



Universidad de Valladolid

Facultad de Educación y Trabajo Social

MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOPEDAGOGÍA

Curso 2024-2025

TRABAJO FIN DE MÁSTER

INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE LAS PERSONAS REFUGIADAS. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN PSICOPEDAGÓGICA

Presentado por **Elias Benavides Redondo** para optar al Máster en
Psicopedagogía por la Universidad de Valladolid

Tutelado por: **Brizeida Raquel Hernández Sánchez**



Valladolid, junio 2025

“Detrás de estas crudas cifras, que se mantienen al alza, se esconden innumerables tragedias humanas. El sufrimiento debe impulsar a la comunidad internacional a actuar con urgencia para abordar las causas del desplazamiento forzado”

Filippo Grandi

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados

Agradecimientos

Me gustaría agradecer a todas las personas que han formado parte de este proceso de aprendizaje del título de Psicopedagogía y que sea posible.

En primer lugar, agradezco profundamente a mi tutora, Brizeida Hernández Sánchez, por su predisposición, implicación y valioso asesoramiento.

También quiero dar las gracias a todo el equipo de profesionales de Procomar Valladolid Acoge, por brindarme la oportunidad de diseñar, impartir y evaluar dos propuestas formativas. Gracias a esta enriquecedora experiencia, tuve claro que este trabajo debía centrarse en fortalecer las competencias digitales para facilitar el acceso al mercado laboral de las personas refugiadas.

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad de Valladolid y a todo su profesorado por los conocimientos transmitidos y el acompañamiento recibido durante esta etapa formativa.

Por último, pero no menos importante, quiero dar las gracias a mi madre y a mi hermana, cuyo apoyo incondicional y ánimo han sido fundamentales para la realización de este trabajo.

¡Gracias!

RESUMEN

Las personas refugiadas llegan a España con la esperanza de vivir en paz, tras haber sido perseguidas y obligadas a abandonar sus países de origen, dejando atrás sus hogares, empleos y posesiones. En su mayoría son familias con hijos, y muchas de ellas desconocen el idioma, la cultura y el funcionamiento del país, por lo que requieren orientación y formación para rehacer sus vidas. Este Trabajo Fin de Máster en Psicopedagogía presenta una intervención desde el ámbito de la inserción sociolaboral, cuyo objetivo es facilitar el acceso al empleo de las personas refugiadas mediante una propuesta formativa centrada en el desarrollo de competencias digitales y estrategias de búsqueda de trabajo. Para ello, se han consultado diversas fuentes y estudios que evidencian cómo la digitalización de los procesos de búsqueda y selección de personal puede provocar la exclusión sociolaboral de quienes no poseen las habilidades digitales necesarias para desenvolverse en internet.

Palabras Clave: competencia digital, formación, inserción sociolaboral, inteligencia artificial, personas refugiadas, orientación laboral.

ABSTRACT

Refugees arrive in Spain with the hope of living in peace, after having been persecuted and forced to flee their countries of origin, leaving behind their homes, jobs, and possessions. Most are families with children, and many lack knowledge of the language, culture, and systems of the host country, making guidance and training essential to rebuild their lives. This Master's Thesis in Psychopedagogy presents an intervention within the framework of socio-occupational integration, aimed at facilitating refugees' access to employment through a training program focused on developing digital skills and job search strategies. To support this proposal, various sources and studies have been consulted, highlighting how the digitalization of recruitment and job search processes can lead to the social and occupational exclusion of individuals who lack the necessary digital competencies to navigate the internet.

Keywords: digital competence, training, socio-occupational integration, artificial intelligence, refugees, employment counseling.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. JUSTIFICACIÓN.....	8
2.1. Justificación personal	8
2.2. Social y necesidad de la propuesta de intervención.....	9
2.3. Marco legislativo.....	11
2.4. Relación con las competencias del máster	13
3. OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE MÁSTER.....	14
4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	15
4.1. Personas refugiadas.....	15
4.2. Inserción sociolaboral	18
4.3. Aprendizaje permanente	19
4.4. Inteligencia artificial como herramienta en la inserción sociolaboral	22
4.5. Competencias digitales	24
4.6. La intervención sociolaboral con las personas refugiadas	27
4.6.1. La intervención con respecto a principios de igualdad e inclusión	27
4.6.1. Conforme a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	28
4.6.1. Políticas y programas de inserción sociolaboral.....	29
4.6.1. Las organizaciones, entidades e instituciones sin ánimo de lucro	33
4.7. La Psicopedagogía y las personas refugiadas	34
5. FASE DE ACOGIDA.....	36
6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....	37
6.1. Contextualización.....	39
6.2. Destinatarios de la propuesta	39
6.3. Objetivos.....	40
6.4. Metodología	41
6.5. Estructura de la propuesta de intervención	42
6.6. Módulo I. Formación en competencias digitales	43
6.6.1. Manejo básico de un ordenador.....	43
6.6.2. Introducción al procesador de texto Word	45
6.6.3. Navegar por internet	46
6.6.4. El correo electrónico	47

6.7. Módulo II. Formación para el acceso al mercado laboral.....	47
6.7.1. El currículum vitae y la carta de presentación	48
6.7.2. La entrevista de trabajo	50
6.7.3. Búsqueda de empleo online	51
6.7.4. Principales portales de empleo en España	52
6.8. Módulo III. Introducción a ChatGPT.....	53
6.8.1. La IA como herramienta para redactar un currículum	53
6.8.2. La IA para preparar entrevistas de trabajo y resolución de dudas.....	54
6.9. Temporalización	55
6.10. Evaluación	57
7. CONCLUSIONES.....	59
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
9. ANEXOS.....	66

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Ficha técnica de la propuesta de intervención</i>	38
Tabla 2. <i>Actividad 1: Las partes del ordenador</i>	43
Tabla 3. <i>Actividad 2: Desplazarse por Windows</i>	44
Tabla 4. <i>Actividad 3: Crear, copiar y recuperar cosas</i>	44
Tabla 5. <i>Actividad 4: Mi primer documento</i>	45
Tabla 6. <i>Actividad 5: Editando mi documento con imágenes</i>	45
Tabla 7. <i>Actividad 6: Navegando por Internet</i>	46
Tabla 8. <i>Actividad 7: Aprendiendo con YouTube</i>	46
Tabla 9. <i>Actividad 8: Mi correo electrónico</i>	47
Tabla 10. <i>Actividad 9: Mi currículum</i>	50
Tabla 11. <i>Actividad 10: Qué no hacer en una entrevista de trabajo</i>	50
Tabla 12. <i>Actividad 11: Acceso a las ofertas de empleo</i>	51
Tabla 13. <i>Actividad 12: Cómo inscribirse en las ofertas de empleo</i>	52
Tabla 14. <i>Actividad 13: ChatGPT como asistente</i>	53
Tabla 15. <i>Actividad 14: La entrevista y resolución de dudas</i>	54
Tabla 16. <i>Cronograma de la propuesta de intervención</i>	56
Tabla 17. <i>Rúbrica con los criterios de evaluación</i>	57

Índice de figuras

Figura 1. <i>Solicitudes de protección internacional presentadas por provincia</i>	66
Figura 2. <i>Estructura de la propuesta</i>	42
Figura 3. <i>Indicadores mayo 2025 InfoJobs</i>	52

1. INTRODUCCIÓN

Las personas refugiadas se enfrentan a una situación de exclusión social producida tras haberlo perdido prácticamente todo. Huyen de conflictos armados, persecuciones o desastres humanitarios que les obligan a abandonar sus países de origen, dejando atrás sus hogares, redes sociales, empleos y posesiones. La llegada a un nuevo país, como España, supone el inicio de un proceso complejo de adaptación e integración en una cultura ajena y en un entorno completamente nuevo.

El sistema de acogida español, formado por centros públicos y entidades sociales como la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), ACCEM, Cruz Roja Española y Procomar Valladolid Acoge, ofrece una primera respuesta humanitaria, brindando atención inmediata y activando programas de inclusión social desde una perspectiva integral, a través de equipos profesionales interdisciplinarios se cubren necesidades básicas como el alojamiento, la manutención, la escolarización de los hijos, el acompañamiento legal y psicológico. Tras superada esta etapa, uno de los desafíos más importantes que enfrentan las personas refugiadas es su inserción sociolaboral.

El acceso al empleo es una necesidad económica, y una condición imprescindible para alcanzar una vida digna y autónoma. Tener un trabajo les permite a las personas refugiadas poder rehacer sus vidas, integrarse de forma activa en la sociedad de acogida y no depender de los sistemas de protección. Sin embargo, son muchas las barreras que dificultan la inserción, como el desconocimiento en muchos casos del idioma, la falta de redes sociales, la ausencia de acreditación de estudios, las discriminaciones y el desconocimiento del mercado laboral español.

A estas barreras estructurales se suma el proceso de transformación digital que ha cambiado la forma de buscar empleo y participar en el mercado laboral. Hoy en día, son muchas las empresas y la mayoría de las ofertas laborales a las que exclusivamente puedes acceder a ellas solo por internet, y no solo al enviar el currículum o inscribirse a una oferta, sino una vez se ha dado la inserción laboral para recibir las nóminas, realizar los comunicados de las bajas laborales, entre otros procedimientos. El acceso al trabajo está vinculado con el manejo de competencias digitales básicas. Saber usar un ordenador, redactar un correo electrónico, navegar por portales de empleo o elaborar un currículum son habilidades imprescindibles. En este contexto, la falta de alfabetización digital supone una forma de exclusión sociolaboral.

Afortunadamente, los avances tecnológicos ofrecen también oportunidades. La incorporación de herramientas de inteligencia artificial (IA), como ChatGPT, representa una innovación con enorme potencial para apoyar la inserción sociolaboral. Esta IA puede ayudar con la redacción de currículums y cartas de presentación, en la preparación de entrevistas laborales o en la resolución de dudas administrativas, contribuyendo así a mejorar el acceso laboral de las personas refugiadas.

Por su parte, la psicopedagogía desempeña un papel fundamental en los procesos de inserción sociolaboral de colectivos en situación de vulnerabilidad, como el de las personas refugiadas. Su intervención, en el marco de los programas de inserción desarrollados por entidades sociales, abarca diversas acciones clave: la realización de diagnósticos ocupacionales para identificar competencias, intereses, barreras y potencialidades; la orientación laboral; la elaboración de itinerarios individualizados; la prospección del tejido empresarial y el diseño, la implementación y evaluación de acciones formativas, orientadas tanto a la capacitación profesional como al desarrollo de competencias transversales y digitales. Estas intervenciones generan espacios de aprendizaje en los que se promueve la mejora de la empleabilidad, la autonomía personal y la integración sociolaboral de las personas refugiadas.

A partir de la experiencia de prácticas desarrollada en la entidad Procomar Valladolid Acoge, se detectó la necesidad de fortalecer la inclusión sociolaboral de las personas refugiadas mediante acciones formativas innovadoras. La propuesta de intervención psicopedagógica está dirigida a quince personas refugiadas y se estructura en tres módulos formativos: el primero, orientado al desarrollo de competencias digitales básicas; el segundo, centrado en la formación para el acceso al empleo; y el tercero, enfocado en el uso innovador de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo.

Este Trabajo Fin de Máster se organiza en ocho capítulos. En primer lugar, se presenta esta introducción general. A continuación, en el capítulo dos se desarrolla la justificación personal, social y normativa de la propuesta. El capítulo tres define los objetivos del trabajo. El capítulo cuatro ofrece una fundamentación teórica sobre los principales conceptos que sustentan la intervención. El capítulo cinco describe la fase de acogida. El capítulo seis muestra la propuesta diseñada, detallando su contexto, destinatarios, estructura y metodología, incluyendo los tres módulos formativos y la temporalización. En el capítulo siete se recogen las conclusiones derivadas del trabajo. El capítulo ocho presenta las referencias bibliográficas y finalmente los anexos correspondientes.

2. JUSTIFICACIÓN

2.1 Justificación personal

Este Trabajo Fin de Máster se ha desarrollado con el propósito de ser un recurso útil para la inserción sociolaboral de personas en situación de riesgo de exclusión social, especialmente aquellas pertenecientes al colectivo de personas refugiadas. La iniciativa surge del interés personal consolidado a lo largo de mis prácticas curriculares, tanto del Máster en Psicopedagogía como del Grado en Educación Social.

Durante las prácticas del máster, realizadas en la entidad Procomar Valladolid Acoge¹, se brindó atención individualizada a personas solicitantes de asilo, participando activamente en procesos de orientación laboral. Entre las tareas desempeñadas se incluyen el apoyo en el envío de currículums y otros documentos por correo electrónico, así como el acompañamiento en el desarrollo de competencias digitales. Un caso destacable fue el de una mujer marroquí sin conocimientos informáticos, a quien asistí en la realización de un curso online de manipulación de alimentos, necesario para su incorporación laboral en el sector de la hostelería.

Además, diseñé, impartí y se evaluó un taller formativo sobre búsqueda de empleo, dirigido a nueve mujeres refugiadas. Durante su desarrollo, fue necesario adaptar el ritmo de enseñanza y proporcionar apoyos individualizados, ya que muchas de las participantes no contaban con experiencia previa en el uso del ordenador.

En las prácticas del Grado en Educación Social realizadas en el Programa de Refugiados de Cruz Roja Española², también colaboré en procesos de orientación sociolaboral. En el conjunto de ambas prácticas, trabajé con personas refugiadas, solicitantes de asilo y beneficiarias de protección subsidiaria, procedentes de diversos países, como Ucrania, Afganistán, Irán, Venezuela, Bielorrusia, Perú, Colombia, Bolivia, Marruecos y Honduras.

Estas vivencias no solo han sido enriquecedoras a nivel académico y personal, sino que también han reforzado mi compromiso vocacional y mi motivación por seguir formándome y desarrollando competencias profesionales que contribuyan a mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad, favoreciendo así su integración plena en la sociedad.

¹ Procomar Valladolid Acoge es una asociación sin ánimo de lucro que trabaja en la acogida, integración y promoción social de personas inmigrantes y refugiadas en Castilla y León.

² Cruz Roja Española es una organización humanitaria de carácter voluntario. Desarrolla programas de apoyo a personas refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes, favoreciendo su inclusión social y laboral.

2.2 Social y necesidad de la propuesta de intervención

La justificación social con las personas refugiadas tiene un carácter humanitario. A lo largo de la última década, el incremento de los conflictos armados, violaciones de derechos humanos y persecuciones en distintas zonas del mundo ha provocado un incremento en la crisis humanitaria de desplazamientos forzados. Países como Siria, Afganistán, Ucrania, Sudán, la República Democrática del Congo, Somalia, Myanmar y el Estado de Palestina han sido escenario de graves conflictos que han obligado a millones de personas a abandonar sus hogares buscando seguridad. Según datos del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 2024), a finales de 2023 el número total de personas desplazadas por la fuerza ascendía a 117,3 millones en todo el mundo, incluyendo tanto a personas refugiadas, como solicitantes de asilo, personas desplazadas internas y otras que necesitan protección internacional. Mostrando con datos algunos de estos conflictos armados, indican que el de Ucrania ha generado cerca de 9,7 millones de desplazamientos forzados, en Afganistán la cifra asciende a 10,9 millones de personas refugiadas, en el contexto de Palestina hay 6 millones de refugiados de los cuales 1,6 millones pertenecen a la Franja de Gaza. Estas injusticias geopolíticas, sociales y de intereses económicos impactan directamente en las vidas y dignidad de millones de personas. En este mismo informe, se señala que España recibió 163.200 nuevas solicitudes de asilo en 2023, siendo el tercer país europeo con más peticiones (ACNUR, 2024).

Estas personas no solo huyen de la guerra o la persecución, sino que también se enfrentan a enormes dificultades en los países de acogida. De acuerdo con las afirmaciones de Cruz Roja Española (2025), “Ningún ser humano es ilegal, y ningún ser humano debe sufrir la muerte, lesiones o malos tratos mientras busca seguridad o una vida más digna en un país o comunidad diferente”, indicando que las personas desplazadas se enfrentan a múltiples desafíos para acceder a servicios esenciales, hostilidad y exclusión.

