



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SILVA HENRÍQUEZ

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**REFUGIADOS PALESTINOS EN CHILE: “UNA  
APROXIMACIÓN A SUS RELATOS DESDE EL  
ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS”**

SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE  
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

**AUTORES**

ALEXA AROCA ESPINOZA  
M<sup>a</sup> DE LOS ANGELES CARRASCO CACERES  
FABIAN CARVAJAL CINTO  
CAROLINA CORTES VASQUEZ  
NATALIA MORALES AGUILERA  
ALAN MORALES MUÑOZ  
MARCELA PALACIOS VERA

**DOCENTE GUÍA**

MARÍA DANIELA SÁNCHEZ STÜRMER

**SANTIAGO – CHILE**

**2011**

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I: FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

<b>1. ANTECEDENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1 El Fenómeno de la Migración .....</b>	<b>5</b>
1.1.1 Migración Palestina en Latinoamérica y Chile.....	6
1.1.2 Antecedentes Históricos de Inicios del Conflicto Palestino-Israelí.....	7
1.1.3 El fenómeno de los Refugiados .....	9
1.1.3.1 Refugiados en Chile.....	12
1.1.4 Normativa sobre Refugio .....	13
1.1.4.1 Instrumentos Internacionales .....	14
1.1.4.2 Organismos Internacionales.....	15
1.1.5 Proceso de refugio, Instituciones responsables y colaboradoras en el país	16
1.1.5.1 Instituciones responsables del Estado.....	16
1.1.5.2 Instituciones colaboradoras.....	17
1.1.6 El Reasentamiento .....	19
1.1.7 Derechos Humanos .....	20
1.1.7.1 Desarrollo histórico de los DD.HH.....	21
1.1.7.2 Enfoque de Derechos Humanos.....	23
1.1.7.3 Derechos Humanos y Derechos de Refugiados.....	25
1.1.7.4 Derechos Humanos y Trabajo Social.....	27
<b>1.2 Problema de Investigación .....</b>	<b>29</b>
1.2.1 Justificación del problema de Investigación desde el Trabajo Social y las Ciencias sociales.....	33
1.2.2 Pregunta de Investigación .....	36
<b>1.3 Objetivos .....</b>	<b>37</b>

## **CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO**

<b>2.1 Diseño .....</b>	<b>38</b>
2.1.1 Paradigma Interpretativo.....	38
2.1.2 Enfoque Cualitativo .....	39
2.1.3 Técnicas de recolección de datos .....	41
2.1.4 Criterios de selección de informantes .....	40
2.1.5 Criterios de validez .....	41
2.1.6 Criterios de Viabilidad.....	43
<b>2.2 Plan De Análisis.....</b>	<b>44</b>

## **CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE ANALISIS Y DE RESULTADOS**

<b>A) Primer Nivel de Análisis.....</b>	<b>47</b>
3.1 El pasado del proceso de refugio .....	47
3.1.1 La Vida en Irak .....	47
3.1.2 La Guerra .....	47
3.1.3 Al Tanf.....	48
3.1.4 Su apreciación sobre Necesidades y Derechos.....	49
3.1.5 Salud .....	51
3.1.6 Educación.....	51
3.2 El proceso de refugio: Llegada a Chile.....	52
3.2.1 Inserción laboral .....	53
3.2.2 El programa de acogida en el país .....	54
3.2.3 Aprendizaje del idioma.....	54
3.2.4 Oportunidades de trabajo .....	55
3.2.5 Acceso a viviendas.....	55
3.2.6 Acerca del Programa de Acogida .....	55
3.3 El Presente del Proceso de Refugio: Momento actual .....	56

3.3.1 El Post Reasentamiento .....	56
3.4 Expectativas y Proyecciones Futuras del Proceso de Refugio.....	60
3.4.1 El dilema de la Nacionalización .....	60
3.4.2 El dilema de la Repatriación.....	61
<b>B) Segundo Nivel de Análisis.....</b>	<b>63</b>
3.5 Derechos Humanos Políticos: Hacia una nueva mirada del sujeto .....	63
3.6 Normativa Internacional y Nacional .....	66
3.7 Trabajo Social y Refugio: Intervención Social desde los principios éticos de la disciplina.....	72
3.8 Validación de resultados .....	76
Referido al punto Derechos Humanos .....	76
Referido al punto Normativa Internacional y Nacional.....	78
Referido al punto de Trabajo Social y Ética .....	80
<b>CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
<b>4.1 Conclusiones referidas al proceso de post-acogida: percepción de institucionalidad, derechos y responsabilidades, e interacción con el medio local. ....</b>	<b>83</b>
<b>4.2 Conclusiones referidas al proceso de post-acogida: auto percepción de la condición de refugio .....</b>	<b>84</b>
<b>4.3 Conclusiones referidas a las expectativas y proyecciones de refugiados .....</b>	<b>85</b>
<b>4.4 Conclusiones referidas para el desarrollo disciplinar entorno a la intervención con población refugiada .....</b>	<b>85</b>
Sugerencias desde la mirada del Trabajo Social.....	87
<b>CAPÍTULO V: BIBLIOGRAFÍA Y BIBLIOGRAFÍA WEB</b>	
<b>Bibliografía .....</b>	<b>88</b>
<b>Bibliografía Web .....</b>	<b>90</b>

## CAPÍTULO I: FORMULACION DEL PROBLEMA

### 1.1 El Fenómeno de la Migración

Respecto del fenómeno de la migración, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) se refiere desde el punto de vista humano a la acción de migrar como “cualquier persona que deja su país con la intención de residir en otro” (iom.int).

Una definición más amplia de migración, es:

“el cambio de residencia habitual de parte de la población de una unidad político-administrativa a otra, es decir, la migración hace referencia al proceso a través del cual una persona o grupo de personas interrumpen sus actividades cotidianas y se desplazan de un territorio a otro con el objeto de establecer una nueva residencia habitual o de encontrar un nuevo lugar donde vivir, reanudar y reorganizar su vida” (López; 2007: 3).

A nivel mundial, según las Naciones Unidas el número de personas migrantes ha crecido sostenidamente desde la segunda mitad del siglo XX. Los datos muestran que en 1965 los nacidos en un lugar diferente al que residen eran 75 millones y que para el 2011 esa cifra alcanzó los 192 millones de personas, alrededor del 3% de la población mundial según datos de la Organización Mundial para las Migraciones (OIM). Entre los años 1965 y 1990 la tasa de crecimiento anual de población migrante correspondía al 2,1%, mientras que hoy corresponde a casi 2,9%. Si bien la cifra pareciera no ser relevante, el impacto que genera este fenómeno en una sociedad puede ser importante, especialmente en aspectos de tipo cualitativos como sus relaciones humanas, económicas, culturales, políticas y de integración, entre muchas otras. (Pellegrino, 2003).

Un determinante en el fenómeno de la migración es la globalización. Giddens (1991) la define como la “dinámica de movimiento y tránsito permanente de recursos materiales y simbólicos, en la cual la relación espacio-tiempo tiende a desaparecer” (Giddens en Martínez; 2008: 5).

