Civiles y Culturales (1966). En el ámbito de la Organización de las Naciones Unidas, tienen relevancia para el ámbito de la inmigración las siguientes Convenciones: la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (1951, con su Protocolo de 1967); la Convención sobre el Estatuto de los Apátridas (1954); la Convención Internacional para la eliminación de todas las formas de discriminación racial (1965); la Convención Internacional sobre la eliminación de todas las formas de discriminación (1979); la Convención Internacional contra la tortura y otros tratos o penas, inhumanas o degradantes (1984); la Convención Internacional sobre los derechos del Niño (1989); la Convención de las Naciones Unidas Contra la Delincuencia Organizada Transnacional conocida como Convención de Palermo (2001), y en particular a su Protocolo adicional para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente de mujeres y niños, que complementa dicha Convención; y el Convenio Internacional sobre la protección de todos los trabajadores migrantes y de sus familias (1990). Salvo éste último, todos han sido ratificados por España y publicados en el Boletín Oficial del Estado y, por tanto, forman parte de nuestro ordenamiento jurídico, de acuerdo con lo dispuesto por la Constitución Española.

Por otra parte, también la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) se refiere a los trabajadores extranjeros en numerosos Convenios, entre los que cabe destacar el Convenio nº 97, sobre trabajadores migrantes (1949, revisado en 1967).

La ONU, a través de su Comisión Mundial para las Migraciones Internacionales (CGMI), publicó en 2005 el ya citado informe sobre Migración y Desarrollo del que se extraen unas pautas de actuación concretas que deberían favorecer una gestión armonizada, efectiva y beneficiosa de las migraciones. En ellas, con carácter general se enfatiza la importancia de los movimientos migratorios como fenómeno

complejo y a gran escala, con un crecimiento cada vez mayor, lo que debe guiar políticas migratorias realistas. Se señalan a su vez los factores positivos de las migraciones: los migrantes son importantes agentes de desarrollo y responden a una cada vez más extendida circulación de competencias y capacidades. Para la potenciación de estos efectos positivos es necesaria una buena gestión basada en una adecuada coordinación de políticas que protejan los derechos de los migrantes, potencien su participación e integración y favorezcan su condición de vectores de desarrollo para los países de origen. Según afirma la CGMI “el principal obstáculo a la protección de los derechos de los migrantes no es la ausencia de leyes, sino la inobservancia de acuerdos y declaraciones que los Estados han aceptado libremente”, y en consecuencia recalca la obligación de todos los Estados, de origen, tránsito o destino, de proteger los derechos humanos de las personas que se encuentren en su territorio, independientemente de su situación administrativa y de establecer mecanismos de coordinación adecuados que permitan, a través de acuerdos multilaterales, disponer de un mayor número de recursos para hacer efectiva esta protección.

Finalmente, en dicha reunión Naciones Unidas emite las siguientes recomendaciones:

1. integrar el tema de la migración en las políticas de planificación y de desarrollo.
2. los países deben desarrollar políticas migratorias.
3. los intereses del sector privado deben ser incluidos en el debate sobre migración, dado que es el proveedor de trabajo, productos y servicios.
4. desarrollar mejores mecanismos para gestionar la oferta y demanda de mano de obra en el mercado de trabajo mundial.
5. Utilizar el potencial de codesarrollo que tienen las diásporas en sus países de origen.
6. Aumentar el conocimiento de los procesos migratorios regionales, como claves para la comprensión y la actuación de las migraciones a nivel internacional.
7. Un mejor conocimiento y entendimiento de la legislación en materia migratoria beneficia a los Estados y a los migrantes.

## **2. LEGISLACIÓN EUROPEA Y DE LA UNIÓN EUROPEA SOBRE INMIGRACIÓN E IGUALDAD DE TRATO.**

Ya en el ámbito geográfico europeo, hay que señalar el principal instrumento vinculado a la protección dispensada por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos es el Convenio Europeo para la Salvaguardia de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, firmado en Roma el 4 de noviembre de 1950, en cuyo Artículo 1. establece “la prohibición general de la discriminación alguna, especialmente por razones de sexo, raza, color, lengua, religión, opiniones políticas u otras, origen nacional o social, pertenencia a una minoría nacional, fortuna, nacimiento o cualquier otra situación”. Otros instrumentos de referencia obligada son la Carta Social Europea (1961), el Convenio relativo al Estatuto Jurídico del Trabajador Migrante (1977), y el Convenio del Consejo de Europa sobre Acciones

contra la Trata de Seres Humanos, aprobado el 6 de mayo de 2005 y que entrará en vigor una vez lo hayan ratificado diez Estados miembros.

En la Unión Europea, se pueden señalar los Acuerdos de Schengen (firmados en 1990), que son de carácter intergubernamental y se refieren a la supresión gradual de controles en las fronteras comunes, de manera que hoy ya se ha logrado la supresión de las fronteras interiores -permitiendo la libre circulación de personas, servicios y mercancías entre los 27 países miembros- y se trabaja en la impermeabilización de las fronteras exteriores de la UE. Tales Acuerdos, en vigor desde marzo de 1995, han sido ratificados por España, formando parte por tanto de nuestro ordenamiento jurídico.

El Tratado de la Unión Europea, conocido como de Maastrich, estableció desde su primera redacción en 1991 que los asuntos relacionados con la inmigración debían ser resueltos por acuerdos intergubernamentales. Posteriormente, el Tratado de Ámsterdam, que reforma el Tratado de Maastrich, entró en vigor 1999, estableciendo el fundamento jurídico para una política comunitaria en materia de inmigración y asilo, y adoptando los Acuerdos de Schengen.

En definitiva, Maastrich y Schengen han supuesto la ampliación y armonización de derechos de libre circulación, trabajo y residencia de los ciudadanos comunitarios, pero al tiempo representan la delimitación de los derechos de los ciudadanos extracomunitarios que residen en los países europeos, diferenciándolos claramente de los ciudadanos europeos.

En el Consejo Europeo de Jefes de Estado celebrado en Tampere (15 y 16 de Octubre de 1999) se concretan los objetivos de la política comunitaria en materia migratoria que fueron definidos en términos generales en el Tratado de Ámsterdam, y se van adoptando las grandes líneas de la política de inmigración europea, incluyendo cuestiones de carácter político, económico y social del hecho migratorio, además de considerarlo conjuntamente con las políticas de desarrollo y de codesarrollo hacia los países del Sur.

Los objetivos definidos en Tampere fueron reexaminados de nuevo en el Programa de La Haya en 2004, donde se trata de profundizar en la armonización legislativa de los países miembros desde un enfoque global, coherente y equilibrado, y se pone énfasis en la integración de los trabajadores inmigrantes legalmente establecidos.

Respecto a la igualdad de trato y no discriminación, en 2000 se elabora la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y el 20 de junio de 2000 el Consejo de la Unión Europea adopta la Directiva 2000/43/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico, la cual define el "principio de igualdad de trato" como la ausencia de toda discriminación, tanto directa como indirecta, basada en el origen racial o étnico. En el Glosario de este Manual figuran las definiciones de Discriminación Directa e Indirecta elaboradas por dicha Directiva.

También en el año 2000, el Consejo de la Unión Europea elabora la Directiva 2000/78/CE, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, cuyo objeto es “establecer un marco general para luchar contra la discriminación por motivos de religión o convicciones, de discapacidad, de edad o de orientación sexual en el ámbito del empleo y la ocupación” prohibiendo “en toda la Comunidad cualquier discriminación directa o indirecta”, la cual “se aplicará asimismo a los nacionales de terceros países”. En su Artículo 3.2 establece que “la presente Directiva no afectará a la diferencia de trato por motivos de nacionalidad y se entenderá sin perjuicio de las disposiciones y condiciones por las que se regula la entrada y residencia de nacionales de terceros países y de apátridas en el territorio de los Estados miembros y del trato que se derive de las situación jurídica de los nacionales de terceros países y de los apátridas.” Además viene a colación la Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea, vigente desde el 5 de octubre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.

En consonancia con estas normativas, el Consejo de la Unión Europea estableció en 2000 el Programa de Acción Comunitaria de Lucha contra la Discriminación (2001-2006), dotado con 100 millones de Euros. Posteriormente el Consejo de Europa ha aprobado un Fondo para la Integración con un importe de 825 millones de Euros para 2007-2013.

El 19 de noviembre de 2004 el Consejo Europeo y los Jefes de Estado de los países miembros aprobaron los “Principios Básicos Comunes para las políticas de integración de los inmigrantes en la Unión Europea”, en los que se define la integración como un “proceso bidireccional y dinámico” de ajuste mutuo por parte de todos los inmigrantes y residentes de los Estados miembros”, y continúa afirmando que la “integración implica el respeto de los valores básicos de la Unión Europea.” En nuestro caso, es el artículo primero de la Constitución Española el que define que “España se constituye en un Estado social y democrático de Derecho, que propugna como valores superiores de su ordenamiento jurídico la libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político”. Este precepto hay que leerlo en conjunción con lo dispuesto por el artículo 10.1, conforme al cual “la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respecto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.” Estos son, en definitiva, los elementos que configuran el marco de valores y normas básicas dentro del cual debe articularse ese proceso de mutua adaptación que es la integración de la población inmigrante en las sociedades de acogida.

Las líneas políticas sobre integración de la UE se refieren implícitamente a los inmigrantes legales, mientras que a quienes se encuentran en situación irregular dentro de las fronteras europeas les será aplicada **La Directiva de Retorno**, aprobada por el Parlamento Europeo el 18 de Junio del presente año con carácter vinculante para los Estados miembros. Esta Directiva responde al intento de la Unión Europea de establecer las bases para una política migratoria común, cuya filosofía legislativa y operativa ha optado por el enfoque securitario, es decir, por cerrar sus fronteras exteriores y controlar sus

poblaciones inmigrantes, especialmente a los inmigrantes irregulares. El objetivo de la nueva norma es armonizar los procedimientos que siguen los Estados miembros en la repatriación de inmigrantes irregulares (retorno, expulsión, prohibición de reingreso e internamiento), ya que en la actualidad cada país sigue los procedimientos y plazos que considera convenientes. En efecto, las posturas de algunos países que como Italia han decidido expulsar de su territorio a ciudadanos africanos e incluso comunitarios (rumanos, fundamentalmente) cuyo estilo de vida y trabajo no coincida con lo considerado formal/legal, junto con el reforzamiento de las fronteras nacionales para los inmigrantes extracomunitarios, han obligado a los distintos gobiernos a homogeneizar criterios y acordar procedimientos de manera que unos no puedan exportar el problema de los inmigrantes irregulares a sus países vecinos.

En definitiva, Europa por el momento carece de una política de inmigración común, y el grueso de la legislación en esta materia es totalmente distinto en cada país de la UE. En general, los principales países europeos pusieron en marcha en los años '90 la política de "inmigración cero", y en la actualidad la tendencia europea es a una política cada vez más restrictiva en materia de inmigración (cierre de fronteras, deportaciones, no aceptación de indocumentados, política selectiva de llamada, contratación en origen, reducción de programas y servicios de integración, sociales, de reagrupación familiar, etc.), criterio que se está homogeneizando entre los 27 países miembros.

### **3. LEGISLACIÓN ESPAÑOLA, POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE INTEGRACION.**

#### **3.1. Ámbitos legales**

El marco jurídico de la inmigración en España está configurado por un complejo entramado de normas jurídicas de ámbito internacional, comunitario europeo, nacional, autonómico y local, que por su extensión no es posible exponer aquí en su totalidad. Dada la extensión y complejidad de la legislación sobre el tema, en este apartado únicamente se van a esbozar cuáles son las normas más importantes de referencia que inciden en la inmigración y en la integración de la población inmigrada, desde la aclaración de que España, como no podría ser de otra manera, recepciona la legislación internacional y de la Unión Europea en materia migratoria y de derechos de los migrantes, y la incorpora en su ordenamiento jurídico.

En efecto, los tratados y convenciones internacionales, una vez firmados y ratificados por España y publicados en el Boletín Oficial del Estado, quedan incorporados a nuestro propio derecho interno, tal y como establece la Constitución Española (CE) en su Artículo 96.1: "los tratados internacionales válidamente celebrados, una vez publicados oficialmente en España, formarán parte del ordenamiento interno".



La Constitución Española es el punto de partida obligado, tanto para conocer el marco de derechos y obligaciones básicas de las personas inmigrantes en España, como para conocer la incidencia que el derecho comunitario europeo y los Tratados internacionales ratificados por España tienen en esta materia. A tenor de su Art. 13.1 “los extranjeros gozarán en España de las libertades públicas que garantiza el presente Título, en los términos que establezcan los tratados y la ley.” Esto significa que, en principio, los extranjeros tienen los mismos derechos fundamentales que los propios españoles, pero que la ley o los tratados internacionales pueden introducir diferencias en cuanto a su ejercicio.

En el ámbito nacional, la vigente Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, conocida como Ley de Extranjería, contiene la principal regulación de la inmigración. Han sido reformados algunos de sus artículos a través de las Leyes Orgánicas 8/2000 de 22 de diciembre, 11/2003 de 29 de septiembre, y 14/2003 de 20 de noviembre. En esta Ley Orgánica se regulan los derechos y libertades de los ciudadanos extranjeros, incluido el derecho a la reagrupación familiar y las garantías jurídicas; los requisitos para la entrada en territorio español y para la salida del mismo; las autorizaciones de estancia, residencia temporal, incluida la residencia por motivo de arraigo, razones humanitarias u otras circunstancias excepcionales, y la residencia permanente; los regímenes específicos de estudiantes, apátridas, indocumentados, refugiados y menores no acompañados; las autorizaciones para trabajar y el contingente anual de trabajadores extranjeros; las infracciones en materia de extranjería y su régimen sancionador; y la coordinación de los poderes públicos, que regulan las Oficinas de Extranjería, el Consejo Superior de Política de Inmigración, el Foro para la Integración Social de los Inmigrantes y el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia, además de establecer previsiones respecto de la observación permanente del fenómeno inmigratorio, la actuación de la Inspección de Trabajo destinada a comprobar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación de los trabajadores extranjeros, y el apoyo de los poderes públicos a las asociaciones de inmigrantes y organizaciones de apoyo a la inmigración.

La regulación contenida en esta Ley Orgánica se concreta y desarrolla a su vez a través de diversas normas reglamentarias. La principal es el propio Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, aprobado por Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, y que responde a la necesidad de trasponer Directivas Europeas a nuestra legislación nacional.

Existe también una copiosa jurisprudencia que los tribunales han ido elaborando en materia de extranjería, siendo de particular relevancia las sentencias en esta materia dictadas por el Tribunal Constitucional y el Tribunal Supremo.

En la línea de las legislaciones nacionales europeas y de la política establecida en los Acuerdos de Jefe de Estado y de gobierno de Tampere ya mencionados, la Ley de Extranjería tiende a la equiparación entre los derechos de los inmigrantes regulares respecto de los autóctonos, con la salvedad del derecho de participación pública (derecho a voto). Como consecuencia, los extranjeros que

residen legalmente son titulares de derechos sociales como la educación no obligatoria o de ayudas para la vivienda, así como otros derechos conectados con su condición de trabajadores. Por otra parte, esta Ley de Extranjería otorga consecuencias jurídicas al empadronamiento de un extranjero en un municipio, permitiendo disfrutar del derecho a asistencia sanitaria incluso a quienes están en el país de manera irregular. El empadronamiento municipal igualmente posibilita el acceso a la educación no universitaria y a otros servicios sociales básicos, en igualdad de condiciones que los nacionales. En la siguiente Tabla se destacan los principales derechos vigentes para los extranjeros e inmigrantes en diferente situación jurídico-administrativa.

**TABLA 9: PRINCIPALES DERECHOS RECONOCIDOS A LAS DIFERENTES SITUACIONES ADMINISTRATIVAS**

ARTICULOS Y DERECHOS	DERECHOS DE LOS EXTRANJEROS COMUNITARIOS	DERECHOS DE LOS INMIGRANTES REGULARES	DERECHOS DE LOS INMIGRANTES EMPADRONADOS	DERECHOS DE LOS INMIGRANTES IRREGULARES
Artº 3: derechos y libertades de los extranjeros				
Artº 6: derecho de voto municipal				
Artº 7: libertades de reunión y manifestación				
Artº 8: libertad de asociación				
Artº 11: libertad de sindicación y huelga				
Artº 12: derecho a la asistencia sanitaria				
Artº 12: derecho a asistencia jurídica gratuita				
Artº 14: derecho a la Seguridad Social y servicios sociales				
Artº 36: autorización para realizar actividades lucrativas				
Artº 10.2: derecho de acceso a la función pública en servicios no estratégicos o de seguridad (como contratado laboral en hospitales, escuelas, Correos, etc)				

Leyenda:  Derecho reconocido;  No derecho.

Como se aprecia, el **empadronamiento** es la llave para el acceso a numerosos derechos sociales, como el trabajo, escolarización, tarjeta sanitaria, nacionalización, etc. España es el único país de la UE que otorga servicios sanitarios y de escolarización básica a los inmigrantes sin papeles y a sus hijos (no incluye educación preescolar de 0 a 6 años, ni el bachillerato ni la formación profesional, según el artículo 9. Derecho a la educación, de la Ley Orgánica de Extranjería 8/2000).

En la actualidad el gobierno español está elaborando una reforma a la Ley de Extranjería, que incluya la normativa aprobada por el Parlamento Europeo el 18 de Junio de 2008 en la Directiva de Retorno.

En cuanto al **régimen de la nacionalidad** en España, es decir, lo referente a quién tiene la nacionalidad española y a los requisitos y procedimientos para que ciudadanos extranjeros puedan acceder a esta nacionalidad, se encuentran regulados en el Código Civil, que en esta materia ha sido reformado de manera sustancial por las Leyes 18/1990, de 17 de diciembre, y 36/2002, de 8 de octubre. España ha celebrado además Convenios sobre Doble Nacionalidad con Argentina, Bolivia, Chile, Costa Rica, Ecuador, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Perú y República Dominicana. En España se puede adquirir la nacionalidad por las dos vías posibles: si bien predomina el *lus sanguinis* (derecho de sangre, es decir, descendientes de españoles), como ocurre en general en el norte y centro de Europa, a diferencia de países como USA, Canadá Nueva Zelanda, Australia, Argentina y Brasil, por citar los principales, en los que la concesión de la nacionalidad a los inmigrantes se hace en base del *lus solis* (o derecho logrado por residir en el territorio del país).

### 3.2. Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (PECI, MTAS 2007)

En 2007 el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales aprobó el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración (PECI), que, elaborado con el concurso de los agente sociales e institucionales involucradas, recoge las líneas directrices de la política migratoria española, y reconoce los efectos beneficiosos de una regulación de los flujos migratorios acompañada de medidas necesarias para favorecer la plena integración de la población inmigrada en la sociedad española de acogida.

En el PECI se asume un concepto de **integración** de la población inmigrante basado en los “Principios Básicos Comunes para las políticas de integración de los inmigrantes en la Unión Europea” (2004), mencionados en el anterior apartado 2, y en los que se define la integración como “un proceso bidireccional y dinámico de ajuste mutuo por parte de todos los inmigrantes y residentes de los Estados miembros”, para continuar afirmando que “la integración implica el respeto de los valores básicos de la Unión Europea.” Esta formulación encierra tres ideas clave: en primer lugar, que la integración, más que un estado de cosas en un momento determinado, es un proceso social dinámico, prolongado en el tiempo, que tiene que ser continuamente reproducido y renovado; en segundo lugar, que la integración requiere un esfuerzo mutuo o bidireccional de adaptación a la nueva realidad, tanto por parte de la población inmigrada, como de la sociedad receptora; y en tercer lugar, que el marco dentro del cual ha de producirse este esfuerzo mutuo está delimitado por los valores básicos de la Unión Europea.

El objetivo central del PECI es contribuir a la construcción de una sociedad justa, inclusiva y cohesionada, en la que la convivencia de todos se desarrolle sobre valores y normas comunes, respetando la diversidad de las personas y de los grupos sociales. Para ello define un conjunto de

premisas, principios y objetivos. Su filosofía política se concreta en seis premisas y tres principios políticos inspiradores del conjunto del Plan y de cada una de las intervenciones en él previstas, que se indican a continuación. A su vez, estas premisas y principios se concretan en diez grandes objetivos de carácter general y en una serie de objetivos, programas y medidas más concretos, en cada uno de los sectores o áreas de intervención en las que cabe subdividir las políticas públicas de integración.

De las **seis premisas** que se establecen en el Plan, son de particular relevancia a nuestros efectos, las siguientes:

1ª. La concepción de la integración como **un proceso bidireccional**, de adaptación mutua que requiere la participación activa de todos los ciudadanos, inmigrantes y autóctonos, así como de las instituciones del país de acogida, y que busca la consecución de una sociedad inclusiva que garantice la plena participación económica, social, cultural y política de los inmigrantes en condiciones de igualdad de trato e igualdad de oportunidades. Este proceso bidireccional de acomodación requiere que las instituciones españolas y comunitarias se adapten para acoger a los ciudadanos, tanto en términos cuantitativos como cualitativos, y esto último implica la incorporación de pautas interculturales en cada una de las instituciones.

2ª. La convicción de que **la responsabilidad** del proceso de integración y de la gestión de la misma **debe ser compartida** por las distintas administraciones, los actores sociales, incluyendo a la población inmigrada, y el conjunto de la sociedad. Como ha señalado la Comisión Europea “la creación de un espíritu de integración es tarea del conjunto de la sociedad”.

Y la 5ª, que define la idea de que **las políticas de integración se dirigen a la ciudadanía en su conjunto**, y este principio de **universalidad** implica que las actuaciones públicas deben ir orientadas a promover y garantizar el acceso normalizado de la población inmigrada a los servicios públicos y privados de carácter general.

**Los tres principios políticos** que orientan el conjunto del Plan Estratégico y todas sus actuaciones son:

1º. El principio de **igualdad y no discriminación**, que implica la equiparación de derechos y obligaciones de la población inmigrada y autóctona, dentro del marco de los valores constitucionales básicos. La igualdad de trato y de oportunidades es una condición imprescindible para la cohesión social, y evita que puedan existir en un mismo territorio ciudadanos de primera y ciudadanos de segunda categoría.

2º. El principio de **ciudadanía**, que implica el reconocimiento de la plena participación cívica, social, económica, cultural y política de los ciudadanos y ciudadanas inmigrantes.

3º. El principio de **interculturalidad**, como mecanismo de interacción entre las personas de distintos orígenes y culturas, dentro de la valoración y el respeto de la diversidad cultural, que es uno de los valores y riquezas inherentes al pluralismo español y europeo.

**Los diez objetivos generales** que establece el Plan Estratégico consisten en:

1. Garantizar el pleno ejercicio de los derechos civiles, sociales, económicos, culturales y políticos de los inmigrantes.
2. Adecuar las políticas públicas, especialmente la educación, el empleo, los servicios sociales, la salud y la vivienda, a las nuevas necesidades que origina la presencia de inmigrantes.
3. Garantizar el acceso de los inmigrantes a los servicios públicos, especialmente la educación, el empleo, los servicios sociales, la salud y la vivienda, en igualdad de condiciones con la población autóctona.
4. Establecer un sistema de acogida a los nuevos inmigrantes y a los que se encuentren en situación de especial vulnerabilidad, hasta que se hallen en condiciones de acceder a los servicios públicos generales.
5. Fomentar entre los inmigrantes el conocimiento y el respeto de los valores comunes de la Unión Europea, de los derechos y las obligaciones de los residentes en España, de las lenguas oficiales y de las normas sociales de convivencia de la sociedad española.
6. Luchar contra las diversas manifestaciones de la discriminación, el racismo y la xenofobia en todos los campos de la vida social, tanto en el ámbito público como en el privado.
7. Introducir la perspectiva de género tanto en lo relativo a la elaboración de políticas de integración, como a su aplicación.
8. Fomentar políticas y experiencias de codesarrollo con los países de origen de la inmigración.
9. Favorecer la comprensión por parte de la sociedad española del fenómeno migratorio, mejorar la convivencia intercultural, valorando la diversidad y fomentando valores de tolerancia, y apoyar el mantenimiento y conocimiento de las culturas de origen de los inmigrantes.
10. Impulsar la adopción de políticas públicas y medidas por parte de las distintas Administraciones Públicas y de la sociedad civil que fomenten la integración de los inmigrantes y la cooperación.

Además, el PECEI recomienda actuaciones detalladas en las siguientes áreas de intervención: Acogida, Educación, Empleo, Vivienda, Salud, Infancia y Juventud, Igualdad de trato, Servicios Sociales, Mujer, Participación, Sensibilización, y Codesarrollo.

En definitiva, el Plan Estratégico de Ciudadanía e Integración es un marco orientativo-político de gran utilidad para todos los agentes sociales e institucionales, públicos y privados, que tienen responsabilidad y competencia en materia de inmigración, y al tiempo constituye una valiosa referencia para todos los ciudadanos que estamos llamados a contribuir, cada uno desde nuestro ámbito social y laboral de actuación, a facilitar la integración de la población inmigrante, y con ello contribuir a la construcción de una sociedad más cohesionada, justa e igualitaria, donde todos los ciudadanos que viven en España sean iguales en derechos, deberes y oportunidades, independientemente del lugar en el que hayan nacido. En la página web del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ([www.mtas.es](http://www.mtas.es)) está disponible el PECEI para quien quiera conocerlo íntegramente.