Las personas refugiadas plantean enormes retos en lo que respecta a su inclusión sociolaboral. La incorporación al mercado de trabajo es uno de los pilares para su integración, no solo por su dimensión económica sino porque el trabajo permite a las personas refugiadas reconstruir sus vidas, participar en la sociedad de acogida y recuperar su autonomía. De acuerdo con lo que afirma CEAR, “acoger no implica simplemente facilitar alojamiento y manutención, los programas de acogida [...] se definen por un conjunto de actuaciones dirigidas a potenciar la autonomía, la dignidad y el bienestar de las personas” (CEAR, s.f.).

No obstante, el acceso al empleo se encuentra condicionado por múltiples factores: el desconocimiento en muchos casos del idioma, la ausencia de redes de apoyo, el desconocimiento de las normas administrativas y, de forma cada vez más determinante, la falta de competencias digitales. En la sociedad actual, marcada por la digitalización, los procesos de selección y contratación se realizan hoy en día a través de internet, por medio de plataformas especializadas, portales de empleo y redes profesionales como LinkedIn.

Tal como señalan Alva, Escot, Fernández Cornejo y Cáceres Ruiz (2017), los portales específicos de empleo en internet han superado a los canales tradicionales como medio principal de intermediación laboral. No solo es importante contar con competencias digitales para la búsqueda de empleo, sino que, una vez producida la inserción laboral, también se requieren para recibir nóminas, comunicados de baja laboral, cambios de turno de última hora, etc. Por ello, la alfabetización digital se ha convertido en una competencia clave para la empleabilidad, y su carencia actúa como un nuevo factor de exclusión social.

La propuesta de intervención psicopedagógica que se plantea nace de la identificación de esa necesidad formativa. De ahí la importancia de diseñar propuestas formativas accesibles centradas en el desarrollo de competencias digitales básicas y de la búsqueda de empleo por internet. Este tipo de formación no solo mejora el acceso a las ofertas laborales, sino también a los servicios públicos y la comunicación en el entorno digital.

Además, esta propuesta incorpora como elemento innovador el uso de herramientas de inteligencia artificial. La IA como herramienta facilita el acceso a la información, se muestra como un recurso que puede ser utilizado como apoyo en la redacción de documentos como el Currículum Vitae y las cartas de presentación, para ayudar a preparar entrevistas de trabajo y a resolver dudas acerca de los diversos trámites civiles-administrativos.

La propuesta responde a una triple necesidad: humanitaria, al ofrecer apoyo a las personas refugiadas que están en situación de extrema vulnerabilidad; educativa, al formar en competencias digitales para mejorar el acceso al mercado laboral; y de transformación, al incorporar el uso de la inteligencia artificial como herramienta en la inserción sociolaboral.

2.3 Marco legislativo

En este apartado se aborda la legislación que protege a las personas refugiadas, tanto a nivel internacional como en España, con el fin de contextualizar el marco jurídico que garantiza sus derechos y su protección.

La *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (1948), en su artículo 14 establece que "En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país" y en el artículo 13.2 recoge "Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar de nuevo" (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948). Declarando el derecho universal de las personas a encontrar protección y refugio.

En la *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y su Protocolo de 1967*, aprobada y firmada por más de 140 países, incluida España. Se establece el término "persona refugiada" y sus derechos, entre ellos: derecho a no ser devuelta a su país si su vida o libertad corren peligro, derecho a la no discriminación, derecho a un empleo digno, derecho a la vivienda, derecho a la libertad de credo, derecho a la justicia, derecho a recibir prestación social, entre otros (ACNUR, 1951/1967).

En la *Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes de 1984*, se recoge en su artículo 3 que: "Ningún Estado Parte procederá a la expulsión, devolución o extradición de una persona a otro Estado cuando haya razones fundadas para creer que estaría en peligro de ser sometida a tortura" (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 1984).

El *Reglamento de Dublín* establece los criterios y mecanismos para determinar qué Estado miembro es responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en un nacional de un tercer país o un apátrida en territorio europeo (Reglamento Unión Europea n ° 604/2013).

Directiva 2013/33/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, establece normas para la acogida de solicitantes de protección internacional, proporcionando un marco legal en la Unión Europea (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2013).

Directiva 2001/55/CE del Consejo, de 20 de julio de 2001, establece la protección temporal en casos de afluencia masiva de personas desplazadas. Promoviendo el esfuerzo equitativo entre los Estados miembros (Consejo de la Unión Europea, 2001).

La Asamblea General de la ONU adoptó la *Resolución 55/76* el 4 de diciembre de 2000. Esta resolución declara oficialmente el 20 de junio como el Día Mundial del Refugiado. Todos los años, esta fecha se utiliza para visibilizar la situación de las personas refugiadas (Asamblea General de la ONU, 2000).

La Constitución Española de 1978, en su artículo 13 aborda el derecho de asilo, estableciendo que “La ley establecerá los términos en que los ciudadanos de otros países y los apátridas podrán gozar del derecho de asilo en España” (Constitución Española, 1978, art. 13).

La Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, constituye el marco normativo en España para la acogida y protección de las personas refugiadas. En su artículo 1 expresa:

La presente Ley, de acuerdo con lo previsto en el apartado cuatro del artículo 13 de la Constitución, tiene por objeto establecer los términos en que las personas nacionales de países no comunitarios y las apátridas podrán gozar en España de la protección internacional constituida por el derecho de asilo y la protección subsidiaria, así como el contenido de dicha protección internacional (Ley 12/2009, 2009).

En su artículo 32, recoge “Las personas solicitantes de protección internacional serán autorizadas para trabajar en España en los términos que reglamentariamente se establezcan”. Además, en su artículo 36, sobre los efectos de la concesión del derecho de asilo o de protección subsidiaria, establece entre otros, que tienen derecho a la integración sociolaboral:

c) la autorización de residencia y trabajo permanente [...] y su integración social; e) el acceso a los servicios públicos de empleo; f) el acceso a la educación [...] y a los programas de integración, en las mismas condiciones que los españoles; g) el acceso, en las mismas condiciones que los españoles, a la formación continua u ocupacional y al trabajo en prácticas, así como a los procedimientos de reconocimiento de diplomas y certificados académicos y profesionales y otras pruebas de calificaciones oficiales expedidas en el extranjero (Ley 12/2009, 2009).

Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional.

Orden PCM/169/2022, de 9 de marzo, por la que se desarrolla el procedimiento para el reconocimiento de la protección temporal a personas afectadas por el conflicto en Ucrania (BOE, 2022).

2.4 Relación con las competencias del máster

Según la Guía Académica del Máster Universitario de Psicopedagogía de la Universidad de Valladolid (2024), este trabajo se relaciona con las siguientes competencias:

Competencias Generales

G1. Resolver problemas en entornos nuevos o poco conocidos –de forma autónoma y creativa- y en contextos más amplios o multidisciplinares.

G2. Tomar decisiones a partir del análisis reflexivo de los problemas, aplicando los conocimientos y avances de la psicopedagogía con actitud crítica y hacer frente a la complejidad a partir de una información incompleta.

G3. Comunicar las decisiones profesionales y las conclusiones, así como los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados, de manera clara y sin ambigüedades.

G4. Tomar conciencia de las creencias y estereotipos sobre la propia cultura y las otras culturas o grupos y de las implicaciones sobre su actuación profesional y potenciar el respeto de las diferencias individuales y sociales.

G5. Responder y actuar de manera adecuada y profesional, teniendo en cuenta el código ético y deontológico de la profesión, en todos y cada uno de los procesos de intervención.

G6. Actualizarse de manera permanente en las TIC para utilizarlas como instrumentos para el diseño y desarrollo de la práctica profesional.

G7. Implicarse en la propia formación permanente, reconocer los aspectos críticos que ha de mejorar en el ejercicio de la profesión, adquiriendo independencia y autonomía como discente y responsabilizándose del desarrollo de sus habilidades para mantener e incrementar la competencia profesional.

Competencias específicas

E 1. Diagnosticar y evaluar las necesidades socioeducativas de las personas, grupos y organizaciones a partir de diferentes metodologías, instrumentos y técnicas, tomando en consideración las singularidades del contexto.

E 2. Asesorar y orientar a los profesionales de la educación y agentes socioeducativos en la organización, el diseño e implementación de procesos y experiencias de enseñanza aprendizaje, facilitando la atención a la diversidad y la igualdad de oportunidades.

E 3. Aplicar los principios y fundamentos de la orientación al diseño de actuaciones favorecedoras del desarrollo personal y/o profesional de las personas.

E 4. Diseñar, implementar y evaluar prácticas educativas, programas y servicios que den respuesta a las necesidades de las personas, organizaciones y colectivos específicos.

E 5. Planificar, organizar e implementar servicios psicopedagógicos.

E 6. Aplicar los fundamentos y principios básicos de la gestión a la planificación de acciones de coordinación y liderazgo de equipos psicopedagógicos favoreciendo el trabajo en red entre los diferentes agentes e instituciones socioeducativas.

E 7. Analizar, interpretar y proponer actuaciones, teniendo en cuenta las políticas educativas derivadas de un contexto social dinámico y en continua evolución.

E 8. Formular nuevas propuestas de mejora de la intervención psicopedagógica, fundamentadas en los resultados de la investigación psicopedagógica.

3. OBJETIVOS DEL TRABAJO FIN DE MÁSTER

El Trabajo de Fin de Máster corresponde a una necesidad real y documentada, alineada con principios de equidad, inclusión e innovación. Su finalidad es elaborar una propuesta psicopedagógica de inserción sociolaboral de las personas refugiadas. El nexo que engloba la propuesta se concreta para mejorar el acceso al mercado laboral de quince personas refugiadas del Programa de Acogida e Integración a Personas Solicitantes y Beneficiarias de Protección Internacional de Cruz Roja Española en Valladolid.

Objetivo general del trabajo

- Promover la inserción sociolaboral de las personas refugiadas utilizando diferentes estrategias y metodologías basadas en la intervención psicopedagógica.

Objetivos específicos

- Diseñar una propuesta psicopedagógica para fomentar la integración sociolaboral de quince personas refugiadas en Valladolid.
- Promover el empoderamiento de las personas refugiadas, al ofrecer recursos que fomentan la autonomía y la participación activa.
- Proporcionar competencias digitales y promover la autonomía tecnológica de las personas refugiadas.
- Incrementar las oportunidades de inserción laboral, gracias al conocimiento de herramientas digitales de búsqueda de empleo.
- Reducir la brecha digital y facilitar la comprensión y el acceso a los procedimientos administrativos civiles, mediante el recurso de la inteligencia artificial.

4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

4.1 Personas refugiadas

A continuación, se abordará el concepto actual de persona refugiada, las diferentes situaciones de protección y los sucesos más relevantes que han provocado el desplazamiento forzado de personas.

Las personas refugiadas se encuentran en una situación de vulnerabilidad al dejar de estar protegidas por sus propios países. Se han visto obligadas a abandonar sus hogares porque sus vidas están en peligro y no pueden regresar debido al temor fundado de ser torturadas, encarceladas o asesinadas.

En 1950, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) creó el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) como organismo encargado de brindar protección a las personas refugiadas que fueron desplazadas a raíz de la Segunda Guerra Mundial.

La Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados (en adelante, la Convención de 1951), adoptada por la ONU, establece quién es considerado refugiado y quién no. Determina que un refugiado no debe ser devuelto a su país de origen si existen motivos fundados para temer por su vida o su libertad. Además, detalla los derechos humanos fundamentales de las personas refugiadas, como la libertad de religión y de movimiento, el

derecho a la educación y la posibilidad de trabajar. Reconoce el carácter internacional del problema y define las normas para su protección.

Artículo 1. -- Definición del término “refugiado”

A(2) [Toda persona] que [...] debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él (ACNUR, 1951).

Tal como se recoge en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados adoptada en Ginebra, Suiza, el 28 de julio de 1951 por la Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas, convocada por la Asamblea General en su resolución 429 (V), del 14 de diciembre de 1950. Se considera el principio de que todos los seres humanos, sin distinción alguna deben gozar de los derechos y libertades fundamentales, tal como se recoge en la Carta de las Naciones Unidas de la Declaración Universal de Derechos Humanos aprobada el 10 de diciembre de 1948. Se recoge el profundo interés de las Naciones Unidas para asegurar a las personas refugiadas el ejercicio de los derechos y libertades fundamentales. Por ello, se considera que se debe revisar y codificar los acuerdos anteriores referentes al estatuto de los refugiados y sobre estos ampliar mediante un nuevo acuerdo internacional los instrumentos y la protección para las personas refugiadas. Se recoge la importancia de lograr una solidaridad internacional y que todos los Estados hagan lo posible por evitar desacuerdos por esta problemática al reconocer el carácter social y humanitario de la situación de las personas refugiadas. En esta línea, señala que el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados tiene la misión de velar por la aplicación de las convenciones internacionales que aseguran la protección a los refugiados, destacando la cooperación de los Estados con el Alto Comisionado (ACNUR, 1951).

Sin embargo, la Convención de 1951 se aplicaba únicamente a los refugiados europeos a raíz de la Segunda Guerra Mundial. Por este motivo, se adoptó el Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967, con el objetivo de eliminar las restricciones temporales y geográficas, y extender su aplicación a situaciones ocurridas con posterioridad y en cualquier parte del mundo.

El texto del Protocolo de 1967 se explica que considerando que en la Convención de Ginebra de 1951 solo se aplica a los refugiados que tienen este estatus como resultado de los acontecimientos ocurridos antes del 1 de enero de 1951, surge la situación internacional de que los nuevos refugiados no queden comprendidos en el ámbito de la Convención y por consiguiente se queden sin derechos y sin protección. Se considera conveniente que todos los refugiados gocen de igual estatuto de refugiados, tal como se recoge en la Convención de Ginebra de 1951, independientemente de la fecha límite que estaba estipulada y sin ninguna limitación geográfica. Por último, establece la obligatoriedad de los Estados firmantes a cumplir con lo establecido aún si en un futuro el Alto Comisionado de las Naciones Unidas fuese sustituido por otro organismo (ACNUR, 1967).

Actualmente, 146 Estados han ratificado la Convención de Ginebra de 1951, entre ellos España, que lo hizo el 14 de agosto de 1978. Estos Estados, junto con Estados Unidos, también firmaron el Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967.

El aspecto más relevante de la definición de refugiado en la Convención de 1951 es la amenaza de persecución. Si una persona que solicita asilo no puede demostrar que enfrenta persecución o que su vida estaría en peligro si regresara, las autoridades de distintos países consideran que no está obligada a abandonar su país y que su salida responde a una decisión voluntaria en busca de una vida mejor, a estas personas se les denomina “emigrantes económicos” (Maddocks, 2004). Por tanto, la diferencia fundamental entre una persona refugiada y un emigrante radica en que los refugiados se ven forzados a abandonar sus hogares debido a la persecución y al peligro real para sus vidas, mientras que los emigrantes lo hacen voluntariamente buscando mejorar su situación económica.

En el ámbito de la protección internacional, existen diversas categorías recogidas en la legislación española reguladora del derecho de asilo y la protección subsidiaria. Además de las personas con estatus de refugiadas, están: los solicitantes de asilo, cuyas solicitudes están en proceso de resolución; las personas apátridas, que carecen de una nacionalidad reconocida; las personas en situación de protección subsidiaria, que no cumplen los requisitos para ser reconocidas como refugiadas, pero cuyo retorno a su país de origen implicaría riesgos graves (Ley 12/2009); y las personas en situación de protección temporal, como es el caso de las personas ucranianas (Orden PCM/169/2022, 2022).

A continuación, se realizará un recorrido histórico sobre la figura del refugiado a lo largo del tiempo. Según Maddocks (2004), “desde el momento en que aparecieron grupos de personas que intentaban conquistar la tierra de otros, ha habido refugiados” (trad. de Manzano Bernárdez, 2013, p. 12). Partiendo de esta afirmación, los primeros refugiados documentados serían los hebreos y su huida de Egipto. Más tarde, los romanos persiguieron a los cristianos hasta el año 313 d.C. (Schwartz, 1913). En la Edad Media, las personas perseguidas podían solicitar derecho de santuario en lugares sagrados como iglesias y catedrales (Lea, 1892, p. 45).

Hasta el siglo XX, el número de personas refugiadas era reducido, pero con la Revolución Rusa y la Primera Guerra Mundial aparecieron las primeras grandes oleadas de refugiados (Arendt, 1951, p. 267). Durante la Segunda Guerra Mundial y las persecuciones contra los judíos se produjeron desplazamientos masivos de población.