El complejo proceso de migración se asocia con múltiples factores como los que menciona Benito (2009):

“El abaratamiento de los transportes y los veloces avances tecnológicos, así como la misma feminización de las migraciones, en conjunción con los nuevos procesos de integraciones regionales y el endurecimiento de las condiciones, tanto económicas como sociales y políticas de los países en vías de desarrollo y demás factores de expulsión como de atracción, han motivado el crecimiento contemporáneo de las migraciones internacionales, de carácter laboral en su mayoría. Pero también se ha dado un crecimiento de los desplazados por conflictos internos, reunificaciones familiares entre otros” (Benito; 2009: 54).

En este último punto se hace referencia a la migración forzada, aspecto que interesa destacar en esta investigación porque da cuenta de la necesidad de migrar de algunas poblaciones frente a la posibilidad de perder la vida, de sufrir atentados o violaciones de sus Derechos Fundamentales. Desde esta situación, que se ve acentuada en períodos de inestabilidad política en algunos países, surge la necesidad de crear estatutos sobre refugio y reasentamiento.

### **1.1.1 Migración Palestina en Latinoamérica y Chile**

La migración palestina hacia América se encuadra con los grandes movimientos migratorios que se produjeron durante el último cuarto del siglo XIX y comienzos del siglo XX. Estos migrantes provenían de las provincias árabes pertenecientes al imperio Otomano (Siria).

El desplazamiento recibió la denominación en sus inicios de la “emigración turca”. Independiente de la nacionalidad de los migrantes (judíos, palestinos, sirios o libaneses) se les dio ese apelativo debido a que Palestina estaba sometida a dominación turca entre los años 1842-1918, en supremacía del Imperio Otomano. Al mismo tiempo, los migrantes de ésta época, al salir de su país, lo hacían con pasaporte turco que en muchos casos era falso, por lo que al momento de su llegada a Latinoamérica, en sus orígenes, fueron conocidos como “los turcos”, concepto que cabe destacar era utilizado por la burguesía comercial, quienes veían en los migrantes una amenaza para su negocio.

Con algunas pequeñas variaciones, la llegada de árabes a América Latina se divide históricamente en tres grandes periodos:

- Desde fines del siglo XIX hasta comienzos del siglo XX, interrumpido por el comienzo de la Primera Guerra Mundial.
- Durante el período entre guerras.
- Y el tercero se extendió hasta los años cincuenta y sesenta.

Durante la segunda mitad del siglo XX, las causas de la migración se hicieron más complejas, ya que el tercer periodo de migración palestina se produce principalmente durante la inestabilidad política de varios países de Medio Oriente, lo cual desencadenó numerosos conflictos bélicos que dieron lugar a los desplazamientos forzados, afectando a la población palestina refugiada en esas regiones (memoriachilena.cl).

### **1.1.2 Antecedentes Históricos de Inicios del Conflicto Palestino-Israelí**

#### **Conflicto Palestino**

La histórica lucha entre el pueblo árabe y el israelí por el territorio llamado “Palestina”, donde convergen gran número de culturas y religiones, se origina desde tiempos coloniales, tomando especial importancia en 1947. Palestina hasta ese momento era un territorio mandatado por Reino Unido según lo establecido por la Sociedad de las Naciones en 1922, Estado que además llevó la cuestión de Palestina a la ONU. Durante un período de sesiones de la Asamblea General de la ONU realizadas en el mismo año (1947), se enfrentaban dos grandes posiciones; el Organismo Judío para Palestina y el Alto Comité Árabe (Arabia Saudita, Egipto, Irak, el Líbano y Siria) que apoya a los palestinos. Ese mismo año se dio término al mandato de Reino Unido sobre Palestina a través de la UNSCOP (Comisión Especial para Palestina) y la ONU, por medio de la resolución 181, que permite la partición del territorio, no dejando conforme a una de las partes (la resolución asigna un 56% de Palestina al futuro estado de Israel). Reino Unido retira el ejército británico de tierras palestinas y se establece la separación de los dos Estados (ONU 2003).

El 14 de mayo de 1948 Israel proclama su independencia, lo que da pie al surgimiento de una guerra armada, a la cual se integraron los Estados árabes a través de sus tropas para brindar apoyo a los árabes palestinos. (ONU, 2003).

Este período, llamado año del Al Nakba para los palestinos (“La catástrofe”) forzó el éxodo de 750.000 palestinos desde el territorio, además de generar una grave crisis humanitaria. Desde esa época el conflicto permanece, lo que ha traído como consecuencia grandes desplazamientos de la población palestina a campamentos de refugiados y a otros países, además del exterminio de un elevado número de palestinos a hasta la actualidad (ONU, 2003).

Irak es uno de los países que ha debido acoger a refugiados palestinos por su ubicación geográfica y relaciones políticas, lo que ha producido el éxodo de varias generaciones hacia la región. Numerosas son las personas de padres palestinos que han nacido en el territorio; a pesar de ello, se identifican y son reconocidos a nivel internacional como “refugiados palestinos”, como es el caso del grupo de refugiados presentes en la investigación.

### **El Islam, la religión en conflicto**

El Islam es una de las grandes religiones monoteístas y se practica predominantemente en el Medio Oriente y parte de África. Ésta se ha visto fracturada en tres corrientes principales: los chiítas, sunitas y jarayíes. La ruptura nace luego de la muerte del profeta Mahoma, donde se disputaba su legado y cada una de las ramas concebía de manera distinta la forma de establecer su sucesor. Los jarayíes protagonizaron numerosos conflictos, pero en la actualidad su número es reducido en comparación a los chiítas y sunitas. Estos dos últimos se han visto enfrentados históricamente hasta la actualidad, donde despliegan sus luchas por territorios y poder desde sus claras y diferentes tendencias políticas que han posibilitado la persecución de civiles, prácticas de dominación y la transgresión de derechos, como lo acontecido posteriormente a la Guerra de Irak ([mediterraneoasur.es](http://mediterraneoasur.es)). Entre las características principales del grupo es que todos profesan el islam, tienen ascendencia palestina y sus familias fueron trasladadas a Irak. A raíz de esto han sufrido las consecuencias de la guerra de Irak y sobre todo la persecución después de la caída de Hussein por pertenecer a la rama sunita, a la cual el líder pertenecía.

### **La Guerra de Irak**

La invasión iniciada a Irak durante el año 2003 tiene sus fundamentos en la denominada “Guerra Global contra el Terrorismo”. El 19 de marzo del año 2003 Estados Unidos inicia la Guerra de Irak, bajo la hipótesis de que el régimen de Saddam Hussein producía y almacenaba armas de destrucción masiva, lo que de

alguna manera se presentaba como un riesgo constante a nivel global debido a que éstas podían ser transferidas a organizaciones terroristas que operaban en el lugar. Es así como en Bagdad el 20 de marzo de 2003 comienza el enfrentamiento y las tropas aliadas lanzan los primeros ataques sobre Irak. Por esa hipótesis y por otros intereses (como el control sobre el aprovisionamiento de hidrocarburos y base de despliegue logístico en la región), el congreso estadounidense autorizó, durante el año 2002, al presidente George W. Bush a emplear la fuerza contra el régimen de Saddam Hussein si éste no accedía y cooperaba con las verificaciones de la ONU (Gambandé y Moliterno; 2003: 3).