En estos tiempos de crisis económica, cuando se reduce el empleo y empieza a considerarse excedentaria la mano de obra extranjera, desde las políticas públicas se quiere facilitar la repatriación de los inmigrantes “sin papeles”, al tiempo que se estimula el retorno de inmigrantes que están desempleados, y, paralelamente, algunos gobiernos de países de origen están haciendo llamadas al regreso de parte de sus emigrantes para contribuir al desarrollo nacional (ej. Rumanía, Ecuador). En el caso de España, desde 2003 al 31 de diciembre de 2007, un total de 4.850 personas se beneficiaron del **Programa de Retorno Voluntario** puesto en marcha por el MTAS y destinado a facilitar el retorno de inmigrantes en situación de vulnerabilidad social, y gestionado por los servicios sociales de los ayuntamientos y ciertas ONGs (Organización Internacional para las Migraciones, MPDL, Rescate, ACCEM, etc.), habiendo regresado en su mayor parte latinoamericanos (bolivianos, ecuatorianos, argentinos, brasileños y uruguayos).

Este **Plan de Retorno Voluntario**, puesto en marcha para incentivar el retorno voluntario de inmigrantes en paro, se suma al ya existente previamente, pero en la actualidad está más dirigido a inmigrantes desempleados provenientes de 19 países con los que España tiene convenios en materia de Seguridad Social (Marruecos, Túnez, Rusia, Ucrania, Ecuador, Perú, Colombia, Argentina, República Dominicana, Uruguay, Brasil, Venezuela, Chile, Paraguay, México, Filipinas, Estados Unidos, Canadá y Australia), contempla el pago de las prestaciones de desempleo a que se tiene derecho, desembolsables en dos pagos (el 40% antes de salir de España, y el 60% restante en su país de origen), a cambio de perder su permiso de residencia y trabajo y no regresar a España en al menos 3 años. En lo que va de año se han incrementado muy considerablemente las solicitudes de retorno voluntario de inmigrantes que están siendo afectados por la crisis económica, fundamentalmente latinoamericanos, habiéndose superado ya las 1.900 solicitudes de retorno voluntario acogidos a dicho Plan. No obstante, según las asociaciones de inmigrantes, no parece que éste vaya a ser acogido de una manera masiva por los inmigrantes en dificultades, a pesar de que una parte creciente de ellos están recurriendo a la

beneficencia para cubrir incluso sus necesidades alimenticias diarias, siendo atendidos por Cáritas, Cruz Roja Española, etc.

### 3.3. Planes de Integración de Comunidades Autónomas y Ayuntamientos

Mientras que el Estado central conserva en exclusiva la competencia sobre la calificación de la situación jurídico-administrativa del inmigrante, la prestación de servicios públicos necesariamente vinculada a ese estatus jurídico-administrativo compete a las Comunidades Autónomas y a los Ayuntamientos. En este sentido, la mayoría de las Comunidades Autónomas ha elaborado y puesto en marcha planes orientados a la integración de las personas inmigrantes que residen en sus respectivos territorios, conscientes de que es este nivel de la Administración el que tiene el mandato de llevar a la práctica las orientaciones contenidas en el PECEI, disponiendo de competencias y recursos para hacer efectiva la perseguida integración de la población inmigrante.

Los objetivos de estos planes regionales apuntan a la construcción de una sociedad cohesionada que se caracterice por la convivencia pacífica, en la que los inmigrantes estén plenamente integrados en base al reconocimiento de la igualdad de derechos y el respeto a la diversidad cultural. En la Tabla 10 se recogen los Planes de las CCAA que están incluidos en sus respectivas páginas web hasta el momento.

**Los principios** generalmente compartidos por dichos Planes, aunque a veces sean definidos de manera distinta y con algunas ambigüedades, son los sintetizados del modo siguiente:

- ✚ La igualdad, entendida como equiparación de derechos, deberes y oportunidades de los inmigrantes en relación con los autóctonos.
- ✚ La integralidad, esto es, el tratamiento integrado del conjunto de aspectos y campos que pueden afectar a la integración de los inmigrantes.
- ✚ La transversalidad, entendida como la adopción de un enfoque multidimensional de la integración social, que debe ser perseguida por todas las políticas públicas sectoriales.
- ✚ La normalización, es decir la inclusión de los inmigrantes en los sistemas generales de servicios que el Estado de bienestar presta a la ciudadanía.
- ✚ La interculturalidad, definida de distintas maneras, pero que implica la consideración de la diversidad cultural dentro de las políticas públicas.
- ✚ La coordinación, *modus operandi* imprescindible en el trabajo entre los distintos niveles administrativos, y de éstos con el resto de la sociedad, para evitar la duplicidad de recursos y actuaciones, y para utilizar de un modo más eficiente los existentes y lograr así una actuación integral.
- ✚ La participación social, para fomentar la implicación activa y responsable de toda la sociedad.
- ✚ La responsabilidad pública y corresponsabilidad, siendo la administración la principal responsable de impulsar el plan y el cumplimiento de sus objetivos, pero trabajando desde el

convencimiento de que el logro de los mismos es una responsabilidad compartida entre poderes públicos y agentes privados y sociales, junto con todos los ciudadanos, sean autóctonos o inmigrados.

**TABLA 10: PLANES AUTONÓMICOS DE INTEGRACION DE LA POBLACION INMIGRANTE**

COMUNIDAD AUTONOMA	PLAN DE INTEGRACION
Andalucía	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ I Plan Integral para la Inmigración en Andalucía 2001-2004.</li> <li>✚ II Plan Integral para la Inmigración en Andalucía 2006-2009.</li> </ul>
Aragón	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Integral para la Inmigración 2004-2007.</li> </ul>
Galicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan de actuación de la Xunta de Galicia con el colectivo de inmigrantes: acciones concretas.</li> </ul>
Islas Baleares	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ I Plan Integral de atención a la inmigración de las Illes Balears 2001-2004.</li> <li>✚ II Plan Integral de atención a las personas inmigrantes de las Illes Balears 2005-2007.</li> </ul>
Canarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Canario para la Inmigración 2002-2004.</li> <li>✚ II Plan Canario para la Inmigración 2005-2007.</li> </ul>
Cantabria	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan de Interculturalidad 2005.</li> </ul>
Castilla y León	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Integral de Inmigración en Castilla y León 2005-2009.</li> </ul>
Castilla-La Mancha	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Regional para la Integración Laboral de Inmigrantes en Castilla-La Mancha.</li> </ul>
Cataluña	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ I Pla interdepartamental d'immigració 1993-2000.</li> <li>✚ II Pla interdepartamental d'immigració 2001-2004.</li> <li>✚ Pla de ciudadanía i immigració 2005-2008.</li> </ul>
Extremadura	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Integral de Inmigración.</li> </ul>
Madrid	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid 2001-2003.</li> <li>✚ II Plan Regional para la Inmigración de la Comunidad de Madrid 2006-2008.</li> </ul>
Murcia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan para la Integración Social de los Inmigrantes en la Región de Murcia 2002-2004.</li> <li>✚ II Plan de Integración Social de las Personas Inmigrantes en la Región de Murcia 2006- 2009.</li> </ul>
Navarra	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan para la Integración Social de la Población Inmigrante de Navarra 2002-2006.</li> </ul>
País Vasco	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Vasco de Inmigración 2003-2005</li> </ul>
Valencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan Valenciano de la Inmigración</li> </ul>
Extremadura	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Plan de Acción de la Comunidad Autónoma de Extremadura para la Acogida y la Integración de Inmigrantes</li> </ul>
La Rioja	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ I Plan Integral de Inmigración de La Rioja 2004-2007</li> </ul>

Por su parte, el papel de los Ayuntamientos españoles en la acogida e integración de los inmigrantes ha venido siendo fundamental desde que comenzó a haber una presencia significativa de población no nativa en algunas comarcas españolas a mediados de los años ochenta del pasado siglo. Esta temprana respuesta es consecuencia de que muchas de las necesidades y demandas de los inmigrantes se producen en el nivel municipal, por ser la administración pública más próxima al ciudadano. Muchos Ayuntamientos, grandes, medianos e incluso pequeños, rurales y urbanos, gobernados por partidos de distintos signo político, han llevado a cabo actuaciones orientadas a proporcionar servicios a los nuevos vecinos que llegaban a residir en su territorio. En la mayoría de los



casos intentando incorporar a esta población inmigrante a los servicios generales del municipio y contribuyendo a solucionar problemas de acogida y de alojamiento, por ejemplo, en el caso de los temporeros agrarios. En algunos Ayuntamientos esas actuaciones se han plasmado en planes de integración que, bajo distintas denominaciones, han orientado y sistematizado la actuación municipal ante los desafíos y retos que les planteaba la presencia de inmigrantes, siendo pionero en este sentido el Ayuntamiento de Valencia (I Plan Municipal para la Integración de la Inmigración en Valencia, 2002). El Ayuntamiento de Madrid presentó en 2005 su “Plan Madrid de Convivencia Social e Intercultural: Madrid Convive”. La Federación Española de Municipios y Provincias dispone de una base de datos en la que están registrados los municipios de más de 20.000 habitantes que disponen de un plan de integración.

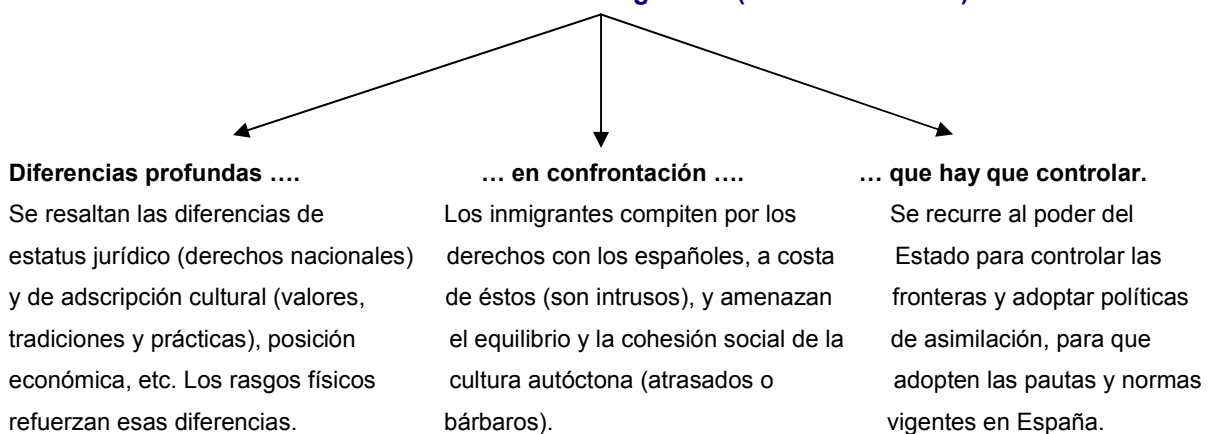
## MÓDULO 3: SOBRE LA DIVERSIDAD HUMANA Y LOS DISTINTOS MODELOS DE CONVIVENCIA ENTRE CULTURAS

### 1. RELACIONES Y MODELOS CLASICOS DE INSERCIÓN DE LAS POBLACIONES INMIGRADAS EN LAS SOCIEDADES DE ACOGIDA.

En este punto, consideramos conveniente aludir a las dos grandes lógicas de convivencia posibles que cabe definir en cuanto a la relación de las sociedades autóctonas de acogida con las poblaciones de inmigrantes: la primera, excluyente, da lugar al rechazo y la discriminación; y la segunda, igualitaria, propugna una convivencia intercultural entre quienes son formalmente diferentes sobre una base esencialmente común. Ambas están representadas en los dos esquemas que siguen:

#### ESQUEMA 1: LOGICA DISCRIMINATORIA EN LA RELACION CON LOS INMIGRANTES

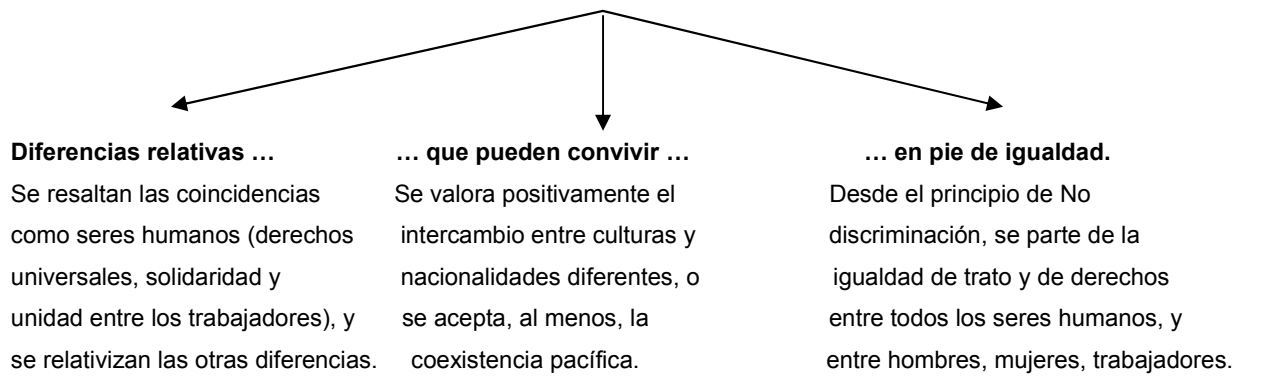
##### Discriminación de los inmigrantes (“nuevo racismo”)



**La lógica de la discriminación**, da lugar a un modelo de relaciones caracterizado por la confrontación y la exclusión, donde se radicalizan las diferencias irreconciliables, y desemboca en la incompatibilidad de las esencias o principios (culturales, religiosos) de los distintos grupos sociales, al punto de considerarlos intocables, inamovibles, por ser definitorios de su propia identidad social-cultural.

Se basa en discursos del integrísimos, que pueden alojarse tanto en la sociedad mayoritaria de acogida, como en los grupos minoritarios de las comunidades inmigrantes:

- . En la mayoría autóctona el principio básico de lo admisible, de la pertenencia común, es la modernidad. Surge la posición de “intolerancia modernizadora” contra otras culturas que se consideran atrasadas o inferiores, de manera que sus miembros deben asimilarse a la superior civilización occidental, o quienes se resistan serán segregados.
- . En las minorías inmigrantes, el principio de identidad y pertenencia puede ser la etnia, la cultura o la religión. La preservación de la identidad de origen en un ambiente hostil puede suponer la reclusión de la comunidad en un gueto, al tiempo que el disidente que se transcultura es excluido por considerarle un disgregador de la comunidad de origen.

**ESQUEMA 2: LOGICA INTERCULTURAL EN LA RELACION CON LOS INMIGRANTES****Convivencia igualitaria (“interculturalidad”)**

**La lógica de la convivencia**, basada en un modelo de relaciones caracterizado por la negociación intercultural, plantea la compatibilidad entre posiciones distintas, que dará como resultado acuerdos negociados, sean puntuales o generales.

Este modelo de convivencia respetuoso con la pluralidad en igualdad se asienta en la legitimidad tanto del ciudadano autóctono como del recién llegado, por tener inherentes ambos una serie de derechos fundamentales y comunes que están reconocidos y protegidos por el Estado y la sociedad, como veíamos en el Módulo 2. Mientras que la discriminación de los inmigrantes supone resaltar lo “diferente” de este colectivo frente a la población autóctona -que se constituye así en el grupo discriminante-, este discurso igualitario relativiza las diferencias y resalta lo que de común tenemos todas las personas, como base para una convivencia pacífica y un intercambio enriquecedor entre seres humanos.

Esta perspectiva intercultural supone, frente a otras perspectivas como la asimilación, la marginación o la confrontación: por un lado, un componente activo de búsqueda del encuentro cultural en igualdad; por otro, una valoración positiva de este encuentro, y sobre todo, una visión crítica de las culturas que intenta dejar a un lado tanto el paternalismo como la concepción jerárquica de la relación entre las culturas.

- . La sociedad mayoritaria de acogida puede decantarse por imponer la subordinación de las minorías inmigradas lo cual producirá la victimización del inmigrante, o por exaltar la solidaridad sin condiciones hacia los inmigrantes, renunciando a una revisión crítica de ciertas pautas culturales que atentan contra derechos o valores básicos de la sociedad de acogida. Esto último puede dar lugar a un rechazo mayoritario por parte de la sociedad de acogida.
- . En las minorías migrantes se ha observado un proceso de cambio en la primera generación, sea por gusto o con reticencias, mientras que la segunda generación se muestra más partidaria del proceso de cambio. Esta adaptación de la segunda generación a la sociedad de acogida implica una doble negociación: con la primera generación, sus progenitores, que en mayor o menor medida intenta imponer el mantenimiento de sus normas culturales de origen, aún sabiendo que

no es posible conservarlas inmutables; y, por otro lado, con el entorno externo, la sociedad de acogida, que exige una transformación más radical y rápida que lo que puede ser, a riesgo de la pérdida de la identidad cultural que no puede sino llegar a ser mestiza

Como manifestación de esta perspectiva intercultural, baste señalar que cada vez más inmigrantes orientan su vida hacia dos o más sociedades, desarrollando conciencias e identidades transnacionales, sobre todo las segundas y terceras generaciones, de manera que incorporan y viven simultáneamente referencias culturales de varias culturas originarias, al menos la de la sociedad de acogida y la de origen. En consecuencia, surgen dobles lealtades a dos Estados nacionales (al de origen por nacimiento e identidad étnico-cultural-familiar; y al de acogida a cambio de derechos, oportunidades y servicios), rompiéndose así la antigua, unívoca y excluyente identidad y pertenencia a un solo Estado-nación. La facilidad, potencia y accesibilidad de las redes de comunicación (e-mail, telefonía, transporte aéreo, etc), es decir su democratización, trasciende las fronteras nacionales y potencia estas identidades múltiples y transnacionales.

En cuanto a los considerados modelos clásicos de integración social de las minorías étnico-culturales existentes en un territorio dado, las sociedades de acogida o las mayorías dominantes en una sociedad determinada pueden desarrollar diversas políticas, más o menos planificadas o sistemáticas. Así, la dinámica de los acontecimientos ocurridos en los distintos países europeos tras la Segunda Guerra Mundial en materia de inmigración permite distinguir varios modelos de integración de la población inmigrante por parte de los distintos países receptores, destacando:

- **El modelo republicano francés, asimilacionista:** toma los valores de su Revolución Francesa de 1789 en base a los cuales todos los hombres pueden hacerse ciudadanos y ser titulares de los mismos derechos. Pero para lograr esa igualdad es necesario unificar o anular las diferencias étnicas, religiosas, lingüísticas de origen, de manera que todos los inmigrantes procedentes de sus ex colonias sean franceses en igualdad con los ciudadanos nacidos en Francia. No admite la existencia de las minorías, y busca la homogenización en la identidad francesa como base para la integración, la cual se ha de conseguir a través de la asimilación individual (pérdida de la identidad cultural propia, renuncia a la cultura de origen). En términos generales, y después de varias décadas de experiencia, puede concluirse que se ha producido una asimilación no tan exitosa, ya que la integración real e igualitaria de los ciudadanos de origen no francés no se ha logrado plenamente.
- **El modelo inglés, multicultural:** parte de la idea del imperio inglés (Commonwealth, siglos XIX y XX) pluralista y social. Reconoce la especificidad de cada grupo minoritario, y admite su legitimidad, concediéndole un lugar en el orden político y su derecho a recibir apoyos públicos para no disgregarse socialmente. Propugna la inserción a través de los grupos intermedios y de su participación en la vida cívica. Su política de integración multicultural puede originar y

reforzar el surgimiento de guetos étnico-culturales, y dar lugar a la existencia de una coexistencia paralela, sin mezcla ni apenas contacto de los distintos grupos minoritarios (juntos pero no revueltos). Así llegó a reconocerlo el Informe Cattle, elaborado por el Parlamento Inglés en 2001, en el que se constataba la existencia de comunidades sin metas comunes, es decir de “sociedades paralelas” que dan lugar a una coexistencia urbana en perfecto aislamiento mutuo, sin mecanismos de comunicación y vertebración eficaces, y sin una identificación con la ciudad de acogida por parte de los inmigrantes.

- **El modelo alemán, trabajadores huéspedes/invitados:** aspira a encajar temporalmente a los trabajadores inmigrantes llegados tras la Segunda Guerra Mundial para ayudar a su reconstrucción, basándose en el mito del futuro retorno de los extranjeros a sus países de origen. Consecuentemente, no se desarrollan políticas de integración, a pesar de lo cual la gran mayoría de los inmigrantes se quedaron a vivir en Alemania, conservando sus culturas e idiomas originarios, incluso en las segundas y terceras generaciones (ej. ciudadanos de origen turco). En la actualidad el centro del debate y prerrequisito para la integración es que aprendan alemán.
- **El modelo holandés, intercultural:** respeto a la cultura de origen, y fomento de la participación con igualdad de derechos. Es similar al desarrollado por Estados Unidos, Canadá y Australia, con la diferencia de que estos países llevaron a cabo una activa política de atracción de población europea para poblar y crear las respectivas naciones, mientras que Holanda ha acogido fundamentalmente a inmigrantes procedentes de sus ex colonias, aunque también a población turca y de otros países.

Por su parte, otros países no europeos también pusieron en marcha diversas políticas inmigratorias en los últimos siglos, sobresaliendo:

- **El modelo estadounidense (multirracial desde el siglo XVIII):** políticas de atracción de población europea para poblar tierras y crear la nación. Inserción legal plena y total (con excepción, en la génesis del país, de los esclavos negros), e igualdad formal de derechos, junto a una discriminación económica, social y cultural de las minorías negras y, posteriormente, latinoamericanas. En compensación, existen políticas activas de discriminación positiva destinadas a favorecer a estas minorías en situación de necesidad. Algunos países latinoamericanos del Cono Sur (Argentina, Uruguay y Chile) desarrollaron similares políticas de atracción poblacional europea desde 1925 con la misma finalidad demográfica.

## 2. LA SITUACION ACTUAL EN LAS SOCIEDADES EUROPEAS

Como hemos visto anteriormente, cada país desarrolla su propia legislación y programas en materia de inmigración, y al día de hoy no hay una reflexión sistemática común en el seno de la Unión Europea, ni tampoco una política comunitaria ni leyes comunes al respecto, a pesar de que los gobiernos europeos se empezaron a plantear a mediados de los años '80 del pasado siglo cómo “integrar” a los millones de inmigrantes que ya residían en sus países, y comenzaron a diseñar políticas al respecto.

En el ámbito de la **Unión Europea** se realizó en 1988 la primera encuesta común sobre la actitud de los ciudadanos ante los problemas de racismo, intolerancia y xenofobia. Además cada año se realiza el Eurobarómetro que en 1999 (nº 47) fue específico sobre el racismo y la xenofobia coincidiendo con el Año Europeo contra el Racismo. En él se identificaron básicamente tres tipos de actitudes ante las minorías étnicas: tolerante, ambivalente e intolerante. En el año 2000 España aparece en el tercer puesto de países más tolerantes de la Unión Europea, y en 2001 España figura como el país más tolerante de los europeos, tal y como se refleja en la Tabla 11 que sigue a continuación.

**TABLA 11: ACTITUD EN EUROPA ANTE LAS MINORÍAS ÉTNICAS, EN 2001**

	<b>TOLERANTES</b>	<b>AMBIVALENTES</b>	<b>INTOLERANTES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>ESPAÑA</b>	77 %	18 %	4 %	<b>100 %</b>
<b>ALEMANIA</b>	53 %	29 %	18 %	<b>100 %</b>
<b>FRANCIA</b>	55 %	16 %	19 %	<b>100 %</b>
<b>FINLANDIA</b>	71 %	21 %	8 %	<b>100 %</b>
<b>SUECIA</b>	76 %	15 %	9 %	<b>100 %</b>
<b>REINO UNIDO</b>	58 %	27 %	15 %	<b>100 %</b>

FUENTE: Observatorio Europeo contra el Racismo y la Xenofobia.

Inmediatamente después el tema de la inmigración se vuelve candente en los medios de comunicación españoles, se incrementa bruscamente el número de inmigrantes –legales e irregulares-, y hay una intensa actividad política, normativa y de los partidos políticos sobre el tema. La consecuencia es que se modifican aquellas posturas de tolerancia de la sociedad española, y en cuatro años los reacios hacia la inmigración pasaron de ser uno de cada diez en el año 2000 (8%), a uno de cada tres en el 2004 (32%), superando a los ambivalentes (29%) y aproximándose a los intolerantes (39%), según datos de la investigación realizada por María Angeles Cea “*La activación de la xenofobia en España*” en 2004. En otras palabras: la imagen de tolerancia de la España del año 2000 se derrumbó como un castillo de naipes.