En las últimas décadas, los diversos conflictos armados en todo el mundo han provocado que millones de personas se vean obligadas a desplazarse.

4.2 Inserción sociolaboral

La inserción sociolaboral es clave para la integración en las sociedades de acogida de las personas refugiadas, además de protección necesitan estabilidad y desarrollo profesional, no solo se debe tratar como una cuestión económica o de acceso al empleo, sino como un factor determinante para alcanzar la autonomía y la integración social.

Según Fournet et al. (1993), la inserción laboral es un fenómeno de carácter multidimensional, que incluye el tiempo transcurrido desde la finalización de la formación, la estabilidad y continuidad en los puestos de trabajo desempeñados y las diferentes trayectorias y decisiones tomadas por el propio individuo. Es por este motivo, que la transición al mundo laboral es un proceso complejo que va más allá de la obtención de un primer empleo, supone el uso del tiempo, las expectativas personales y la planificación del proyecto de vida. La inserción laboral no es solo conseguir un primer empleo, sino un proceso de realización de un proyecto de vida, de integración y dignificación en la propia sociedad (Fournet et al., 1993, p. 352).

De acuerdo con Gento Palacios, Riaño Galán y Merino San Emeterio (2011), la ausencia de empleo no solo conlleva dificultades materiales, sino que también desencadena procesos de desestructuración personal, afectando al desarrollo de la identidad y a las relaciones sociales, especialmente si se prolonga en el tiempo, situando a la persona en riesgo de exclusión social

(Gento Palacios et al., 2011). Esto se acentúa en el caso de las personas refugiadas, quienes, tras haber sufrido experiencias traumáticas de desplazamiento forzado, se enfrentan a barreras lingüísticas, legales y culturales que dificultan aún más su acceso al empleo.

El Ministerio de Trabajo y Economía Social de España (s.f.), propone un marco de intervención que promueve la autonomía, el empoderamiento y el desarrollo personal como pilares fundamentales de la inserción laboral. En el que se propone lograr mayores niveles de autonomía, definiendo esta autonomía como la capacidad de una persona para poder dirigir por sí misma su propio proceso personal, para emanciparse, generando expectativas de avance, definiendo proyectos de mejora, buscando la independencia personal y la equiparación dentro de nuestra sociedad. La autonomía no es solo una cuestión económica sino también de empoderamiento, es decir, de madurez, de personalidad y de autoestima. Y recogiendo que uno de los objetivos es el de motivar para la continuación de la formación y la actualización de las competencias profesionales (Ministerio de Trabajo y Economía Social de España, s.f.).

4.3 Aprendizaje permanente

El concepto de aprendizaje permanente fue promovido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), al señalar la necesidad de que el proceso educativo trascienda las etapas convencionales de escolarización para extenderse durante toda la vida. La organización promueve el aprendizaje permanente como un derecho humano fundamental que permite a las personas la autorrealización y la posibilidad de construir su propio futuro (UNESCO, 1972).

Esta visión fue ampliada en publicaciones recientes donde refleja que el derecho al aprendizaje permanente no solo responde a exigencias del mercado laboral, sino también a la necesidad de fomentar una ciudadanía activa. Según la UNESCO, invertir en aprendizaje permanente “ayuda a las personas a mantener y adquirir competencias, a participar plenamente en la sociedad y a gestionar con éxito las transiciones en el mercado laboral” (UNESCO, 2022).

El aprendizaje permanente se convierte en una herramienta de inserción sociolaboral, especialmente relevante para colectivos en situación de vulnerabilidad como las personas refugiadas. Tal como indican algunos autores como Gento Palacios et al. (2011), la educación permanente supone para muchas personas en riesgo de exclusión, una nueva oportunidad de

vida, facilitando la interiorización de normas, valores y competencias necesarias para su integración social.

En el Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente (MECU) se establece un sistema normativo que reconoce y valida aprendizajes formales, no formales e informales, garantizando la movilidad y el reconocimiento de competencias adquiridas en distintos ámbitos. Este marco se definen varios conceptos como:

a) “Cualificación”: resultado formal de un proceso de evaluación y validación que se obtiene cuando una autoridad competente establece que una persona ha alcanzado los resultados de aprendizaje correspondientes a unas normas determinadas; [...] e) “resultados del aprendizaje”: declaraciones respecto de lo que una persona sabe, comprende y es capaz de hacer al culminar un proceso de aprendizaje; se define en términos de conocimientos, destrezas, responsabilidad y autonomía; [...] i) “competencia”: capacidad demostrada para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales y metodológicas, en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal (Real Decreto 272/2022, 2022).

La validación de los estudios formales y de aprendizajes en el contexto no formal e informal es una vía para el reconocimiento profesional y la inclusión de las personas refugiadas.

El aprendizaje permanente es fundamental no solo para el desarrollo personal sino también para la adaptación a los cambios del mercado laboral. Según Delors et al. (1996), “la educación a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser”. El aprender a conocer, además del conocimiento de unas materias debe incorporar un aprender a aprender para aprovechar las oportunidades que ofrece el aprendizaje a lo largo de la vida. El aprender a hacer, supone la adquisición de competencia que capacite al individuo para hacer frente a diferentes situaciones. El aprender a vivir juntos, indica que se debe respetar los valores de pluralismo, comprensión mutua y paz. El aprender a ser, como medio para que florezca la propia personalidad del individuo y que esté en condiciones de obrar con capacidad autónoma. Indicando que los sistemas educativos formales dan prioridad a la adquisición de conocimientos, en detrimento de otras formas de aprendizaje, por lo que se debe concebir la educación como un todo (Delors et al., 1996, p. 34).

Respecto al concepto de la educación a lo largo de la vida, se recoge que es la llave para el siglo XXI, destacando que es un concepto que sobrepasa a la distinción tradicional entre la educación primera y educación permanente y coincide con la noción de la sociedad educativa en la que todo puede ser ocasión para aprender y desarrollar las capacidades de la persona. Recoge que la educación permanente se concibe como algo que va mucho más allá de las actividades de nivelación, de perfeccionamiento y de conversión y promoción profesional de los adultos. Se trata de que ofrezca la posibilidad de recibir educación a todos, con múltiples fines, dando igual si se trata de brindar una segunda o tercera ocasión educativa o de satisfacer la sed de conocimientos, de superación personal o de perfeccionar y ampliar los tipos de formación estrictamente vinculados con las exigencias de la vida profesional, incluidos los de formación práctica. Resalta que la educación a lo largo de la vida debe aprovechar todas las posibilidades que ofrezca la sociedad (Delors et al., 1996, p. 35).

En esta línea, tanto en Europa como en España, se ponen en marcha planes de acción para promover el aprendizaje permanente. El Plan de Acción para el Aprendizaje Permanente del Gobierno de España es la concreción en nuestro país del Plan de Acción 2007 de la Comisión Europea sobre el Aprendizaje de Adultos y de la Agenda Europea Renovada para el aprendizaje de adultos. El Plan está dirigido al aumento de la tasa de participación de la población adulta en educación y formación, coordinando los recursos disponibles para facilitar su incorporación a las actividades de aprendizaje.

Para alcanzar los objetivos del Plan de Acción para el Aprendizaje Permanente, el Gobierno de España propone a las administraciones, a las Comunidades Autónomas, a los agentes sociales y a las Organizaciones la coordinación de sus acciones en base a una serie de estrategias como la de desarrollar los mecanismos que faciliten la reincorporación adulta al sistema educativo para obtener el Graduado en Educación Secundaria Obligatoria; generalizar el reconocimiento de competencias profesionales, como mecanismo para aumentar la cualificación de la población activa, en particular la de los trabajadores poco cualificados; establecer nuevas vías de acceso a la Formación Profesional, y hacer compatible el trabajo y el estudio para los jóvenes que lo abandonan prematuramente; reforzar la actualización y la adquisición de nuevas competencias profesionales para afrontar con éxito el cambiante mercado laboral; ofrecer educación y formación, formal y no formal, a personas en riesgo de exclusión social como estrategia de apoyo a la superación de situaciones de pobreza y marginación y difundir entre la ciudadanía las posibilidades de la formación permanente (Ministerio de Educación, 2011).

4.4 Inteligencia artificial como herramienta en la inserción sociolaboral

Para explicar qué es la inteligencia artificial y su evolución, se ha decidido comenzar por Alan Turing creador del código máquina binario y considerado por muchos autores el padre de la informática. Tal como afirman López de Mántaras Badia y Meseguer González (2017), quienes afirman que los orígenes de la Inteligencia Artificial (IA) no pueden entenderse sin hablar de Alan Turing como el padre de la informática y de John McCarthy quien acuñó el término “Inteligencia Artificial”.

Alan Mathison Turing (1912–1954) fue un genial matemático británico que hizo muchas contribuciones científicas durante su corta vida, pues se suicidó a los 41 años. Turing es considerado el padre de la informática por su famosa máquina de Turing, un mecanismo teórico para modelar cualquier operación de computación. Este elemento ha sido tomado como la base teórica de los ordenadores y como tal se enseña en todas las universidades del mundo. Turing describió dicha máquina en un artículo científico en 1936, cuando había terminado sus estudios superiores de Matemáticas en Cambridge, pero aún no había empezado sus estudios de doctorado en Princeton bajo la dirección de Alonzo Church. Trabajó para la inteligencia británica durante la Segunda Guerra Mundial, rompiendo el código secreto que utilizaba el ejército alemán para encriptar sus comunicaciones mediante la famosa máquina Enigma. Sus contribuciones fueron decisivas para decidir el curso de la guerra. Respecto a la IA fue un precursor y un visionario, siendo la primera persona en diseñar un programa de ordenador para jugar al ajedrez, permitiendo partidas entre humanos contra un ordenador. Turing defendía la idea de que los ordenadores podían tener comportamientos inteligentes y proponía su famoso test de Turing para determinar si un computador exhibía inteligencia, un evaluador humano interaccionaba mediante un teletipo con un ordenador u otro humano que estaba en otra habitación. Al cabo de un tiempo limitado, si el evaluador era incapaz de diferenciar un ordenador de otro humano, Turing consideraba que el ordenador exhibía un comportamiento inteligente. En 1956, John McCarthy acuñó el término inteligencia artificial (López de Mántaras Badia y Meseguer González, 2017, pp. 17–22).

Durante las siguientes décadas, se han producido importantes avances informáticos, especialmente en el hardware. La constante reducción del tamaño de los materiales semiconductores –generalmente de silicio– empleados en la fabricación de los circuitos integrados o microchips, ha permitido alcanzar, en la actualidad, escalas tan pequeñas que

llegan hasta los 3 nanómetros³. Estos avances han proporcionado un mayor espacio para aumentar la densidad de transistores en los procesadores⁴, lo que se traduce en una mayor capacidad de cálculo y velocidad de procesamiento, facilitando a los programadores la creación de programas cada vez más complejos, como los de la inteligencia artificial.

Estos avances tanto a nivel hardware como de software cuyo principal exponente sería la IA está causando dos enfoques contrapuestos, quienes la defienden y quienes ven un peligro para la humanidad, tal como afirma Boden (2016), cuando habla de la Singularidad, recogiendo que el futuro de la IA está causando mucho revuelo desde su creación, algunos la acogen con satisfacción pronosticando que será capaz de resolver todos los problemas mientras que otros predicen el desarrollo de la IA provocará el fin de la humanidad o, en todo caso, de la vida civilizada tal como la conocemos. Siendo la Singularidad de la que habla Boden, el momento que se propone como aquel en que las máquinas se vuelvan más inteligentes que los seres humanos (trad. De Pérez Parra, 2017, p. 145).

En 2015 Elon Musk y otros expertos en tecnología fundaron OpenAI como una organización sin ánimo de lucro que busca garantizar que la inteligencia artificial beneficie a la humanidad. Afirmando que en la actualidad la información se ha convertido en un activo muy preciado para las organizaciones, por este motivo las nuevas tecnologías en especial la Inteligencia Artificial Generativa han adquirido tanta relevancia. OpenAI lanzó ChatGPT a finales de 2022, demostrando el poder transformador de esta tecnología en las organizaciones y en la vida misma de los seres humanos. La IA generativa es un tipo de inteligencia artificial que puede crear nuevos contenidos e ideas, como conversaciones, historias, imágenes, videos y música. ChatGPT es un modelo de lenguaje desarrollado por OpenAI, basado en la arquitectura GPT (*Generative Pretrained Transformer*), se presenta como una IA que puede procesar y comprender el lenguaje humano, siendo capaz de tener conversaciones con personas y proporcionar respuestas a preguntas, como si fuera una persona real. Para hacer esto, utiliza una enorme cantidad de información de texto. Fue diseñado para generar texto y responder preguntas en un estilo conversacional, entre sus aplicaciones figura la traducción de idiomas y dentro del contexto del aprendizaje puede brindar explicaciones, información y nuevas ideas.

³ El nanómetro es la unidad de longitud del Sistema Internacional de Unidades que equivale a la millonésima parte de un milímetro.

⁴ Herrerías Rey (2006) define la unidad central de procesamiento (CPU, por sus siglas en inglés *central processing unit*) como el componente del hardware de un ordenador encargado de interpretar instrucciones y realizar operaciones aritméticas y lógicas.

Las personas pueden hablar con ChatGPT a través del chat que incorpora, solicitando información, instrucciones o preguntas lo que se conoce con el término *Prompt* (Gamboa Cruzado et al., 2024, pp. 12, 14–15, 31–32, 34).

4.5 Competencias digitales

En este apartado se busca dar respuesta a los beneficios que obtienen las personas refugiadas al adquirir competencias digitales para mejorar su acceso al mercado laboral. Como veremos más adelante muchos autores defienden que internet y las nuevas tecnologías están cambiando las relaciones sociales, el acceso a la información y produciendo cambios en las empresas, que se ven obligadas a actualizar su tecnología y formas de publicitar sus productos para mejorar la producción ante un mercado globalizado altamente competitivo.

Según la Real Academia Española (RAE), la competencia es “Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado”. Partiendo de este concepto de competencia como una habilidad para poder realizar algo, como, por ejemplo, hacer un determinado trabajo, manejar un ordenador, hablar varios idiomas, etc. A continuación, se habla de las competencias básicas que tal como se recoge en el artículo 2.4 de la Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional, son: “aquellas que son consideradas necesarias para la realización y desarrollo personal, para participar activamente en la sociedad o mejorar la empleabilidad”.

Las competencias clave son aquellas que todas las personas precisan para su realización y desarrollo personales, su empleabilidad, integración social, estilo de vida sostenible, éxito en la vida en sociedades pacíficas, modo de vida saludable y ciudadanía activa. Estas se desarrollan con una perspectiva de aprendizaje permanente. El marco de referencia establece ocho competencias clave: competencia en lectoescritura; competencia matemática y competencia en ciencia, tecnología e ingeniería; competencia digital; competencia personal, social y de aprender a aprender; competencia ciudadana; competencia emprendedora; competencia en conciencia y expresión culturales (Consejo de la Unión Europea, 2018, pp. 7–8).

Una vez que se constata que la competencia digital es una de las competencias clave necesarias para mejorar la empleabilidad, se especifica: “La competencia digital implica el uso seguro, saludable, sostenible, crítico y responsable de las tecnologías digitales para el

aprendizaje, para el trabajo y para la participación en la sociedad, así como la interacción con estas” (Consejo de la Unión Europea, 2018, p. 9).

En este contexto y desde un enfoque de aprendizaje permanente, los trabajadores y potenciales trabajadores se ven en la necesidad de actualizar sus competencias para ser y seguir siendo empleables. Las personas que no tienen competencias digitales para poder enviar su currículum por internet o buscar las ofertas de trabajo en los portales de empleo, están perdiendo oportunidades de acceso al mercado laboral, lo que se traduce, entre otros, llevar una vida de pobreza y necesidades, pérdida de empoderamiento y riesgo de exclusión social. En el caso de las personas refugiadas la falta de un empleo dificulta su inclusión sociolaboral en las sociedades de acogida.