El 9 de abril de 2003 iraquíes y estadounidenses derriban simbólicamente la estatua de Saddam Husein en Bagdad, representando la caída de su régimen. El 14 de diciembre del mismo año Saddam Husein es capturado, y muere ejecutado en la horca el 30 de diciembre de 2006 luego de ser hallado culpable de la muerte de 148 musulmanes chiítas en 1982 (La Nación; 2006).

Desde 1979 hasta su derrocamiento, Saddam Husein gobierna con un régimen que despliega grandes persecuciones contra los chiítas, contrarios a la minoría sunita a la que él pertenecía. Luego de la caída de su régimen el poder queda en manos de chiítas, lo que genera un cambio radical a nivel interno. Los sunitas comienzan a ser perseguidos por el Gobierno (Sohr; 2009)

La guerra de Irak deja a esta nación en una importante crisis en su población y en relaciones con otros países. Los conflictos internos y externos han costado la vida de gran número de civiles, de los cuales muchos no tienen una relación directa con los mismos. El país se ve afectado en la actualidad por constantes atentados de parte de grupos extremistas de la región y una inestabilidad política que arriesga la seguridad civil, además de una de las más graves crisis humanitarias del mundo. Por otro lado, aún no se concreta la retirada de las fuerzas militares estadounidenses en la zona (CNN; 2011).

### **1.1.3 El fenómeno de los Refugiados**

Desde los antecedentes mencionados con anterioridad, se debe señalar que el fenómeno de refugio se presenta como un tipo de migración particular, siendo uno de sus rasgos más importantes su carácter forzoso. En la actualidad se presenta como un fenómeno a escala mundial, lo que ha llevado a la creación de importantes

instrumentos como son la Convención de Ginebra de 1951 y el Protocolo de 1967 en donde se establece el Estatuto del Refugiado que ha sido adoptado por los Estados partícipes de la Organización de las Naciones Unidas. “Estos son en la actualidad 78 países de la Convención, en el Protocolo o ambos instrumentos” (ACNUR; 1979).

De acuerdo a la Convención de 1951, se determina la condición de refugiado como cualquier 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 nacional 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” (UNHCR; 4: 2009).

El crecimiento del fenómeno, ha propiciado una evolución del concepto de refugiado, mediante la Resolución de la Asamblea General del mandato de ACNUR, que permite ampliar y complementar el concepto para la protección de los refugiados, determinando que:

- “Un refugiado es cualquier persona que se encuentre fuera de su país de origen o residencia habitual y no pueda o no quiera regresar a él debido a:
- Un temor fundado de persecución por uno de los motivos establecidos en la Convención de 1951, o
- Amenazas graves e indiscriminadas contra su vida, integridad física o libertad a causa de la violencia generalizada o de acontecimientos que perturben gravemente el orden público” (UNHCR; 5: 2009).

En el caso de nuestro país, la situación no ha sido diferente. Según la Ley 20.430 promulgada el año 2010, en artículo N° 2, numerales 2, 3 y 4 acerca de las Disposiciones sobre Protección de Refugiados vigente en nuestro país, a la definición anterior se agregan:

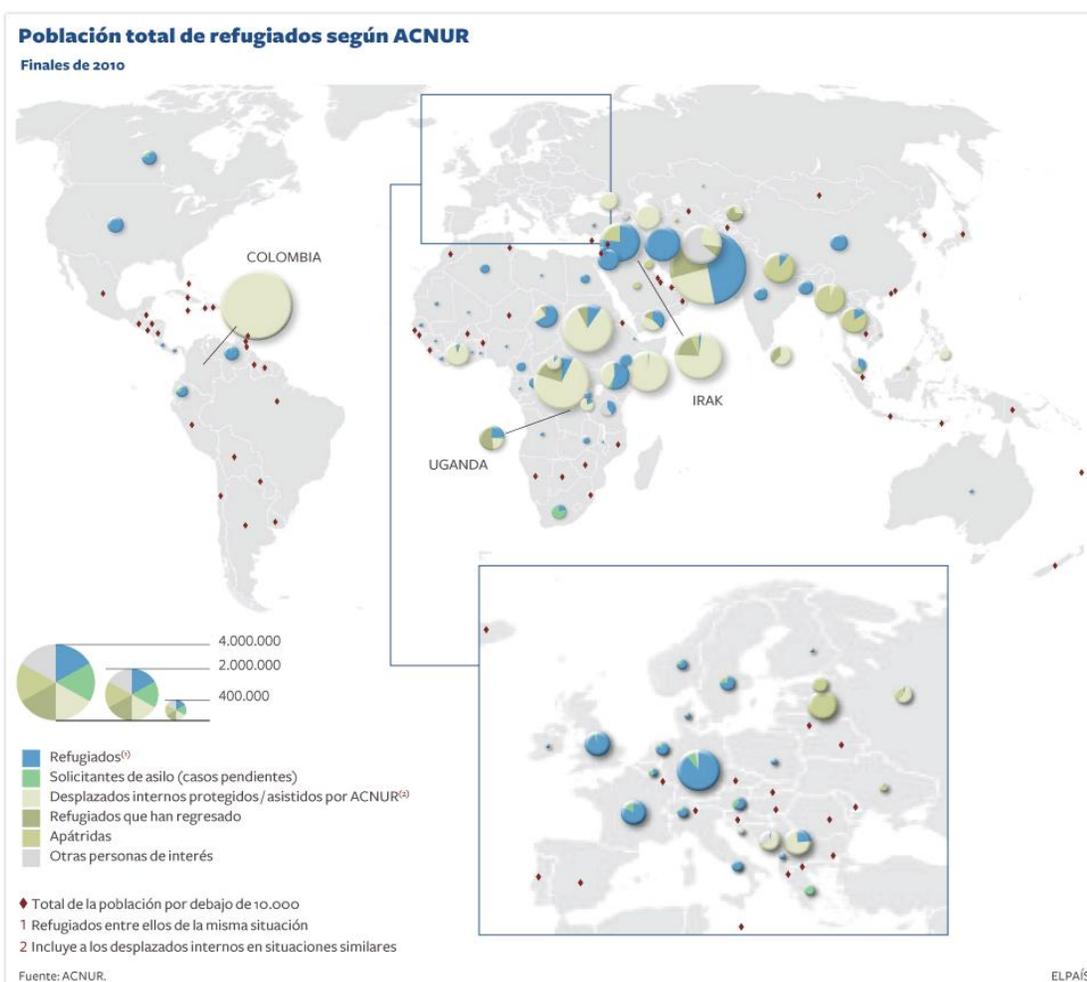
“a) a quienes hayan huido de su país cuando su seguridad o libertad ha sido amenazadas, o por sucesos que hayan perturbado el orden público; b) a quienes carezcan de nacionalidad debido a lo expuesto anteriormente, y

estando fuera de su país de residencia habitual no puedan o no quieran regresar a él; y c) a quienes al abandonar el país de su nacionalidad o residencia sin poseer la condición de refugio, satisfacen plenamente las condiciones de inclusión, producto de hechos posteriores a su salida“(Ministerio del Interior, 2010).