Y estas posiciones se han endurecido en los últimos años y meses, tal y como refleja el Eurobarómetro Especial sobre “*La Discriminación en la Unión Europea*”, realizado en distintos países europeos en enero de 2007, estudio en el que destaca el dato de que en España la discriminación más

extendida lo es por motivos étnicos, por encima de la media europea, siendo además el tipo de discriminación que más ha aumentado respecto a datos de cinco años atrás.

Veamos a continuación, con cierto detalle, la situación actual en España.

### 3. RELACIONES ENTRE AUTÓCTONOS E INMIGRANTES EN LA ESPAÑA CONTEMPORANEA

En nuestro caso, y partiendo de que con la España de la Autonomías se reconoce a España como un país cultural, política, lingüística y administrativamente plural, el modelo de integración español, llamado también no-modelo, no se asemeja al francés ni al inglés, estando más cercano al holandés o al estadounidense que quedaron esbozados en páginas anteriores. Reconoce la igualdad de derechos y deberes de los inmigrantes, se cimenta en la aceptación de un marco de valores europeos comunes, y elude la discriminación positiva mediante políticas o servicios que favorezcan a la población inmigrante en comparación con la autóctona. El Estado central tiene la competencia legislativa y presupuestaria en materia de inmigración (política de seguridad, de interior y de integración), mientras que las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos proveen de servicios a la población inmigrante como hacen con la autóctona (educación, sanidad, vivienda, servicios sociales, etc.).

Refiriéndonos a las preferencias de la sociedad española sobre la conveniencia de uno u otro modelo de integración de los inmigrantes en el conjunto de la sociedad, los datos de la Tabla 11 indican que la mayoría de la sociedad española prefiere impulsar un estilo de integración de los inmigrantes de tipo intercultural, que respete sus señas de identidad culturales y lingüísticas, sin exigirles que renuncien a ellas para su integración en la sociedad española de acogida. No llegan a uno de cada cuatro los españoles que pretenderían asimilar a los inmigrantes por la vía de hacerles olvidar sus raíces culturales e idiomáticas.

**TABLA 11: ASIMILACIONISMO VS. INTERCULTURALIDAD**

	<b>AÑO 2006</b>
Aunque se queden a vivir en España y aprendan nuestra lengua y nuestras costumbres, es bueno que los inmigrantes mantengan también su lengua y sus costumbres	71,7 %
Si los inmigrantes desean permanecer en España, deben olvidar sus costumbres, aprender el idioma y aceptar las costumbres españolas	22,4 %
N/S, N/C	5,9 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: Elaboración propia en base a encuesta del CIS de septiembre de 2006.

Además de conocer las preferencias de los españoles sobre el modelo de integración social de las minorías inmigradas, resulta interesante ver cómo han evolucionado las opiniones de los españoles

sobre las restricciones o permisividad ante la entrada de trabajadores inmigrante, lo que queda reflejado en la serie histórica del año 1993 al 2006 recogida en la Tabla 12. Constatamos que las posiciones extremas (“permitir la entrada a todos” y “prohibirla del todo”) han ido perdiendo posiciones, al punto que se han reducido a la mitad de quienes las mantenían en 1993. Por el contrario, la postura moderada ha ido extendiéndose, síntoma de una mayor normalización de las posturas. Una inmensa mayoría del 85% de los españoles está de acuerdo en permitir la entrada sólo a aquellos que tengan un contrato de trabajo. Es claro que la gran mayoría de los españoles son partidarios de la entrada de inmigrantes en la medida que lo demanda el mercado laboral.

**TABLA 12: EVOLUCION DE LA ACTITUD ANTE LA ENTRADA DE TRABAJADORES INMIGRANTES**

	1993	1996	2000	2004	2006
<b>ENTRADA SIN OBSTACULO</b>	15,0	20,1	19,7	7,2	6,8
<b>SOLO CON CONTRATO</b>	59,6	62,9	64,7	85,0	84,7
<b>PROHIBIRLA DEL TODO</b>	13,2	8,7	7,6	3,6	6,0
<b>N/S, N/C</b>	--	--	--	4,2	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: CIS estudios de 1993 a 2006.

En la actualidad, la población inmigrante supone el 11,3% del conjunto de población a nivel estatal, pero, no obstante, la percepción relativa de la densidad de inmigrantes en la sociedad está sobredimensionada, inducida principalmente por la presencia diaria del tema en los medios de comunicación, entre otras razones. En efecto, en torno al 80% de los españoles creen que el porcentaje de inmigrantes que hay en España es superior al real, tal y como se aprecia en los datos de la Tabla 13.

**TABLA 13: PERCEPCION DE CANTIDAD DE INMIGRANTES POR CADA 100 HABITANTES, 2007**

	%
Menos de 10 por cada 100	15,9
De 10-19 de cada 100	20,5
De 20-19	13,1
De 30-39	8,0
De 40-49	4,2
50% o más personas de cada 100	6,6
N/S, N/C	31,6
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

FUENTE: “Actitudes ante la discriminación por origen racial o étnico”, CIS septiembre de 2007 (estudio nº 2.731)

Es importante conocer cómo percibe la población española a los inmigrantes. En la siguiente Tabla 14 se aprecia cuál ha sido la evolución de tres parámetros referidos a la población inmigrante a lo largo de los últimos 15 años: por un lado, las consideraciones sociales sobre la cuantía de los inmigrantes residentes en España; por otro lado los porcentajes de extranjeros con permiso de residencia en el país; y además los porcentajes de población de ciudadanos contrarios a la inmigración.



La opinión de que “son demasiados” los inmigrantes residentes en España ha ido extendiéndose paulatinamente en la sociedad, y lo ha hecho de forma paralela al crecimiento real del porcentaje de inmigrantes que residen legalmente. Parece que la creciente presencia de inmigrantes aminora la capacidad receptiva de la sociedad española ante la inmigración. Así lo refleja la proporción de personas reacias a la inmigración, que el año pasado era superior a un tercio del conjunto de la sociedad, habiéndose multiplicado casi por cinco respecto al dato más bajo de 1996.

**TABLA 14: EVOLUCION DE LA CAPACIDAD RECEPTIVA DE LA INMIGRACION POR LA SOCIEDAD ESPAÑOLA**

AÑO	SON DEMASIADOS O EXCESIVO EL NÚMERO DE INMIGRANTES (%)	% DE POBLACION EXTRANJERA CON PERMISO DE RESIDENCIA	% DE REACIOS A LA INMIGRACION
1993	45 %	1,1 %	31 %
1995	38 %	1,3 %	17 %
1996	34 %	1,3 %	8 %
2000	36 %	2,2 %	10 %
2001	47 %	2,7 %	19 %
2002	58 %	3,1 %	28 %
2003	52 %	3,8 %	30 %
2004	58 %	4,5 %	32 %
2005	62 %	6,2 %	31 %
2007	69 %	8,8 %	37 %

FUENTE: Elaboración propia en base a datos del estudio “Evolución del racismo y la xenofobia en España”, M<sup>a</sup> Angeles Cea D’Ancona, Marzo 2008.

Las Encuestas del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) ofrecen una visión de la evolución de la percepción de la inmigración como problema por parte de los españoles, a lo largo de toda la presente década.

**TABLA 15: EVOLUCION DE LA PERCEPCION DE LOS ESPAÑOLES SOBRE LA INMIGRACION**

	PRINCIPALES PROBLEMAS QUE EXISTEN EN LA ACTUALIDAD EN ESPAÑA (%)									LE AFECTA A UD. (%)	
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008 JULIO	2000	2008 JULIO
Terrorismo	77,0	62,3	43,8	39,7	55,1	26,6	27,1	44,1	20,3	25,9	4,4
Paro	59,9	62,9	61,0	57,9	53,8	46,6	42,1	36,5	56,1	31,9	26,4
Vivienda	2,9	3,7	7,3	17,3	15,6	16,7	29,7	36,7	21,5	4,2	18,6
<b>Inmigración</b>	<b>9,9</b>	<b>9,3</b>	<b>12,0</b>	<b>13,9</b>	<b>17,8</b>	<b>28,0</b>	<b>38,3</b>	<b>31,3</b>	<b>27,9</b>	<b>3,4</b>	<b>7,9</b>
Problemas económicos	11,7	10,5	10,9	11,7	11,1	16,7	15,5	16,5	59,9	15,7	53,2
Inseguridad	9,4	14,2	17,0	21,4	17,7	21,5	21,1	13,5	10,0	7,9	8,3
Drogas	15,2	15,4	9,4	10,9	10,0	6,5	6,3	4,8	2,3	4,8	0,9

FUENTE: Barómetros del CIS años 2000 a 2008, en [www.cis.es](http://www.cis.es)

La inmigración ha multiplicado por tres su visibilidad como problema desde el año 2000, y ocupa actualmente el tercer lugar en el orden de preocupación de los españoles. Aparte de esta percepción genérica de la opinión pública sobre la inmigración como problema, en la que inciden los medios de comunicación, la actividad legislativa y las estrategias de los partidos políticos al respecto, no llega al 8%

de los ciudadanos quienes consideran que este tema les afecta personalmente, no obstante este porcentaje se ha duplicado ampliamente desde el año 2000. En definitiva, en términos globales ha disminuido en los últimos años la consideración de que la inmigración es un problema nacional, pero un 8% de la población siente que los inmigrantes le perjudican a él personalmente. Parece que ante el aumento de las dificultades económicas (situación económica, paro, vivienda, etc.) una minoría de la población española opina que los inmigrantes representan una competencia para ellos.

En efecto, mientras que la primera década del siglo XXI ha traído lo que se ha llamado la “tercera etapa” de la inmigración en España, la percepción social de la inmigración ha ido transformándose en la sociedad española a medida que la afluencia de personas de origen extracomunitario aumentaba paulatinamente en los últimos años. Esta “tercera etapa” se caracteriza por:

- \* Visibilidad de las personas inmigrantes en las calles, en los medios de comunicación, en los debates públicos, etc.
- \* Cambios en la población inmigrante residente que, a través de las segundas generaciones, está presente en casi todos los espacios sociales (escuelas, centros de salud, vivienda, etc.).
- \* Reestructuración importante del mercado de trabajo en base a las personas inmigrantes. Se produce una concentración creciente de inmigrantes en seis ramas de actividad productiva que son las menos deseables por sus condiciones de trabajo: servicio doméstico, agricultura, hostelería, construcción, comercio al por menor y prostitución. Son los puestos de trabajo definidos por las tres “p”: penosos, peligrosos y precarios.
- \* Generación de conflictos ligados a la inmigración. Problemas para la obtención de su regularización administrativa, así como entre colectivos de inmigrantes de distinto origen nacional por nichos del mercado laboral, y el surgimiento de fenómenos racistas.

En la actualidad, los expertos tienden a definir cuatro actitudes básicas extendidas en la sociedad española en relación a la población de origen inmigrante, según la inclinación ideológica de cada cual a considerar a la población inmigrante en función de estos tres ejes:

1. si se reconoce su utilidad para la sociedad española o, por el contrario, si se tiene un sentimiento de agravio respecto a los derechos de la población autóctona respecto a los adquiridos por los nuevos ciudadanos (**binomio utilidad/agravio**);
2. si se está más o menos dispuesto a adaptarse a lo nuevo o, por el contrario, a admitir la diversidad que implican los inmigrantes para la sociedad española tradicional (**binomio adaptación/diversidad**);
3. si se contribuye a propiciar su integración o, por el contrario, si hay empeño en mantener su exclusión (**binomio integración/exclusión**).

De acuerdo a la cercanía de cada cual a una u otra posición de estos ejes ideológicos, se suelen perfilar cuatro tipos sociales con los que es posible identificarnos en el tema de la inmigración:

**TABLA 16: TIPOS SOCIALES BASICOS DE LA POBLACION AUTÓCTONA EN RELACION A LOS INMIGRANTES**

<p>✚ <b>El Solidario:</b> aboga por la integración social de los inmigrantes en igualdad de condiciones, subrayando que los problemas que generan unos pocos no pueden extrapolarse al conjunto del grupo de procedencia, ni mucho menos a toda la población inmigrante. Postura claramente favorable hacia la diversidad cultural, enriquecedora, siempre que sus costumbres no supongan un retroceso para nuestra sociedad que es más avanzada en valores y normas (ej: caso de la igualdad de género y los derechos y papel de la mujer). Valoración positiva de la inmigración que no representa un peligro para las sociedades de acogida respecto a la prevalencia de derechos básicos, universales, porque los inmigrantes se adaptarán, se modernizarán. Se sustenta fundamentalmente en dos supuestos: la tolerancia recíproca entre personas de distintas culturas, y la confianza en que los inmigrantes evolucionarán a medio y largo plazo, alejándose de sus valores tradicionales (asimilacionismo). Rechaza la estigmatización colectiva y la marginación social. Pro-inmigración, en base a la <b>empatía</b>.</p>
<p>✚ <b>El Funcionalista:</b> se guía por consideraciones económico-laborales, basado en la teoría de la segmentación del mercado laboral (Abada Márquez, 2002, Cachón Rodríguez 2003): existe una fragmentación del mercado laboral, con reglas de acceso y condiciones laborales muy distintas en cada segmento: el primario, con puestos de trabajo relativamente estables, condiciones laborales relativamente buenas y niveles de remuneración y de estabilidad social medio-altos; y el segmento secundario, caracterizado por la inestabilidad, la dureza de las condiciones laborales, y el bajo nivel de remuneración y una escasa deseabilidad social. Para esta posición, el punto clave es la contribución de los inmigrantes a la generación de riqueza económica, al incremento del consumo, a la natalidad insuficiente y a la financiación de los sistemas de protección social. Es un discurso eminentemente pragmático, pues su razón de aceptación básica es la <b>utilidad</b>, pero es volátil en función del ciclo económico, y otros elementos cambiantes.</p>
<p>✚ <b>El Desconfiado:</b> ve incertidumbres y potenciales amenazas en el ámbito cultural y en el económico-laboral. Es pesimista sobre las repercusiones de la inmigración, que le despierta inquietud y prevención. Exige la adaptación inmediata de los inmigrantes a las normas autóctonas como precondition irrenunciable para que pueda haber convivencia pacífica. En las relaciones entre autóctonos e inmigrantes percibe desmentidos de las ideas potencialmente benévolas y paternalistas acerca de la situación social de los inmigrantes, ideas que están ajustadas a imágenes tópicas (sumamente necesitado y por tanto agradecido de cualquier ayuda que se le brinde, etc). Cree que los autóctonos se desengañan al conocer y tratar a los inmigrantes. Desconfía de la posibilidad real de la plena integración de los inmigrantes, de que puedan aceptar nuestras normas y valores básicos, las pautas generales de la convivencia históricamente consolidadas. Condiciona la aceptación de la inmigración a la precondition de que no perjudique la aceptación universal de las reglas de juego establecidas, entre las cuales está la preservación del status social de los nativos. No rechaza la inmigración pero tampoco acepta que puedan acabar transformando la sociedad de acogida. Teme que pueden poner en riesgo la igualdad ante la ley como concepto básico. Si perjudica a los nativos, su postura es desfavorable a los inmigrantes. Combina una oferta de integración y participación, con un aviso de atención o de prevención. Está lleno de prejuicios laborales y sobre los efectos sociales de los inmigrantes, además de sobre sus cualidades profesionales, su calidad humana, etc. Cree que no hay reciprocidad entre lo que la sociedad de acogida les da (derechos, servicios sociales, trabajo, posibilidad de integración, etc.) y lo que ellos ofrecen a cambio (escasa disposición a asumir sus responsabilidades hacia terceros). Considera discriminados a los propios autóctonos en comparación con las ventajas y ayudas (ventajas contributivas, acceso a becas y viviendas, etc) que reciben los inmigrantes. Sensación de <b>agravio</b> comparativo y pesimismo respecto a las consecuencias que para los autóctonos tendrá la inmigración.</p>
<p>✚ <b>El Excluyente:</b> coincide con el Desconfiado en que considera perjudiciales para los autóctonos las consecuencias que trae la inmigración. Pasa del pesimismo al alarmismo, y a una actitud de rechazo e incluso hostilidad. Atribuye a todos los inmigrantes una falta de capacidad y voluntad de adaptación a las normas y costumbres de la sociedad de acogida, así como una falta de compromiso y civismo. Hace una imputación generalizada de rasgos negativos al conjunto del exogrupo. Está lleno de recelo y xenofobia. Atribuye a los inmigrantes la intención de aprovecharse de las ventajas que la sociedad de acogida les ofrece, sin asumir, como contrapartida, las obligaciones correspondientes. Los inmigrantes le generan inseguridad, fastidio, <b>rechazo</b>. Exige la obligatoriedad de expresarse en español, mostrando intolerancia hacia las costumbres foráneas, e incluso les atribuyen falta de respeto a las costumbres autóctonas. La única justificación de la aceptación temporal de los inmigrantes es por su aportación de mano de obra necesaria, pero en su opinión esto no genera un estatus de igualdad en cuanto a derechos y oportunidades laborales con la población española.</p>

#### 4. NECESIDAD DE UNA CONCEPCION INTEGRAL DE CIUDADANIA PARA CONSTRUIR UNA SOCIEDAD INTERCULTURAL

En temas de inmigración hay una serie de términos, conceptos e ideas fundamentales que debemos conocer e incorporar en nuestra vida cotidiana y en nuestro desempeño profesional. El significado de los principales términos está especificado en el Glosario de este Manual de Estilo Intercultural, pero en este apartado vamos a explicarlos con mayor detalle, ayudándonos del libro “La inmigración en España”, escrito por Miguel Pajares en 1998, y que sigue teniendo plena vigencia hoy en día. También la “Guía sobre Sensibilización para la inserción sociolaboral de las personas inmigradas”, elaborada por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Cruz Roja Española en 2007 nos servirá de orientación en este esfuerzo de sensibilización y aprendizaje.

Por tanto, este apartado está estructurado en tres subapartados: el primero está enfocado a proporcionar información, conceptos y términos que permitirán aumentar el conocimiento del tema que nos ocupa; el segundo, tiene como objetivo propiciar un cambio de actitudes en relación a la inmigración; y, por último, el tercero, pretende modificar comportamientos como resultado de la formación y sensibilización previas.

##### 4.1. Información y formación para tomar conciencia

La primera campaña institucional contra el racismo que se realizó en España, en 1993, tenía como eslogan “Democracia es igualdad”, para así acentuar que la igualdad resulta muy útil para promover el respeto a las diferencias. Posteriormente la Campaña Europea contra el Racismo y la Xenofobia, de 1995, insistió en la misma idea de la igualdad de todas las personas, en nuestra naturaleza esencial como seres humanos y en los derechos que son iguales para todos. Y, al mismo tiempo, dado que todas las personas somos diferentes, puesto que cada ser humano es único e irrepetible, insistía en que debemos respetar esas diferencias individuales, étnicas, culturales, etc. Por ello utilizó el eslogan “Somos iguales, somos diferentes”. Sin embargo, esta constatación de las diferencias, es usada en ocasiones para dificultar la igualdad de trato y la integración de los colectivos minoritarios mediante la exacerbación de las diferencias, y basándose en prejuicios, estereotipos y estigmatizaciones se construye la discriminación de quienes son considerados diferentes a la norma, a los autóctonos, a los miembros de la sociedad de acogida.

Veamos en que consisten esos pensamientos, actitudes y comportamientos que atentan contra la igualdad y la integración de los inmigrantes.

**Los prejuicios** son esas imágenes desfavorables que se tienen sobre un grupo de personas y que llevan a pronunciar juicios negativos sobre ellas sin antes verificar los hechos. Son las diferencias que no existen como tales, pero sí son percibidas por la población. Los prejuicios se autoalimentan a

partir de cualquier acción negativa de un miembro del grupo, haciéndose servir tal acción como prueba de que todos los miembros del grupo actúan así o son de una determinada manera. Datos muy particulares sobre un grupo humano se utilizan para sacar conclusiones generales sobre el mismo, máxime cuando tales datos mantienen cierta concordancia con los estereotipos al uso sobre ese grupo.

Los prejuicios, que son una parte específica del racismo, se alimentan fundamentalmente de la ignorancia, de la falta de contacto, y de la falta de conocimientos rigurosos sobre las personas o grupos víctimas de los mismos. Sostenidos como están por el interés de quienes los expresan, se extienden más fácilmente entre los sectores sociales autóctonos más desfavorecidos, los que están un peldaño por encima del grupo objeto de esos prejuicios. Así, los prejuicios sobre la población inmigrada calarán más entre los sectores de población autóctona afectados por el desempleo, más necesitados de ayudas sociales o más cercanos a la marginación socioeconómica. Serán estos quienes más descarguen sus frustraciones sobre los inmigrantes, quienes más intenten apartarlos de la competencia por el trabajo, y las prestaciones sociales y quienes más ciegamente se crean las ideas negativas preconcebidas sobre los inmigrantes.

**Los estereotipos** vinculan, casi de forma genérica e invariable, unos determinados comportamientos a un determinado grupo humano. Los estereotipos pueden ser positivos o negativos, pero entre los estereotipos aplicados a los colectivos de personas inmigrantes suelen prevalecer estos últimos. Cuando el estereotipo va asociado a una minoría étnica, el resultado inmediato es el surgimiento del racismo. Sin embargo, refiriéndonos al término **raza**, hay que mencionar que la ciencia ha demostrado lo poco diferentes que somos desde un punto de vista genético los distintos grupos humanos que poblamos la tierra, por lo que en términos biológicos dentro de la especie humana no se puede hablar de razas. El género humano pertenece a una sola raza. En España a los distintos grupos nacional-culturales se les define como minorías étnicas, rechazando la denominación de razas.

Por su parte, **racismo** es el prejuicio que provoca la discriminación, la segregación o la agresión que sufren las personas en función de su origen, aspecto físico, creencias o pautas culturales diferentes a las de la sociedad mayoritaria en la que se insertan.

El tradicional **racismo étnico-racial** está siendo sustituido o complementado con un “racismo moderno o contemporáneo” basado en la diferencia cultural que jerarquiza a las sociedades según su cultura, y otorga la superioridad cultural a la sociedad europea, reforzando con ello el “fundamentalismo cultural europeo”. En el momento presente, la reflexión que se está llevando a cabo en Europa en torno al rechazo de los inmigrantes se suele englobar bajo el concepto de “racismo”, pero esta palabra no se utiliza en su acepción estricta sino en un sentido más amplio, equivalente a xenofobia o rechazo al extranjero. Con ella se designa un conjunto de comportamientos discriminatorios que no siempre tienen un referente físico-biológico, sino que en la actualidad responden más bien a un “nuevo racismo”, que no se refiere a razas sino a culturas y que, bajo el pretexto de defender la diversidad cultural, predica la separación entre ellas (“cada uno en su país”), o bien la segregación en guetos de los que son

diferentes. En este caso “los otros” son ciertos colectivos a los que se atribuyen determinadas características (nacionalidad, etnia, cultura, etc.) que permiten prefigurarlos, no sólo como diferentes, sino como inferiores en atención a su cultura de origen que es considerada atrasada o premoderna. Este **racismo cultural** señala como objeto de su rechazo a los inmigrantes y puede llegar a manifestaciones de abierta confrontación.

Cuando el racismo se convierte en el principio de acción o el fundamento ideológico de una fuerza política o parapolítica (partido político, movimiento social, etc.), se está ante un **racismo político**. Sin embargo, hoy en día no es frecuente encontrar formaciones políticas o gobiernos que propugnen una ideología abiertamente racista. Por el contrario, es mucho más habitual encontrarnos con el **racismo social**, generalmente sutil, consistente en ese conjunto de actuaciones de los vecinos, los compañeros de trabajo, los encargados de atender en un comercio o servicio, que se traducen en discriminación, segregación o insulto para quienes pertenecen a minorías étnico-culturales. Esta manifestación de racismo no consiste en hablar abiertamente de la inferioridad de las personas inmigradas, ni de que deban tener menos derechos, ni que haya que darles un trato inferior o relegarles a los peores trabajos, pero si se les ponen obstáculos a sus intentos de establecer una igualdad con los autóctonos en todos los terrenos. En otras palabras, se les hace objeto de discriminación en uno u otro ámbito.

En general se entiende por **discriminación** cualquier postergación, segregación o minusvaloración que un grupo ejerce sobre otro cuando tal proceso excluyente está asociado a una diferencia entre ambos colectivos. Las personas son discriminadas al margen de sus valores y comportamientos individuales, por su adscripción a tales grupos estigmatizados. La discriminación es un fenómeno que se produce en todas las sociedades, incluidas las sociedades emisoras, y en todos los tiempos. No afecta sólo a las personas de otra procedencia, sino que también se produce por razones de edad, género, aspecto físico, creencias, poder adquisitivo, etc. Sin embargo, no son las diferencias entre individuos las que producen desigualdad, sino los mecanismos de exclusión asociados a tales diferencias. La discriminación tiene lugar entre dos polos asimétricos: el grupo discriminante –dominante- y el grupo discriminado –dominado-. La discriminación implica, por tanto, una práctica de poder que produce un estatus de inferioridad en las víctimas de la discriminación.