Para mejorar la empleabilidad de las personas refugiadas se debe promover la mejora de sus competencias. Tal como se recoge en la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, en su artículo 38 Competencias básicas para la empleabilidad:

Serán finalidades prioritarias de las acciones de empleabilidad la mejora de las competencias básicas de las personas demandantes de empleo en comunicación oral y escrita y en aptitudes de manejo y aprovechamiento de las herramientas digitales y tecnológicas asegurándose la plena accesibilidad y la no discriminación en el uso de dichas herramientas (Ley 3/2023, p.34).

En la actualidad existen continuos cambios sociales. Como afirman Cabero et al. (2012), “la sociedad de la información y la comunicación ha traído consigo numerosos cambios en todas las áreas en las que el hombre ha ido creciendo, circunstancia que ha provocado, en gran medida, que hoy estemos hablando de una sociedad 2.0”. La creación de la red Internet a finales de los años setenta, y su posterior impulso a lo largo de las siguientes décadas, ha reflejado grandes diferencias entre los países, incluso dentro de los mismos, a la hora de trabajar y entender esta nueva herramienta, la cual, inicialmente, se ha de encontrar disponible para toda la ciudadanía de cara a evitar que se produzca la denominada brecha digital. Resultando obvio que no todas las personas tienen acceso a las tecnologías de la comunicación y la información (TIC). Por ello, los ámbitos de la formación no formal o no reglada se han convertido en el mejor campo para propiciar una alfabetización que potencia el desarrollo de la competencia digital de todas las personas (Cabero Almenara et al., 2012, p. 7).

Al hablar de la exclusión digital y de las personas que no tienen competencias digitales se debe explicar el concepto “brecha digital”, tal como afirma Ortoll Espinet et al. (2007), “la brecha digital sería la separación entre el sector de población que utiliza las TIC y el que no puede acceder, o que teniendo la posibilidad de acceder no lo hace por falta de interés o por falta de capacitación”, “consideramos que una persona está excluida digitalmente cuando se ve privada de acceder a las oportunidades y los derechos derivados del uso de las TIC o cuando no tiene capacitación para disfrutarlas”.

Por tanto, se puede afirmar que la brecha digital se muestra como un motor que genera vulnerabilidad y exclusión social, al impedir el acceso a servicios comunitarios, dificulta la participación, el acceso a la información y en el caso de las personas refugiadas se eleva como un obstáculo en su inclusión sociolaboral al privarlas de las ventajas de Internet como las miles de ofertas de trabajo que están disponibles en los portales de empleo, el poder enviar el currículum a las empresas a través del correo electrónico o de sus páginas webs. Esta brecha digital perpetua la pobreza e impide la autonomía socioeconómica de las personas refugiadas.

Los grandes defensores de Internet hablan de una nueva herramienta comunicativa revolucionaria, a la altura del invento de la luz o la imprenta, siendo el comienzo de una nueva era. Habitualmente se habla de dos grandes utilidades de esta nueva herramienta, la información y la comunicación. Internet pone a un clic cualquier información que se busque. La verdadera revolución de Internet no radica en la disponibilidad de información, sino en la oportunidad que ofrece a cualquier persona con algo que decir que se le escuche dondequiera que esté, el correo electrónico se muestra como una herramienta de comunicación por Internet, entre sus ventajas está que es barato, rápido, permite enviar archivos de todo tipo, puede enviar el mismo mensaje a varias personas y es una verdadera clave de acceso que permite entrar a ver información privilegiada, como ofertas de empleo (Ortoll Espinet et al., 2007, pp. 59–62).

Con la alfabetización digital de las personas refugiadas se busca mejorar su acceso a un trabajo. Este objetivo se consigue, al ampliar las opciones de búsqueda de empleo utilizando los portales especializados de empleo de internet, aprendiendo a utilizar un ordenador a nivel de usuario, a escribir un currículum y una carta de presentación, saber enviar el currículum por correo electrónico y aprender a navegar por Internet para buscar información y aprovechar miles de ofertas de trabajo de los portales de empleo, entre otros conocimientos básicos de competencia digital.

4.6 La intervención sociolaboral con las personas refugiadas

4.6.1 La intervención con respecto a principios de igualdad e inclusión

En este apartado se va a fundamentar la igualdad de todas las personas y su inclusión social, partiendo de la base que todos los seres humanos somos iguales.

La *Declaración de los Derechos Humanos* (1948), en su preámbulo establece la igualdad de derechos entre hombres y mujeres. En sus artículos se establece: “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”, “Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”, “Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas” (Asamblea General de las Naciones Unidas, 1948).

En nuestra sociedad, la situación de las personas está determinada por su posición en el mercado laboral, incidiendo en el nivel de libertad, autosuficiencia y el acceso a los servicios y derechos reconocidos. Por este motivo es tan importante promover la igualdad de oportunidades en el marco laboral, porque una situación de exclusión o discriminación condiciona la vida de las personas perjudicando su situación socioeconómica y su desarrollo personal. Según informe de las Naciones Unidas las mujeres en todo el mundo solo reciben el 10% de los salarios, por estos motivos hay que promover la igualdad tanto de salarios como de oportunidades (Noval et al., 2012, pp. –56).

En el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, en el Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas. Entre las metas que se pretenden conseguir está la de poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo; eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado; y el de mejorar el uso de la tecnología, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.

En el Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países, se recoge que la desigualdad por razón de ingresos, sexo, edad, discapacidad, orientación sexual, raza, clase, etnia, religión, así como la desigualdad de oportunidades, sigue persistiendo en todo el mundo.

La desigualdad amenaza el desarrollo social y económico, frena la reducción de la pobreza y destruye el sentido de realización y la autoestima de las personas. Las personas refugiadas se enfrentan a la falta de oportunidades y la discriminación por parte de las sociedades de acogida. Es preciso redoblar los esfuerzos para erradicar la pobreza extrema y el hambre, e invertir más en salud, educación y trabajo decente, especialmente en favor de los jóvenes, los migrantes, las personas refugiadas y otras comunidades vulnerables (Naciones Unidas, 2015).

4.6.2 Conforme a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En la Asamblea General de las Naciones Unidas en Nueva York de 2015 se aprobó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, este plan busca un desarrollo sostenible que beneficie a la humanidad y al planeta, incluye 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Varios de sus objetivos y metas están relacionados con las personas refugiadas, entre las metas del Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico, está conseguir que todos los trabajos proporcionen unos ingresos dignos, seguridad en el espacio laboral y mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social; se busca lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, así como la igualdad de remuneración; proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Entre las metas del Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países, está facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas; y potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

En el Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas, en la meta 16.9 se afirma “De aquí a 2030, proporcionar acceso a una identidad jurídica para todos, en particular mediante el registro de nacimientos” (Naciones Unidas, 2015).

4.6.3 Políticas y programas de inserción sociolaboral

En este apartado se analizan las políticas y programas que favorecen la inserción sociolaboral de las personas refugiadas. Como se ha indicado en el marco legislativo, las personas refugiadas tienen derechos reconocidos, y España, como país firmante de la Convención de Ginebra de 1951 y su Protocolo de 1967, está obligada a garantizar su cumplimiento y a promover su inclusión social.

La Unión Europea, a través del Fondo de Asilo, Migración e Integración (FAMI), financia programas estatales destinados a la inclusión social de las personas refugiadas y población migrante, entre ellos el Programa Nacional FAMI para el periodo 2021–2027, en el que se recogen sinergias con otras estrategias y programas sociales. En este Programa Nacional se han considerado los retos identificados en el Nuevo Pacto sobre Migración y Asilo y el Plan de Acción en Materia de Integración e Inclusión para 2021-2027, siendo la estrategia FAMI complementarse con otros programas como el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). También se complementa con el Marco Estratégico de ciudadanía, inclusión, contra el racismo y la xenofobia 2021-2027 del Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia. Este Plan Nacional busca producir sinergias con el Fondo Social Europeo Plus a través de las convocatorias de Convivencia y Cohesión Social, y con el Fondo de Seguridad Interior (FSI). El PRTR tiene partidas previstas para la construcción de centros y para otros gastos corrientes de FAMI. Los proyectos de retorno voluntario se relacionan con las acciones del Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, s.f.).

Según el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 (2025), en la publicación del Boletín Oficial del Estado del 2 de junio de 2025, se ha aprobado el reparto de fondos destinados al Programa de Protección a la Familia y Atención a la Pobreza Infantil, así como a las Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, por un importe de 198.704.000 euros, procedentes de los Presupuestos Generales del Estado (PGE) 2024 prorrogados para el ejercicio económico 2025.

En el Programa de Protección a la Familia y Atención a la Pobreza Infantil, se establece que la distribución del crédito se dirigirá a proyectos dirigidos a paliar y mejorar la situación de vulnerabilidad social de las familias, cubriendo necesidades básicas de alimentación, higiene, ropa, etc. y facilitando el acceso a otros servicios como los de la salud, la educación, la vivienda y el empleo, así como el acompañamiento y trabajo social con las familias; y los

proyectos de apoyo a la conciliación familiar y laboral para familias en procesos de inserción sociolaboral con personas menores (Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, 2025).

Esta reciente resolución refleja cómo una parte de los Presupuestos Generales del Estado se destina a programas sociales, estableciendo los criterios que deben cumplir los proyectos para su aprobación. Entre las tipologías contempladas, destacan aquellas dirigidas a cubrir las necesidades básicas y apoyar la conciliación familiar y laboral en contextos de inserción sociolaboral, como es el caso de las familias refugiadas o solicitantes de protección internacional.

Con el mismo enfoque de promover la inclusión social de las personas refugiadas, actúan otras normativas y programas a nivel estatal como la Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo, que constituye el marco regulador de las políticas públicas de empleo en España. En esta ley se establece como uno de los objetivos la mejora de la empleabilidad de las personas en situación de vulnerabilidad, reconociendo a las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional como colectivo de atención prioritaria en los términos de la normativa específica aplicable. También se recoge el concepto de empleabilidad como el conjunto de competencias y cualificaciones transferibles que refuerzan la capacidad de las personas para aprovechar las oportunidades de educación y formación que se les presenten con miras a encontrar y conservar un trabajo decente, progresar profesionalmente y adaptarse a la evolución de la tecnología y de las condiciones del mercado de trabajo (Ley 3/2023, pp. 13–14, 40–41).

En línea con esta legislación, la Seguridad Social (2025), explica que el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones amplía su programa de inserción laboral de las personas refugiadas con nuevas empresas y convenios. Los programas de formación y empleo para personas solicitantes y beneficiarias de protección internacional desarrollados por la Dirección General de Atención Humanitaria y del Sistema de Acogida de Protección Internacional (DGAHSAPI), dependiente de la Secretaría de Estado de Migraciones del Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, se consolidan con la contratación de más de trescientas personas en el primer trimestre de 2025. Las actuaciones centralizadas desde esta Dirección General cuentan con la colaboración de multinacionales como IKEA y Amazon, y con operadores como la Asociación de Jóvenes Agricultores (ASAJA) de Huelva, con un proyecto iniciado a finales de 2024. Todos ellos persiguen como objetivo la inserción laboral de las personas solicitantes de protección internacional a través de distintas acciones. En estas actuaciones han intervenido Cruz Roja, CEAR, Andalucía Acoge y Apip-acam. Por otro lado,

el Ministerio, con el acompañamiento de la Organización Internacional de las Migraciones (OIM), ha llevado a cabo diferentes sesiones informativas en las que han participado más de 1.200 personas beneficiarias y personal de las entidades de referencia. En la misma línea, la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDÆ) ha impartido sesiones informativas acerca de los recursos gratuitos que pone a disposición de personas desempleadas y ocupadas en su programa Experiencia Fundæ (Seguridad Social, 2025).

Con un enfoque de sensibilización social y aceptación hacia las personas refugiadas y población migrante se presenta el Programa Operativo de Inclusión Social y de la Economía Social (POISES), se recogen los objetivos, las prioridades y las medidas a llevar a cabo en el marco de actuación del Fondo Social Europeo (FSE), entre las medidas previstas está la inclusión activa para que todos los ciudadanos, especialmente los más desfavorecidos, puedan participar completamente en la sociedad y tener unas mejores opciones en el mercado laboral; la economía social como elemento clave para contrarrestar las repercusiones negativas de las cambiantes situaciones económicas; y el fomento de mercados laborales inclusivos con el fin de reducir las tasas de pobreza y abordar las necesidades de los grupos más vulnerables. Tiene como finalidad ayudar a los grupos de población que se encuentran más alejados del mercado laboral y con un mayor riesgo de discriminación, entre los que se encuentran los solicitantes de asilo y beneficiarios de protección internacional. Estas medidas no solo están orientadas hacia los propios grupos en riesgo de discriminación, sino que también tienen como finalidad aumentar la concienciación de los empresarios y de la sociedad de acogida (Ministerio de Trabajo y Economía Social, s.f.).

Además, las personas refugiadas también cuentan con el apoyo de los programas desarrollados por las organizaciones no gubernamentales (ONGs), entre estos programas están los de las siguientes organizaciones:

Cruz Roja Española con su Programa de Protección Internacional, en sus diferentes fases de valoración, acogida, información y apoyo legal sobre el sistema de asilo y protección internacional, inclusión social, itinerarios individualizados de inserción y ofrece diferentes formaciones como el aprendizaje del idioma, orientación laboral, formación para el empleo, entre otras, para mejorar la autonomía y la inserción sociolaboral de las personas refugiadas.

CEAR desarrolla diversos programas para la inclusión social y laboral de personas refugiadas, apátridas y población migrante en situación de vulnerabilidad. Realizando itinerarios individualizados de inserción.

ACCEM en su Programa AccemAriadna basado en el diseño y puesta en marcha de itinerarios individualizados de inserción sociolaboral para personas refugiadas. Este programa incluye evaluación, formación, orientación laboral y acompañamiento en la búsqueda de empleo (ACCEM, s.f.).

El Programa Incorpora de la Fundación “La Caixa”, facilita la integración laboral en las empresas a personas que están en una situación de riesgo de exclusión social. Además, colabora en iniciativas de mejora de la empleabilidad de los colectivos vulnerables.

En el contexto de la sensibilización social para eliminar el racismo y los prejuicios hacia las personas refugiada son importantes programas con este enfoque y realizar diferentes acciones, tal como afirma ACNUR (s.f.), la sensibilización puede fomentarse gracias a la realización de actividades para concienciar a las personas del país de acogida sobre la situación real de las personas refugiadas. Realizando diversas acciones como charlas, conferencias, exposiciones, talleres, eventos, acciones directas en la calle, entre otros, se busca generar apoyos, donaciones solidarias, voluntarios y se promueve la empatía hacia este colectivo.

ACNUR a través de diferentes campañas busca promover la comprensión y apoyo a las personas refugiadas, mediante plataformas como el Día Mundial del Refugiado que se celebra todos los años el 20 de junio, el Foro Mundial de Refugiados, creado por ACNUR en 2019, los Embajadores de Buena Voluntad con el que figuras públicas ayudan a visibilizar la situación de las personas refugiadas, entre ellos se encuentran personalidades como Ben Stiller, Mary Maker, Jesús Vázquez, Helena Christensen, entre otros.

ACNUR promueve el Programa de becas de la Iniciativa Académica Alemana Albert Einstein (DAFI) la cual ofrece la oportunidad a estudiantes refugiados la posibilidad de obtener un grado académico en su país de origen o en el país de acogida. En 2023, 9.312 personas refugiadas de 54 países distintos se matricularon, con una beca del programa DAFI. Gracias al apoyo de los gobiernos de Alemania y Dinamarca el programa DAFI ha apoyado la matriculación y la conclusión de los estudios universitarios de más de 26.300 jóvenes refugiados desde 1992 (ACNUR, 2025).

4.6.4 Las organizaciones, entidades e instituciones sin ánimo de lucro

A continuación, se repasarán las principales organizaciones, entidades e instituciones sociales que trabajan en el apoyo y la inclusión social de las personas refugiadas, partiendo del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

El término “organización no gubernamental” (ONG) se aplica a una amplia gama de organismos sin ánimo de lucro. Designa, en particular, las organizaciones humanitarias y las organizaciones de vigilancia y defensa de los derechos humanos. [...] Comprenden las ONG internacionales, que operan en muchos países distintos, las ONG nacionales, que sólo actúan en su propio país y algunas grandes “familias” descentralizadas de ONG, como CARE International, World Vision Internacional, Oxfam y Save the Children Alliance. Estas organizaciones llevan a cabo un amplio espectro de actividades, entre ellas el trabajo de ayuda de emergencia, el desarrollo a largo plazo y la vigilancia y defensa de los derechos humanos (ACNUR, 2000, p. 214).