Uno de los principales derechos resguardados por la Convención de las Naciones Unidas y ACNUR, es la garantía de acceso a los países agrupados y la asignación de un permiso de residencia temporal o permanente a los refugiados, lo cual se establece en la Convención de Ginebra de 1951.

Hoy existe una gran cantidad de refugiados, los que en el año 2009 sumaron un número total de 36.460.306 a nivel mundial, entre los cuales se contemplaron refugiados; solicitantes de asilo (solicitantes de la condición de refugiados); desplazados internos; desplazados internos retornados y apátridas, como principales sujetos de estudio y protección de ACNUR, agencia responsable que además concede a las personas el reconocimiento de la calidad de refugiados, a través de la solicitud de protección (acnur.org).

Los refugiados se encuentran distribuidos en todo el mundo, de manera tal que en América Latina y el Caribe existen 3.740.389, mientras que en Chile existen 2728 refugiados y solicitantes de asilo (acnur.org).



Fuente: Diario El país.

### 1.1.3.1 Refugiados en Chile

En la actualidad es posible cuantificar un total de 1831 personas reconocidas en condición de refugio y establecidas en el país. A continuación se muestra un detalle de los porcentajes en torno a división por género y el número de solicitantes de asilo:

Total de refugiados en Chile	1831
Total de solicitantes de asilo	897
Porcentaje de Hombres	58
Porcentaje de Mujeres	42
Porcentaje de niños y adolescentes	27

Fuente: Vicaría de la Pastoral Social y de los Trabajadores, 2011

Por otro lado el porcentaje de la población refugiada reconocida según su nacionalidad es el siguiente:

Colombianos	68%
Peruanos	13%
Palestinos	7%
Africanos	4%
Cubanos	3%
Otros	5%

Fuente: Vicaria de Pastoral Social y de los Trabajadores, 2011

La más reciente llegada de refugiados palestinos a Chile sucede en abril del 2008. Se trata de 29 familias (117 personas) que son reasentadas en las comunas de La Calera (36 personas en una primera etapa), Recoleta, Ñuñoa y San Felipe (siguientes dos etapas) (EMOL; 2008) representando el 7% de refugiados palestinos en el país. Ellos provienen del campamento Al Tanf, establecido en la frontera de Irak y Siria desde el 2006. Este espacio permitió mantener temporalmente fuera de peligro de persecución alrededor de 700 palestinos que no podían acceder de manera legal a los países vecinos. Sin embargo, en su sobrevivencia se encuentran en condiciones de vulnerabilidad extremas (altas y bajas temperaturas, escorpiones, serpientes, deplorables condiciones sanitarias, etc.) lo que deja cómo única posibilidad la migración a otros países que hayan adquirido el compromiso internacional frente a los refugiados.

#### **1.1.4 Normativa sobre Refugio**

La normativa que se establece para el refugio a nivel internacional permite complementar el derecho del refugiado a través de lineamientos que orientan su realización, mediante la adopción de diversos instrumentos a favor de los refugiados y su protección. A continuación se presentan dichas convenciones y sus aspectos más relevantes en relación con el problema que interesa investigar en este seminario.

#### **1.1.4.1 Instrumentos Internacionales**

##### **Convención de Ginebra sobre el Estatuto de los Refugiados**

La Convención se realizó en Ginebra, Suiza, el 28 de Julio de 1951. Es el primer instrumento internacional en la materia, en ella se destacan Derechos Humanos como la libertad de religión, de trabajo, de movimiento y de derecho a documentación de viaje. Problematiza el fenómeno a nivel mundial, además de la responsabilidad de los diversos países para afrontar el problema. La Convención establece quién es un refugiado, y la asistencia y protección legal que deben recibir por parte de los Estados. En ella se definen los derechos sociales y las obligaciones que estas personas tienen con los Estados de acogida y establece en 1951 límites territoriales y temporales, ya que la Convención nace principalmente como medio de protección para los refugiados europeos tras la segunda guerra mundial (UNHCR; 2007).

##### **Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados de 1967**

El Protocolo es firmado en Nueva York, Estados Unidos el 31 de Enero de 1967. El presente instrumento mantiene las disposiciones generales adoptadas en la Convención de Ginebra de 1951, a excepción de los límites territoriales y temporales. Como bien se expresa en el documento, se considera conveniente que gocen de igual estatuto todos los refugiados, independientemente de la fecha límite del 01 de enero de 1951 y de la limitación geográfica establecida hasta la fecha (Zedillo; 2000).

Es necesaria la creación de nuevos instrumentos que permiten ampliar el concepto, y complejizarlo en relación a problemáticas regionales que afectan a los refugiados de distintas partes del mundo.

##### **Convención de la Organización para la Unidad África (OUA):**

La Convención de La OUA fue aprobada en Addis Abeba, Etiopía el 10 de Septiembre de 1969 por la Asamblea de Jefes de Estado y de Gobierno. Establece en su numeral noveno del Preámbulo, el reconocimiento a la Convención de 1951 y la modificación de ésta a través del Protocolo de 1967, y suma el creciente número de refugiados en África y la necesidad de abordar la problemática desde una perspectiva humanitaria (OUA; 1969).

## **Declaración de Cartagena sobre Refugiados**

La Declaración fue adoptada en Cartagena, Colombia, por el Coloquio sobre la Protección Internacional de los Refugiados en América Central, México y Panamá: Problemas Jurídicos y Humanitarios, del 19 al 22 de noviembre de 1984. La declaración constituye un aporte a América Latina, en tanto recomienda a los países que participan del coloquio pautas a seguir para la labor con refugiados, lo que se expresa en el Documento de Conclusiones y Recomendaciones en la letra “e” de la II parte: “Apoyar la labor que realiza el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en Centroamérica, y establecer mecanismos directos de coordinación para facilitar el cumplimiento de su mandato” (ACNUR; 1984: 2).

Refugiado es definido como: “las personas que han huido de sus países porque su vida, seguridad, libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público” (ACNUR; 2011: 1).

### **1.1.4.2 Organismos Internacionales**

#### **Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)**

Es el organismo rector de la problemática de refugiados a nivel internacional, y se establece el 14 de diciembre de 1950 por Asamblea General de las Naciones Unidas. Su objetivo es dirigir y co-coordinar la acción internacional para proteger y resolver los problemas de los refugiados a nivel global y garantizar el ejercicio del derecho a solicitar asilo y encontrar refugio seguro en otro Estado, con la opción de regresar a sus hogares de forma voluntaria, integración local o el reasentamiento en un tercer país. También tiene el mandato de ayudar a las personas apátridas (acnur.org).