La discriminación de los inmigrantes empieza al resaltar lo diferente de dicho colectivo en relación a los españoles nativos. Las nuevas formas de racismo subrayan las diferencias que presentan los extranjeros y las cargan de profundidad, como si quisieran demarcar en esas personas una naturaleza diferente que hiciera imposible o muy arriesga la convivencia con ellas. En consecuencia, los inmigrantes son calificados como intrusos cuando pretenden convivir con los nativos en pie de igualdad (en derechos laborales, sociales o políticos). Esta diferencia amenazaría la cohesión social de la cultura autóctona por la penetración incontrolada de esos “nuevos bárbaros” que llegan de lejos y no respetan las costumbres establecidas. La discriminación del inmigrante se puede intentar justificar desde el nacionalismo (ideología de la preferencia nacional frente al extranjero. Ver Glosario), así como la **discriminación cultural** desde una supuesta superioridad de la modernidad occidental (eurocentrismo), la

**discriminación étnica** desde un supuesto racismo biológico (primacía de la raza blanca), y la **discriminación laboral** desde el neoliberalismo económico (ideología del libre mercado y la igualdad de oportunidades).

Todos discriminamos, consciente o inconscientemente, voluntaria o involuntariamente. Por eso es importante reconocer el fenómeno y saber cuál es su génesis y su dimensión para, a partir de ese reconocimiento, promover sociedades cohesionadas y respetuosas con cualquier diferencia. Y no basta con tolerar a los diferentes que coexisten en nuestra sociedad, puesto que el concepto de **tolerancia** debe cuestionarse al menos por dos aspectos fundamentales: uno, porque tolerar algo es aceptar eso que no gusta y, por tanto, la idea de tolerancia conlleva una valoración negativa de lo que se tolera; y dos, porque no puede tolerarse todo, hay cosas intolerables. La tolerancia encaja muy bien con el concepto de **relativismo cultural**, el cual plantea que nadie, desde una cultura determinada, puede juzgar las actuaciones de los pertenecientes a otra cultura, ni puede pretender comprenderlas plenamente. Por tanto, tolerarlas es una solución práctica y políticamente correcta, pero deja abierta la puerta a admitir comportamientos que chocan frontalmente con ciertos valores y derechos humanos consolidados en la cultura europea, y que son irrenunciables (ej. democracia y Estado de derecho, Estados laicos, derechos humanos, derechos de la infancia, igualdad de derechos entre hombres y mujeres, etc.).

Sobre esta base de valores y derechos comunes y compartidos, nuestra sociedad puede ser definida como **multicultural** por el hecho de contener en su seno una gran diversidad de pautas culturales, de creencias, de comportamientos, de aspectos identitarios, de idiomas, etc. Efectivamente, en el caso de la sociedad española ya había una gran diversidad cultural desde tiempos históricos – como hemos visto en el Módulo 1-, por supuesto antes de que comenzase a llegar la inmigración extranjera actual, la cual sólo ha aumentado el multiculturalismo preexistente. Desde el multiculturalismo se admite que los inmigrantes tienen su propia cultura, su identidad cultural, y deben poder desarrollarla en el país de acogida. Se propugna una potenciación de las diferentes culturas, como vía para el enriquecimiento cultural de toda la sociedad. Y, puesto que la diversidad enriquece, las diferencias culturales son consideradas positivas. Sin embargo, esta filosofía multiculturalista contiene en su seno el riesgo a la segregación de los miembros de las distintas culturas, pues no invita al mestizaje cultural, a la mezcla e interrelación entre los diferentes. Otro peligro real es que se produzcan episodios de **choques culturales** entre las diversas culturas que habitan el mismo territorio. El modelo de relación e integración que adopta la sociedad receptora, y las actitudes de los ciudadanos autóctonos hacia los inmigrantes son los factores determinantes en el surgimiento o no de tales choques entre las culturas coexistentes. En este sentido, es importante no inventar o alimentar la diferencia (“ellos” vs. “nosotros”), y, por ende, combatir fenómenos como el **fundamentalismo cultural**, que utiliza la identidad cultural como elemento de confrontación e incompatibilidad. Para ello, la vía más efectiva es fomentar la búsqueda de puntos de encuentro, donde se relacionen y conozcan miembros de diferentes culturas.



Las sociedades con tendencias más universalistas son las que parten de una concepción más universal del ser humano y no reconocen que las diferencias entre unas personas y otras tengan carácter esencial. Por el contrario, las sociedades con tendencias más diferencialistas tienden a construir diferencias esenciales entre distintos grupos humanos, lo que dificulta la mezcla y el mestizaje entre ellos, dando lugar a estratos, castas o razas que se reproducen generación tras generación manteniendo sus diferencias respecto al resto de la sociedad.

Las sociedades son culturalmente más ricas cuantas más aportaciones e influencias de distintos orígenes tienen, es decir, cuanto más dinámica es su evolución cultural, cuanto más cambia su cultura. Para lograrlo, la sociedad receptora debe partir de la premisa de que también tiene cosas positivas que aprender de los inmigrantes procedentes de otras culturas (ej. solidaridad, ayuda mutua, respeto y cuidado familiar de los ancianos, etc.). Un error frecuente en las sociedades receptoras es pretender que los inmigrantes se aculturen o transculturen muy rápidamente, es decir, abandonen sus referencias culturales de origen y adopten las nuevas de la sociedad de llegada (ej. se espera que abandonen muy pronto la diferencia de estatus de la mujer, que se incorporen rápidamente a la laicidad de nuestra sociedad, olvidando los siglos que han tardado las sociedades europeas en desarrollar esos valores culturales). Es inevitable que las personas inmigradas vivan cambios culturales, pero hay que reconocer que este proceso de cambio tiene su propio ritmo y forma, e intentar forzarlo o acelerarlo es contraproducente.

Por tanto, desde la apuesta por una **sociedad intercultural**, se propugna una tolerancia crítica cimentada en una especie de convenio social intercultural en virtud del cual admitimos que podemos no entendernos, podemos no gustarnos, pero al menos no nos vamos a matar ni a discriminar, vamos a crear las condiciones para hacer posible una convivencia pacífica, respetuosa e igualitaria en derechos y deberes. No es necesario tolerar todas las costumbres, pero sí hay que respetar a todas las personas. En el extremo opuesto, una posición de intolerancia remite a una ideología excluyente de rechazo de todo lo que no sea “la propia raza”, “la propia nacionalidad”, “la propia cultura”.

**La integración** de la población inmigrada supone incorporarla al sistema de derechos de nuestra sociedad, lo que implica una incorporación también cultural. Pero no puede haber incorporación en aspectos de tipo sociocultural sin que se produzca a todos los niveles, es decir, no se puede reclamar a nadie que adopte los valores que consideramos fundamentales de nuestra sociedad de derecho, si se le niegan derechos sociales, civiles y laborales que también son fundamentales. La integración de una minoría étnica en la sociedad receptora no depende tanto de la voluntad de los recién llegados, sino de la disposición favorable a aceptarlos por parte de la sociedad mayoritaria de acogida, básicamente con una apuesta firme y sincera por la igualdad de derechos entre autóctonos e inmigrados.

La integración ha de ser vista como un proceso largo y paulatino, que no se resuelve en la primera generación inmigrada, pues a los procesos culturales hay que darles el tiempo que requieren. Además, hay que proporcionar los elementos de integración necesarios para que la adopción de estos nuevos



valores culturales se vaya produciendo sin desestructuración o descomposición de los valores culturales originarios. Si queremos que el resultado final sea una sociedad que cuente con la participación, al mismo nivel, de autóctonos e inmigrados, es decir, que los inmigrantes dejen de serlo para convertirse en miembros de pleno derecho, no habrá más remedio que cambiar pautas culturales de la sociedad receptora y también cambiar pautas culturales de las personas inmigradas.

#### 4.2. Toma de posición: modificar actitudes

Hay una serie de actitudes o formas de pensamiento que favorecen la xenofobia, el racismo y la discriminación respecto a las minorías étnicas presentes en la sociedad. A continuación mencionamos las principales, en el afán de llamar la atención sobre la necesidad de evitar caer en ellas:

a) **La ignorancia:** la mayoría de las veces lo que caracteriza a la comunicación intercultural es el desconocimiento que se tiene sobre la otra cultura. A medida que uno se va relacionando con personas de otras culturas se va tomando conciencia de la propia ignorancia. El desconocimiento induce al surgimiento de estereotipos, prejuicios, errores de interpretación, temores y rechazo del desconocido.

b) **La sobregeneralización:** esta forma de pensamiento nos permite una economía mental ya que recurre a estereotipos preconcebidos que facilitan la explicación de la realidad. Hace innecesario el esfuerzo de fijarse atentamente e intentar descubrir el sentido de las cosas que son distintas a lo que estamos culturalmente acostumbrados. El estereotipo nos permite explicar hasta lo incomprensible, pero en la mayoría de los casos desvirtúa la realidad, imposibilita captar los matices y las particularidades de cada ser humano, y nos transmite una visión muy rígida y estandarizada de la vida.

c) **Sobredimensionar las diferencias:** la forma más fácil de conocer es comparar a partir de un punto de referencia (es igual a, es diferente a, es menos que, es más que, etc.). En los contactos interculturales es muy común utilizar este método comparativo para describir nuestra experiencia. Así se establece lo que es común y lo que es distinto, y así se produce la tendencia a construir al otro distinto, y a destacar sobre todo las diferencias ya que es una persona de otra cultura. Una mirada superficial no puede proporcionar más que una visión diferenciadora. A medida que se va profundizando, es cuando las similitudes, inherentes a cada ser humano, se ponen de manifiesto.

d) **Universalidad a partir de lo propio:** hay que combatir la tendencia a poner el acento en la diferencia y a olvidar lo común. Esto lleva a universalizar la diferencia, afirmando que, en esencia, somos distintos. Así se cae de nuevo en el esencialismo cultural que busca marcar las diferencias para excluir al que es diferente a nosotros. Esto no significa que deban negarse las diferencias, pero hay que situarlas a su nivel real. Lo más útil es aceptar que la realidad es una mezcla de universalismo (todos somos iguales) y de relativismo (todos somos distintos). Somos iguales en lo más profundo (seres humanos), y distintos (en la superficie) por las especificidades culturales que los seres humanos hemos desarrollado.

Estas formas de pensamiento excluyentes se traducen en actitudes y comportamientos discriminatorios hacia quienes son diferentes. La percepción y el discurso social suelen reproducir y mantener, de forma más o menos abierta, los mecanismos sobre los que se asienta la discriminación, que son:

- **Negación de la existencia de discriminación**: ante una situación discriminatoria, se argumenta que ésta obedece a otros motivos que nada tienen que ver con la discriminación. Los argumentos cambian con el paso del tiempo, se adaptan a cada entorno y pueden llegar a ser muy sutiles como cuando se utiliza el “respeto a la diferencia cultural” para justificar la no integración de las personas inmigrantes y mantener un comportamiento discriminatorio. La negación de la discriminación tiene como consecuencia la pasividad: puesto que la discriminación no existe, no es necesario hacer nada para combatirla.
- **Construcción de estereotipos y prejuicios**: **los estereotipos**, como vimos anteriormente, atribuyen a un colectivo o grupo concreto determinadas características con el objetivo de generalizar su aspecto, comportamiento, costumbres, etc. En el caso de **los prejuicios** existe un componente afectivo-subjetivo más acentuado que en los estereotipos: ante una persona o colectivo se emite un juicio, favorable o desfavorable, sin tener una experiencia anterior en la que basar dicho juicio.
- **Profecias autocumplidas**: a partir de nuestros prejuicios y estereotipos elaboramos un pronóstico “necesariamente” negativo acerca del futuro. Este pronóstico nos sirve para interpretar la realidad y, al actuar en consecuencia con esta interpretación, es muy probable que finalmente nuestro pronóstico termine por cumplirse: “como los inmigrantes nunca se van a integrar, yo no me relaciono con ellos” (y de esta forma no contribuyo a su integración).
- **Culpabilización de la víctima**: otro de los mecanismos que sustentan la discriminación consiste en **culpar a la víctima** de su propia situación: “los inmigrantes no se integran porque no quieren adaptarse a nuestras costumbres”.
- **Funciones atribuidas a la discriminación**: en cada entorno la discriminación cumple determinadas funciones. En ciertos segmentos de la sociedad española actual, predomina una función económica: se estigmatiza al inmigrante -lo que trae como consecuencia el surgimiento de rechazo, discriminación y racismo- porque es un mecanismo de control del mercado laboral, en el marco de una economía que depende, cada vez más, de la existencia de un importante volumen de mano de obra barata y dócil, incluyendo centenares de miles de trabajadores indocumentados.
- **Búsqueda de “chivos expiatorios”**: incluso se convierte a la víctima en el chivo expiatorio o **cabeza de turco** de problemas sociales que tienen un origen macroeconómico o que se derivan de actuaciones políticas concretas. Por ejemplo, el trabajador autóctono responsabiliza

al trabajador inmigrante del deterioro de sus condiciones laborales, o se responsabiliza a las personas inmigrantes de que la población autóctona no acceda a determinadas ayudas, de que baje la calidad de la enseñanza, de que los hospitales públicos estén más masificados, etc. De esta forma, las personas inmigrantes son percibidas como “rivales”, especialmente por los grupos sociales menos favorecidos socioeconómicamente, y se antepone el conflicto entre nacionales e inmigrantes a la reivindicación conjunta de objetivos y derechos comunes para todos.

#### **4.3. Contribuyendo a construir, paso a paso, una sociedad intercultural, en igualdad y cohesionada.**

Las siguientes reflexiones y recomendaciones nos ayudarán a aprender cómo pensar y actuar de manera intercultural, para entre todos construir día a día una sociedad igualitaria en derechos y deberes de todos sus ciudadanos, que integre a nativos e inmigrantes en beneficio del conjunto y de cada uno de sus ciudadanos.

##### **1. “La historia de la humanidad es la historia de las migraciones”:**

- ninguna de nuestras sociedades, sus expresiones culturales, artísticas, o el desarrollo social y económico de los pueblos serían lo que son en la actualidad sin las migraciones.

##### **2. “La inmigración es un derecho”:**

- recordar que emigrar es un derecho de cualquier ser humano.
- la persona inmigrante no es un medio, ni un instrumento (para cubrir puestos de trabajo, incrementar la natalidad) en beneficio de la sociedad receptora.
- cada inmigrante es un ser humano, un sujeto de derechos, con sus necesidades, ilusiones, problemas y expectativas.

##### **3. “La inmigración actual se da en un contexto globalizado”:** se globaliza el capital, se globalizan los mercados, pero no se globalizan los Derechos Humanos. A pesar de ello:

- vivimos en un mundo interdependiente, en el que las sociedades y los pueblos se necesitan unos a otros.
- hemos de asumir que tenemos una responsabilidad compartida en la actual situación del mundo, en el que existe un sistema económico que favorece a los países del Norte del planeta, y perjudica y sume en la miseria a los pueblos del Sur, obligándoles a emigrar en busca de un futuro para ellos y sus familias.
- debemos admitir que nosotros, en su situación, haríamos lo mismo: emigrar para luchar por sobrevivir y progresar.
- las personas tiene derecho a mejorar sus condiciones de vida.
- toda persona tiene derecho a un empleo digno.
- el empleo es una condición indispensable para una plena integración social.

**4. “Hay muchas circunstancias que animan a las personas que migran: lo que no vemos”:**

- relacionate de persona a persona, haciendo posible un mayor conocimiento individual de su realidad y su experiencia migratoria.
- no hagas invisible la individualidad de cada inmigrante.
- la experiencia migratoria es fruto de la iniciativa, el empuje, el derecho a mejorar la vida, la ilusión, el esfuerzo y el aprendizaje positivo.

**5. “¿Cómo miramos a la inmigración?: Aprendiendo a mirar de cerca”:**

- revisemos nuestras propias concepciones y sentimientos respecto al fenómeno de la inmigración.
- tomemos conciencia de los estereotipos y prejuicios más frecuentes asociados al fenómeno migratorio, y que tenemos interiorizados inconscientemente.
- esfuérzate por no asociar/estereotipar a las personas inmigrantes con un determinado grupo: “pobres”, “delincuentes”, “terroristas”, “diferentes”, “víctimas”, etc.
- no te dejes llevar por los estereotipos que se oyen sobre los inmigrantes.
- mira y juzga con tus propios ojos, acércate a la persona que hay dentro de cada inmigrante y seguro que cambiarás la visión que a priori tienes de las personas inmigradas.

**6. “Todas las personas podemos ser objeto de discriminación”:**

- la discriminación no depende tanto de lo que la persona discriminada sea o haga, sino de lo que suponga, decida o asigne la persona que discrimina.
- el fenómeno de la exclusión puede afectar a cualquier miembro de la sociedad.
- debemos considerar que todos podemos ser discriminados en algún momento de nuestra vida por alguna característica personal.

**7. “Vivir otras realidades, y pensarnos desde fuera”:**

- admitamos el desconocimiento que tenemos de otras realidades y culturas, y que ese desconocimiento nos provoca temor.
- debemos convenir que no hay culturas superiores ni inferiores, sino que cada una es el resultado de la adaptación a su entorno y de su propia evolución histórica. No son mejores ni peores que la nuestra, sino diferentes.
- abandonar la idea eurocentrista de que nuestra cultura occidental es la mejor porque es la más desarrollada, y que por tanto es un modelo a seguir por las otras culturas del mundo.
- hay que valorar lo positivo y negativo que tiene nuestra realidad social y cultural.
- es preciso reflexionar sobre cómo nos relacionamos con otros grupos culturales presentes en nuestra sociedad.

**8. “Valorar positivamente la diferencia”:**

- se ha de reflexionar sobre el hecho de que nuestra propia cultura es un conglomerado de diferencias, y el resultado de muchas mezclas a lo largo de la historia.
- la diferencia entre diferentes culturas es un hecho positivo, pues el contacto y la relación entre diferentes culturas es enriquecedora.
- desde la igualdad, todas las culturas tienen algo que aprender y algo que ofrecer al resto de las sociedades.
- recordemos que la convivencia intercultural ha de plantearse en el marco de los Derechos Humanos, la Constitución Española y las Directivas Europeas y estatales referidas a la promoción de la igualdad de trato y la lucha contra la discriminación.

**9. “¿Cómo queremos mirar el futuro?”:**

- la inmigración es un proceso transformador de la realidad y constituye un reto legal, cultural y convivencial para todos.
- tanto los poderes públicos, como las instituciones, los agentes sociales y los ciudadanos individual y grupalmente considerados deben responder al reto de transformación e integración que el siglo XXI les plantea para construir una nueva sociedad en la que confluyan y convivan en pie de igualdad ciudadanos con distintas culturas de origen, y conjuntamente contribuyan al enriquecimiento mutuo que representa la pluralidad.

**10. “Pasar a la acción”:** contribuyendo a construir ese futuro de convivencia intercultural en igualdad:**. Desde lo individual:**

- evitando aquellos actos inconscientes que expresan una actitud negativa hacia los inmigrantes (ej. los chistes racistas, las expresiones discriminatorias, etc.)
- mostrando nuestro desacuerdo cuando personas de nuestro entorno (familiares amigos, compañeros de trabajo, vecinos, etc.) muestren esas actitudes.
- colaborando con asociaciones y colectivos que trabajen por la integración de los inmigrantes.

**. Desde lo grupal:**

- sugiriendo en el centro de trabajo reuniones de reflexión colectiva sobre las dificultades y particularidades que tienen los Clientes inmigrantes en relación a los servicios y productos de Correos.
- proponiendo en el centro de trabajo acciones concretas que mejoren la atención y servicio a los Clientes inmigrantes.

## MÓDULO 4: CORREOS Y LOS CLIENTES INMIGRANTES

### 1. PRINCIPALES RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA Y LECCIONES EXTRAIDAS PARA EL MANUAL DE ESTILO INTERCULTURAL.

A continuación vamos a presentar un resumen de los principales hechos constatados en la investigación sociológica llevada a cabo como base informativa previa a la elaboración de este Manual de Estilo Intercultural de Correos. En base a ellos, se han elaborado conclusiones que permiten extraer lecciones y aportar recomendaciones de actuación con enfoque intercultural que pueden ser útiles para los Directores y Empleados de las Oficinas de Correos, las cuales aparecen destacadas en las páginas que siguen dentro de un recuadro. Las recomendaciones de carácter más institucional destinadas a Correos, ya fueron incluidas en el correspondiente Informe General de Resultados.

#### 1.1. VISION SINTETICA DE TRES AGENTES INVOLUCRADOS

Aquí nos vamos a referir a los tres actores directamente involucrados en la relación comercial que tiene lugar en las Oficinas de Correos: los Directores de Sucursal, los Empleados de Ventanilla y los Clientes inmigrantes. Además hay otros agentes implicados, como la propia institución Correos, los otros Clientes de origen español, sobre los cuales también se apuntan algunas acciones a tener en cuneta.

##### A) LOS DIRECTORES DE OFICINA

En general, los Directores de las Oficinas de Correos están orgullosos y satisfechos del servicio que ofrece Correos, y les cuesta tomar conciencia de que hay ciertos desajustes de los servicios cuando se trata con Clientes inmigrantes. Tienden a pensar que desde la óptica de los Clientes inmigrantes Correos les ofrece la mejor opción de productos y servicios, pero esto no siempre es cierto.

*Correos, como prestador de un servicio público, ha de reconocer la diversidad étnico-cultural de sus Clientes ofreciéndoles servicios que respondan a sus necesidades nuevas y diversas, tal y como lo hace al diseñar y ofertar productos y servicios especializados para otros segmentos de población (ej. pequeñas empresas, jóvenes, ciudadanos con residencia cambiante, viajeros, etc.). Los Directores de Oficina, en la medida en que están próximos a los Clientes inmigrantes, pueden ser excelentes detectores de nuevas necesidades y servicios.*

## B) LOS EMPLEADOS DE VENTANILLA

La mayor parte de los Empleados de Correos tratan con cortesía y respeto a todos los Clientes, sin hacer diferencias entre autóctonos y no autóctonos. Incluso la inmensa mayoría de los funcionarios informan, asesoran y ayudan funcionalmente a los Clientes inmigrantes cuando tienen dificultades en el uso de los productos y servicios. Sin embargo, en las Observaciones de campo llevadas a cabo para esta investigación, se ha detectado una minoría, en torno al 9% de los Empleados, que muestra un trato diferenciado en negativo hacia los Clientes inmigrantes.

*La prestación de servicios debe ir acompañada de un buen conocimiento sobre los Clientes inmigrantes, de manera que esté identificado cualquier obstáculo al que se tengan que enfrentar estos nuevos usuarios en términos de acceso a / o utilización de tales servicios. Sólo conociendo sus dificultades es posible paliarlas convenientemente.*

*Por su parte los Empleados de Ventanilla, interlocutores directos de estos nuevos Clientes de origen extranjero, están en situación óptima para identificar las carencias o desajustes de la actual oferta de productos y servicios, y canalizar sus sugerencias hacia sus superiores inmediatos, los Directores de Oficina, mediante un mecanismo específico que haya sido establecido al efecto.*

## C) LOS CLIENTES INMIGRANTES

Los inmigrantes llegan a España trayendo consigo todo su bagaje cultural, en el que se incluye la visión e imagen de los servicios de Correos de sus países de origen. Los procedentes de determinados países en vías de desarrollo, vienen con imágenes de entidades que prestan servicios de tipo exclusivamente postal, con un grado de eficiencia diverso pero no muy alto, con prestaciones limitadas y en general lentas; además están relativamente acostumbrados a que se den casos de deshonestidad funcional sin que ello suponga mayores consecuencias. Estos nuevos Clientes, al encontrarse con Correos España, proyectan sobre la Entidad esas concepciones que traen interiorizadas desde sus países de origen, y sólo gracias al contacto y relación comercial personal con la Sociedad postal española han ido modificando ese prejuicio importado, y construyendo, poco a poco, una opinión propia sobre Correos España. La institución postal española, una vez demostrada su honestidad y eficacia, se ha ganado su confianza.

## **1. Opiniones de los clientes inmigrantes sobre la institución Correos**

La cultura postal española no es suficientemente conocida por todos los ciudadanos no nativos, y aunque los Clientes inmigrantes en general hacen una valoración positiva de la institución postal española y de sus servicios, la mayoría de ellos desconoce la diversa y amplia gama de productos y servicios que Correos tiene a su disposición. Consecuentemente, también el vocabulario postal, los procedimientos, las características y precios de los servicios son asuntos sobre los que carecen de información suficiente.

El comportamiento comercial y funcional de los Clientes extranjeros es relativamente distinto al de los españoles, como no podía ser de otra forma, ya que aquellos tienen pautas de cultura y de actuación diferentes, así como especificidades vitales propias. Los recién llegados están relativamente desinformados, desorientados, necesitados de información básica, de ayuda y asesoramiento. Lo habitual es que se muestren pacientes y educados en su relación con los Empleados y con los Clientes autóctonos, no planteando problemas ni verbalizando las quejas que puedan tener.