Entre las organizaciones internacionales no gubernamentales que trabajan en la protección y apoyo a las personas refugiadas están: la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Cruz Roja y Media Luna Roja, Oxfam, Save the Children, Human Rights Watch, Amnistía Internacional y Refugees International.

En España, destacan las siguientes: CEAR, ACCEM, Cruz Roja Española, Procomar Valladolid Acoge, Fundación Red Íncola, Adoratrices, Andalucía Acoge, Apip-Acam, Asociación Columbares, Asociación Progestión, CESAL, Fundación Cepaim, Fundación la Merced Migraciones, Red Acoge, Provivienda, YMCA y San Juan de Dios.

Estas organizaciones dan apoyo y promueven la inclusión social de las personas refugiadas, mediante la cobertura de las necesidades básicas como la manutención, seguridad, salud, alojamiento. Proporcionan asistencia jurídica para garantizar el derecho a la Protección Internacional, ofrecen apoyo con los diferentes trámites administrativos como el empadronamiento, tarjeta sanitaria, la escolarización de los hijos, etc.

En materia de empleo, se proporciona formación de mejora de competencias y conocimientos profesionales, itinerarios individualizados y orientación laboral, con el objetivo de mejorar su empleabilidad. Tal como afirma Accem (s.f.), “El objetivo principal es favorecer la autonomía de las personas y garantizar la cobertura de sus necesidades básicas”.

4.7 La Psicopedagogía y las personas refugiadas

Según las competencias recogidas en el Máster en Psicopedagogía, esta disciplina se proyecta en diversos ámbitos y contextos, con múltiples funciones. Entre ellos destaca el campo de la inserción sociolaboral, especialmente en relación con colectivos vulnerables como las personas refugiadas.

El profesional de la psicopedagogía, tradicionalmente profesional en los contextos formales atendiendo a la orientación desde el sistema educativo, se concibe ahora como uno de los agentes implicados en los equipos multidisciplinares para el desarrollo de los programas y proyectos de inserción sociolaboral (Zarza Vázquez, 2006, p.395).

Considerando la formación permanente como una herramienta de desarrollo personal y mejora de la empleabilidad. Esta formación proporciona múltiples ámbitos de actuación de la psicopedagogía como la elaboración de un proceso formativo para las organizaciones y entidades sociales (Juan Muro, 2006, pp. 333–334).

En el ámbito de la formación para las organizaciones –como sería el caso de las entidades sociales del tercer sector y ONGs–, la intervención psicopedagógica está condicionada por la finalidad de la acción formativa. Tal como afirma Juan Muro (2006), esta puede enmarcarse dentro de una formación inicial o adaptación al puesto de trabajo, una formación de competencias, o una formación orientada a la transición profesional.

La psicopedagogía desempeña un papel relevante en la inserción sociolaboral mediante programas de formación en competencias, como las intervenciones dirigidas a mejorar la empleabilidad de las personas refugiadas. En estas propuestas, la adquisición de competencias digitales se convierte en una herramienta fundamental para favorecer su empleabilidad.

De acuerdo con Zarza Vázquez (2006), que señala las competencias del profesional de la psicopedagogía en el ámbito de la inserción sociolaboral está la de informar; la de impartir docencia; la de asesorar; la de orientar; la de programar, organizar, desarrollar y evaluar acciones de formación; la intermediación con las empresas locales y la prospección laboral, competencias educativas y laborales para el desarrollo de la máxima ocupabilidad sociolaboral, favoreciendo la inserción de los colectivos vulnerables.

Entre actuaciones de los profesionales de la psicopedagogía se destaca la de conducir sesiones colectivas de orientación profesional mediante diferentes técnicas y canales de búsqueda de empleo y ofertas laborales; y diseñar, implementar y evaluar los proyectos de formación, seleccionar a docentes y alumnado, evaluación y seguimiento del proyecto, elaborar material didáctico, coordinar a los docentes y gestionar los recursos; el profesional de la psicopedagogía también se encarga de acciones formativas transversales destinadas a personas en situación de vulnerabilidad. Entre los ámbitos y contextos que se dan tanto en la esfera pública como en la privada, están las administraciones públicas tanto europeas como nacionales de servicios de empleo; las entidades privadas como los gabinetes psicopedagógicos y consultorías; las organizaciones y empresas; y las entidades privadas sin ánimo de lucro y ONGs (Zarza Vázquez, 2006, pp. 397–399).

Desde este marco de competencias, se refuerza la importancia de la intervención psicopedagógica en programas destinados a colectivos en situación de vulnerabilidad, como es el caso de las personas refugiadas. La psicopedagogía no solo cumple una función en el diseño y desarrollo de programas de inserción sociolaboral, sino que tiene un enfoque de ayuda social, centrado en la orientación, la formación y la promoción del respeto cultural.

Los profesionales de la psicopedagogía contribuyen a facilitar procesos de inclusión sociolaboral mediante el diseño, implementación y evaluación de propuestas formativas orientadas a la mejora de las competencias como las digitales y al desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo por internet.

De este modo, promueven la autonomía de las personas refugiadas al favorecer su acceso al mercado laboral, y se convierten en agentes transformadores en la vida de estas personas que han atravesado experiencias traumáticas de desplazamiento forzado. Siendo los profesionales de la psicopedagogía parte de los equipos multidisciplinares de las organizaciones, entidades del tercer sector y ONGs que trabajan en acciones humanitarias con un enfoque de apoyo a la inserción sociolaboral de las personas que están en riesgo de exclusión social, como es el caso de las personas refugiadas, un colectivo vulnerable que busca poder reconstruir sus vidas en los países de acogida.

5. FASE DE ACOGIDA

Tal como informa el Ministerio del Interior (s.f.), los solicitantes de protección internacional podrán beneficiarse de la asistencia que garantice cubrir sus necesidades básicas, los solicitantes de asilo sin recursos económicos para atender sus necesidades y las de sus familiares podrán acceder a los programas de acogida y apoyo gestionados por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones con la colaboración de ONG's, dirigiéndose a ACCEM, CEAR y Cruz Roja, entidades de acogida inicial que les correspondan según la provincia en la que se encuentren, para poder beneficiarse de asistencia que garantice la cobertura de sus necesidades básicas.

La Cruz Roja Española en el marco de su Programa de Acogida e Integración a Personas Solicitantes y Beneficiarias de Protección Internacional, afirma “Con este programa se pretende hacer frente, no solo a las necesidades básicas de alojamiento y manutención de estas personas, sino también a necesidades de naturaleza física, psicológica, sanitaria, comunicativa, social, jurídica, formativa y laboral, entre otras”, “desde el instante en que las personas ingresan en el programa, se trabaja con el fin de prepararlas para que puedan llevar una vida autónoma”, entre los ejes fundamentales de las actuaciones de inclusión sociolaboral de las personas refugiadas, está el proporcionar información en un idioma que puedan entender, así como las necesidades básicas de manutención, la seguridad, la salud, vestuario y el alojamiento. Desde el programa de acogida de Cruz Roja Española se busca reforzar las competencias y habilidades de las personas refugiadas y solicitantes de protección internacional para fomentar la autonomía personal mediante la orientación y capacitación laboral entre otras acciones (Cruz Roja Española, 2019, pp. 5–6).

En la fase de acogida inicial del programa de Cruz Roja Española mediante entrevistas semiestructuradas se recogen los datos personales y se identifican las necesidades de las personas refugiadas como la necesidad de adquirir competencias digitales. Las personas refugiadas firman su consentimiento a poder acceder a sus datos personales cuando se inscriben en el programa de acogida de Cruz Roja Española.

La participación de las personas refugiadas en la propuesta de intervención será de carácter voluntario, siendo informadas durante las entrevistas, y se abrirá un proceso de inscripción.

6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La intervención psicopedagógica está dirigida a aumentar las oportunidades de inserción laboral de quince personas refugiadas, en el marco del Programa de Acogida e Integración a Personas Solicitantes y Beneficiarias de Protección Internacional de Cruz Roja Española en la ciudad de Valladolid. Para ello, se diseña una propuesta formativa en la adquisición de competencias digitales, una formación para el acceso al mercado laboral y una formación en el uso innovador de la inteligencia artificial como herramienta de apoyo. Se realiza una ficha técnica de la propuesta formativa (véase Tabla 1).

La formación está estructurada en tres módulos formativos con las siguientes unidades formativas:

- Módulo I. Formación en competencias digitales.
 - Manejo básico de un ordenador.
 - Introducción al procesador de texto Word.
 - Navegar por Internet.
 - El correo electrónico.
- Módulo II. Formación para el acceso al mercado laboral.
 - El currículum vitae y la carta de presentación.
 - La entrevista de trabajo.
 - Búsqueda de empleo online.
 - Principales portales de empleo en España.
- Módulo III. Introducción a ChatGPT.
 - La IA como herramienta para redactar un currículum.
 - La IA para preparar entrevistas de trabajo y resolución de dudas.

La duración de la propuesta será de 20 horas repartidas en 10 sesiones de 2 horas cada una, se impartirá una sesión diaria de lunes a jueves.

El diseño de la propuesta pretende ser un recurso psicopedagógico para ser utilizado en su totalidad o en parte para la inserción sociolaboral de los colectivos vulnerables. Siendo posible modificar la formación, el número de participantes y la temporización, entre otros aspectos.

TÍTULO DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	
TALLER DE COMPETENCIAS DIGITALES Y BÚSQUEDA DE EMPLEO ONLINE	
ORGANIZA	
CRUZ ROJA ESPAÑOLA	
NÚMERO DE HORAS	SESIONES
20 HORAS	10 SESIONES, CADA UNA DE 2 HORAS
RESUMEN DEL CONTENIDO	
La propuesta formativa de competencias digitales, búsqueda de empleo online y el aprendizaje innovador del uso de la Inteligencia Artificial como herramienta de apoyo tiene como objetivo promover la inserción sociolaboral de las personas refugiadas. Para ello, se busca que las personas refugiadas amplíen sus oportunidades de acceso al mercado laboral, gracias a la adquisición de competencias digitales tanto para realizar búsquedas e inscribirse en las ofertas de trabajo de los portales de empleo de Internet, como para capacitarlas en el envío de su currículum y carta de presentación por correo electrónico a las empresas. Se promueve el empoderamiento de las personas refugiadas participantes, ofreciendo formación y recursos que fomentan la autonomía. Con esta propuesta se busca reducir la brecha digital y facilitar la comprensión y el acceso a los procedimientos administrativos civiles, mediante el uso de la inteligencia artificial.	
CONTEXTO	
CRUZ ROJA ESPAÑOLA C/ PÓLVORA N°6, VALLADOLID	
DESTINATARIOS	
Las personas refugiadas del Programa de Acogida e Integración a Personas Solicitantes y Beneficiarias de Protección Internacional de Cruz Roja Española en Valladolid.	

Tabla 1. Ficha técnica de la propuesta de intervención. Fuente: Elaboración propia

6.1 Contextualización

La propuesta de intervención psicopedagógica de inserción sociolaboral se contextualiza en el Programa de Acogida e Integración a Personas Solicitantes y Beneficiarias de Protección Internacional de Cruz Roja Española, y en su sede situada en la C/ Pólvora nº6 en Valladolid, cuenta con varias oficinas y aulas formativas, una de estas aulas está equipada con ordenadores con acceso a Internet donde se realizará la propuesta de intervención psicopedagógica.

El Programa está formado por un equipo multidisciplinar que proporciona manutención, alojamiento, entre otras necesidades básicas, formación del aprendizaje del idioma para quienes no lo conocen y formación en competencias, entre otras acciones de inclusión social. La propuesta será implementada y evaluada por un profesional de la psicopedagogía.

Valladolid es una ciudad española de Castilla y León, según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2022), la ciudad tiene 295.639 habitantes y está formada por 225 municipios, sumando un total de 517.975 habitantes. Es una ciudad con una economía diversificada, destacando empresas como Renault, Michelin, Iveco, Queserías Entrepinares, Acor y Helios. Dispone de varios servicios comunitarios como 141 centros de enseñanza, 410 centros de salud, dos hospitales públicos, varios Centros de Acción Social (CEAS), centros cívicos, y numerosas instalaciones deportivas y de ocio (Ayuntamiento de Valladolid, 2025).

Según datos del Ministerio del Interior (2025), Valladolid recibió 2.155 solicitudes de protección internacional durante 2024, de un total de 163.812 solicitudes registradas en toda España (véase Figura 1).

6.2 Destinatarios de la propuesta

La propuesta está diseñada para mejorar la empleabilidad de quince personas refugiadas del Programa de Acogida e Integración a Personas Solicitantes y Beneficiarias de Protección Internacional de Cruz Roja Española de la ciudad de Valladolid. La edad para hacer la formación será a partir de los 16 años, que es la edad mínima para trabajar en España; los refugiados menores de esa edad serán escolarizados en la fase de acogida. Se contará con perfiles heterogéneos, tanto en experiencia laboral como en estudios.

Por último, se valorará el grado de dominio y desenvoltura del español, siendo su aprendizaje prioritario en los tres primeros meses de la fase de acogida. En base a que, por ley, los solicitantes de asilo no obtienen el permiso de trabajo durante los primeros seis meses, en la fase de acogida se enseña español a las personas refugiadas que lo desconocen durante los primeros tres meses; a partir del tercer mes, se imparte formación en competencias, aunque estas se imparten desde el inicio para las personas refugiadas que hablan español.

6.3 Objetivos

A continuación, detallan los objetivos que se persiguen con la intervención psicopedagógica, basada en una propuesta formativa de competencias digitales, formación para el acceso al mercado laboral y el uso de la inteligencia artificial como recurso de apoyo.

Objetivo General:

- Promover la inserción sociolaboral de quince personas refugiadas del Programa de Acogida e Integración a Personas Solicitantes y Beneficiarias de Protección Internacional de Cruz Roja Española en Valladolid.

Objetivos Específicos:

- Mejorar el acceso laboral de las personas refugiadas beneficiarias de la intervención.
- Incrementar las oportunidades de inserción laboral de las personas refugiadas participantes, gracias a los procesos de enseñanza-aprendizaje y de las herramientas digitales de búsqueda de empleo.
- Promover el empoderamiento de las personas refugiadas beneficiarias, al ofrecer formación y recursos que fomentan la autonomía y la participación activa.
- Mejorar las competencias digitales y la autonomía tecnológica de las personas refugiadas beneficiarias de la intervención.
- Aprender a realizar un Currículum Vitae y una Carta de Presentación.
- Aprender a registrarse en los portales específicos de empleo e inscribirse en las ofertas laborales.
- Saber enviar el currículum o cualquier documento por correo electrónico.
- Reducir la brecha digital y facilitar la comprensión y el acceso a los procedimientos administrativos civiles, mediante el recurso de la inteligencia artificial.

6.4 Metodología

Se parte de la fase de acogida donde se emplea la entrevista semiestructurada a las personas refugiadas para la recogida de datos y elaborar un diagnóstico de necesidades y de empleabilidad. Es en este momento donde se detecta la necesidad de muchas personas refugiadas en la adquisición de competencias digitales.

La metodología que se aplicará será activa, participativa y motivacional desde una actitud positiva de puedo hacerlo. Promoviendo que las personas refugiadas beneficiarias sean las auténticas protagonistas de su proceso de aprendizaje en la construcción de nuevos conocimientos a partir de los que van adquiriendo. De acuerdo con Freire (1970), “Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción”.

Se busca que el aprendizaje sea significativo en la adquisición de competencias para mejorar el acceso al mercado laboral de las personas refugiadas.

Las estrategias didácticas empleadas:

- Lección magistral mediante el método expositivo-participativo, que se realizará con el apoyo de material didáctico como presentaciones y vídeos.
- Demostración de las diferentes partes tanto de hardware como del software de los propios ordenadores que se utilizan durante el aprendizaje.
- Aprender haciendo en el que las personas refugiadas de forma activa aprenden a través de la acción con ejercicios prácticos, la investigación y la experimentación.

Desde la metodología de aprendizaje dialógico de Freire (1970), en el que el educador y el alumnado participan en un plano de igualdad y aprendizaje mutuo, se utiliza la estrategia del debate con un enfoque grupal, con la que se pretende buscar soluciones a diferentes cuestiones prácticas mediante el uso de la inteligencia artificial.