#### **Oficina Internacional para las Migraciones (OIM)**

Creada en 1951, es la principal organización intergubernamental en el ámbito de la migración y trabaja en colaboración con asociados gubernamentales, intergubernamentales y no gubernamentales (iom.int). Está compuesta por 132 Estados Miembros, 17 Estados que gozan del estatuto de observador y oficinas en más de 100 países, su objetivo es promover la migración humana y ordenada para

beneficio de todos. En ese quehacer ofrece servicios y asesoramiento a gobiernos y migrantes. (iom.int)

### **1.1.5 Proceso de refugio, Instituciones responsables y colaboradoras en el país<sup>1</sup>**

#### **1.1.5.1 Instituciones responsables del Estado**

El Gobierno de Chile adhiere a los acuerdos internacionales en torno a la protección de los refugiados, y a sus derechos fundamentales el año 1972, mediante la ratificación de la Convención de 1951 sobre refugiados y la adherencia a su protocolo de 1967 (vicaria.cl). En consecuencia a este compromiso se implementa un programa de reasentamiento para refugiados de acuerdo a la normativa internacional, cuyo interés principal es que puedan integrarse a la sociedad chilena logrando la autosuficiencia. Por otro lado, señala que; “se espera que los refugiados reasentados contribuyan de manera positiva a la sociedad local” (ACNUR; 2011: 59)

Para ello, el Estado es responsable de recibir e integrar a los refugiados con la colaboración de ACNUR, las instancias internacionales y las organizaciones no gubernamentales. Es así que los encargados de su cumplimiento son el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública. En virtud de ello, el Estado chileno durante el año 2010 promulgó el Proyecto de Ley en donde se establecen las disposiciones sobre protección de refugiados que ingresen en la condición.

Para hacer efectiva la condición de refugiado, es necesario que al ingresar a territorio nacional, los extranjeros manifiesten ante la autoridad contralora de frontera la intención de formalizar una solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado, allí se le brindará la información necesaria para el proceso.

Una vez realizado este proceso, el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior o las Gobernaciones Provinciales brindan la información correspondiente a sus derechos y obligaciones y reparticiones públicas, internacionales o civiles. La autoridad debe otorgar al solicitante y su familia una visación de residente temporario, por un plazo de ocho meses que se puede extender

---

<sup>1</sup> Ver Anexos N° 2

hasta que se determine de forma definitiva. La residencia de refugio o asilo político, “es un autorización concedida a extranjeros que, en resguardo de su seguridad personal y en razón de las circunstancias políticas predominantes en el país de su residencia, se vean forzados a recurrir ante alguna misión diplomática” (BCN; 2008). Este asilo tiene un carácter provisorio, y para que se convierta en una residencia definitiva requiere de al menos un año de residencia en Chile. Luego, tras cinco años, se puede solicitar la nacionalización, o la calidad de ciudadano chileno, de acuerdo a lo establecido en la Constitución Política de Chile, en su artículo 10 N° 3 y 4, art. 13 y art. 14 (BCN; 2011).

Es el Ministerio de Relaciones Exteriores la entidad que califica los antecedentes y circunstancias, junto al Ministerio del Interior, que acepta o rechaza la petición de asilo y el consiguiente otorgamiento de la respectiva visación. La solicitud de residencia permanente permite asegurar la estabilidad del refugiado, quien por lo demás es reconocido como residente del país, pero solo de carácter temporal, por lo que se intenta separar la condición del refugio, y la residencia permanente, mediante la visación de residencia. Se reconoce el derecho a la obtención de un documento de identidad para extranjeros y un documento de viaje para salir y reingresar al país, estableciendo que la permanencia definitiva permite que los extranjeros puedan radicarse indefinidamente en el país, desarrollando alguna actividad, de acuerdo a las limitaciones legales, mediante resolución del Ministerio del Interior.

Es entonces el Ministerio del Interior y Seguridad Pública de nuestro país a través del Departamento de Extranjería y Migración, el que cumple con el objetivo de dar cumplimiento a la legislación relativa al ingreso, egreso, residencia definitiva o temporal o expulsión de los residentes extranjeros que permanecen en nuestro país. El marco regulador de sus funciones es la política nacional migratoria del Gobierno de Chile. Su objetivo estratégico es “liderar el desarrollo de una política nacional de migraciones y de refugio” (extranjería.gov.cl).

#### **1.1.5.2 Instituciones colaboradoras**

##### **Vicaria de la Pastoral Social y los Trabajadores**

Entidad encargada de generar las instancias de apoyo a los refugiados es la Vicaría de la Pastoral Social y los Trabajadores (VPSyT) de la Iglesia Católica, de

ahora en adelante, la Vicaría, la cual a partir del 1992 se convierte en un socio colaborador de ACNUR en Chile. El principal objetivo de esta alianza es “salvaguardar los derechos y el bienestar de los refugiados” (refugioenchile.cl). La Vicaría asume esta labor desde el compromiso de construir una sociedad más justa, fraterna y solidaria, a través de una labor con los más pobres y desamparados, y además de quienes participan en el mundo del trabajo; esto es posible mediante la promoción de valores evangélicos propios de una cultura solidaria y de respeto a los Derechos Humanos.

ACNUR junto con la Vicaría son los encargados de implementar programas para apoyar la adaptación, integración y cohesión social de los refugiados en el país. Además de promover la generación de redes sociales tanto públicas como privadas que potencien su proceso de inserción en el ámbito social, laboral, de salud, educación y capacitación, protección, entre otros (refugioenchile.cl).

### **Fundación Instituto Católico Chileno de Migración (INCAMI)**

Organismo de la Conferencia Episcopal de Chile creado en 1955 como iniciativa de la Iglesia Católica propuesta en 1952 para cada país frente al fenómeno de la migración masiva post-guerra. En sus inicios estuvo a cargo de la Junta Ejecutiva, y posteriormente del Consejo de INCAMI, conformado por numerosos religiosos, entre ellos por el Cardenal Raúl Silva Henríquez. El organismo hoy está encargado de promover, animar y coordinar los programas y actividades tendientes a la inserción e integración socio-cultural y religiosa de las personas en movilidad humana (incami.cl).

Actualmente INCAMI, en coordinación con la diócesis, parroquias y capillas se programan a nivel país para atender a personas que por su situación de movilidad permanente o temporal puedan necesitar de un acompañamiento pastoral específico (incami.cl).

### 1.1.6 El Reasentamiento

El reasentamiento es una instancia creada en los acuerdos internacionales para dar protección internacional a los refugiados del mundo, en la que los países que hayan firmado el mandato creado por ACNUR responden al llamado de quienes soliciten asilo, que pretende:

“a) Ser una herramienta de “protección internacional”, la cual implica:

“Garantizar su admisión en un país de asilo seguro, el otorgamiento del asilo y asegurar el respeto de sus derechos humanos fundamentales, incluyendo el derecho a no ser devuelto forzosamente a un país donde su seguridad o su supervivencia estén amenazadas (principio de no devolución, o non refoulement). Termina sólo con la obtención de una solución duradera” (UNHCR; 2009:4).

b) Ser una de las soluciones duraderas, entendiéndose como “el traslado de los refugiados desde los países donde han buscado asilo a otro Estado que haya accedido a admitirlos como refugiados y a concederles la residencia permanente” (UNHCR; 2009: 17).