*Los Clientes inmigrantes, en su proceso de integración no pueden ser una copia literal del modo de vida de la población autóctona, y, por tanto, su comportamiento como Clientes no es idéntico al que tienen en general los usuarios oriundos de España, tanto por lo que se refiere a los comportamientos positivos como a los negativos que tienen unos y otros. No cabe exigirles que lleguen a comportarse como lo hacen los Clientes autóctonos, no sólo porque esa pretensión implica una visión etnocéntrica de la sociedad, sino porque olvida que en la sociedad española no existe un único patrón de comportamiento, y en ella conviven diferentes formas de entender la vida.*

La red de Oficinas se considera insuficiente, entendiendo los Clientes inmigrantes consultados que las Oficinas están muy alejadas unas de otras. Sin embargo, en general consideran que son muy funcionales y que la mayor parte de sus instalaciones están en buen estado.



## **2. Opiniones de los Clientes inmigrantes sobre los Empleados**

Está extendida entre el personal de Correos la consideración de que los Empleados de las Oficinas de Correos dan buen trato a los Clientes, y que éste es un elemento distintivo de la Sociedad postal frente a otros organismos u oficinas públicas donde los funcionarios no se muestran tan corteses con los inmigrantes. Este comportamiento facilitador y amable es agradecido por los nuevos Clientes de origen extranjero, quienes al llegar a España desconocen la cultura postal española, su léxico, sus procedimientos, su gama de servicios, las características de los mismos, etc.

En opinión de los Clientes inmigrantes, los Empleados en general no tienen un comportamiento discriminatorio hacia los Clientes de origen extranjero. Pero hay algunos que muestran actitudes o comportamientos inadmisibles, como son las conductas irrespetuosas, xenófobas e incluso racistas manifestadas en exceso de confianza o irrespeto hacia los Clientes inmigrantes; algunos no les saludan o no responden a su saludo, punto en el que hemos de recordar que en general los extranjeros son portadores de una mayor educación formal que los españoles, a quienes nuestra habitual familiaridad les puede resultar excesiva; otros Empleados no miran, no hablan, e incluso no atienden a Clientes inmigrantes.

En la investigación sociológica realizada para este Manual de Estilo Intercultural hemos encontrado que para el 49% de los Clientes inmigrantes el español no es su lengua materna; y en 7% de los casos hay dificultades de comunicación entre Empleado y cliente inmigrante por carecer de un idioma en común en el que entenderse. Sin embargo, los Empleados sólo hablan el español o la lengua oficial de la Comunidad Autónoma de que se trate, pero es muy infrecuente encontrar alguno que sepa trabajar en inglés o francés. Los inmigrantes consideran esto un fallo del servicio.

*Se necesita que los Empleados de atención al público sepan un mínimo de inglés para poder atender a los Clientes extranjeros que no pueden desenvolverse en español.*

## **3. Opiniones de los Clientes inmigrantes sobre los servicios más usados**

A pesar de que Correos tiene una amplia oferta de servicios, la mayor parte de ellos son muy desconocidos para la mayoría de los Clientes Inmigrantes: conocen y usan preferentemente cartas, paquetes, certificados y Western Union. Valoran que los servicios son buenos, pero muy caros, por lo que en buena medida utilizan sistemas alternativos. Utilizan en mayor medida unos determinados servicios, algunos comunes con los que usan los Clientes autóctonos y otros diferentes, como consecuencia de sus vidas transnacionales. Para completar sus gestiones requieren un tiempo muy similar al de los Clientes nativos, y sólo cuando utilizan servicios más trabajosos y complejos (paquetería

internacional, envío o cobro de Western Union, tramitación de reclamaciones internacionales, etc.) necesitan más tiempo de atención.

*Su necesidad de más tiempo tiene que ver en parte con sus dificultades idiomáticas, con el uso de servicios más complejos, y con el hecho de que no todos los Empleados están tan familiarizados con la gestión diligente de esos nuevos y complejos servicios. Su nacionalidad es aquí algo accidental e irrelevante, y cualquier español que estuviera en una situación equivalente en un país extranjero requeriría también más tiempo y ayuda por parte del Empleado postal.*

*La profesionalidad del personal de Correos se demuestra en este caso prestando de buen grado a cada Cliente el tipo de atención que necesita de acuerdo a sus características personales y al servicio requerido. A veces, la presión de trabajo que tiene el Empleado conduce al deterioro de las relaciones con el Cliente. El personal de atención al público, en especial, es posible que tenga menos capacidad para dedicarle el tiempo adicional a los Clientes inmigrantes en los periodos y momentos de más trabajo, pero ha de encontrar el tiempo y amabilidad para atenderles convenientemente, de manera que se ganen un Cliente satisfecho que puede ser, además, una excelente referencia publicitaria para otros muchos Clientes que vengan de su mano posteriormente.*

Aunque en términos generales los Clientes de origen inmigrante valoran positivamente a los Empleados y los servicios que utilizan, ello no quiere decir que carezcan de motivos puntuales de crítica por servicios deficientes. Pero lo más frecuente es que no verbalizan sus quejas y tampoco formalicen reclamaciones.

*Conviene estar atentos y tener en cuenta las propuestas de mejora sobre los servicios que puedan hacer los nuevos Clientes inmigrantes.*

Para terminar este apartado nos referiremos a otra dimensión de la relación comercial que tiene lugar en las Oficinas de Correos cuando acude a ellas un Cliente inmigrante: la relación entre Clientes autóctonos y Clientes no autóctonos. Se ha observado que las relaciones que tienden a establecerse son, básicamente, de dos tipos: por un lado existen Clientes nativos colaboradores que ayudan a los Clientes inmigrantes con los impresos, traducen y explican, en un afán de facilitarles su gestión postal y, con ella, su integración a este nivel en la sociedad de acogida. Es el ciudadano solidario-empático, tipo humano que definiremos más adelante; por otro lado, es posible encontrarse con otro tipo de Cliente

autóctono no facilitador, que aprovecha la presencia de inmigrantes en las Oficinas para exteriorizar sus quejas sobre las colas y la lentitud que supuestamente los extranjeros generan. Es el denominado pobre blanco xenófobo en la literatura especializada sobre inmigración.

## 1.2. APROXIMACION A UNA TIPOLOGIA ACTITUDINAL DE LOS EMPLEADOS DE OFICINAS ANTE LOS CLIENTES INMIGRANTES

En la investigación llevada a cabo para la elaboración de este Manual de Estilo Intercultural, se ha detectado entre los Directores y los Empleados de Oficinas de Correos una serie de estereotipos sobre los Clientes inmigrantes, en virtud de los cuales se establecen generalizaciones para las distintas nacionalidades. Algunos han sido incorporados del discurso social vigente, y otros se han construido a raíz de la experiencia laboral cotidiana, pero tanto unos como otros suelen ser negativos. Si en páginas anteriores describíamos los distintos tipos actitudinales que el conjunto de la sociedad española tiene ante la población de origen inmigrante, veamos aquí los prototipos que se han detectado entre los Empleados de las Oficinas de Correos, los cuales, y hacemos hincapié en ello, son similares a los extendidos en la población general.

**TABLA 17: TIPOS ACTITUDINALES DE EMPLEADOS DE OFICINAS SOBRE CLIENTES INMIGRANTES**

✚ **SOLIDARIO-EMPATICO:** Tipo correspondiente a los Empleados de Ventanilla que han exteriorizado su mejor disposición para informar, ayudar y asesorar a los Clientes inmigrantes con una actitud muy positiva y empática, dedicándoles el tiempo y asesoría que necesitan sin mostrar signos de desagrado o impaciencia, y tratándoles con un plus de cortesía. Aunque los Directores quieren creer que esta es la actitud general de los Empleados, de hecho no es así. Quien posee este perfil actitudinal considera que hay que fomentar esta actitud de aceptación plena de los inmigrantes en términos de igualdad de derechos mediante la aplicación de políticas de equidad y de discriminación positiva, a fin de facilitar su integración en la sociedad de acogida. Reconoce las aportaciones positivas que la inmigración representa para la sociedad española en cuanto a diversidad cultural, rejuvenecimiento demográfico, progreso económico y social, etc. Además, se muestra muy tolerante respecto a las particularidades de las diferentes culturas y propugna la capacidad y voluntad de mutua adaptación paulatina, tanto de los autóctonos como de los inmigrantes.

Los principales efectos para Correos de esta actitud podrían esbozarse como sigue:

- a) Mayor atención, cortesía, dedicación y tiempo a los Clientes que lo necesitan, con lo cual contribuye a su integración funcional en la sociedad de acogida, y facilita su desenvolvimiento comercial como usuarios de Correos en particular.
- b) Puede generar consecuencias disfuncionales para la entidad postal (ralentización del ritmo de atención en Ventanilla, repercusiones en la organización del trabajo, etc.) y reacciones indeseadas de otros usuarios (de españoles que sientan un agravio comparativo, y/o sean del tipo “blanco-xenófobo”).
- c) Es posible que su aplicación de la normativa intente relajar las exigencias de difícil cumplimiento por parte de ciertos Clientes inmigrantes (aceptación de documentación identificativa indebida, entrega a no destinatario, etc.).
- d) Potencial riesgo de quejas de Clientes autóctonos por discriminación positiva de inmigrantes (más facilidades, más tiempo, menos requisitos, etc.), en detrimento de los nativos.

✚ **PRAGMATICO-FUNCIONALISTA-UTILITARISTA:** cabe describir este tipo sociológico como aquella persona que está de acuerdo con aceptar la presencia de inmigrantes en la sociedad española porque representan progreso económico para los españoles, pero no reconoce la igualdad de derechos de autóctonos y alóctonos, sino que considera que los inmigrantes deben estar insertados en una posición subordinada o tangencial en la sociedad de acogida

Ha sido constatada la existencia de esta actitud tanto en un sector de Directores como de Empleados, quienes reaccionan comercialmente ante el inmigrante, lo que no quiere decir que su postura sea necesariamente abierta o tolerante hacia este segmento de la población. Se hacen eco de una frase que está en la calle y que expresa sin ambages que ante la fuerza del fenómeno inmigratorio en España en la actualidad no queda sino aceptarlo, dejando de lado el mayor o menor acuerdo de cada uno ante el tema, e intentar sacarle partido económico desde una posición utilitarista y pragmática.

*“Porque nos guste o no, es el futuro. O sea que cada vez tenemos más, y que es un trozo de tarta que, que habría que conseguir captar”.*

*“- Es que ahora mismo es...  
- El futuro, ¿no?  
- El futuro”.*

*“- Pero también vive Correos del inmigrante”.*

Los posibles efectos de esta actitud serían:

- No se activan comportamientos discriminatorios, pero su *modus operandi* está guiado por el cálculo de un interés económico, no por la búsqueda de la aplicación del derecho a la no discriminación y a la igualdad de trato de todos los Clientes.
- Se flexibiliza y/o adapta funcionalmente la normativa, siempre que no implique traspasar ciertos límites inconvenientes o arriesgados.
- La dedicación comercial para la captación o retención de estos Clientes puede dar sus frutos.

✚ **ACEPTACION ASIMILACIONISTA:** esta postura se caracteriza por mostrar una aceptación renuente de los inmigrantes, a duras penas y con condiciones. La condición fundamental es que se asimilen en la sociedad de acogida, que abandonen sus señas de identidad propias (al menos las más diferenciadas respecto a las españolas), que transformen sus valores en ciertos temas estructurales (derechos humanos, igualdad entre hombres y mujeres, Estado democrático laico, etc.), y que modifiquen algunas de sus pautas de comportamiento o las circunscriban al ámbito privado-doméstico-familiar (prácticas religiosas, cierta vestimenta, etc.). Sólo si los inmigrantes se prestan a este proceso de aculturación progresiva y de asimilación de las señas de identidad autóctonas, quienes postulan esta posición están dispuestos a aceptarlos. En la medida que los extranjeros lo logran, van siendo considerados “normales”, “como nosotros”, casi españoles”, y en cuanto tal, son aceptados.

*“Son gente, es que ya llevan tanto conmigo, llevan casi, casi desde el principio, son gente muy normal, eh!”*

Esta postura asimilacionista tiene reflejos más o menos drásticos en la vida diaria, y entre los Empleados de Correos también se ha manifestado a veces con un nivel de exigencia moderado y relativamente respetuoso a la cultura de origen, y en otras ocasiones con una contundencia ciertamente intolerante hacia las diferencias culturales. Pero, independientemente del mayor o menor grado de rigidez manifestado por unos u otros individuos en concreto, tanto Directores como Empleados han mostrado comportamientos y discursos que exigen que el “otro” extranjero se comporte funcionalmente en Correos como lo hacen los españoles: que hable español, sin esperar que haya funcionarios que les atiendan siquiera en inglés; que no ralentice las colas requiriendo ayuda con los impresos, aunque esta solicitud es bien aceptada cuando proviene de ancianos españoles; que acepte la cultura postal y los procedimientos de Correos,

y los aprenda rápidamente, etc.

*“- Estamos en España y hay que hablar español.  
- Nosotros no podemos saber rumano.”*

*“- Pues eso es lo que hay que enseñarles, que tenemos nuestras normas y que las que tienen que aceptar y punto.”*

Los efectos que esta actitud puede acarrear en Correos serían:

- a) Aplicación excesivamente rígida de la normativa y los procedimientos establecidos.
- b) Negación a hablar en un idioma que no sea el oficial de la Comunidad Autónoma donde esté ubicada la oficina, o el español en su defecto. Problemas de entendimiento y comunicación que dificultan el servicio.
- c) La renuencia latente se refleja en diferencias de trato (sobreexigencia, descortesía, etc.).
- d) Riesgo real de pérdida de Clientes de origen inmigrante.
- e) Actitud exculpatoria del Empleado ante la no realización del servicio, o la pérdida del Cliente, ateniéndose a la norma y la razón formal.
- f) Necesidad de procesos de sensibilización y formación intercultural.

✚ **RECHAZO XENOFOBO:** este prototipo muestra el mayor grado de intolerancia hacia las diferencias étnico-culturales, y en realidad está en desacuerdo ante la diversidad cultural que va adquiriendo la sociedad española por la presencia e influencia de los inmigrantes. Según él, se están perdiendo las esencias de lo español, nuestra sociedad está degenerando. Son los patriotas españoles que ante las críticas de personas extranjeras reaccionan invitando a abandonar España a quien no le guste. Expresa abiertamente posturas xenófobas e incluso racistas sobre los inmigrantes, pero en estos tiempos expresar rechazo por motivos étnicos no resulta ya socialmente aceptable y nadie quiere aparecer abiertamente como racista, por lo que el prejuicio racial se expresa bajo formas de rechazo a paradigmas culturales distintos.

Como no podría ser de otra manera, también entre los funcionarios de oficinas de Correos -un amplio y heterogéneo colectivo humano que engloba a 64.000 personas-, se ha detectado la presencia de este tipo social que rechaza a los Clientes inmigrantes, y sus manifestaciones pueden ser mudas pero observables (p.e. el Empleado que se da la vuelta para no atender al Cliente inmigrante), pero también pueden llegar a verbalizarse abiertamente en una discusión espontánea y desinhibida entre Empleados.

*“- Digo: “bueno, pero usted está en España, no en Rusia. Pues mire usted, váyase usted a Rusia a vivir y allí vive mejor”.*

Los efectos de este comportamiento se traducirían en:

- a) La necesidad de adoptar una actitud de tolerancia Cero por parte de compañeros y Directores de Oficina.
  - b) Necesidad de procesos de sensibilización y formación intercultural.
  - c) Puesta en práctica de las pertinentes sanciones.
- Seguimiento por parte de superiores jerárquicos.

*Es particularmente importante que los Empleados de Correos cuiden la manera en que prestan su servicio público, asegurándose de que sus actitudes, comportamientos profesionales y personales, y sus procesos de trabajo estén adaptados a la diversidad étnico-cultural de sus Clientes.*

*La participación de Directores y Empleados de Oficinas de Correos en cursos de información, sensibilización y formación intercultural con participación de inmigrantes-docentes-Clientes, es altamente recomendable.*

## 2. APUESTA POR UNA PERSPECTIVA INTERCULTURAL EN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A LOS CLIENTES INMIGRANTES DE CORREOS

### 2.1. CODIGO DE CONDUCTA DE CORREOS CONTARIO A LA DISCRIMINACION INSTITUCIONAL

Enlazando con lo dicho en el Módulo 2 de este Manual, el dedicado a los Derechos, traemos a colación el **CODIGO DE CONDUCTA DE CORREOS**, en el que se establecen los principios que han de regir la actuación de la empresa, seleccionando los que atañen al tema que nos ocupa:

1. Correos tiene un firme compromiso con los requisitos más exigentes de conducta ética y cumplimiento escrupuloso de todas las leyes nacionales e internacionales que le resultan de aplicación. Esto incluye, entre otras, las normas relativas a los derechos humanos, a los derechos de los trabajadores, a la no discriminación, al buen gobierno empresarial y a la responsabilidad social, al fomento de la neutralidad en la competencia, a la protección del medio ambiente, y a la prevención de la corrupción; comprende también las normas relativas a la prestación del servicio postal, garantizando el secreto de las comunicaciones postales, y a la seguridad en el uso de los productos y servicios que proporciona Correos.
2. Correos pretende la más alta satisfacción de sus interesados (Clientes).
4. La excepcional calidad de nuestros empleados es el pilar fundamental de nuestra empresa y otorga una importante ventaja competitiva.

Por tanto, la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos tiene el mandato institucional de respeto y cumplimiento de la legislación internacional que le afecta, lo que incluye la lucha contra la discriminación institucional. En este sentido, hemos de ser conscientes de que la discriminación y los obstáculos a la integración de la población inmigrante pueden ser puestos en práctica no sólo por los individuos, sino también por las instituciones públicas o privadas. Es estos casos se produce la llamada **discriminación institucional**, que alude a los comportamientos discriminatorios que tienen lugar en el funcionamiento ordinario de la entidad en relación a los inmigrantes. Esta forma de exclusión se manifiesta en la permanencia de normas o procedimientos que excluyen o dificultan el igual acceso a servicios, beneficios o derechos por parte de la población extranjera. Con el término **racismo o discriminación institucional** nos referimos a la institucionalización de una situación de inferioridad de la población inmigrada a través de leyes, prácticas administrativas y comportamientos sociales. La discriminación institucional puede producirse sin que haya intención discriminatoria o racista por parte de los responsables o funcionarios de las instituciones, simplemente por el hecho de mantener normas o procedimientos que suponen una desigualdad de trato a alguna minoría étnica para la que el organismo o servicio no está adaptado. El racismo institucional alude a la situación estructural de tipo discriminatorio que se ha creado, no a la valoración de la conducta de los responsables o empleados institucionales. No obstante, cada institución y organismo debe entrar en procesos internos de reflexión y revisión organizacional a fin de identificar si existen normas, procedimientos y pautas de conducta establecidas que atenten contra la igualdad de trato de sus Clientes y agentes interesados oriundos de diversas procedencias culturales, y, en caso positivo, eliminarlas y sustituirlas por otras de carácter igualitario.

*La experiencia demuestra que las actitudes y prácticas de buen trato son más eficaces si se basan en un mensaje político coherente propugnado desde la institución, a saber, que la integración de los inmigrantes no se considera un «lujo», sino simplemente un elemento del mandato de igualdad de la institución, habida cuenta de la creciente diversificación de sus Clientes, miembros o agentes interesados. Correos, como institución pública, tiene el mandato de servicio a todos los ciudadanos, y además el interés comercial de captar segmentos de población nuevos que aportan un volumen de negocio creciente a la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos.*

## **2.2. RECOMENDACIONES DE ACTUACION INTERCULTURAL PARA LOS EMPLEADOS DE OFICINAS**

Como colofón a este Manual de Estilo Intercultural de Correos incluimos en este apartado unas reflexiones y unas pautas de comportamiento recomendado que pueden servir de guía a los Empleados de la Sociedad ante la multitud de situaciones novedosas en la que se encuentran cada día cuando atienden a Clientes de origen extranjero. Su espíritu es ayudarles a discernir sobre lo que debe ser una conducta no discriminatoria y facilitadora del trato en igualdad de los nuevos ciudadanos, en el objetivo común de contribuir a una sociedad intercultural, enriquecida con las diferencias que los ciudadanos llegados con otra cultura significan para la sociedad española.

*Estas pautas pueden ser entendidas como un catálogo de recomendaciones de actuación para atender a un Cliente cuando llega a una Oficina de Correos. Estas recomendaciones deben ser utilizadas con todos los Clientes, independientemente de que sean de origen español o extranjero.*

*Es muy importante que los Empleados de las instituciones que prestan servicios públicos modifiquen sus actitudes y adapten sus procesos de trabajo a la diversidad, y que hagan un esfuerzo consciente por librarse de estereotipos o prejuicios que dificultan la correcta atención a estos nuevos Clientes.*

*Comportamientos elementales como saludar al Cliente, mirarle a los ojos, hablarle, atenderle y hacerlo con respeto y cortesía han de ser puestos en práctica sin excepción.*



En las Tablas que siguen, las recomendaciones en color negro son aplicables para todos los Clientes –tanto autóctonos como no autóctonos-, y las escritas en tinta azul son especialmente pertinentes para los Clientes inmigrantes.

**TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (1)**

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CÓMO RECIBIR A UN CLIENTE</b>	
<b>CUANDO LLEGA UN CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nunca abandonar la Ventanilla, dejando sin atender al Cliente. Si es imprescindible abandonarla por razones inexcusables:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ pedirle disculpas por tener que ausentarse,</li> <li>➤ explicarle el motivo de la ausencia,</li> <li>➤ recomendándole cuál debe ser su actuación:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>a) esperar brevemente al regreso del Empleado, o</li> <li>b) dirigirse a otra Ventanilla para ser atendido de inmediato por otro Empleado.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>➤ Saludarle, sin excepción: <b>“Buenos días/tardes.”</b></li> <li>➤ El coloquial saludo “Hola”, resulta demasiado informal e incluso irrespetuoso para ciertos Clientes de origen extranjero.</li> <li>➤ Preguntarle: <b>“¿En qué puede atenderle?”</b></li> </ul>



TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (2)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CÓMO ATENDER A UN CLIENTE EN LA VENTANILLA</b>	
<b>EL LENGUAJE VERBAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Por más rápido, breve o acostumbrado que sea el servicio a prestar, siempre es necesario hablar con el Cliente, sin excepción.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tratarle de Usted, sin excepción.</li> <li>➤ Los Clientes de origen extranjero están acostumbrados a utilizar el tratamiento de Usted con mayor frecuencia que los españoles, por lo que es especialmente importante tratarles de Usted.</li> <li>➤ La corrección y cortesía debida impiden tratar de TU a un Cliente cuando él está tratando al Empleado de USTED.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La educación formal y el concepto de cortesía son muy distintas en las diversas culturas, y mientras que en España se considera amable que un Empleado que nos ha visto varias veces nos trate de una manera cercana y personal, personas procedentes de otras culturas pueden interpretarlo como un exceso de confianza y totalmente inapropiado.</li> <li>➤ El Empleado se cuidará de no traspasar los límites de lo estricto e indudablemente correcto, absteniéndose de utilizar un lenguaje y unas formas de relación informales que puedan provocar desagrado en el Cliente oriundo de otras culturas de referencia.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El sentido del humor varía notablemente de una a otra cultura, y lo que en unas puede ser interpretado como gracioso, en otras resulta ofensivo.</li> <li>➤ El Empleado no debe arriesgarse a bromear con Clientes extranjeros salvo que exista una larga relación y conocimiento que aseguren que no será malinterpretado.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No utilizar expresiones coloquiales, callejeras o argot profesional postal.</li> <li>➤ Entre los Clientes de origen extranjero este lenguaje puede ser especialmente difícil de comprender, lo que dificultará y ralentizará el servicio a prestar, y puede generar malestar en el Cliente y en el Empleado.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nunca utilizar palabras malsonantes, “tacos” o expresiones irrespetuosas.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Empleado nunca se referirá al Cliente inmigrante en plural, aludiendo implícitamente a su condición de inmigrante y metiéndole en un mismo y único saco global junto con varios otros millones de personas diversas entre sí (ej.: “ ... vosotros ...”, “... os ...”, “... sois ...”, “... ustedes ...”, etc.).</li> <li>➤ Cada persona es única, y cada Cliente merece un trato personalizado.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (3)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CÓMO ATENDER A UN CLIENTE EN LA VENTANILLA</b>	
<b>EL LENGUAJE VERBAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Empleado deberá expresarse en un lenguaje adecuado al del Cliente, que será distinto según su grado de conocimiento idiomático, su edad, su nivel educativo, etc.</li> <li>➤ Especialmente importante es tener en cuenta que entre los Clientes inmigrantes que no hablan español como lengua materna, varía mucho el nivel de aprendizaje y dominio del español, por lo que el Empleado se adaptará a su nivel, como hace con los distintos Clientes de origen español.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Empleado, dada su experiencia profesional, es consciente de la riqueza de vocabulario del idioma español, y ya conoce algunos términos postales de los países de origen de ciertos Clientes inmigrantes equivalentes a los utilizados en España (ej. algunos latinoamericanos dicen “cajetín” por apartado postal; “encomienda” por paquete internacional; “mandada” por envío, etc.), así como formas propias de utilizar los verbos y otros localismos idiomáticos. Este conocimiento le ayuda a interpretar y comprender al Cliente, sin necesidad de que se exprese con las mismas palabras que los nativos.</li> <li>➤ En caso de duda, el Empleado ha de confirmar que ambos se están refiriendo a lo mismo pero con distintas palabras.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Las formas de comunicación varían de unas a otras culturas: en unas son directas, francas y claras, mientras que otras sociedades utilizan formas más sutiles, indirectas o diplomáticas. La española es directa y clara, lo que puede resultar muy brusco o incluso parecer descortés u hostil a ciertos Clientes procedentes de otras culturas. Por ello el Empleado será claro en sus expresiones, pero cuidando de no resultar brusco o agresivo al Cliente, para evitar que pueda sentirse intimidado o maltratado.</li> <li>➤ A la hora de comunicarse las personas, unas establecen una forma vertical y jerárquica, mientras que otras prefieren utilizar una horizontal e igualitaria. El Empleado no debe hablar al Cliente desde una posición de superioridad, aún cuando conozca el tema mejor que el Cliente. Este conocimiento y experiencia puede servirle para facilitarle información y la prestación del servicio en mejores condiciones, pero no para hacerle sentir su supuesta superioridad.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La voz, el tono, el volumen, la resonancia, la velocidad, el ritmo, las pausas, etc., son distintas de unas a otras culturas.</li> <li>➤ El volumen y tono de voz del Empleado será suficiente para hacerse oír por el Cliente.</li> <li>➤ Nunca el Empleado hablará a un volumen excesivo, que permita a los otros Clientes enterarse del asunto entre manos.</li> <li>➤ Nunca el Empleado tratará a un Cliente inmigrante en un tono de voz que pueda interpretarse como autoritario, irrespetuoso, de excesiva confianza o de superioridad.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (4)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CÓMO ATENDER A UN CLIENTE EN LA VENTANILLA</b>	
<b>EL LENGUAJE VERBAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bajo ningún concepto el Empleado gritará al Cliente, por más que tenga que repetirle insistentemente algo que no comprende o no admite.</li> <li>➤ Vocalizar mejor o hablar más lento puede ayudar a un Cliente extranjero a comprender mejor el mensaje que el Empleado quiere expresar, pero no por elevar el tono de voz se entiende una palabra desconocida.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Empleado en ninguna circunstancia reñirá al Cliente. Cuando el problema se haya originado por causa del Cliente (ej. se le ha pasado el turno por no estar atento, ya ha caducado el periodo de entrega de un aviso; etc.), le explicará donde ha estado el error, pero con el respeto debido en una relación comercial.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (5)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CÓMO ATENDER A UN CLIENTE EN LA VENTANILLA</b>	
<b>EL LENGUAJE NO VERBAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No tocar al Cliente</li> <li>➤ No comer, beber o fumar mientras se habla con el Cliente.</li> <li>➤ No poner los codos ni inclinarse sobre el mostrador mientras se atiende al Cliente.</li> <li>➤ Mantener una distancia respetuosa respecto al Cliente.</li> <li>➤ Cada cultura establece una distancia física entre las personas que considera adecuada, variando de unas a otras.</li> <li>➤ Incluso ciertas culturas una proximidad excesiva entre personas de distinto sexo puede ser considerado irrespetuoso, por lo que el Empleado guardará una distancia aproximada respecto al Cliente de, al menos, medio metro.</li> <li>➤ Nunca dar la espalda al Cliente mientras se habla con Él.</li> <li>➤ Mirar al Cliente a la cara, estableciendo contacto visual.</li> <li>➤ Hay que tener presente que cada cultura establece una forma específica de comunicación y contacto no verbal, y en algunas lo considerado correcto es mantener los ojos bajos mientras se habla o se escucha, sin mirar directamente a los ojos del interlocutor, lo que es especialmente indicado para las mujeres. De hecho el mirar directamente a los ojos en unas culturas es muestra de falta de respeto u osadía, mientras que en otras refleja sinceridad y franqueza.</li> <li>➤ Por tanto, si el Cliente baja los ojos y no mira directa o abiertamente, el Empleado no debe interpretar este comportamiento como irrespetuoso o con intención de ocultar algo.</li> <li>➤ El Empleado no debe pretender o intentar forzar al Cliente extranjero a que su forma de comunicación sea idéntica a la española, porque tiene otras pautas de comunicación.</li> <li>➤ Hay muchas formas de expresar los sentimientos, y cada persona tiene formas propias de manifestar la alegría, el dolor, el enfado, el descontento, la queja, la sorpresa, en función de la cultura de referencia de la que se parta. Hay pueblos más proclives a expresarlo pública y notoriamente, y otros son más tendentes a callarlo o disimularlo.</li> <li>➤ El hecho de que no se verbalice el enfado, el descontento o la queja ante un mal servicio, no debe interpretarse como que se está satisfecho o que no se es consciente de los errores cometidos.</li> <li>➤ Tampoco el Empleado debe interpretar el silencio o la inacción del Cliente inmigrante perjudicado como que se siente obligado o en la necesidad de aceptar todo resignadamente, sin tener derecho a la queja o a exigir un trato y servicio adecuado por el mero hecho de ser extranjero.</li> </ul>

**TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (6)**

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>ACTUACION COMERCIAL DEL EMPLEADO</b>	
<b>AL ATENDERLE EN VENTANILLA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En general los Clientes inmigrantes tienen muy buena opinión e imagen de Correos, como institución y por los servicios que presta. Incluso muchos expresan que es más eficiente, más fiable, mejor que los Correos de sus países de origen. La generosidad de este reconocimiento les honra.</li> <li>➤ Pero hay que admitir que no es perfecto, y que se cometen errores de tanto en tanto, por lo que los Empleados ante una crítica de un Cliente extranjero no reaccionarán a la defensiva y negando lo que esté mal, ni mucho menos comparándolo ofensivamente con la situación supuestamente peor que existe en el Correos de su país de origen.</li> <li>➤ Las críticas de quienes pueden comparar por tener otra referencia deben ser admitidas como señalamientos constructivos que nos permiten mejorar.</li> <li>➤ Además, hay que tener en cuenta que el punto de vista, la perspectiva desde la que habla un extranjero es necesariamente distinta de la de un nativo, y puede estar percibiendo deficiencias que los autóctonos no las captamos por estar habituados a ellas y considerarlas “lo normal”, “como debe ser”, “como ha sido siempre”.</li> <li>➤ Un extranjero puede hacer sugerencias de mejora muy pertinentes, basadas en otras experiencias distintas que él conozca por provenir de otra sociedad.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La opinión generalizada de los Clientes inmigrantes es que los Empleados de Correos son amables, no discriminatorios, y les tratan con el mismo respeto que a los españoles de origen.</li> <li>➤ La mayoría de los Clientes inmigrantes reconocen y agradecen la ayuda que les facilitan los Empleados de Correos con los impresos y trámites a realizar.</li> <li>➤ La opinión generalizada entre los Clientes inmigrantes, es que los Empleados de Correos se diferencian del conjunto de empleados públicos de otros organismos y oficinas por ser más amables, respetuosos, facilitadores y no discriminatorios.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cada cultura tiene una percepción del tiempo y un ritmo vital al que se mueve. El Empleado, urgido por su exigencia de trabajo y por la larga práctica en el puesto de servicio, puede querer marcar un ritmo de atención demasiado rápido para lo que el Cliente inmigrante considera adecuado o necesario, en el que se siente cómodo y seguro de saber desenvolverse (para no cometer errores, para asegurarse de entender y asimilar correctamente la información e instrucciones que está recibiendo de algo novedoso y desconocido, para poder tomar decisiones, etc.).</li> <li>➤ Es importante respetar el ritmo al que puede actuar el Cliente, máxime si su idioma natal no es el mismo que el del Empleado, lo que normalmente le hará desenvolverse más lentamente, tanto para hablar como para entender, para escribir, etc.</li> </ul>

**TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (7)**

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>ACTUACION COMERCIAL DEL EMPLEADO</b>	
<b>AL PRESTARLE EL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No interrumpir la prestación del servicio al Cliente al que se está atendiendo, y en caso ineludible (llamada telefónica, pregunta de otro compañero, etc.), pedir disculpas antes de la interrupción, y recuperar el servicio lo antes posible.</li> <li>➤ Identificar el perfil del Cliente, para tener una idea rápida de los servicios que puede demandar, u otros complementarios que podemos ofrecerle en una venta cruzada.</li> <li>➤ Escucharle con atención, y sin interrumpirle para identificar inequívocamente sus necesidades y deseos.</li> <li>➤ En caso de duda o de dificultades de comprensión, hacerle preguntas concretas y sencillas que permitan identificar sus necesidades y el servicio o producto que puede requerir. Hay que tener siempre presente que tal vez no disponga del vocabulario necesario para expresar sus ideas con precisión o exactitud, por lo que el Empleado hará un esfuerzo por imaginar y comprender lo que realmente necesita.</li> <li>➤ Recordar que los Clientes inmigrantes desconocen la multitud de servicios postales y no postales que ofrece Correos España (ej. bancarios, de locutorio, telecomunicaciones, envío de dinero, etc.), y es probable que den por supuesto que son los mismos que presta el Correos de su país de origen.</li> <li>➤ El Empleado, pues, no debe esperar que el Cliente conozca la oferta completa de servicios disponibles y pueda solicitar o elegir rápidamente el que más le conviene.</li> <li>➤ Por tanto, no debe impacientarse o molestarse ante ese desconocimiento o duda, aunque ello implique que ha de informarle y explicarle brevemente en qué consiste cada uno y las ventajas que tiene, refiriéndose a los que más puedan convenirle a ese Cliente.</li> <li>➤ Este desconocimiento del nuevo Cliente es una excelente oportunidad comercial para captar un Cliente y fidelizarle a determinados productos.</li> <li>➤ El Empleado proporcionará al Cliente inmigrante la información escrita disponible en la oficina que pueda ser de interés en cada caso (folletos, impresos, etc.), insistiendo en que le puede ser de gran utilidad.</li> <li>➤ El Empleado es consciente de que no todos los seres humanos del mundo han tenido la oportunidad de aprender a leer y escribir ni siquiera en su propio idioma, mucho menos en español. Por tanto, cuando se halla ante un Cliente inmigrante que sospeche no puede leer o escribir en nuestro idioma (incluso porque proviene de culturas donde ni siquiera utilizan el mismo alfabeto o la misma grafía que nosotros, por ejemplo los rusos, los de países árabes, los chinos), hará lo posible por facilitarle la gestión postal que desea llevar a cabo.</li> </ul>

**TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (8)**

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>ACTUACION COMERCIAL DEL EMPLEADO</b>	
<b>AL PRESTARLE EL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Empleado más comprensivo y empático hacia los Clientes inmigrantes que tienen ciertas dificultades para desenvolverse en el servicio postal español -que les es desconocido y novedoso-, reacciona facilitándoles la gestión, con lo cual todos ganamos: los Clientes inmigrantes, el Empleado, los otros Clientes que esperan, la institución Correos, y la sociedad en general.</li> <li>➤ Ayudar a los Clientes inmigrantes (informándoles, asesorándoles, aconsejándoles, y ayudándoles a rellenar algunos impresos) son manifestaciones de un comportamiento solidario que contribuye a la integración funcional de los inmigrantes.</li> <li>➤ Coadyuvar a la integración de los inmigrantes en la sociedad española es un deber legal de todos los ciudadanos, además de un deber profesional de los Empleados de Correos.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Utilizar términos del vocabulario postal, explicándolos si se percibe que es necesario (ej.: remitente, destinatario).</li> <li>➤ El Empleado será consciente de que los Clientes inmigrantes proceden de países donde el servicio de Correos es distinto del español, y por tanto estos Clientes desconocen los términos, conceptos y servicios que aquí se prestan. Ello es simplemente una manifestación de que son extranjeros, no de que son ignorantes o desinteresados de nuestra cultura postal.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Los Clientes inmigrantes tienen necesidades específicas, y por tanto utilizan más frecuentemente ciertos servicios concretos.</li> <li>➤ Los servicios que más utilizan suelen ser paquetería internacional, envío y recepción de dinero (preferentemente por Western Union), envío y recepción de cartas certificadas, pagos de recibos, Tarjetas de prepago UKHAS, compras por Internet, etc.</li> <li>➤ Pero también pueden responder a los mismos perfiles sociológicos que los Clientes de origen español. Por ejemplo, siendo inmigrantes pueden ser estudiantes, o trabajadores, o amas de casa, o desempleados, o pequeños empresarios, o jubilados, etc.</li> <li>➤ De acuerdo a estas situaciones ocupacionales, utilizarán más unos servicios u otros, de manera similar a como lo hacen los Clientes autóctonos en su misma situación.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La mayoría de los Clientes inmigrantes eligen los servicios y los operadores de acuerdo a estos criterios, que son los más valorados, por orden: confianza/garantía, precio y rapidez.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Hay numerosos servicios que Correos tiene disponibles que son desconocidos por parte de la mayoría de los Clientes inmigrantes, y que un Empleado atento a sus necesidades puede sugerirles (ej. apartados postales, dada su movilidad domiciliaria, o su escasa presencia horaria en el domicilio; giro nacional e internacional, más barato y por tanto ventajoso para el Cliente; servicios de BanCorreos, inimaginados por la mayor parte de los Clientes; etc.).</li> </ul>

**TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (9)**

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>ACTUACION COMERCIAL DEL EMPLEADO</b>	
<b>AL PRESTARLE EL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Explicar las características de cada producto o servicio que pueda ser interesante para el Cliente (ej.: de un Paquete Azul: tiempo, precio, garantías, etc).</li> <li>➤ Además el Empleado puede añadir información complementaria que sea de utilidad para este tipo de Clientes (ej.: horarios de oficinas; oficinas disponibles los fines de semana, etc.)</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al explicar las características técnicas del producto o servicio, hay que intentar responder a las preguntas del Cliente inmigrante dándole sólo información veraz y comprobable, sin crearle falsas expectativas que no van a poder ser convenientemente satisfechas por parte de Correos.</li> <li>➤ En caso de que el Empleado no disponga de una respuesta exacta a la pregunta del Cliente, debe informarle de manera aproximada, siempre insistiendo en que es más o menos (ej. "¿cuándo llegará este paquete a mi país, para avisar a mis familiares y que vayan a recogerlo?")</li> <li>➤ El Empleado ha de informar de antemano de las circunstancias del servicio que no están sujetas a la responsabilidad de Correos, y los casos que pueden ocurrir (ej. que su paquete llegue abierto y le falten enseres, que a su familiar en destino le cobren los servicios de aduana por retirar el paquete, que el banco central de su país de origen cobre un porcentaje por el dinero remesado desde aquí, etc.).</li> <li>➤ En caso de que el Empleado no disponga de información oficial y actualizada sobre las circunstancias de funcionamiento del servicio fuera de nuestras fronteras, ha de facilitar la información que conozca aclarando que es según le han comentado otros Clientes inmigrantes que han utilizado previamente ese servicio.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para conocer la cultura postal española (cómo se escribe un sobre, dónde se compran los sellos, que es un certificado, para que sirven los buzones que hay en las calles, etc.) se necesita tiempo, haber dispuesto de información sobre ella, y haber tenido experiencia directa y personal de su uso.</li> <li>➤ Cuando llega un inmigrante a España, carece de esa cultura y experiencia postal, por lo que no puede pretenderse que se comporte en Correos como lo haría un español que desde su nacimiento ha ido adquiriendo esa cultura postal, y ha ido actuando con ella.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando un Empleado perciba que el Cliente se está molestando por los requerimientos o limitaciones que le son exigidos para la prestación de un cierto servicio (ej.: determinada documentación identificativa, y no otra cualquiera para recoger envíos, para enviar Western Union, etc.; límite trimestral de envío de 3.000€, o demostración notarial de fuente de ingresos para superarlo; ciertas exigencias para apertura de cuentas en BanCorreos, etc.), debe insistir en que son normas de obligado cumplimiento que todos los operadores deben cumplir, de acuerdo a la legalidad. No son exigencias arbitrarias de Correos, y son iguales para todos, independientemente de su nacionalidad, para que no haya atisbo de sospecha de discriminación o racismo institucional.</li> </ul>



TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (10)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>ACTUACION COMERCIAL DEL EMPLEADO</b>	
<b>AL PRESTARLE EL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando un Cliente no cumple alguna norma postal, El Empleado puede pensar en lo más probable: que la desconoce, antes que presuponerle la voluntad de no querer cumplirla.</li> <li>➤ Algunos Clientes inmigrantes utilizan servicios complicados de gestionar, largos y en los que los Empleados quizás no tengan tanta experiencia. Todo ello, unido a que tal vez no hablen el mismo idioma que el Empleado, o no se puedan explicar con fluidez, puede ralentizar el ritmo del servicio y generar molestias a los otros Clientes que esperan su turno.</li> <li>➤ El Empleado no debe impacientarse ni hacer que el Cliente se sienta incómodo o culpable por estar entreteniéndole. Tiene tanto derecho a ser atendido adecuadamente como cualquier otro. Pensemos, por ejemplo, en un anciano que también requiere un ritmo pausado para hacer su gestión.</li> <li>➤ El Empleado no debe dejarse influir por posibles comentarios o queja que exterioricen otros clientes impacientes.</li> <li>➤ Cada cultura y persona tiene unas pautas de comportamiento y reacción específicos y propios, de manera que, por ejemplo, ante un estímulo externo desagradable se alcanza el nivel de impaciencia más o menos pronto en unos u otros casos.</li> <li>➤ En general los Clientes inmigrantes tienen un comportamiento más paciente que los españoles cuando están esperando en la fila, lo que supone una ventaja para el Empleado de Ventanilla, pues cuando llegue su turno no se mostraran irritados, molestos, irrespetuosos o sobreexigentes por la espera que han sufrido.</li> <li>➤ Cuando un Cliente vaya a entregar un objeto al Empleado, no hay que quitárselo de las manos, sino esperar a que lo entregue o deposite en el mostrador.</li> <li>➤ Hay que recordar que cada cultura establece sus propias normas referidas al contacto físico entre las personas, y lo que a los españoles puede resultar correcto no tiene por qué serlo para personas educadas en otras formas de cortesía.</li> <li>➤ Cuando el Empleado deba entregar un objeto al Cliente, ha de depositarlo respetuosamente en el mostrador.</li> <li>➤ Al no entregarlo en la mano, evitamos que algunos Clientes inmigrantes puedan interpretarlo como irrespetuoso, como un exceso de confianza o atentatorio contra su pudor o privacidad.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (11)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>ACTUACION COMERCIAL DEL EMPLEADO</b>	
<b>AL PRESTARLE EL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Empleado tomará y manejará respetuosamente los documentos de identificación que le presente el Cliente inmigrante.</li> <li>➤ Si no puede aceptarlos como válidos, se lo hará saber, indicándole cuáles son los aceptados.</li> <li>➤ Si el Empleado sospecha de la autenticidad de algún documento de identificación entregado por el Cliente, debe rechazarlo explicándole el motivo, y solicitándole le presente otro alternativo.</li> <li>➤ Cuando el Empleado hojee el pasaporte de un Cliente inmigrante en busca de los datos necesarios, lo hará siendo consciente de la importancia que ese documento tiene para su titular en nuestro país, y las dificultades burocráticas y económicas que ha podido representar su adquisición. Los pasaportes son documentos oficiales que, además de identificar a su titular, representan la patria de su portador, y por tanto puede entenderse que algunas personas le atribuyen la máxima importancia simbólica y exigen para él una consideración equivalente al del país más importante. Siempre deben ser manejados con cuidado y consideración.</li> <li>➤ Si es posible, se procurará atender al Cliente en el mismo idioma en que él se dirija al Empleado.</li> <li>➤ Aproximadamente la mitad de los Clientes extranjeros no hablan español como lengua materna, pero se esfuerzan por comprenderlo y hablarlo</li> <li>➤ Hay que tener en cuenta que un idioma no se aprende de inmediato.</li> <li>➤ El Empleado recurrirá a sus conocimientos idiomáticos, a sus compañeros, a otros Clientes, a gestos u otros recursos (Multilingual Form Translator de Western Union, etc.) que faciliten la comprensión.</li> <li>➤ El hecho de que la comunicación pueda ser más difícil y lenta no debe hacer impacientarse al Empleado, ni perder su educación formal.</li> <li>➤ Cuando un Cliente inmigrante quiera enviar dinero por Western Union, el Empleado le informará y ayudará en la cumplimentación del impreso, informándole claramente de las características del servicio.</li> <li>➤ Se empleará el tiempo que sea necesario en dar las explicaciones y apoyo que el Cliente necesite para completar el servicio correctamente.</li> <li>➤ Cuando un Cliente inmigrante que no hable el idioma local quiera enviar dinero por Giro o Western Union el Empleado le informará, preferentemente en un idioma comprensible para el Cliente (ej. inglés, francés), y le ayudará en la cumplimentación del impreso, informándole claramente de las características del servicio.</li> <li>➤ Le facilitará el Multilingual Form Translator de Western Union, donde consta el impreso en numerosos idiomas.</li> <li>➤ Se empleará el tiempo que sea necesario en dar las explicaciones y apoyo que el Cliente necesite para completar el servicio correctamente.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (12)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>ACTUACION COMERCIAL DEL EMPLEADO</b>	
<b>CUANDO CARECE DE LA DOCUMENTACION ADECUADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Explicarle, clara y educadamente la documentación requerida.</li> <li>➤ En caso de que su lengua materna no sea el español, el Empleado le hablará de manera pausada y vocalizando claramente, buscando sinónimos y gestos que puedan ayudar a la comprensión de las palabras claves que pueda desconocer.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La normativa postal define claramente la documentación exigible y válida en cada caso, igual para todos los Clientes.</li> <li>➤ El Empleado debe insistir en dejar claro al Cliente inmigrante que las normas son iguales para todos, independientemente de su nacionalidad y otras condiciones particulares.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (13)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CUANDO UN CLIENTE VIENE A RECLAMAR</b>	
<b>CUANDO SE QUEJA DE UN PROBLEMA OCURRIDO EN UN SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dejarle hablar sin interrumpirle, prestándole una respetuosa atención.</li> <li>➤ Preguntarle lo necesario para asegurarse de haber entendido correcta y completamente lo sucedido.</li> <li>➤ En caso de que se haya producido un error o un servicio deficiente, identificar la causa del problema y el responsable del mismo.</li> <li>➤ El Empleado procederá según el protocolo establecido, explicando claramente al Cliente lo que va a hacer para solucionar el problema, y lo que Él debe esperar y en qué plazos, o lo que el perjudicado debe hacer, si procede.</li> <li>➤ El Empleado se asegurará de que el Cliente ha entendido lo que va a suceder a partir de ese momento.</li> <li>➤ En caso de que no haya habido un error o problema en el servicio, sino que sea una mala interpretación del Cliente o un desconocimiento del normal funcionamiento del servicio de que se trate, explicarle tranquilamente cuáles deben ser sus expectativas y porqué no debe interpretar que ha habido un error de funcionamiento (ej. en plazos de entrega de paquetes, etc.), teniendo siempre presente que la mayoría de los Clientes inmigrantes desconocen las características de los servicios de Correos España, y tal vez sus exigencias sean reflejo del funcionamiento postal en sus países de origen.</li> </ul>

**TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (14)**

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CUANDO UN CLIENTE VIENE A RECLAMAR</b>	
<b>CUANDO SE QUEJA DE UN PROBLEMA OCASIONADO EN CARTERÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No mencionar la división interna de Correos en Cartería y Oficinas.</li> <li>➤ Pedir disculpas por el error y los inconvenientes ocasionados.</li> <li>➤ No decir nada que desvalorice a la Sociedad Correos, generalizando sus errores (ej.: “es que Correos va lento”, “todos éstos envíos dan problemas”, etc.).</li> <li>➤ Esforzarse por demostrar que el error no se ha cometido por existir una voluntad discriminatoria por el hecho de que el Cliente sea extranjero, tenga un nombre poco habitual en España, viva en domicilios compartidos con otras personas, u otras circunstancias que puedan dificultar el servicio.</li> <li>➤ Evitar mencionar estas circunstancias, si se sospecha que pueden ser interpretadas como alusiones despectivas o xenófobas del Empleado.</li> <li>➤</li> <li>➤ No intentar justificar o exculpar la responsabilidad de Correos con argumentos que puedan ser considerados xenófobos o despreciativos (ej.: “es que como todos los moros os llamáis igual”, “es que no hay quien entienda las letras chinas”, “es que vivís tantos en un piso”, “es que aquí está firmado como recibido por alguien que dijo que eras tú”, etc).</li> <li>➤ El derecho a la privacidad e inviolabilidad de la correspondencia es universal, y rige para todos los ciudadanos por igual.</li> <li>➤ El Empleado procederá según el protocolo establecido, explicando claramente al Cliente lo que va a hacer para solucionar el problema, y lo que él debe esperar y en qué plazos, o lo que el perjudicado debe hacer, si procede.</li> <li>➤ El Empleado se asegurará de que el Cliente ha entendido lo que va a suceder a partir de ese momento.</li> <li>➤ Si se trata de un certificado, el Empleado solicitará al Cliente el aviso de envío, sin mostrar desconfianza o recriminación ante la carencia de dicho justificante por parte del remitente reclamante.</li> <li>➤ El Empleado nunca reprochará al Cliente comportamientos desordenados o insinceros en casos de que no pueda presentar el aviso del envío.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (15)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CUANDO UN CLIENTE VIENE A RECLAMAR</b>	
<b>CUANDO SE QUEJA DE UN ROBLEMA DE PAQUETERÍA INTERNACIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Siendo consciente de que algunos Clientes inmigrantes utilizan servicios complejos (ej. paquetería internacional, Western Union, etc.), el Empleado debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No generalizar comentando que este tipo de servicio siempre da problemas,</li> <li>➤ Averiguar dónde y porqué ha surgido el problema, y darle esta información al Cliente,</li> <li>➤ Atribuir la responsabilidad del error a quien corresponde, de manera respetuosa y desapasionada en caso de que sea imputable al país de origen del Cliente,</li> <li>➤ Informar sobre la situación actual del servicio reclamado.</li> <li>➤ Informar sobre la vía de solución, y el tiempo requerido para completar el servicio en cuestión.</li> <li>➤ Pedir disculpas, y comprometer una solución satisfactoria para el Cliente perjudicado.</li> <li>➤ En caso de que no pueda darle una información concluyente o una solución adecuada, hacer pasar al Cliente damnificado al despacho de la Dirección, donde será atendido por el Director de la misma.</li> <li>➤ Nunca tener al Cliente esperando de pie en el vestíbulo durante largo rato, mientras se resuelve la gestión.</li> <li>➤ Como última solución, ofrecer la posibilidad de hacer una reclamación y explicitar su derecho a ser indemnizado.</li> </ul> </li> </ul>
<b>CUANDO ES WESTERN UNION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuando por razones internas no sea posible abonar el dinero recibido por Giro o Western Union, el Empleado, consciente de la obligación de Correos de hacerlo, tendrá especial interés en facilitar una solución alternativa y conveniente al Cliente inmigrante perjudicado.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (16)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>CUANDO UN CLIENTE VIENE A PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN O A SOLICITAR UNA INDEMNIZACIÓN</b>	
<b>CUANDO QUIERE FORMALIZAR UNA RECLAMACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Admitiendo que es su derecho, intentar buscar una solución previa a este último recurso.</li> <li>➤ Si insiste, facilitarle los impresos necesarios para hacer su reclamación escrita.</li> <li>➤ Informarle sobre los procedimientos y plazos de respuesta.</li> <li>➤ Ayudarle a formalizar la reclamación escrita, en caso de que necesite ayuda.</li> <li>➤ Agradecerle su esfuerzo en escribir una reclamación, ya que ésta es una vía de conocimiento para Correos de la opinión de sus Clientes, así como del funcionamiento de los servicios, y, en definitiva, de mejora del servicio.</li> <li>➤ De esta manera el Empleado está realizando una labor de doble utilidad: a la institución, por contribuir a la mejora continua; al Cliente inmigrante, por enseñarle de manera concreta el ejercicio de sus derechos de consumidor y ciudadano.</li> </ul>
<b>CUANDO EXIGE UNA INDEMNIZACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Informarle sobre el procedimiento, la cuantía, los plazos de respuesta, y demás características del procedimiento de solicitud de indemnización.</li> <li>➤ Ayudarle a formalizar la reclamación y la solicitud de indemnización, en caso de que necesite ayuda.</li> <li>➤ Agradecerle su esfuerzo en escribir una reclamación, ya que ésta es una vía de conocimiento para Correos de la opinión de sus Clientes, así como del funcionamiento de los servicios, y, en definitiva, de mejora del servicio.</li> <li>➤ De esta manera el Empleado está realizando una labor de doble utilidad: a la institución, por contribuir a la mejora continua; al Cliente inmigrante, por enseñarle de manera concreta el ejercicio de sus derechos de consumidor y ciudadano.</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRACTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (17)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE CLIENTES NACIONALES EN RELACION A LOS CLIENTES INMIGRANTES</b>	
<b>CUANDO HAY UN CLIENTE ESPAÑOL XENOFOBO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Empleado nunca confraternizará o mostrará su acuerdo con un Cliente español que manifiesta un comportamiento o comentario racista, xenófobo o discriminatorio respecto a los Clientes inmigrantes (ej: “estos inmigrantes no hacen más que retrasar las colas”; “es que siempre vienen a la peor hora y cargados de paquetes”; “se ponen a sacar aquí los trapos viejos de sus paquetes, es una vergüenza”; “si no saben español, que lo aprendan, pero así no hay quien les entienda”; “es que no saben ni escribir un sobre, ¿es que vienen de la selva o qué?”; “siempre están quejándose y exigiendo, pero en sus países al parecer todo es perfecto, pues que se vuelvan”, u otras por el estilo). En estos casos, el Empleado debe adoptar una actitud prudente, procurando evitar situaciones de conflicto.</li> <li>➤ El Empleado informará al cliente español sobre el deber institucional de Correos de brindar un trato igual a todos los Clientes.</li> <li>➤ El Empleado nunca dará preferencia o un trato de favor indebido a un Cliente español frente a uno inmigrante, lo que podría dar lugar a quejas justificadas de discriminación racial. Ambos son igualmente Clientes, y con los mismos derechos (ej.: pasar a otra Ventanilla a un Cliente español que espera en la fila para atenderle de inmediato, porque se está quejando de que los inmigrantes que le preceden están ralentizando mucho la atención, y él tiene mucha prisa, etc.).</li> </ul>

TABLA 18: BUENAS PRÁCTICAS PARA EL SERVICIO A CLIENTES INMIGRANTES (y 18)

EN CASO DE ...	BUENA PRACTICA RECOMENDADA AL EMPLEADO
<b>AL TERMINAR DE PRESTAR EL SERVICIO AL CLIENTE</b>	
<b>TERMINADA LA ATENCION AL CLIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ El Empleado preguntará al Cliente si necesita o quiere hacer algún otro servicio.</li> <li>➤ En caso afirmativo, procederá también para el segundo servicio de acuerdo a las normas comerciales y de conducta ya explicitadas.</li> <li>➤ Darle las gracias.</li> <li>➤ Despedirse amablemente del Cliente, sin esperar a que Él lo haga primero.</li> <li>➤ <b>“Buenos días/tardes”</b></li> </ul>

El **Día Internacional para la Eliminación de la Discriminación Racial** se celebra anualmente el 21 de marzo. Ese día, en 1960, la policía abrió fuego y mató a 69 personas durante una manifestación pacífica en Sharpeville, Sudáfrica, contra las “leyes de salvoconductos” del apartheid.

Al proclamar el Día en 1966, la Asamblea General de las Naciones Unidas apeló a la comunidad internacional a redoblar los esfuerzos para eliminar todas las formas de discriminación racial.

*En palabras de Nelson Mandela,  
contribuyamos entre todos a construir  
“una sociedad de la cual toda la  
humanidad esté orgullosa”.*



## GLOSARIO: ACLARANDO TÉRMINOS Y SIGNIFICADOS

### ASIMILACION

Pérdida de identidad étnica-cultural como requisito para ser aceptado e integrado en la sociedad receptora, asumiendo los rasgos propios de la cultura mayoritaria. Se exige la asimilación o aculturación parcial y progresiva de los inmigrantes respecto a ciertos temas que son innegociables para la sociedad de acogida (Derechos Humanos, sociedad laica, igualdad entre hombres y mujeres, religión como práctica privada, no trabajo infantil, etc.), mientras que, por el lado receptor, no se entiende que conlleve en la sociedad de acogida ninguna necesidad de transformación profunda.

Puede haber dos posturas por parte de los autóctonos sobre este punto: quienes son favorables a dar tiempo a los inmigrantes para que se adapten, siendo optimistas sobre su progresiva y final adecuación a la sociedad de acogida; y quienes, por el contrario, reclaman una adaptación rápida, antes de que el paso del tiempo haga aflorar más problemas.

*Un ejemplo:* ciertas sociedades modernas de la Europa occidental condicionan la aceptación de sus minorías musulmanas a la renuncia a sus rasgos religioso-culturales más diferentes de las sociedades de acogida, de raíz cristiana.

### AUTOCTONO

Persona oriunda del país en que vive. En temas migratorios se suele hablar de poblaciones autóctonas –refiriéndose a los ciudadanos nativos u originarios de la sociedad de acogida-, y a poblaciones alóctonas o no autóctonas –aludiendo a las minorías inmigrantes procedentes de otros países.

*Un ejemplo:* un español nacido en España y descendiente de españoles es parte de la población autóctona.

### CULTURA

E. B. Taylor, en el siglo XIX, definió cultura como un “todo complejo que incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades adquiridos por el hombre en cuanto miembro de la sociedad”. Desde entonces se han elaborado numerosas definiciones del término, pero lo fundamental es que entendamos que las personas que pertenecen a una misma cultura comparten unos mismos códigos: costumbres, ideas, formas de pensamiento, formas de comunicación, sentido del humor, expectativas sobre la vida, formas de comportamiento, etc., que son comunes a sus miembros, y que van desde los hábitos de alimentación o de higiene hasta la expresión de los sentimientos.

*Un ejemplo:* la cultura occidental moderna, la cultura inca, la cultura rumana, etc.

### CULTURA O SOCIEDAD DE ACOGIDA

Cultura receptora de inmigrantes procedentes de otros grupos culturales. Experimenta una transformación progresiva por contacto y ósmosis. Ninguna cultura volverá a ser la misma que era antes de haber recibido las influencias de los recién llegados.

*Un ejemplo:* La sociedad francesa en los años '70 que acogió a los emigrantes españoles.

### CULTURA INMIGRADA

Representa una nueva aportación a la cultura de acogida en la cual se integra. Genera nuevos procesos adaptativos por ambas partes (los receptores y los recién llegados), creando un dinamismo cultural potencialmente rico.

*Un ejemplo:* La que portaban los españoles cuando llegaron al continente americano y se encontraron con las culturas precolombinas (inca, maya, azteca, etc), con las cuales se fundieron produciendo un mestizaje étnico-cultural.

---

## COEXISTENCIA

Cuando en un mismo espacio y tiempo coinciden varias culturas, por lo que la sociedad se considera multicultural. No supone una relación armoniosa entre personas, si siquiera una interrelación entre ellas, tan sólo el uso compartido de un mismo espacio en un mismo momento. Tampoco la multiculturalidad implica convivencia, adaptación e integración, sino vivencias paralelas o simultáneas con escasa o nula interacción o relación entre las diferentes culturas.

*Un ejemplo:* hoy los judíos y los palestinos coexisten en Jerusalén, pero no conviven.

---

## CONVIVENCIA

Según el Diccionario de la Real Academia Española, es la acción de convivir y la relación entre los que conviven. Convivencia significa vivir en compañía de otros, en buena armonía con los demás. Es por tanto estar juntos, relacionarse entre sí, construir algo de manera conjunta, es decir, compartir la vida de individuos, familias o grupos sociales en cuanto a intereses y expectativas sociales presentes y de futuro. Remite a la interacción y relación positivas entre varios grupos sociales que coexisten simultáneamente en un mismo espacio geográfico.

Para que se dé una situación de convivencia será necesario aprendizaje mutuo, tolerancia entre las personas, normas comunes para el funcionamiento del espacio común compartido, compartir deberes y derechos, y regular posibles conflictos. En definitiva, la convivencia supone igualdad de oportunidades, derechos y deberes compartidos.

*Un ejemplo:* la convivencia que hubo en la ciudad de Toledo en los siglos XI al XVI en la que convivían la cultura cristiana, judaica y musulmana, enriqueciéndose mutuamente.

---

## DIFERENTE

No quiere decir mejor ni peor, sino simplemente desigual

*Un ejemplo:* Los hombres y la mujeres son diferentes.

---

## DISCRIMINACION

El tratamiento desfavorable o injusto que recibe una persona o grupo de personas en comparación a otros que no son miembros del grupo o clase dominante, en razón se su raza, sexo, color, religión, lugar de nacimiento, edad, discapacidad física o mental, orientación sexual, etc. La discriminación es un prejuicio en acción.

*Un ejemplo:* la histórica discriminación de los gitanos en España, por considerarlos delincuentes e incivilizados.

Puede haber:

- **Discriminación directa:** se da “cuando, por motivos de origen racial o étnico, una persona, sea tratada de manera de lo que sea, haya sido o vaya a ser tratada otra en situación comparable que el que recibe otra persona en condiciones similares”, según define la Directiva 2000/43/CE del Consejo de la Unión Europea.

*Un ejemplo:* a la hora de optar a un trabajo cualificado un joven francés nativo, frente a un joven francés-argelino de segunda generación, siendo preferido el primero.

- **Discriminación indirecta o estructural:** “cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros sitúe a personas de un origen racial o étnico concreto en desventaja particular con respecto a otras personas, salvo que dicha disposición, criterio o práctica pueda justificarse objetivamente con una finalidad legítima y salvo que los medios para la consecución de esa finalidad sean adecuados y necesarios”, como define la mencionada Directiva del Consejo de la Unión Europea.

*Un ejemplo:* como requisito para ciertos trabajos se exige la nacionalidad española, lo que está discriminando a los inmigrantes.

- **Discriminación institucional:** se da cuando la normativa o las prácticas institucionales/administrativas conlleva un tratamiento injusto.  
*Un ejemplo:* a los inmigrantes indocumentados se les puede retener en centros cerrados contra su voluntad durante 18 meses, por una irregularidad administrativa que no constituye delito penal.
- **Discriminación negativa:** de un grupo étnico particular con respecto a otro grupo, originado una diferenciación, intencionada o no, basada en las características individuales de un individuo o grupo y que deriva en desventajas u obligaciones respecto a otros grupos, bloqueando o limitando el acceso a oportunidades, beneficios y otras ventajas que si son accesibles a otros miembros de la sociedad.  
*Un ejemplo:* la prohibición durante el apartheid sudafricano de que la población negra viviera en ciertos barrios de la ciudad.
- **Discriminación positiva:** las medidas especiales adoptadas con el único propósito de asegurar el progreso adecuado de ciertos grupos étnicos o individuos que necesitan dicha protección para garantizar que disfruten de los mismos derechos humanos y libertades fundamentales. Estas medidas se suspenderán o eliminarán una vez que se hayan conseguido los objetivos para los cuales se adoptan.  
*Un ejemplo:* imprimir formularios o impresos postales en otros idiomas además del castellano (catalán, gallego, inglés, chino, etc) para facilitar la comprensión y el uso de clientes procedentes de otras culturas lingüísticas.

---

## DIVERSIDAD CULTURAL

Con ella nos referimos a todo el conjunto de valores, estrategias y normas que los seres humanos han sido capaces de crear para vivir en grupo, y así adaptarse a distintos entornos a lo largo del tiempo y el espacio. Como seres humanos tenemos el deber de respetar las normas y los valores de los demás, aprender críticamente de ellos y descubrir maneras de vivir en paz con las personas cuyo comportamiento se rige por costumbres diferentes a las nuestras.

*Un ejemplo:* la de los vascos, la de los andaluces, etc.

---

## ETNIA

Comunidad humana definida por afinidades físicas, lingüísticas, culturales, etc.

*Un ejemplo:* la etnia gitana, la maya, etc.

---

## ETNICIDAD

Es un constructo social relacionado con la identidad y la afiliación a un grupo étnico, la herencia biológica, el origen común o la nacionalidad. Los miembros de dicho grupo étnico se caracterizan por tener en común una historia, cultura, idioma, religión, territorio, y/o una autoidentificación con el grupo. Tomando como referencia la etnicidad marcamos la diferencia entre “nosotros” y “ellos”. La pertenencia a un grupo étnico puede ser la causa de un tratamiento desigual, desventajoso o discriminatorio.

*Un ejemplo:* la de los judíos, en base a la cual han sufrido discriminación en varios momentos y lugares a lo largo de la historia, y actualmente ellos también justifican étnicamente su discriminación respecto a los restantes grupos étnico-culturales con los que comparten territorio.

---

## ETNOCENTRISMO

Tendencia que hace de la cultura propia el criterio exclusivo para interpretar los comportamientos de otros grupos o sociedades. Cada cultura tiende a identificar sus propios valores como valores universales, a los que otras culturas deben aspirar o deben incorporar. Este etnocentrismo se ve reforzado por el desconocimiento mutuo que habitualmente existe entre las diferentes culturas, y que lleva a la simplificación de

incluir en una categoría única a quienes no pertenecen a la propia cultura: “todos son iguales porque son diferentes a nosotros”.

*Un ejemplo:* las sociedades occidentales se consideran superiores a las otras miles de culturas existentes en la tierra.

---

## ESTEREOTIPO

Conjunto de creencias simplificadas, inflexibles y generalizadas sobre grupos de personas que lleva a considerar a todos los miembros del grupo como portadores del mismo conjunto de particularidades señaladas.

Estereotipar consiste en simplificar el conocimiento de algo asociando ideas básicas que hemos aprendido de otras personas, y que describen o dicen algo de lo que comprende una etiqueta o categoría global en la que incluimos a personas con algún rasgo en común.

Los estereotipos, como los prejuicios, son ideas útiles en la comunicación humana, por lo que hacemos el esfuerzo de crearlos. Pero, por otra parte, tienen dos desventajas: son ideas muy simples, y por lo tanto simplifican lo que sabemos o podemos llegar a pensar sobre la categoría o etiqueta grupal; y además son muy fáciles de adquirir, como los prejuicios, pero muy difíciles de revisar, completar, modificar o eliminar.

*Un ejemplo:* Los clientes de Correos de origen latinoamericano son lentos y desordenados.

---

## INMIGRANTE

Se refiere a la persona que ha venido del exterior del país por una decisión voluntaria de emigrar por razones económicas. Puede ser inmigrante extranjera por haber nacido fuera; o inmigrante española por haber nacido en España y después haber emigrado a otro país desde el que ahora retorna, o también por haber nacido fuera siendo hijo de español y por tanto estar en posesión de la nacionalidad española.

*Un ejemplo:* El jugador de fútbol Ronaldo es un inmigrante brasileño en España.

---

## INTEGRACION

Es la generación de cohesión social y convivencia intercultural mediante procesos de adaptación mutua entre dos sujetos cultural y jurídicamente diferenciados, mediante los cuales las personas de origen extranjero se incorporan a la sociedad en igualdad de derechos, obligaciones y oportunidades, y la sociedad de acogida introduce los cambios normativos y mentales oportunos para incorporar a los llegados. Sólo es posible cuando hay interés en lograrla por parte de las dos culturas.

Es importante que la multiculturalidad sea reconocida como un valor positivo en la cultura receptora, haya pocos prejuicios sociales y exista un deseo por parte de los ciudadanos de crear una comunidad con todos los que viven en ella. Por parte de los inmigrantes es necesario que quieran formar parte de la sociedad receptora sin que por ello pierdan por completo sus culturas de origen. La integración en la sociedad de acogida está condicionada, fundamentalmente, a la aceptación por parte de los inmigrantes de los principales valores, reglas o costumbres de la sociedad de acogida.

*Un ejemplo:* el sistema escolar español tiene actualmente el reto de lograr la integración de niños procedentes de muchas culturas distintas.

---

## INTERCULTURALIDAD

Teoría que propone un modelo político de tratamiento de la diversidad cultural en el que además de su reconocimiento, se garantice un acceso equitativo al ejercicio de los derechos de ciudadanía

*Un ejemplo:* la política migratoria española aspira a ser intercultural, garantizando igualdad de derechos y de oportunidades a autóctonos e inmigrantes.

## MARGINACION

Es la exclusión basada en la discriminación de un grupo social específico, al que se da trato de inferioridad o a algunos de sus miembros por motivos raciales, religiosos, políticos, etc. Se trata, por tanto, de un trato diferencial y desigual, es decir, discriminatorio, que tiene diversas formas de manifestarse (directa o indirecta), varias posibles intencionalidades (intencional o no intencional), puede ser individual o institucional (con actores y sin actores), producirse en distintos ámbitos (laboral, educación, vivienda, social u otros), y acarrear efectos específicos (de explotación o de exclusión).

*Un ejemplo:* la étnica gitana ha estado históricamente marginada en la sociedad española.

## MESTIZAJE O HIBRIDACION CULTURAL

Proceso en el que convergen elementos culturales procedentes de distintas culturas. La cultura resultante contiene aportaciones de varios orígenes culturales, mezclándolos con su identidad cultural originaria.

*Un ejemplo:* lo mulato, mezcla de lo blanco y lo negro.

## MINORIA

Una minoría existe sólo respecto a una mayoría. Por tanto, las minorías son simplemente un grupo de personas que, por razones culturales, étnicas, sexuales u otras, no pertenecen a la mayoría de la sociedad. Las personas que conforman una minoría en un contexto determinado pueden ser consideradas una mayoría en otro contexto.

En una sociedad democrática donde la mayoría tienen el poder, tiene también el deber de utilizarlo en su propio beneficio pero sin que al hacerlo la minoría se vea desfavorecida, discriminada o marginada.

*Un ejemplo:* Los rumanos en España son una minoría, pero en Rumanía constituyen la mayoría o totalidad de la población del país.

## NACIONALISMO

Puede definirse como una ideología política según la cual las fronteras geográficas del Estado coinciden con las fronteras culturales, lingüísticas y/o étnicas de un pueblo. Originariamente los hombres consideraban que pertenecían a una familia, clan, tribu, comunidad o pueblo, y sólo a partir del siglo XIX ó XX fueron adquiriendo conciencia de ser españoles, rusos, cubanos, etc.

El nacionalismo, como el marxismo, el nazismo, el fascismo, el pacifismo, el feminismo y el ecologismo son las grandes ideologías políticas del los siglos XIX y XX.

El nacionalismo tiene dos dimensiones:

- **Étnica:** significa que una nación o pueblo tendrá una lengua común, el mismo lugar de nacimiento y una historia común. Esto sólo de da en realidad en el caso de pequeñas naciones, que han vivido encerradas sobre sí mismas y con poco contacto con el exterior. Era más frecuente en el pasado histórico, mientras que en la actualidad es prácticamente imposible encontrar sociedades o naciones "puras", es decir, en las que todos sus miembros tengan el mismo lugar de nacimiento, la misma y única lengua, los mismos orígenes étnicos, etc.
- **Política:** implica que todas las personas de un territorio determinado tendrán los mismos derechos, deberes y posibilidades.

Hay nacionalismos incluyentes (democrático-constitucionalistas) y excluyentes (*Un ejemplo:* el nazismo y todos los que se fundamentan en la homogeneidad étnica).

---

## PREJUICIO

Es una idea que se asume sin emitir antes un juicio. Los prejuicios son ideas que se transmiten de una persona a otra, aceptándolas la segunda persona porque confía o cree en la primera persona y no porque las haya experimentado o elaborado por sí misma.

Una de las definiciones clásicas la elaboró el psicólogo Gordon Allport en 1954: “El prejuicio es una antipatía basada en la generalización incompleta e inflexible.

Puede sentirse o expresarse, y dirigirse hacia un grupo o un individuo. Es una actitud hostil o desconfiada acerca de una persona que pertenece a un grupo simplemente por su pertenencia a dicho grupo.”

El prejuicio es una generalización incompleta e imprecisa porque es puramente arbitraria, no sujeta a cambio, y generalmente se desarrolla antes de cualquier contacto real con el sujeto del prejuicio. Es igual que juzgar a alguien antes de conocerle (prejuzgamiento), y más que una emoción es una posición intelectual adquirida con independencia de la cantidad de información objetiva que se tiene sobre el sujeto.

Los prejuicios son necesarios para construir relaciones sociales, puesto que sin ellos no nos podríamos comunicar con los demás. Gracias a los prejuicios podemos acumular y utilizar las ideas que adquirimos de otras personas, haciéndolas propias, y de esta forma podemos multiplicar la información que tenemos sobre el entorno. O sea, los prejuicios nos ahorran tiempo y nos permiten acumular ideas y experiencias de los demás. Y en este sentido son muy valiosos, pero como son muy fáciles de adquirir tienen el peligro de ser empleados invariablemente, sin modificarlos a partir de las experiencias propias que acumulamos después de haberlos adquirido, incluso si esas experiencias contradicen el propio prejuicio. De esta forma se fosilizan, y los usamos y transmitimos a los demás como ideas estáticas que nunca cambian porque casi nadie se atreve a contradecirlas, desafiarlas o modificarlas en base a su propia experiencia directa.

El prejuicio puede ser positivo o negativo, aunque el término tiene connotaciones negativas porque es más frecuente que los prejuicios expresen ideas negativas.

Se puede establecer un gradiente: prejuicios sutiles, igualitarios y fanáticos. La característica clave de un prejuicio sutil se detecta por una menor manifestación de sentimientos positivos hacia los inmigrantes o miembros de otros grupos étnicos. El prejuicio manifiesto consiste en asignar características positivas al propio grupo y características negativas al exogrupo; mientras que el prejuicio latente se limitaría a asignar características positivas al propio grupo.

*Un ejemplo:* aunque la documentación aportada parece avalarle, sé que si le abro una cuenta en BanCorreos a este ciudadano marroquí, tarde o temprano voy a tener problemas de morosidad con él.