Se buscará la participación de los participantes mediante la técnica lluvia de ideas, donde podrán expresar nuevas instrucciones y preguntas a la IA.

6.5 Estructura de la propuesta de intervención

La duración de la propuesta será de 20 horas repartidas en 10 sesiones de 2 horas cada una, se impartirá una sesión diaria de lunes a jueves.

La propuesta se compone de tres módulos formativos, cada módulo formativo se compone de unidades formativas. Cada unidad formativa se desarrolla en una sesión formativa práctica. Tal como se muestra en la Figura 2.

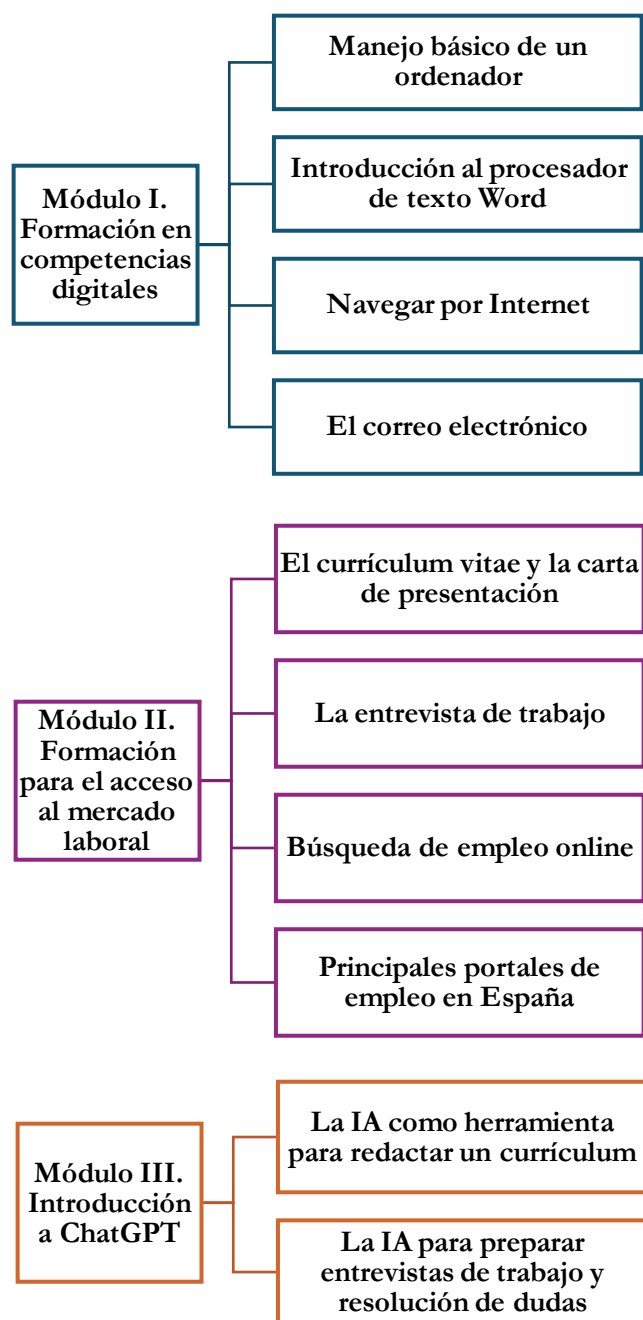


Figura 2. Estructura de la propuesta. Fuente: Elaboración propia

6.6 Módulo I. Formación en competencias digitales

El desarrollo de la competencia digital es imprescindible para encontrar un trabajo hoy en día, muchas empresas solo reciben los currículos por internet. “Las personas deben ser capaces de utilizar las tecnologías digitales como apoyo a su ciudadanía activa y su inclusión social” (Consejo de la Unión Europea, 2018, p.10).

Con la formación en competencias digitales, las personas refugiadas aprenderán a utilizar un ordenador a nivel de usuario, a navegar por Internet para buscar ofertas laborales y serán capaces de enviar su currículum por correo electrónico, entre otros conocimientos básicos de competencias digitales. Con ello, mejorarán sus posibilidades de inserción laboral.

6.6.1 Unidad 1.1. Sesión 1: Manejo básico de un ordenador

En esta sesión, se van a mostrar las partes externas de un ordenador y el manejo básico de Windows. En la Tabla 2 se presenta la primera actividad “Las partes del ordenador”.

Tabla 2. Actividad 1: Las partes del ordenador. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Diferenciar las partes de un ordenador. ▪ Conocer las principales teclas de un teclado como Esc, Enter, barra espaciadora, Supr, Retroceso, AltGr, Mayúsculas, Menú de inicio, Bloqueo Mayúsculas. ▪ Utilizar el mouse, haciendo clic con el botón izquierdo para seleccionar un archivo y doble clic para abrirlo. ▪ Aprender a utilizar el botón derecho del mouse para eliminar y copiar archivos.
Temporización	25 minutos.
Recursos	Se expondrán las partes externas de un ordenador mediante la utilización directa de un equipo presente en el aula. Se utilizará la herramienta de Windows del teclado en pantalla para mostrar las funciones de las teclas del teclado. Se utilizará la herramienta de Windows de la opción de configuración del mouse para mostrar las funciones de los botones del mouse y su manejo. Cada persona participante dispondrá de un ordenador. Todos los ordenadores tendrán un archivo de texto para hacer las prácticas.
Descripción	Se irá mostrando las partes externas del ordenador mientras que las personas participantes tienen que ir señalando dichas partes en sus ordenadores. El docente irá enseñando las diferentes funciones del mouse con el archivo de prueba. El alumnado tendrá que ir haciendo los pasos que se vayan mostrando.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa al alumnado.

A continuación, se muestra en la Tabla 3 la actividad “Desplazarse por Windows”.

Tabla 3. Actividad 2: Desplazarse por Windows. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Conocer las principales áreas del explorador de archivos de Windows. ▪ Aprender a desplazarse a través de una ventana. ▪ Maximizar, minimizar y cerrar ventanas. ▪ Aprender a utilizar el cuadro de búsqueda de la barra de tareas.
Temporización	45 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador para mostrar las áreas y el manejo de Windows. Cada participante dispondrá de un ordenador. Todos los ordenadores tendrán un archivo de texto para hacer las prácticas. Aumentar el tamaño del puntero para mejorar su seguimiento. Se utilizará la herramienta lupa de Windows para ampliar la pantalla y su mejor visualización.
Descripción	Se irá mostrando las áreas del explorador de Windows, la forma de moverse entre las diferentes ventanas. El docente irá guiando cómo desplazarse por las distintas áreas, en el uso de las ventanas y cómo hacer una búsqueda con la herramienta de Windows. El alumnado tendrá que ir haciendo los pasos que se vayan mostrando.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa al alumnado.

En la Tabla 4 se muestra la tercera actividad “Crear, copiar, eliminar y recuperar cosas” con la que se comprueba que los participantes han aprendido a moverse por las diferentes áreas del explorador de Windows.

Tabla 4. Actividad 3: Crear, copiar, eliminar y recuperar cosas. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Copiar un archivo en la carpeta documentos y en el escritorio. ▪ Aprender a crear nuevas carpetas en el escritorio. ▪ Aprender a recuperar un archivo borrado de la papelera de reciclaje
Temporización	50 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador para mostrar las áreas y el manejo de Windows. Cada persona participante dispondrá de un ordenador. Todos los ordenadores tendrán un archivo de texto para hacer las prácticas. Se utilizará la herramienta lupa de Windows para ampliar la pantalla y su mejor visualización.
Descripción	Se irá mostrando cómo copiar el documento de prueba con el botón derecho del mouse, cómo crear una carpeta y cómo eliminar un archivo. Se mostrará cómo recuperar el documento eliminado con la opción “Restaurar” de la papelera. El alumnado tendrá que ir haciendo los pasos que se irán mostrando.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa al alumnado si han seguido en sus ordenadores los pasos que el docente va mostrando.

6.6.2 Unidad 1.2. Sesión 2: Introducción al procesador de texto Word

Esta sesión está diseñada para que los participantes aprendan a utilizar el procesador de texto Word a nivel básico. Siendo de gran utilidad para poder hacer un escrito entendible, con un menor número de faltas ortográficas gracias a las opciones de autocorrección. En la Tabla 5 se muestra la actividad “Mi primer documento”.

Tabla 5. Actividad 4: Mi primer documento. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Crear y guardar un nuevo documento de Word. ▪ Aprender a trabajar en un documento de Word: insertar y eliminar texto. ▪ Aprender a cambiar la fuente del texto y su tamaño.
Temporización	80 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador para mostrar cómo manejar el procesador de texto Word. Cada persona participante dispondrá de un ordenador. Todos los ordenadores tendrán un archivo de texto para hacer las prácticas.
Descripción	Se mostrará cómo crear y guardar un documento de Word con el título “Valladolid” y un párrafo de diez líneas describiendo la ciudad de Valladolid. Se enseñará cómo añadir texto, poner el texto en negrita, en cursiva, cambiar la fuente, su color y su tamaño. Se enseñará cómo resaltar parte del texto. El alumnado creará su propio documento con su nombre y tendrá que ir haciendo los pasos que se irán mostrando.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa del documento creado por cada participante.

En la Tabla 6 se muestra la actividad “Editando mi documento con imágenes”.

Tabla 6. Actividad 5: Editando mi documento con imágenes. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender el uso de las alineaciones, espaciado entre líneas e insertar viñetas. ▪ Insertar imágenes, iconos y formas básicas en un documento Word.
Temporización	40 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador para mostrar cómo manejar el procesador de texto Word. Cada persona participante dispondrá de un ordenador. Todos los ordenadores tendrán un archivo de texto para hacer las prácticas.
Descripción	Se mostrará el uso de las alineaciones, espaciado entre líneas e insertar viñetas. Se mostrará cómo insertar imágenes de la ciudad de Valladolid. El alumnado tendrá que ir haciendo los pasos que se irán mostrando, insertando imágenes en su documento.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa del documento creado por los participantes.

6.6.3 Unidad 1.3. Sesión 3: Navegar por Internet

Esta sesión se va a trabajar la navegación por Internet mediante los navegadores: Firefox, Chrome y el navegador incorporado en Windows Microsoft Edge. En la Tabla 7 se muestra la actividad “Navegando por Internet”.

Tabla 7. Actividad 6: Navegando por Internet. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender las principales partes de un navegador. ▪ Añadir páginas web a favoritos o marcadores del navegador. ▪ Aprender a buscar información en internet utilizando el buscador Google. ▪ Aprender a descargar archivos online. ▪ Utilizar el traductor de Google para traducir texto.
Temporización	90 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet y los iconos de los navegadores en el escritorio de Windows.
Descripción	Se mostrarán los iconos de los navegadores y cómo localizarlos a través del menú inicio y la carpeta Todos los programas de Windows. Se añadirá la página del Traductor de Google a favoritos del navegador. Se mostrará las principales partes y funciones básicas de los navegadores. Se mostrará cómo utilizar el buscador y el Traductor de Google. Se mostrará cómo descargar a través del icono del navegador o con las opciones del botón derecho del mouse, el PDF de la Ley 12/2009, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. El alumnado tendrá que ir haciendo los pasos que se irán mostrando.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa y la consecución de las búsquedas y la descarga del PDF.

En la Tabla 8 se muestra la actividad “Aprendiendo con YouTube”.

Tabla 8. Actividad 7: Aprendiendo con YouTube”. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender a utilizar YouTube para el visionado de vídeos de utilidad. ▪ Adquirir aprendizajes de manera autodidacta con vídeos de YouTube.
Temporización	30 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet.
Descripción	Se explicará el uso de los vídeos de YouTube para la resolución de dudas y para adquirir aprendizajes de manera autodidacta. Se mostrará el vídeo de YouTube “Favoritos en Google Chrome: ¿Qué son y como agregar una página a favoritos google chrome?” (Clavijo Morante, 2020). Se mostrará el video de YouTube “Microaprendizaje: ¿Cómo descargar archivos de internet?” (Educar Portal, 2019).
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa al alumnado.

6.6.4 Unidad 1.4. Sesión 4: El correo electrónico

En esta sesión se trabajará en la creación y el manejo de un correo electrónico. En la Tabla 9 se muestra la actividad “Mi correo electrónico”.

Tabla 9. Actividad 8: Mi correo electrónico. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender a crear una cuenta propia de correo electrónico en Gmail. ▪ Aprender el manejo y las principales partes de Gmail. ▪ Abrir un correo electrónico de la bandeja de entrada. ▪ Aprender a enviar un documento por correo electrónico.
Temporización	120 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet. Todos los ordenadores tendrán un archivo de texto para hacer las prácticas.
Descripción	Se mostrará los pasos para crear una cuenta de correo electrónico en Gmail. Se añadirá la página Gmail a favoritos o marcadores del navegador. Se mostrará la bandeja de entrada, la pestaña Redactar y las carpetas: Recibidos, Enviados, Spam y Papelera. Se enviará un correo al alumnado con un saludo y adjuntando el documento de prueba, mostrando: destinatarios, asunto, agregar texto y adjuntar archivo. El alumnado deberá ir realizando los pasos que se vayan mostrando. El alumnado enviará el documento de la actividad 4 al correo electrónico del docente, indicando como asunto “Te muestro la ciudad de Valladolid”.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la consecución del envío de los correos electrónicos por parte del alumnado.

6.7 Módulo II. Formación para el acceso al mercado laboral

Con la formación para el acceso al mercado laboral se busca capacitar a las personas refugiadas para que sean capaces de transmitir sus competencias y habilidades a las empresas. Para ello, se realizará una formación de las características y la estructura del currículum y de la carta de presentación.

Se formarán a las personas refugiadas participantes en la búsqueda de empleo online utilizando los canales estatales y privados mediante el registro y el aprendizaje de cómo inscribirse a las ofertas de empleo. Por último, se mostrarán los principales portales de empleo en España.

Esta formación busca ampliar las oportunidades laborales de las personas refugiadas ayudando a su inserción sociolaboral.

6.7.1 Unidad 2.1. Sesión 5: El currículum vitae y la carta de presentación

La persona refugiada que busca empleo tiene que saber cómo hacer llegar sus conocimientos y experiencia laboral a las empresas que quiere que la contraten. Debe ser consciente que las empresas a través de sus empleadores realizan una criba de los candidatos para la oferta de trabajo. Por este motivo es tan importante “convencer” al seleccionador de personal que se reúne los requisitos para ocupar el puesto. Para ello, se cuenta con herramientas como son el Currículum Vitae y la carta de presentación.

Currículum Vitae

El currículum vitae es un documento en el que el aspirante a un puesto de trabajo recoge de forma resumida y ordenada sus datos personales, su formación, su experiencia laboral y competencias.

Según Sánchez García (2003), las características del currículum son: que debe ser claro y preciso, usando términos directos; debe ser breve y se utilizarán frases cortas y precisas, el tamaño del folio será DN A4 y tendrá una extensión máxima de dos folios; deberá estar mecanografiado y sin tachones, se añadirán márgenes y espacio entre los diferentes apartados; se destacarán los aspectos importantes con el subrayado y las mayúsculas.

Entre los consejos a tener en cuenta están: en el caso de incluir fotografía ésta será de buena calidad, de tipo carné y se colocará en el margen superior derecho del currículum; el currículum debe elaborarse específicamente para el puesto al que se opte y se pondrá en primer lugar aquello que tenga más relación con el perfil que se solicita; se incluirá en los datos personales la dirección de correo electrónico y un teléfono de contacto, por último los datos que se incluyan deberán ser veraces porque en la entrevista serán comprobados, otra cosa es que no se incluyan como por ejemplo la edad o el tener hijos (Sánchez García, 2003).

Estructura básica de un currículum vitae:

1. Datos personales:

- Nombre y apellidos. Se escribirán en mayúsculas y en negrita.
- Dirección, con todos los datos incluido el código postal.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico.
- Fecha de nacimiento.
- Estado civil.