ACNUR señala tres funciones necesarias que deben cumplir los programas de reasentamiento a nivel mundial:

- “Ser un instrumento para brindar protección internacional y satisfacer las necesidades esenciales de aquellos refugiados individuales cuya vida, libertad, seguridad, salud u otros derechos fundamentales están en riesgo en el país donde han buscado protección.
- Brindar una solución duradera para numerosos grupos de refugiados, paralelamente a otras soluciones duraderas: la repatriación voluntaria y la integración local.
- Ser una expresión tangible de la solidaridad internacional y un mecanismo para distribuir responsabilidades, que permite a los Estados compartir de una manera equitativa la carga y reducir los problemas que afectan al país de primer asilo “(ACNUR; 2002: 2).

El reasentamiento no se presenta como un derecho y no tiene carácter obligatorio para los países que opten por recibir refugiados, pues es una herramienta a utilizar en caso de que las otras soluciones no puedan cumplirse y depende de la normativa presente en los Estados y las condiciones que estos pongan a la hora de decidir la admisión de un refugiado. Sin embargo, es la oportunidad concreta que permite a los refugiados adquirir la ciudadanía por parte del Estado, de manera que se les garantice el acceso a beneficios estatales en los ámbitos económico, social y político.

El proceso de reasentamiento debe ser implementado bajo los siguientes criterios que ha dictado ACNUR;

“a) cuando exista falta de protección jurídica y física en el país de asilo para los sobrevivientes de la tortura y la violencia, y las demás soluciones duraderas puedan perjudicar aún más la situación, b) cuando se presenten necesidades de atención médica, y en el país no existan los medios necesarios, c) para mujeres y niñas en situación de riesgo, tanto de género como sexual, d) para la reunificación familiar, cuando sea la única solución para niños, niñas y adolescentes, e) cuando los refugiados de edad avanzada se encuentren en caso de vulnerabilidad, y f) si existe falta de integración local o perspectivas de repatriación voluntaria” (ACNUR; 2009).

### **1.1.7 Derechos Humanos**

La historia contemporánea, ha demostrado que en los distintos acontecimientos de violencia ocurridos en todo el planeta, como los conflictos armados, los genocidios, la esclavitud, entre otros, los Derechos Humanos son un instrumento fundamental de protección para el pleno desarrollo de las personas, de las comunidades y de los pueblos.

Las Naciones Unidas los definen como “derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos Derechos Humanos, sin discriminación alguna” (ohchr.org). Se es acreedor al disfrute como consecuencia de la condición humana.

Éstos se garantizan jurídicamente en la normativa de los Derechos Humanos, dando protección a los individuos cuando se menoscabe las libertades fundamentales y la dignidad humana. En ella, se obliga a los Estados a obrar de cierta forma y les prohíbe la realización de algunos hechos. (ohchr.org).

En 1948 se firma en Ginebra la Declaración Universal de Derechos Humanos como un reconocimiento de los países firmantes sobre su obligatoriedad y vigencia. Entre los Estados signatarios se encuentra Chile.

Existen ciertas características básicas de los Derechos Humanos:

- Se fundan en el respeto de la dignidad y valía de cada persona.
- Son universales, lo que significa que se aplican en pie de igualdad y sin discriminación a todas las personas.
- Son inalienables, pues se trata de derechos que no cabe retirar a ninguna persona; pueden limitarse en determinadas situaciones.
- Son indivisibles, mutuamente relacionados e interdependientes, porque no basta con respetar algunos de ellos y no otros.
- Son dinámicos y evolucionan históricamente.
- Poseen no sólo carácter normativo, sino también político en cuanto responden a paradigmas y contextos políticos emergentes.
- Conllevan responsabilidades recíprocas entre sujetos, y Estado-sujetos.

Como nos plantea Salvat Bologna, “ellos aparecen como condiciones de posibilidad de una transformación y cambio de las sociedades actuales en función de mayor justicia, solidaridad y libertad” (Salvat en Salas Astrain; 2005: 146).

#### **1.1.7.1 Desarrollo histórico de los DD.HH**

Una de las formas de clasificar los Derechos Humanos es según su evolución histórica, de acuerdo a cómo se han ido construyendo cronológicamente en respuesta a paradigmas sociales emergentes. Es así que se han constituido las llamadas “generaciones de derechos”.

La *primera generación de derechos*, hace alusión a los “derechos de la libertad” proclamados por el Estado liberal; el que reconoce el derecho a la vida de

los ciudadanos o a la propiedad individual, pero se abstiene de asegurarlos” (Sánchez, 2011: 41), a estos derechos se le denomina las obligaciones negativas porque impide al Estado intervenir. Se agrupan aquí los Derechos Civiles y Políticos, los cuales figuran como derechos fundamentales de carácter individual en la declaración de independencia de los Estados Unidos en 1776 y en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y del Ciudadano en 1789. Se reconoce, por ejemplo el derecho a la nacionalidad, de propiedad, la defensa contra las torturas y tratos degradantes, entre otros.

La *segunda generación de derechos* se refiere a aspectos económicos, sociales y culturales; son de carácter colectivo. Se le atribuye al Estado el deber de incorporar las condiciones necesarias para la satisfacción de necesidades económicas, sociales y culturales para todos los individuos de igual forma, permitiendo asegurar a la ciudadanía la igualdad de condiciones y trato. “Son los derechos de la igualdad del Estado Social, con una inspiración socialdemócrata surgida en torno a las revoluciones socialistas” (Sánchez, 2011: 41). En ella se incorpora, entre otros, el derecho a la seguridad social, al trabajo y a una remuneración equitativa; son las llamadas obligaciones positivas que apelan a la provocation y realización de los derechos sociales, culturales, por parte del Estado.

Desde allí se desprende una *tercera generación de derechos* que pretende la concientización de la paz humanitaria en su totalidad, en los llamados derechos de la solidaridad, oponiéndose así, a las guerras y conflictos armados. Son derechos reconocidos luego de la Segunda Guerra Mundial, expresados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la cual es reconocida como la exponente principal de los mismos hasta nuestros tiempos. “Surgidos de las revoluciones anticolonialistas de los países del Sur y los nuevos movimientos sociales y mundiales” (Sánchez, 2011: 43). Es posible identificar el derecho a la paz, a la autodeterminación, al desarrollo que permita una vida digna, a la justicia internacional, entre otros.

En el caso de América Latina, los Derechos Humanos tienen un origen histórico-político relacionado con la imposición de regímenes autoritarios a fines del Siglo XX, que han sido responsables de la muerte de personas y de una violación sistemática de derechos. Ante esta crisis de todas las generaciones por parte de los

Estados nace una revalorización de estos derechos por parte de diferentes actores sociales. (Salvat en Salas Astrain; 2006).

Según Salvat Bologna (1998) “en la actualidad, el perfil y la discusión sobre derechos humanos está marcado por los procesos de recuperación democrática, en particular en América Latina” (Salvat en Salas Astrain; 2005: 135). Se considera la proyección de una cultura democrática basada en los Derechos Humanos como positivo para las personas; sin embargo, siguen existiendo vacíos que no permiten la realización plena de estos derechos. Es por ello necesaria la ampliación de esta perspectiva, situándola en el hombre moderno que convive dentro de un modelo basado en la racionalidad y desarrollo, que permanezca en la reflexión en torno a los Derechos Humanos y que participe del debate actual y en la búsqueda de nuevos paradigmas.