---

## RACISMO

Tiene su base en la creencia de que las características que definen a los seres humanos, sus habilidades, capacidades, etc., están determinadas por la raza. Admite, previamente, que hay más de una raza humana.

Es una actitud (ideología) o acción (comportamiento) que coloca en desventaja a algunos individuos o grupos en razón de su pretendida “inferioridad racial”, limitando su acceso a derechos o recursos sociales. Al individuo o grupo racializado se le atribuyen características físicas o culturales negativas, las que causarían daño o perjuicio al autóctono, por lo que son considerados problemáticos o amenazantes.



Las manifestaciones de racismo van desde ataques violentos, la búsqueda de chivos expiatorios, la ayuda paternalista cripto-racista que se da a grupos étnicos minoritarios, etc.

El racismo puede funcionar a diferentes niveles:

- Individual.
- Cultural o racismo contemporáneo.
- Institucional o estructural: es el fracaso colectivo de una institución para ofrecer servicios adecuados a la gente por razón de su color de piel, cultura u origen étnico. Se manifiesta en servicios, procesos, actitudes y comportamientos inadecuados, que se suman a los prejuicios inconscientes, la ignorancia sobre las diferencias, la falta de consideración de las particularidades de cada grupo y la estereotipación racista, todo lo cual coloca a las personas de minorías étnicas en clara desventaja en el uso de los servicios o recursos de esa institución o administración pública.

Actualmente existe una fuerte tendencia a negar la existencia de racismo, porque está muy mal visto en las sociedades democráticas, y no es aceptable en términos de lo políticamente correcto. Sin embargo, existe, y a veces se camufla tras el llamado racismo moderno o nuevo racismo que basa la discriminación no en elementos raciales sino en las diferencias culturales y en la supuesta superioridad cultural de las modernas sociedades occidentales democrático-capitalistas.

Como racismo se incluye la xenofobia (miedo o desconfianza respecto al extranjero), la islamofobia (rechazo de los musulmanes) y el antisemitismo (odio a los judíos), principalmente.

*Un ejemplo:* ¡Yo paso de atender a este *sudaca*, porque tiene pinta de no saber escribir bien el impreso!. Mejor me voy un rato de la ventanilla y mientras que le caiga *el marrón* a otro compañero.

---

## RAZA

---

Sólo existe una única raza humana. A pesar de que tanto en textos como en la vida cotidiana es común encontrar menciones a las particularidades étnicas de distintos grupos nacionales como “razas”, lo correcto es referirse a “grupos étnicos” para indicar orígenes neoculturales de las distintas comunidades humanas existentes en el planeta. Frecuentemente se utiliza el término con una connotación negativa, o para establecer patrones jerárquicos de relaciones, inscritas en modelos de superioridad/inferioridad.

*Un ejemplo:* la raza india (amerindia), expresión que debe ser sustituida por el grupo étnico quechua, aimara, etc.

---

## REFUGIADO

---

Persona que ha tenido que salir de su país por ser objeto de discriminación o persecución a causa de sus ideas o creencias, o ha sido desplazado de su lugar de residencia por razones bélicas. Se encuentra de manera temporal en un país de acogida donde tiene un estatus jurídico especial, internacionalmente reconocido.

*Un ejemplo:* Los habitantes de la ciudad georgiana de Gori que han tenido que huir de sus lugares de residencia en la reciente guerra ruso-georgiana por Orsetia del Sur.

---

## RELATIVISMO CULTURAL

---

Es un paradigma antropológico que afirma que el comportamiento humano debe ser entendido en su propio contexto, teniendo en cuenta las creencias y los valores que lo originan y lo determinan.

Esta visión puede sernos útil en la vida diaria para ayudarnos a entender los motivos del comportamiento de los demás antes de juzgarlo como acertado o equivocado, aceptable o recriminable en relación a nuestras propias creencias y valores procedentes de otros contextos ético-culturales. El relativismo cultural no implica un

relativismo moral, es decir no significa que tengamos que ser relativos con nuestros valores, sino tratar de entender los de las personas.

*Un ejemplo:* cuando un chino recibe un certificado del que no es el destinatario, para ellos no está suplantando la personalidad del otro y cometiendo un delito, sino ayudándole y siendo solidario con su compatriota ausente en ese momento.

---

## SEGREGACION

Consiste en permitir o fomentar la existencia separada de los distintos grupos étnicos presentes en una sociedad en base a criterios biológicos, culturales, étnicos, religiosos, etc. Puede darse también en el ámbito laboral, educativo y social en general, e incluir la separación residencial en barrios o localidades específicas para las minorías segregadas.

*Un ejemplo:* el mayor exponente de la segregación racial ha sido el régimen del Apartheid existente durante décadas en Sudáfrica, pero otras sociedades como la estadounidense del siglo XVIII o la cubana precastrista han tenido vigentes sistemas de segregación de sus poblaciones negras.

---

## SOCIEDAD INTERCULTURAL

Dentro de un territorio, diferentes grupos culturales, étnicos o nacionales mantienen relaciones abiertas de interacción, intercambio y reconocimiento de sí mismos y, mutuamente, de sus respectivos valores y formas de vida. El conjunto de procesos de tolerancia activo y de interrelaciones de igualdad que establecen diferentes comunidades recién llegadas con la sociedad de acogida y entre las mismas comunidades inmigradas consigue que la coexistencia de varias culturas se convierta en una convivencia fructífera y enriquecedora basada en un intercambio cuyo resultado es algo más que la suma de las partes que intervienen en él.

Sólo si lo diferente se valora positivamente es posible generar y mantener sentimientos, actitudes, pensamientos y comportamientos positivos hacia las personas de otras culturas. Esta valoración positiva ha de plantearse desde y para la igualdad, porque por encima de las diferencias culturales está la condición de persona, de ser humano, que es común a todos los diferentes.

*Un ejemplo:* la actual sociedad cubana que es resultado del mestizaje étnico y cultural de orígenes españoles y africanos, fundamentalmente.

---

## SOCIEDAD MULTICULTURAL

Es una sociedad en la que existen diferentes grupos culturales y/o étnicos diferentes. Se basa en la existencia de valores comunes a todos sus ciudadanos, por ejemplo el idioma, los derechos iguales de sus miembros, sus obligaciones cívicas, etc. En este siglo XXI todas las sociedades humanas pueden definirse como multiculturales, pues en todas existen distintos grupos culturales, minorías o subculturas. La homogeneidad cultural es, hoy más que nunca, un mito, pues las sociedades humanas siempre han sido culturalmente diversas y heterogéneas en su interior.

La respuesta más habitual a una sociedad multicultural ha sido la marginación o la asimilación de una cultura minoritaria por otra mayoritaria y dominante. El reto es que las instituciones garanticen la igualdad de derechos y deberes de los ciudadanos de diversos orígenes culturales, y que la convivencia sea pacífica, incluyente y mutuamente enriquecedora.

*Un ejemplo:* la sociedad estadounidense es multicultural en grado sumo; la sociedad española de los siglos XII al XVII, cuando convivían cristianos, judíos y musulmanes; la sociedad española actual gracias a los inmigrantes de diversos orígenes nacionales.



---

## TOLERANCIA

El concepto de tolerancia, aunque se suele utilizar como algo positivo, tiene connotaciones de permiso, de concesión que alguien con poder hace a otro que está en situación de desventaja o inferioridad. Está relacionado con la libertad de las minorías de expresar creencias, acciones o prácticas, y desde el lado del grupo mayoritario cuando permite tales expresiones, aunque tal vez preferiría que no existieran. Una persona o grupo tolerante implica que tiene el poder de prohibir o interferir en aquello que está tolerando, pero elige no hacerlo.

En las sociedades occidentales modernas el debate sobre el alcance y los límites de la tolerancia gira en torno a la raza, religión, género, orientación sexual, vestimenta, etc. Y muchos de los argumentos a favor de políticas o actitudes tolerantes se basan en un cálculo de los costes sociales, económicos o políticos que tendrían comportamientos intolerantes. Preferimos fomentar el respeto mutuo en términos de igualdad que una simple tolerancia que siempre es una suerte de regalo o concesión que se hace mientras haya la voluntad de ser tolerante.

*Un ejemplo:* Preferiría que las mujeres musulmanas no llegaran a Correos tapadas con su pañuelo en la cabeza, pero tienen derecho a vestir con él si quieren, como hizo mi propia abuela

---

## XENOFOBIA

Procede del griego y significa “miedo o rechazo a los extranjeros”. Al igual que la discriminación y el racismo, la xenofobia se alimenta de los estereotipos y los prejuicios, pero tiene su base en la inseguridad y el miedo a lo desconocido que proyectamos en el otro.

Este miedo del otro se traduce a menudo en rechazo, hostilidad o violencia contra las personas de otros países o que pertenecen a un grupo minoritario.

*Un ejemplo:* el rechazo que algunos españoles tienen de los marroquíes asentados en España.

## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA QUE HA ENRIQUECIDO ESTE MANUAL

- . “Campaña Europea de la Juventud contra el Racismo, la Xenofobia, el Antisemitismo y la Intolerancia”, Materiales didácticos. Instituto de la Juventud, Madrid 1996.
- . “Código de Conducta de Correos” (Principios 1, 2 y 4 que han de regir la actuación de la Empresa).
- . “Comisión Europea: Migración y desarrollo: orientaciones concretas. {COM (2005) 390}. Comunicación de la Comisión al consejo, al Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 1 de septiembre de 2005”. Disponible en <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/l14166.htm>
- . “Guía de convivencia intercultural de la ciudad de Madrid”, Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia de la ciudad de Madrid, Dirección de Inmigración. Cooperación al Desarrollo y Voluntariado. Ayuntamiento de Madrid, edición 2005-2006.
- . “Guía de educación Intercultural: la dimensión antropológica y pedagógica de la educación intercultural”, Centro de Estudios para la Integración Social y Formación de Inmigrantes (CEIM), Consellería de Bienestar Social, Generalitat Valenciana y BANCAJA, 2006.
- . “Guía INTER: una guía práctica para aplicar la Educación Intercultural en la escuela”, Coordinadora Montserrat Grañeras Pastrana (CREADE), y elaborada por Teresa Aguado Ondina (UNED). Secretaría Técnica CIDE, Ministerio de Educación y Ciencia, 2006.
- . “Guía para la educación intercultural con jóvenes”, Somos diferentes, somos iguales. Consejería de Educación y Cultura, Dirección General de la Juventud, Comunidad A. Madrid, EQUIPO CLAVES, 1995.
- . “Guía práctica para los profesionales de los Medios de Comunicación. Tratamiento informativo de la inmigración”, Proyecto PROMOEQUALITY”. MTAS, abril 2008.
- . “Guía sobre Sensibilización para la Inserción Sociolaboral de las personas inmigradas”, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Cruz Roja, 2007.
- . “Guía 2006 de Recursos para la inmigración de la Comunidad de Madrid”.  
[www.madrid.org/cs/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&blobkey=id&blobwhere=1181219812203&ssbinary=true&blobheader=application%2Fpdf](http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobtable=MungoBlobs&blobcol=urldata&blobkey=id&blobwhere=1181219812203&ssbinary=true&blobheader=application%2Fpdf)
- . “Las migraciones en un mundo interdependiente: nuevas orientaciones para actuar. Informe de la Comisión Mundial sobre las Migraciones Internacionales (GCIM) 2005”. Disponible en: <http://www.gcim.org/en/>
- . “Informe sobre la situación social de los inmigrantes y refugiados en 2007”, Foro para la Integración Social de los Inmigrantes, MTAS.
- . “Inmigración, género y escuela: exploración de los discursos del profesorado y del alumnado”, Colectivo IOÉ, Secretaría Técnica CIDE, Ministerio de Educación y Ciencia, 2007.
- . “Inmigrantes, nuevos ciudadanos. ¿Hacia una España plural e intercultural?”, Colectivo IOÉ, CECO 2008
- . “Inmigración y mercado de trabajo: Informe 2008”, Miguel Pajares. Ministerio de Trabajo e Inmigración, Observatorio Permanente de la Inmigración, 2008.
- . “Investigación para Manual de Estilo Intercultural de Correos”, Colectivo IOE y Rosana Cervera, 2008.
- . “La inmigración en España”, Miguel Pajares, Ed. Icaria 1998.
- . “Manual sobre la integración para responsables de la formulación de políticas y profesionales”. Segunda edición, Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad, Comisión Europea, mayo 2007.

- . “Recopilación documental de Investigaciones sobre migraciones extranjeras en la Comunidad de Madrid”, Consejería de Inmigración, Observatorio de Inmigración de la CAM. Colectivo IOÉ.
- . “Stop a la discriminación laboral de los inmigrantes: proyecto español de la Iniciativa Comunitaria EMPLEO-INTEGRA”, Colectivo IOÉ 2000.
- . “Veinte años de inmigración en España. Perspectiva jurídica y sociológica (1985-2004)”, Eliseo Aja y Joaquín Arango (eds.), Fundación CIDOB 2006.
- . Padrón municipal. Instituto Nacional de Estadística.

## SI QUIERES SABER MÁS O CONTACTAR CON ...

### ORGANISMOS PUBLICOS E INSTITUCIONES:

- . Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), [www.unhcr](http://www.unhcr.org)
- . Centro Europeo de Estudios sobre Flujos Migratorios. <http://www.flujosmigratorios.org/orientacion.php>
- . Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI). European Commission against Racism and Intolerance. [www.ecri.europa.eu/ecri](http://www.ecri.europa.eu/ecri)
- . Escuela de Mediadores Sociales para la Inmigración (EMSI), Comunidad de Madrid, [www.madrid.org/emsj](http://www.madrid.org/emsj)
- . Instituto Nacional de Estadística (INE). Ver <http://www.ine.es/inebase/cgi/>
- . Ministerio de Administraciones Públicas, [www.map.es/servicios/servicios\\_on\\_line/extranjeria](http://www.map.es/servicios/servicios_on_line/extranjeria)
- . Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, [www.maec.es](http://www.maec.es)
- . Ministerio de Educación y Ciencia, [www.mec.es/creade](http://www.mec.es/creade)
- . Ministerio del Interior, [www.mir.es](http://www.mir.es)
- . Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (MTAS) / Ministerio de Trabajo e Inmigración. Dirección General de Integración de los Inmigrantes. C/José Abascal 39, 1.ª planta, 28003 Madrid, fax 913637057, [www.mtas.es](http://www.mtas.es)
- . Oficina de Derechos Humanos. [www.osce.org/odihr](http://www.osce.org/odihr)
- . Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de Inmigrantes, Ayuntamiento de Madrid.
- . Oficina Regional de Inmigración de la Comunidad de Madrid (OFRIM), [www.madrid.org/ofrim](http://www.madrid.org/ofrim).
- . Organización de las Naciones Unidas (ONU), [www.un.org](http://www.un.org)
- . Organización Internacional del Trabajo (OIT), [www.ilo.org](http://www.ilo.org)
- . Organización Internacional para las Migraciones (OIM): La migración internacional y el desarrollo. Perspectivas y experiencias de la Organización Internacional para las Migraciones, 2006. Disponible en: <http://www.un.int/iom/IOM%20Perspectives%20and%20Experiences%20Spanish.pdf>
- . Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid, [www.munimadrid.es/observatorio](http://www.munimadrid.es/observatorio)
- . Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia (Oberaxe), [www.upcomillas.es/oberaxemtas](http://www.upcomillas.es/oberaxemtas)
- . Red Europea de Información sobre el Racismo y Xenofobia (RAXEN). El observatorio ha sido reemplazado desde el 1 de Marzo de 2007 por la: Agencia Europea de Derechos Fundamentales. <http://europa.eu/scadplus/leg/es/lvb/l14169.htm>
- . Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración, (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, hoy Ministerio de Trabajo y Emigración), <http://extranjeros.mtas.es/>

### **CENTROS DE INVESTIGACIÓN Y DE FORMACION, UNIVERSIDADES:**

- . África del Norte y Mediterráneo: Taller de Estudios Internacionales Mediterráneos, Universidad Autónoma de Madrid, [www.uam.es/otroscentros/TEIM/](http://www.uam.es/otroscentros/TEIM/)
- . África Subsahariana: Centro de Estudios Africanos, [www.estudisafricanos.org/espanol/espanol.htm](http://www.estudisafricanos.org/espanol/espanol.htm)
- . África Subsahariana: Grupo de Estudios Africanos, Universidad Autónoma de Madrid, [www.uam.es/gea](http://www.uam.es/gea)
- . América Latina: Instituto Complutense de Estudios Internacionales, Universidad Complutense de Madrid [www.ucm.es/info/icei](http://www.ucm.es/info/icei)
- . Cátedra de Inmigración, Derechos y Ciudadanía (CIDC), actualidad legislativa de la Unión Europea, española (nacional y autonómica) e internacional, [www.web.udg.edu/cidc](http://www.web.udg.edu/cidc)
- . CEMIRA: Centro de Estudios sobre Migraciones y Racismo, Universidad Complutense de Madrid [www.ucm.es/info/otri/complutecno/fichas/tec\\_tcalvo1.htm](http://www.ucm.es/info/otri/complutecno/fichas/tec_tcalvo1.htm)
- . Grupo de Investigación sobre Migraciones (GRM), Departamento de Geografía. Universidad Autónoma de Barcelona, <http://geografia.uab.es/migracions>
- . Grupo Inter-Educación Intercultural, Universidad de Educación a Distancia, [www.uned.es/grupointer/SITIO\\_final/menu.htm](http://www.uned.es/grupointer/SITIO_final/menu.htm)
- . Informes y estudios sobre Demografía, Población y Migraciones Internacionales, Real Instituto Elcano [www.realinstitutoelcano.org/wps/portal](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal)
- . Instituto Universitario de Estudios sobre las Migraciones, Universidad Pontificia de Comillas, [www.upcomillas.es/pagnew/iem/index.asp](http://www.upcomillas.es/pagnew/iem/index.asp)
- . Laboratorio de Estudios Interculturales, Universidad de Granada, <http://ldei.ugr.es/>
- . MIGRACOM: Observatorio y Grupo de Investigación sobre Migración y Comunicación. Universidad Autónoma de Barcelona, [www.migracom.com/esp/index.html](http://www.migracom.com/esp/index.html)

### **ENTIDADES DEL TERCER SECTOR:**

- . ACCEM, [www.accem.es/](http://www.accem.es/)
- . ACEC (China), Marcos Wom / Cristina Chan, Tlf. 91 507 62 18, [cc@ouhua.info](mailto:cc@ouhua.info)
- . ACOBE. Asociación de Cooperación Bolivia-España, Tlf. 91 460 94 39, [www.acobe.org](http://www.acobe.org); [acobe@acobe.org](mailto:acobe@acobe.org)
- . AESCO (Asociación América. España Solidaridad y Cooperación), Tlf. 914787470, [www.aescoong.com](http://www.aescoong.com); [aesco@aescoong.com](mailto:aesco@aescoong.com)
- . AICODE. Asociación Iberoamericana para la Cooperación, el Desarrollo y los Derechos Humanos. Tlf. 91 639 72 34, [www.aicode.org](http://www.aicode.org); [aicode@aicode.org](mailto:aicode@aicode.org)
- . Asociación de Chinos en España, Tlf. 91 542 23 24
- . Asociación Cultural por Colombia e Iberoamérica (ACULCO), Tlf. 976 598 945, [www.zaragoza@aculco.org](http://www.zaragoza@aculco.org)
- . Asociación Cultural Obatala (Rumanía), Tlf. 606 71 23 68, [www.obatala.org](http://www.obatala.org)
- . Asociación de Polacos en España Águila Blanca, Tlf. 606 237 746

- . Asociación de Refugiados e Inmigrantes Peruanos, (ARI-PERÚ), Tif. 91 563 17 46, [www.ari-peru.org](http://www.ari-peru.org)
- . Asociación de Solidaridad con los Trabajadores Inmigrantes (ASTI- GETAFE), [www.asti-madrid.com/paginas/getafe.htm](http://www.asti-madrid.com/paginas/getafe.htm)
- . Asociación de Trabajadores Agrícolas emigrantes Senegaleses (ATAESTRO), Tif. 950 325 418
- . Asociación de Trabajadores Inmigrantes Marroquíes (ATIME), Tif. 950 554 465, [www.atime.es](http://www.atime.es)
- . Asociación Karibu. Amigos del Pueblo Africano, Tif. 91 553 18 73, [www.asociacionkaribu.com](http://www.asociacionkaribu.com); [asociacionkaribu@mi.madritel.es](mailto:asociacionkaribu@mi.madritel.es)
- . Asociación Socio-Cultural IBN BATUTA, Tif. 914682859, [www.ascib.net](http://www.ascib.net)
- . Atman, [www.fundacionatman.org/educacion/metodo\\_atman\\_es.htm](http://www.fundacionatman.org/educacion/metodo_atman_es.htm)
- . Aula intercultural, [www.aulaintercultural.org](http://www.aulaintercultural.org)
- . Ayuda Inmigrante, [www.ayudainmigrante.com](http://www.ayudainmigrante.com)
- . Canal Solidario, [www.canalsolidario.org](http://www.canalsolidario.org)
- . Caritas Getafe, [www.caritas.diocesisgetafe.es](http://www.caritas.diocesisgetafe.es)
- . CEAR. Comisión Española de Ayuda al Refugiado, <http://www.cear.es/>
- . Centro Hispano-Africano, Tif. 91 759 01 62, [www.fundesos.org/centrohispanoafricano/home.htm](http://www.fundesos.org/centrohispanoafricano/home.htm)
- . Comisiones Obreras (CC.OO.), [www.cc.oo.es](http://www.cc.oo.es)
- . Cruz Roja Española, [www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)
- . Ecuador Migrante, [www.ecuadormigrante.org](http://www.ecuadormigrante.org)
- . EduAlter, [www.edualter.org](http://www.edualter.org)
- . E-migrados, [www.e-migrados.net](http://www.e-migrados.net)
- . Haces Falta, [www.hacesfaltat.org](http://www.hacesfaltat.org)
- . Infomigrante, [www.infomigrante.org](http://www.infomigrante.org)
- . Inmigrantes, [www.inmigrantesweb.org](http://www.inmigrantesweb.org)
- . Instituto Cultural Rumano, Tif. 91 758 92 89
- . Instituto de la Cultura del Sur, [www.fundacionics.org](http://www.fundacionics.org)
- . Intégrate XXI, [www.integratexxi.es](http://www.integratexxi.es)
- . Madrid entre dos orillas, [www.entredosorillas.org](http://www.entredosorillas.org)
- . Me Quiero Ir, [www.mequieroir.com](http://www.mequieroir.com)
- . Migrar.org, [www.migrar.org/quienes\\_somos](http://www.migrar.org/quienes_somos)
- . Movimiento contra la intolerancia, [www.movimientocontralaintolerancia.com/](http://www.movimientocontralaintolerancia.com/)
- . MPDL (Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad), [www.mpdl.org](http://www.mpdl.org)

- . Organización Pangea, [www.pangea.org](http://www.pangea.org)
- . Portal de educación intercultural (Fete-UGT), [www.aulainter-cultural.org](http://www.aulainter-cultural.org)
- . Portal Inmigrantes en Línea, [www.migrantesenlinea.org](http://www.migrantesenlinea.org)
- . Rasinet: red de apoyo social al inmigrante, [www.rasinet.org](http://www.rasinet.org)
- . Red Acoge. Federación de Asociaciones pro inmigrantes. C/ López de Hoyos, 15 3º dcha. 28006 Madrid. Tlf. 91 563 37 79 F. 91 563 03 62, [www.redacoge.org](http://www.redacoge.org); [acoge@redacoge.org](mailto:acoge@redacoge.org)
- . Red Internacional de Migración y Desarrollo, [www.migracionydesarrollo.com](http://www.migracionydesarrollo.com)
- . Remesas.org, [www.remesas.org](http://www.remesas.org)
- . Sin Fronteras IAP, [www.sinfronteras.org.mx](http://www.sinfronteras.org.mx)
- . SOS Racismo, Tlf. 91 559 29 06, [www.sosracismo.org](http://www.sosracismo.org)
- . Unión General de Trabajadores (UGT), [www.ugt.es](http://www.ugt.es)

Se recomienda consultar el “Directorio de entidades de personas inmigradas en España”, elaborado por la Obra social de la Fundación “La Caixa” en 2006, en el que constan las asociaciones de todas las Comunidades Autónomas.

Para Madrid, se recomienda ver la “Guía 2006 de Recursos para la Inmigración de la Comunidad de Madrid” (en OFRIM, [www.madrid.org/ofrim](http://www.madrid.org/ofrim)), en la que constan las Asociaciones de Inmigrantes con sede en la Comunidad Autónoma de Madrid; las ONGs, agentes sociales y Administraciones públicas ocupados del tema de la inmigración, clasificados sectorialmente; así como los organismos internacionales, Embajadas y Consulados involucrados.

Igualmente hay información de interés en la “Guía de primeros pasos para Inmigrantes”, elaborada por la Comunidad de Madrid (Consejería de Inmigración), disponible en [www.madrid.org](http://www.madrid.org).