2. Formación académica:
 - Se deberá incluir la fecha de inicio y finalización, el nombre del título y el centro.
 3. Formación complementaria:
 - Cursos, seminarios. Se indicará título de la formación, número de horas y el centro.
 4. Idiomas:
 - Por cada idioma que se conozca se especificará el nivel hablado y escrito
 5. Experiencia profesional:
 - Se podrá clasificar según la relación con el puesto al que se aspira.
 - Se debe adjuntar el inicio y fin de contrato, la empresa, el puesto y de forma muy breve las principales funciones.
 6. Otros datos:
 - Aquí se incluirá informaciones que se consideren importantes como tener automóvil propio, carné de conducir, disponibilidad para viajar, para cambiar de residencia...
- (Sánchez García, 2003).

El currículum deberá ir acompañado de una carta de presentación a modo resumen destacando que se es la persona idónea para el puesto. Su estructura será la siguiente: En la parte superior izquierda se pondrá el membrete con los datos personales; el destinatario irá debajo con el nombre de la persona responsable, nombre de la empresa y su dirección; saludo se podrá usar expresiones como “Muy señor/a mío/a”, “Estimado/a” acompañado del nombre de la persona responsable; el primer párrafo será para presentarse, expresando el motivo de la carta indicando el puesto de trabajo que se quiere conseguir; el segundo párrafo será para explicar las competencias, formación y la experiencia en relación con la oferta de empleo; el tercer párrafo será para el cierre en el que se deberá indicar la disposición para realizar una entrevista y agradecer la atención, se podrá utilizar alguna de las fórmulas más usuales como “A la espera de sus noticias, le saluda atentamente” o “Quedo a su disposición para ampliar cualquier información o realizar una entrevista, reciba un cordial saludo”. La carta ocupará solo una hoja e incluirá fecha y firma.

En esta sesión se trabajará en la creación de un currículum personal y se trabajará como hacer una carta de presentación por medio de una carta ejemplo. En la Tabla 10 se muestra la actividad “Mi currículum”.

Tabla 10. Actividad 9: Mi currículum. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender a hacer un currículum vitae y una carta de presentación
Temporización	120 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet. Cada alumno tendrá en su escritorio un documento Word con nombre “Currículum” que incluirá la estructura de un currículum vitae.
Descripción	Se explicarán las características de un currículum y de una carta de presentación. Se mostrará la estructura del currículum y de una carta de presentación. Se mostrará un modelo de carta de presentación dirigida a una empresa. El alumnado deberá completar los apartados del documento Word “Currículum” con sus propios datos.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la consecución de la elaboración del currículum vitae por el alumnado.

6.7.2 Unidad 2.2. Sesión 6: La entrevista de trabajo

La entrevista de trabajo es la oportunidad de convencer al entrevistador de que se es la persona idónea para el puesto de trabajo. La entrevista se deberá preparar de antemano, buscando información previa sobre la empresa. Se deberá ser puntual, cuidar el aspecto personal, presentarse solo, llevar el currículum, utilizar un tono de voz agradable, no dar sensación de suplicar el trabajo, responder de forma argumentada no un sí o un no, evitar adornos llamativos, no responder agresivamente (Noval et al., 2012, pp. 12–15).

En esta sesión se trabajará la entrevista de trabajo, mostrando que no se debe hacer. En la Tabla 11 se muestra la actividad “Qué no hacer en una entrevista de trabajo”.

Tabla 11. Actividad 10: Qué no hacer en una entrevista de trabajo. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender sobre qué no hacer en una entrevista de trabajo.
Temporización	120 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet.
Descripción	Se explicará lo que no hay que hacer en una entrevista de trabajo. Se mostrará la página web “Los errores más frecuentes en una entrevista de trabajo” (Indeed, 2025). Se fomentará la participación del alumnado mediante un debate con ejemplos.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la participación del alumnado en el debate aportando ejemplos de lo que no hay que hacer en una entrevista de trabajo.

6.7.3 Unidad 2.3. Sesión 7: Búsqueda de empleo online

En esta sesión se mostrarán las ventajas de la búsqueda de empleo en Internet, como el acceso a más opciones laborales al facilitar el acceso no solo a las ofertas de trabajo locales sino también nacionales e internacionales. Las búsquedas podrán realizarse de forma personalizada, ajustando mediante los diferentes filtros de los portales de empleo, la ciudad donde se quiere trabajar, el horario disponible y el perfil profesional, entre otras opciones. Se reciben notificaciones sobre las nuevas ofertas que coinciden con el perfil establecido.

Se mostrarán las herramientas que promueven actividades orientadas a la colocación de las personas que buscan un empleo, como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) y el Servicio Público de Empleo de Castilla y León (ECYL).

El SEPE (2023), pone a disposición de las personas información de los programas de empleo del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia; la Red EURES indicando las ofertas europeas y dispone de un portal de empleo llamado “Empléate” con un buscador donde encontrar las ofertas de trabajo.

Se mostrará cómo buscar empleo y gestionar el registro a través de las páginas webs de las empresas y entidades, como las webs de las empresas temporales (ETT).

En la Tabla 12 se muestra la actividad “Acceso a las ofertas de empleo”.

Tabla 12. Actividad 11: Acceso a las ofertas de empleo. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Conocer y aprender a utilizar los portales de empleo del SEPE y el ECYL. ▪ Aprender a registrarse y a enviar el currículum a través de las páginas webs de las empresas y entidades.
Temporización	120 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet.
Descripción	Se añadirán las páginas webs visitadas a favoritos o marcadores del navegador. Se mostrarán los portales de empleo del SEPE y el ECYL, y se realizarán búsquedas de empleo con sus respectivas herramientas. El alumnado deberá ir realizando los pasos que se vayan mostrando, adaptando las búsquedas a su perfil e intereses profesionales. En las búsquedas, se mostrará cómo consultar los requisitos de las ofertas. Se enseñará como registrarse en los portales de empleo públicos. El alumnado enviará su currículum a una empresa a través de su página web.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa al alumnado, comprobando si han seguido en sus ordenadores los pasos que se va mostrando.

6.7.4 Unidad 2.4. Sesión 8: Principales portales de empleo en España

En esta sesión se mostrarán los principales portales de empleo que hay en España como InfoJobs, TuTrabajo, Infoempleo, Indeed y LinkedIn.

Los portales de empleo son una de las mejores opciones para encontrar un trabajo, ponen a disposición de las personas miles de ofertas. Según InfoJobs (2025), durante el mes de mayo de 2025 tuvieron más de 229.000 ofertas de trabajo, como se muestra en la Figura 3.



Figura 3. Fuente: InfoJobs (2025)

En la Tabla 13 se muestra la actividad “Cómo inscribirse en las ofertas de empleo”.

Tabla 13. Actividad 12: Cómo inscribirse en las ofertas de empleo. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender a registrarse en los portales de empleo online. ▪ Aprender buscar y a inscribirse en las ofertas de empleo.
Temporización	120 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet.
Descripción	Se explicará cómo buscar las ofertas de empleo utilizando los filtros de los portales de empleo: InfoJobs, TuTrabajo, Infoempleo, Indeed y LinkedIn Se mostrará como registrarse en estos portales de empleo. El alumnado se registrará en InfoJobs y en TuTrabajo. Se enseñará cómo inscribirse en las ofertas de empleo. El alumnado se inscribirá en las ofertas de empleo de su interés.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa al alumnado, comprobando si han seguido en sus ordenadores los pasos que se va mostrando.

6.8 Módulo III. Introducción a ChatGPT

La Inteligencia Artificial ChatGPT desarrollada por OpenAI representa una innovación con enorme potencial en lo social. En esta propuesta de intervención psicopedagógica se promueve el uso de esta IA como una herramienta que puede asistir a las personas en situación de vulnerabilidad favoreciendo su inserción sociolaboral. Esta IA puede ayudar con la redacción de currículums, generando borradores de cartas de presentación adaptadas a cada empresa y puesto de trabajo, con la preparación de las entrevistas laborales y con la resolución de dudas administrativas.

6.8.1 Unidad 3.1. Sesión 9: La IA como herramienta para redactar un currículum

En esta sesión se mostrará cómo se puede utilizar ChatGPT como un recurso para mejorar la redacción del currículum vitae y para hacer una carta de presentación personalizada. Para ello, se utilizarán diferentes *prompts* –como instrucciones o preguntas– para que la IA genere una respuesta.

En la Tabla 14 se muestra la actividad “ChatGPT como asistente”.

Tabla 14. Actividad 13: ChatGPT como asistente. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender a utilizar ChatGPT. ▪ Aprender a crear prompts para preguntar dudas a ChatGPT. ▪ Aprender a utilizar ChatGPT para revisar la redacción del currículum vitae. ▪ Aprender a crear cartas de presentación personalizadas con ChatGPT.
Temporización	120 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet. El docente contará con un currículum que contiene errores ortográficos. El docente tendrá un texto mal redactado que simula una experiencia laboral.
Descripción	Se mostrarán las partes y opciones disponibles de ChatGPT. Se proporcionará un currículum con errores y se pedirá a ChatGPT que lo revise. El docente explicará cómo mejorar una sección del currículum utilizando el prompt: “Revisa este párrafo de mi experiencia laboral y mejóralo, destacando logros”. Se mostrará cómo crear una carta de presentación personalizada utilizando el prompt: “Crea una carta de presentación para un puesto de atención al cliente en una tienda de moda”. El alumnado participará en la creación de las instrucciones mediante la técnica de lluvia de ideas.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa al alumnado.

6.8.2 Unidad 3.2. Sesión 10: La IA para preparar las entrevistas de trabajo y resolución de dudas

A muchas personas refugiadas les preocupa las entrevistas de trabajo y pueden ponerse nerviosos. Para ir mejor preparados, se debe buscar información de la empresa donde se quiere trabajar y prepararse la entrevista.

La IA puede ayudar a las personas refugiadas a preparar las entrevistas de trabajo, dando ejemplos de las preguntas más comunes y las mejores respuestas para un determinado puesto de trabajo. También es una herramienta para poder resolver dudas tanto administrativas como cualquier otro tipo de dudas que puedan surgir.

En esta sesión se aprenderá a utilizar a ChatGPT para preparar las entrevistas de trabajo y en la resolución de dudas administrativas.

En la Tabla 15 se muestra la actividad “La entrevista y resolución de dudas”.

Tabla 15. Actividad 14: La entrevista y resolución de dudas. Fuente: Elaboración propia

Objetivos	▪ Aprender a utilizar ChatGPT para preparar entrevistas de trabajo. ▪ Aprender a resolver dudas administrativas utilizando ChatGPT.
Temporización	120 minutos.
Recursos	Se empleará un proyector conectado a un ordenador con conexión a Internet. Cada persona participante dispondrá de un ordenador conectado a Internet.
Descripción	El docente explicará cómo preparar una entrevista de trabajo utilizando el prompt: “Dame 10 preguntas frecuentes en entrevistas para puestos de recepcionista –se podrá cambiar por cualquier otro puesto de trabajo– y cómo responderlas”. Se mostrará cómo resolver dudas administrativas utilizando el siguiente ejemplo: “Explicame el proceso para solicitar la prestación por desempleo en España”. El docente mostrará cómo resolver otros tipos de dudas utilizando el prompt: “¿Qué es lo que no se debe hacer cuando una persona está buscando trabajo? Indica diez ejemplos”. El alumnado participará en la creación de las preguntas para resolver dudas.
Evaluación	Esta actividad se evaluará a través de la observación directa y la participación del alumnado.

6.9 Temporalización

En este apartado se detalla la temporalización de la propuesta formativa.

La duración total será de 20 horas, repartidas en 10 sesiones de 2 horas cada una. Se impartirá una sesión diaria de lunes a jueves, con una duración de 2 horas por sesión.

Reparto de las horas y sesiones formativas:

1. La primera semana estará dedicada al aprendizaje del Módulo I: Formación en competencias digitales. Constará de cuatro sesiones, con un total de 8 horas.
2. La segunda semana corresponderá al aprendizaje del Módulo II: Formación para el acceso al mercado laboral. Constará de cuatro sesiones, con un total de 8 horas.
3. La última semana corresponderá al Módulo III: Introducción a ChatGPT. Estará formada por dos sesiones, con un total de 4 horas.

El horario será flexible y tendrá un enfoque de conciliación que permita compaginar la formación con las responsabilidades familiares. Para ello, se ha tenido en cuenta el horario escolar de los hijos de las personas participantes.

Considerando que el horario escolar general para la educación infantil y primaria pública es de 9:00 a 16:00 horas, el horario de la propuesta será de 10:00 a 12:00 horas.

A continuación, en la Tabla 16, se presenta el cronograma recomendado. Se toma como ejemplo el mes de noviembre de 2025, donde se señalan las fechas para la implementación de la propuesta de intervención.

Tabla 16. Cronograma de la propuesta de intervención. Fuente: Elaboración propia

NOVIEMBRE 2025				
	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES
Módulo I. Formación en competencias digitales	3 Sesión 1: Manejo básico de un ordenador	4 Sesión 2: Introducción al procesador de texto Word	5 Sesión 3: Navegar por Internet	6 Sesión 4: El correo electrónico
Módulo II. Formación para el acceso al mercado laboral	10 Sesión 5: El currículum vitae y la carta de presentación	11 Sesión 6: La entrevista de trabajo	12 Sesión 7: Búsqueda de empleo online	13 Sesión 8: Principales portales de empleo en España
Módulo III. Introducción a ChatGPT	17 Sesión 9: La IA como herramienta para redactar un currículum	18 Sesión 10: La IA para preparar entrevistas de trabajo y resolución de dudas		
HORARIO: 10:00 a 12:00 horas				

6.10 Evaluación

Se realizará una evaluación continua de los aprendizajes adquiridos por las personas refugiadas beneficiarias durante la implementación de los módulos formativos. La técnica que se empleará será la observación directa, la superación de las actividades prácticas propuestas y la participación en las sesiones.

Para evaluar los resultados de las sesiones formativas, al finalizar la propuesta se llevará a cabo una rúbrica donde se reflejará si las personas participantes han cumplido con los objetivos propuestos. De este modo se podrá evaluar el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante los resultados obtenidos.

A continuación, se muestra la rúbrica con los criterios de evaluación detallados en la siguiente tabla:

Tabla 17. Rúbrica con los criterios de evaluación. Fuente: Elaboración propia

Criterios de evaluación	Conseguido	No conseguido
Diferencia las partes de un ordenador		
Sabe utilizar el mouse, haciendo clic con el botón izquierdo para seleccionar un archivo y doble clic para abrirlo.		
Sabe utilizar el botón derecho del mouse para eliminar y copiar archivos		
Conoce las principales áreas del explorador de archivos de Windows		
Conoce las principales teclas de un teclado como Esc, Enter, barra espaciadora, Supr, retroceso, AltGr, Mayúsculas, menú de inicio		
Se desplaza a través de una ventana, la maximiza, la minimiza y la cierra		
Copia un archivo en la carpeta documentos y en el escritorio		
Sabe crear nuevas carpetas en el escritorio		
Sabe utilizar el cuadro de búsqueda de la barra de tareas		
Sabe recuperar un archivo borrado de la papelera de reciclaje		
Sabe crear y guardar un nuevo documento de Word		
Sabe trabajar en un documento de Word: insertar y eliminar texto		

Ha aprendido a cambiar la fuente del texto y su tamaño		
Sabe el uso de las alineaciones, espaciado entre líneas e insertar viñetas		
Sabe insertar imágenes, iconos y formas básicas en un documento Word		
Sabe buscar información por Internet utilizando el buscador Google		
Sabe descargar documentos por Internet		
Sabe añadir páginas web a favoritos o marcadores del navegador		
Sabe utilizar YouTube para el visionado de vídeos de utilidad		
Sabe traducir texto con el traductor de Google		
Sabe crear una cuenta propia de correo electrónico en Gmail		
Sabe enviar un documento por correo electrónico		
Sabe hacer su currículum vitae y una carta de presentación		
Conoce lo que no hay que hacer en una entrevista de trabajo		
Conoce los portales de empleo del SEPE y del EcyL		
Sabe registrarse e inscribirse a las ofertas de trabajo de los principales portales de empleo de España como InfoJobs, tuTrabajo, LinkedIn		
Sabe utilizar ChatGPT como recurso para mejorar la redacción del currículum vitae y como ayuda para diseñar una carta de presentación		
Sabe utilizar ChatGPT para preparar una entrevista de trabajo y para resolver dudas administrativas		

7. CONCLUSIONES

La propuesta formativa responde a una necesidad real detectada en el proceso de acogida e integración de las personas refugiadas en Valladolid, que es la carencia de competencias digitales básicas que limitan su acceso al mercado laboral.