#### **1.1.7.2 Enfoque de Derechos Humanos**

El Enfoque de los Derechos Humanos (EDH), “es una perspectiva de análisis y de la acción social que sitúa al ser humano tanto en su dimensión colectiva como individual, en el centro de la sociedad y concibe los derechos como medios que garantizan a las personas el acceso, las capacidades y el ejercicio de la igualdad y el bienestar” (Guendel y Barahona; 2005:12).

Por su parte, ACNUR, determina que:

“es un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que desde el punto de vista normativo está basado en las normas internacionales de derechos humanos y desde el punto de vista operacional está orientado a la promoción y la protección de los derechos humanos” (ACNUR; 2006: 22).

Entonces, podríamos determinar que seguir los lineamientos de este enfoque permite realizar un análisis respecto de la visibilidad del sujeto en los contextos en que se desenvuelve, configurando aquellos mecanismos que le permiten desarrollarse; en los distintos ámbitos sociales, económicos, y por sobre todo, los políticos.

Es necesario destacar, que en los Estados democráticos se debe asumir una postura estricta, respecto del goce de los derechos. En palabras de Garretón, “significa asumir su contrapartida, es decir, que tras el derecho hay una obligación correlativa. Por lo mismo, es necesario contemplar los medios

idóneos para exigir responsabilidad por la violación de la obligación de satisfacción. Y la satisfacción comprende tres obligaciones: “promoverlos, garantizarlos y no violarlos,” (Garretón; 2009: 1).

El EDH centra su atención en la realización de los derechos pertenecientes a las poblaciones más excluidas y marginadas de la sociedad, basando su intervención en que:

“un país no puede avanzar de forma sostenida sin reconocer los principios de derechos humanos (especialmente la universalidad) como principios básicos de gobernanza” (OHCHR; 2006: 23). El enfoque basado en derechos considera que el primer paso para otorgar poderes a los sectores excluidos es reconocer que ellos son titulares de derechos que obligan al Estado” (Abramovich; 2006: 36).

Por su parte y siguiendo a Salvat, el sujeto es el centro de la sociedad, por lo que se hace necesario construir relaciones y vínculos con las instituciones, a través del reconocimiento de sus derechos y deberes (Salvat 2005).

En la medida en que el humano se proyecta a sí mismo bajo la forma de los derechos, trasciende la mera facticidad y le devuelve un destino que lleva inscrito en su seno, a pesar y contra todo, una huella de sentido. Son instituidos e instituyentes de formas más humanas de convivencia a lo largo del devenir de la humanidad. Por un lado, suelo mínimo de protección de la dignidad, por el otro, expresión de la crítica y la revuelta permanente de hombres y mujeres por conseguir mejores condiciones de vida (Salvat; 2005: 2).

Dentro de los aportes más significativos que pueden atribuirse a ésta nueva visión integrada de los Derechos Humanos, es que deja de lado su mirada más normativista, y sitúa a los sujetos en dimensiones más complejas. Se trata de tres corrientes que fijan su atención en las distintas dimensiones de los Derechos Humanos, las cuales se complementan y permiten tener una visión holística de los mismos. Éstas son:

- Normativista; que privilegia el derecho, y la reforma legal,
- Culturalista; lo que orienta al individuo es el cambio en los patrones culturales,
- De la equidad, pone atención en los problemas de acceso a los recursos sociales y el bienestar económico, así mismo de las capacidades y del disfrute de la libertad (Guendel y Barahona; 2005).

Por otro lado, la visión integrada de los ámbitos sociales permite:

“reconocer esa complejidad, contribuye a entender y jerarquizar el proceso social de construcción del sujeto. No todas las dimensiones tienen el mismo peso y operan por igual en los mismos espacios y en la misma dirección. La adecuada comprensión de ello es relevante porque facilita el visualizar los niveles, la factibilidad, el peso y la naturaleza que debe tener un plan de acción institucional orientado a garantizar la realización plena de los derechos humanos” (Guendel y Barahona; 2005: 15).

Por los motivos mencionados, en diversos países el EDH y desarrollo ha sido incluido en el proyecto de desarrollo social, en las estrategias y políticas de desarrollo en donde se:

“Considera el derecho internacional sobre los derechos humanos como un marco conceptual aceptado por la comunidad internacional, capaz de orientar el proceso de formulación, implementación y evaluación de políticas en el campo del desarrollo, y como una guía para la cooperación y la asistencia internacionales respecto a las obligaciones de los gobiernos donantes y receptores, al alcance de la participación social y los mecanismos de control y responsabilidad que se necesitan a nivel local e internacional” (Abramovich; 2006: 35).

### **1.1.7.3 Derechos Humanos y Derechos de Refugiados**

“La programación debe ayudar a hacer frente a las causas subyacentes y sistémicas de la discriminación con el fin de promover una igualdad auténtica y sustantiva” (OHCHR; 2006: 31).

La persona refugiada se inserta en el país de asilo con garantías que establecen diferentes instancias de ayuda y participación que están organizadas para proteger y acoger a estos grupos. Una vez instalados en un lugar es necesario prestar conocimiento sobre las diferentes opciones a las que pueden acceder desde allí, como lo son la repatriación y la nacionalización o ciudadanía en el país de asilo.

La repatriación es un instrumento que consiste en la posibilidad de los refugiados de retornar a su país de origen. Esta constituye una solución permanente ante la problemática de refugio, la cual debe ser promovida, facilitada y coordinada

por los países de asilo y ACNUR, mientras las condiciones de seguridad y dignidad así lo permitan y a la vez, los refugiados lo deseen.

Esta solución definitiva debe ser voluntaria, es decir, no se puede obligar a las personas a retornar a su país de origen, independiente de la solución de conflictos que generaron la situación de refugio. Ante el escenario conflictivo, la repatriación no debe ser promovida, pero sí puede ser solicitada por los refugiados en pleno conocimiento de los hechos, en este caso serán las partes quiénes decidirán aceptar dicha solicitud de repatriación.

Ante lo mencionado, se debe establecer que la repatriación no constituye un derecho, ya que si bien debe ser promovida, facilitada y coordinada por ACNUR y los países de asilo, no se establece que esta debe ser garantizada, ante lo cual ACNUR en el Manual de Repartición Voluntaria define este instrumento como perteneciente a la “categoría de "derecho blando". Aunque no son legalmente vinculantes, encarnan un consenso internacional” (ACNUR; 1996: 5).

Respecto de los grupos de refugiados palestinos en Chile, este instrumento no ha sido posible de materializar hasta la actualidad. En primera instancia, para concretarlo es necesario un permiso de residencia que otorgan las autoridades israelíes, quienes han optado por no autorizarlos. La dificultad en el cumplimiento de la repatriación manifiesta la falta de acuerdos y el desinterés en resolver el conflicto desde las partes involucradas por motivos económicos y políticos. Es así como el régimen sionista, parte reducida, pero de gran influencia de la población israelita, insiste en ignorar las resoluciones de la Organización de Naciones Unidas como de las demás entidades interesadas en resolver la legítima implementación de este instrumento que recae sobre los palestinos.