Con esta intervención se busca proveer a los participantes de habilidades tecnológicas esenciales, sino también fomentar su autonomía y capacidad para aprovechar las herramientas digitales y la inteligencia artificial como recursos en la búsqueda de empleo.

Los testimonios y experiencias recogidas evidencian que muchas personas refugiadas, a pesar de contar con formación profesional o experiencia laboral, no son capaces de conseguir un empleo porque se enfrentan a barreras importantes al no saber manejar un ordenador, no saben cómo hacer un currículum ni su envío por correo electrónico o por no saber navegar por Internet no tienen acceso a miles de ofertas de trabajo de los portales de empleo. Esta falta de habilidades digitales se convierte en un motor de exclusión social dificultando la inserción sociolaboral de las personas refugiadas.

La propuesta no pretende formar expertos informáticos, sino facilitar un aprendizaje básico y accesible que permita a las personas refugiadas superar la brecha digital y manejar las TICs para su desarrollo personal y profesional. La incorporación del uso de la inteligencia artificial, en especial a través de ChatGPT, como recurso de inserción sociolaboral supone un enfoque totalmente innovador en los procesos de inserción social y de la resolución de dudas.

La temporalización de la propuesta es flexible, con un enfoque que facilita la conciliación familiar con otras responsabilidades, lo que favorece la asistencia a las personas refugiadas beneficiarias. Por otro lado, se ha tenido en cuenta que muchas personas refugiadas no cuentan con hábito de estudio, es decir, no se encuentran en la misma situación que un estudiante habituado a permanecer largas horas frente a un escritorio. Por este motivo, se ha optado por sesiones diarias de dos horas, adecuadas a su realidad y capacidad de atención. Del mismo modo, el número reducido de quince participantes facilita los procesos enseñanza-aprendizaje, permitiendo una atención más personalizada y un seguimiento individualizado por parte del docente.

Y por último el uso de técnicas de evaluación continua y observación directa del desarrollo de las actividades favorece la consecución de los objetivos propuestos.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCEM. (s.f.). Refugiados. Recuperado el 14 de junio de 2025, de <https://www.accem.es/refugiados/#tab-id-7>
- ACCEM. (s.f.). Inserción laboral de personas refugiadas. Recuperado el 14 de junio de 2025, de <https://www.accem.es/refugiados/insercion-laboral-personas-refugiadas/>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. (2024). *Tendencias globales: Desplazamiento forzado en 2023*. <https://www.acnur.org/media/tendencias-globales-de-desplazamiento-forzado-en-2023>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2023). *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (1951)*. https://www.acnur.org/sites/default/files/2023-05/Convencion_1951.pdf
- Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR). (s.f.). *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 y su Protocolo de 1967*. ACNUR. <https://www.acnur.org/convencion-de-1951>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (s. f.). *Embajadores de buena voluntad*. <https://www.acnur.org/embajadores-de-buena-voluntad>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (s. f.). *Programa DAFI de becas universitarias para refugiados*. <https://www.acnur.org/educacion/programa-dafi>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2000). *La situación de los refugiados en el mundo: Cincuenta años de acción humanitaria*. Icaria.
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (s.f.). *Tendencias globales*. <https://www.acnur.org/tendencias-globales>
- Alva, K., Escot, L., Fernández Cornejo, J. A., & Cáceres Ruiz, J. I. (2017). Intermediarios del mercado de trabajo y eficacia de los métodos de búsqueda de empleo durante la crisis económica. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 35(2), 415–442. <https://doi.org/10.5209/CRLA.56770>

- Arendt, H. (1951). *The origins of totalitarianism*. Schocken Books.
- Asamblea General de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. <https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2021/03/udhr.pdf>
- Asamblea General de la ONU. (2000). Resolución 55/76, de 4 de diciembre de 2000. Recuperado de <https://www.un.org/es/observances/refugee-day>
- Ayuntamiento de Valladolid. (s. f.). *Portal Web del Ayuntamiento de Valladolid*. <https://www.valladolid.es/es>
- Boden, M. A. (2016). *Inteligencia artificial* (I. Pérez Parra, Trad.). Turner Publicaciones S.L. (Original work published 2016).
- Cabero Almenara, J., Martín Díaz, V., & Llorente Cejudo, M.^a del C. (2012). *Desarrollar la competencia digital: Educación mediática a lo largo de toda la vida*. Editorial MAD.
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado. (s.f.). *CEAR. Acogida*. <https://www.cear.es/sections-post/acogida/>
- Clavijo Morante, E. (2020, 23 de mayo). *Favoritos en Google Chrome: ¿Qué son y cómo agregar una página a favoritos google chrome?* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=0URsjIOsIKA>
- Consejo de la Unión Europea. (2001). Directiva 2001/55/CE del Consejo, de 20 de julio de 2001, relativa a las normas mínimas para la concesión de protección temporal en caso de afluencia masiva de personas desplazadas y a medidas de fomento de un esfuerzo equitativo entre los Estados miembros para acoger a dichas personas y asumir las consecuencias de su acogida. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 212, 12-23. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32001L0055>
- Consejo de la Unión Europea. (2018). Recomendación del Consejo de 22 de mayo de 2018 relativa a las competencias clave para el aprendizaje permanente (Texto pertinente a efectos del EEE) (2018/C 189/01). *Diario Oficial de la Unión Europea*. [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&from=SV](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&from=SV)
- Constitución Española (1978). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 311, de 29 de diciembre de 1978. Recuperado de [https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/\(1\)/con](https://www.boe.es/eli/es/c/1978/12/27/(1)/con)

- Cruz Roja Española. (2025). *Centro de acogida de personas refugiadas en Valladolid*.
<https://www2.cruzroja.es/detalle-centro/-/centro/14785>
- Cruz Roja Española. (2019). *Crisis de refugiados en Europa: Informe de situación n° 22*.
https://www2.cruzroja.es/documents/5640665/13257023/ISCrisis+Refugiados_+22.pdf
- Delors, J., Al Mufti, I., Amagi, I., Carneiro, R., Chung, F., Geremek, B., Gorham, W., Kornhauser, A., Manley, M., Padrón Quero, M., Savané, M.-A., Singh, K., Stavenhagen, R., Suhr, M. W., & Nanzhao, Z. (1996). *La educación encierra un tesoro: Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el Siglo XXI*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa
- Educación Portal. (2019, 11 de julio). *Microaprendizaje: ¿Cómo descargar archivos de internet?* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=kV1o0GaxfF8>
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Tierra Nueva.
- Gamboa Cruzado, J., Nolasco Valenzuela, J. S., Nolasco Valenzuela, L. E., & Casas Miranda, R. (2024). *ChatGPT: Obtén el máximo rendimiento a la inteligencia artificial generativa*. RA-MA Editorial.
- Gento Palacios, S., Riaño Galán, A. M., & Merino San Emeterio, R. (2011). *Integración y rehabilitación laboral en la diversidad*. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Herrerías Rey, J. E. (2006). *Manual fundamental de hardware y componentes*. Ediciones Anaya Multimedia.
- Indeed. (s.f.). *Errores más comunes en una entrevista de trabajo y cómo evitarlos*.
<https://mx.indeed.com/orientacion-profesional/entrevistas/errores-entrevista-trabajo>
- Infoempleo. (s. f.). *Página principal*. <https://www.infoempleo.com/>
- InfoJobs. (2024, 4 de junio). *Las vacantes en InfoJobs ascienden en mayo un 21% con más de 229.000 ofertas de empleo*. InfoJobs. <https://nosotros.infojobs.net/prensa/notas-prensa/las-vacantes-en-infojobs-ascienden-en-mayo-21-con-mas-de-229-000-ofertas-de-empleo>
- Instituto Nacional de Estadística. (2022). *Población por municipios y sexo. Valladolid*.
<https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2852>

- Juan Muro, M. (2006). Intervención psicopedagógica en los planes de formación para las organizaciones. En A. Badia Garganté, T. Mauri Majós, & C. Monereo Font (Eds.), *La práctica psicopedagógica en educación no formal. Volumen II* (pp. 333–334). Editorial UOC.
- Junta de Castilla y León – Servicio Público de Empleo. (s. f.). *Empleo en Castilla y León*. <https://empleo.jcyl.es/web/es/empleo-castilla-leon.html>
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria. (2009). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 263, de 31 de octubre de 2009. <https://www.boe.es/eli/es/l/2009/10/30/12/con>
- Ley Orgánica 3/2022, de 31 de marzo, de ordenación e integración de la Formación Profesional. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 78, de 31 de marzo de 2022. <https://www.boe.es/eli/es/lo/2022/03/31/3/con>
- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 51, de 1 de marzo de 2023. <https://www.boe.es/eli/es/l/2023/02/28/3/con>
- López de Mántaras Badia, R., & Meseguer González, P. (2017). *Inteligencia artificial* (Colección ¿Qué sabemos de?). CSIC & Los Libros de la Catarata.
- LinkedIn. (s. f.). *Página principal*. <https://www.linkedin.com/>
- Maddocks, S. (2013). *Las personas refugiadas* (P. Manzano Bernárdez, Trad.). Ediciones Morata. (Original work published 2004).
- Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. (2025, 2 de junio). Resolución de 20 de mayo de 2025. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 132, de 2 de junio de 2025. <https://www.boe.es/boe/dias/2025/06/02/pdfs/BOE-A-2025-10991.pdf>
- Ministerio de Educación. (2011). *El aprendizaje permanente en España*. Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional. Recuperado de https://www.libreria.educacion.gob.es/ebook/182906/free_download/
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (s.f.). *Programa Nacional FAMI*. <https://www.inclusion.gob.es/web/migraciones/programa-nacional>
- Ministerio del Interior – Oficina de Asilo y Refugio. (s.f.). *Folletos descargables*. <https://proteccion-asilo.interior.gob.es/es/folletos-descargables/>

- Ministerio del Interior, Gobierno de España. (2025). *Datos e información estadística en formato reutilizable*. <https://proteccion-asilo.interior.gob.es/es/datos-e-informacion-estadistica/informacion-estadistica-en-formato-reutilizable/>
- Ministerio de Trabajo y Economía Social. (s.f.). *Programa Operativo de Inclusión Social y de la Economía Social (POISES)*. https://www.mites.gob.es/UAFSE/es/FSE14_20/po-completo/poises/index.htm#ppoo
- Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivos de desarrollo sostenible*. Recuperado el 7 de junio de 2025, de <https://sdgs.un.org/goals>
- Noval, C. R., Iglesias, R. M., Casas del Corral, M. J., Ordóñez Rascón, R., & Díaz Otero, E. (2012). *Inserción laboral, sensibilización medioambiental y en la igualdad de género*. Ediciones Paraninfo.
- Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (1984). *Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes*. https://www.ohchr.org/sites/default/files/cat_SP.pdf
- Orden PCM/169/2022, de 9 de marzo, por la que se desarrolla el procedimiento para el reconocimiento de la protección temporal a personas afectadas por el conflicto en Ucrania. (2022). *Boletín Oficial del Estado*, núm. 59, pp. 28304–28307. Recuperado de <https://www.boe.es/eli/es/o/2022/03/09/pcm169>
- OpenAI. (s. f.). *ChatGPT* [Aplicación web]. <https://chatgpt.com/>
- Ortoll Espinet, E. (Coord.), Casacuberta Sevilla, D., & Collado Bolívar, A. J. (2007). *La alfabetización digital en los procesos de inclusión social*. Editorial UOC.
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2013). Reglamento (UE) n.º 604/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, por el que se establecen los criterios y mecanismos de determinación del Estado miembro responsable del examen de una solicitud de protección internacional presentada en uno de los Estados miembros por un nacional de un tercer país o un apátrida. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 180, 31-59. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32013R0604>
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (2013). Directiva 2013/33/UE, de 26 de junio de 2013, por la que se establecen normas para la acogida de solicitantes de

- protección internacional (refundición). *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 180, 96–116. Recuperado de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32013L0033>
- Procomar Valladolid Acoge. (s.f.). *Procomar Valladolid Acoge* [Página web]. Recuperado el 10 de junio de 2025, de <https://valladolidacoge.org/>
- Real Academia Española. (s. f.). *Competencia. En Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/competencia>
- Real Decreto 220/2022, de 29 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el sistema de acogida en materia de protección internacional. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 76, de 30 de marzo de 2022. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2022/03/29/220>
- Real Decreto 272/2022, de 12 de abril, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para el Aprendizaje Permanente. *Boletín Oficial del Estado*, núm. 90, de 15 de abril de 2022, pp. 38500-38530. <https://www.boe.es/eli/es/rd/2022/04/12/272>
- Sánchez García, M. F. (2003). Técnicas específicas de orientación para la inserción laboral: La elaboración del CV y la carta de presentación; La preparación de la entrevista de trabajo. En A. Sebastián Ramos (Ed.), *Orientación profesional: Un proceso a lo largo de la vida* (pp. 376–382). Dykinson.
- Schwartz, E. (1913). *Kaiser Constantin und die christliche Kirche : Fünf Vorträge*. B. G. Teubner.
- Seguridad Social. (2025, 12 de mayo). El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones amplía su programa de inserción laboral de personas refugiadas con nuevas empresas y convenios. *La revista de la Seguridad Social*. <https://revista.seg-social.es/-/el-ministerio-de-migraciones-amplia-su-programa-de-insercion-laboral-de-personas-refugiadas-con-nuevas-empresas-y-convenios>
- Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE). (s. f.). *Empléate*. <https://www.empleate.gob.es/empleo/#/>
- TuTrabajo. (s. f.). *Inicio*. <https://tutrabajo.org/inicio>
- UNESCO. (2022, 10 de junio). The right to lifelong learning: *Making it a reality for all in Europe. The Lifelong Learning Blog*. Recuperado de

<https://thelifelonglearningblog.uil.unesco.org/2022/06/10/the-right-to-lifelong-learning-making-it-a-reality-for-all-in-europe/>

Universidad de Valladolid. (2024). *Guía académica del Máster Universitario en Psicopedagogía*. https://apps.stic.uva.es/guias_docentes/uploads/2024/497/52695/1/Documento.pdf

Zarza Vázquez, B. (2006). Intervención psicopedagógica en proyectos y programas de inserción laboral. En A. Badia Garganté, T. Mauri Majós, & C. Monereo Font (Eds.), *La práctica psicopedagógica en educación no formal. Volumen II* (pp. 395–399). Editorial UOC.

9. ANEXOS

Anexo 1: Figuras

Figura 1. Solicitudes de protección internacional presentadas por provincia



MINISTERIO
DEL INTERIOR

Solicitudes de protección
internacional presentadas por
provincia

01/01/2024 a 31/12/2024

SUBSECRETARÍA DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN INTERNACIONAL

Provincia			
Madrid	47.439	Ourense	1.588
Barcelona	12.745	Granada	1.554
Málaga	8.020	Balears, Illes	1.493
Zaragoza	5.612	Araba/Álava	1.483
Bizkaia	4.916	Guadalajara	1.463
Valencia/València	4.475	Toledo	1.454
Palmas, Las	4.221	Navarra	1.441
Almería	3.945	Gipuzkoa	1.330
Sevilla	3.932	Lleida	1.240
Coruña, A	3.829	Lugo	1.220
Murcia	3.565	Jaén	995
Santa Cruz De Tenerife	3.446	Castellón/Cas	988
Cádiz	2.839	León	987
Girona	2.697	Albacete	817
Asturias	2.694	Rioja, La	808
Ciudad Real	2.662	Tarragona	806
Alicante/Alacant	2.510	Salamanca	792
Ceuta	2.506	Segovia	752
Cantabria	2.365	Cáceres	701
Córdoba	2.317	Cuenca	691
Huesca	2.231	Zamora	676
Valladolid	2.155	Burgos	633
Badajoz	1.959	Ávila	435
Huelva	1.936	Teruel	310
Melilla	1.892	Soria	254
Pontevedra	1.778	Palencia	215
		Total	163.812

Fuente: Ministerio del Interior (2025). Datos e información estadística en formato reutilizable. Recuperado de <https://proteccion-asilo.interior.gob.es/es/datos-e-informacion-estadistica/informacion-estadistica-en-formato-reutilizable/>