En cuanto a la nacionalidad, es un vínculo jurídico estrechamente relacionado a la autoridad estatal, y en Chile es documentada por medio de un certificado que emite el Estado a aquellos que cumplen con los requisitos necesarios. La nacionalidad contempla tanto derechos como deberes, y es una opción a la que pueden acceder voluntariamente los refugiados que residen en el país.

#### **1.1.7.4 Derechos Humanos y Trabajo Social**

En este punto se busca abordar la temática de los refugiados, y en particular los refugiados palestinos en Chile desde una perspectiva ético-social y profesional.

Entender entonces los Derechos Humanos desde una perspectiva ética social implica en primer lugar comprender el concepto, el que hace referencia a los deberes y experiencias tanto colectivas como personales que se desprenden de las interacciones sociales en la vida diaria, ya sea dentro de un ámbito institucional o no.

Por otro lado, la Ética del Trabajo Social se fundamenta en un documento llamado Código de Ética del Trabajo Social, que habla sobre el comportamiento que se debe mantener como profesionales respecto de las líneas de acción en base a las cuales los mismos deben supeditarse en su actuar y quehacer profesional. Los aspectos principales contenidos en él refieren a la promoción y el respeto hacia los Derechos Humanos y hacia la dignidad humana (Escuela Asistentes Sociales; 1977).

La Ética del Trabajo Social y la Ética Social son conceptos interdependientes; sin embargo desde el punto de vista de los Derechos Humanos, ambos se encuentran ligados, y condicionado uno al otro. Si bien el Código Ético del Trabajo Social determina el quehacer profesional, ligando sus acciones a los Derechos Humanos, y ciñéndose a este, es necesario comprender que la Ética Social es una construcción de acciones colectivas que la determinan en sí misma. Es aquí entonces el punto donde las tres ideas convergen, Derechos Humanos, Ética del Trabajo Social, y Ética social.

El Manual para Escuelas de Servicio Social y profesionales de Servicio Social de las Naciones Unidas nos dice en cuanto a los trabajadores sociales que: “Su actuación también es vital para prestar un asesoramiento jurídico eficaz y participar en la gestión del socorro y la administración humana de los campamentos” (ONU; 1992: 54).

Son los trabajadores sociales quienes deben respetar y promover los Derechos Humanos de los refugiados, en pos de identificar y desarrollar las fortalezas que presente cada uno en cuanto a su concepción de los mismos.

Se hace necesario entonces la capacitación de los profesionales para contener las tensiones inmediatas del complejo proceso que traen consigo, actuando paralelamente con las instancias de ayuda que se puedan ir generando, concibiendo

un desarrollo en su adaptación en contra de todo tipo de actos discriminatorios, prestando información sobre derechos, deberes, posibilidades de integración y aspectos de la repatriación y/o nacionalización voluntaria con el fin de brindar seguridad y protección a los grupos de refugiados que son acogidos en el país, debiendo ser la labor y quehacer profesional guiados por los principios y contenidos del Código Ético de Trabajo Social.

Tanto el Trabajo Social como los Derechos Humanos se plantean objetivos comunes como el bienestar de las personas a través del desarrollo pleno e equitativo de las sociedades en su conjunto; ejerciendo prácticas de respeto e inclusión, hacia aquellos grupos menos favorecidos.

En base a los Derechos Humanos, la labor del Trabajo Social, se visualiza como la promoción de derechos y deberes fundamentales como base para la proyección de vida de los refugiados en el país. Y con ello llevar a cabo proyectos fundamentales para ellos como la repatriación, la nacionalización o el reasentamiento en un tercer asentamiento en casos específicos, procesos en donde los derechos que el Trabajo Social promueve, se ven plasmados en acciones concretas, buscando de esta manera no sólo contribuir al ejercicio pleno de derechos y la promoción de las personas, sino también a construir un desarrollo y desenvolvimiento sostenido en el tiempo, de manera libre, e integrados en su totalidad a las dinámicas sociales que se encuentran en Chile.

En relación a los instrumentos reguladores de la condición de refugio, la Convención de Ginebra, adoptada durante el año 1951, instituye especificaciones que dan cuenta de los derechos, deberes, protecciones y beneficios de refugiados a nivel internacional. Sobre las obligaciones generales, se dispone que “todo refugiado tiene, respecto del país donde se encuentra, deberes que, en especial, entrañan la obligación de acatar sus leyes y reglamentos, así como las medidas adoptadas para el mantenimiento del orden público” (ACNUR; 1954: 3).

En Chile, la ley vigente acerca de la protección de los refugiados promulgada el año 2010, establece una serie de parámetros en donde se manifiestan los derechos y obligaciones de los refugiados en territorio nacional. Referente a los derechos se indica que los solicitantes de la condición gozarán de igualdad de derechos y libertades reconocidas a toda persona manifestada en la Constitución Política de la República, sus leyes y los reglamentos. Así como también de todas aquellas convenciones o instrumentos internacionales de derechos a los que Chile haya adherido, particularmente los descritos anteriormente pertenecientes a la Convención de Ginebra y el Protocolo de 1967.

Es por esto que el país de acogida, al recibir a las familias refugiadas tal como se expresa en la Ley N° 20.430 en sus artículos N° 13 y 14, debe asegurar el cumplimiento de sus derechos a salud, educación, vivienda, seguridad nacional, libertad de circulación y libre expresión; entre otros, principios fundamentales que tienen como objeto una plena realización para las personas refugiadas en el país de residencia, considerando las experiencias forzosas y violentas a las que estaban sometidos con anterioridad a este proceso.

En Chile, por razones históricas, socioculturales y políticas, la Vicaría, implementa el Programa de Refugio en coordinación con la ACNUR y el Gobierno de Chile (Ministerio del Interior, Departamento de Extranjería y Migración) el que se desarrolla en un período de dos años y a través de distintas estrategias que “promueven la integración de los refugiados mediante actividades especialmente contempladas para ellos. Estas incluyen orientación legal, social, laboral, psicológica, cursos de idioma, asistencia para la matrícula escolar de los niños, orientación para el inicio de pequeños negocios” (vicaria.cl).

Como factores protectores o reguladores del proceso que viven las familias palestinas en Chile se observa en primer lugar la labor realizada por ACNUR, agencia internacional que determina y orienta el trabajo desarrollado por la Vicaría en el país, a través del Programa de Reasentamiento. Durante este proceso se logró insertar al grupo de refugiados palestinos, en el año 2008, a diferentes redes que les permitieran desempeñarse de la mejor manera. Cabe mencionar que el acceso a redes se vio afectado por situaciones particulares de cada familia y por determinaciones de los tiempos y plazos propios para el acceso a cada uno de los programas sociales insertos en estas redes, que determinan el cumplimiento de un proceso completo y efectivo para todas las familias.

Las 117 personas palestinas acogidas en territorio chileno y participantes del programa de refugio, anteriormente nombrado, son establecidas en espacios que les permitan proyectarse y desarrollarse a largo plazo en todos los aspectos de la vida cotidiana. Es por esto que, luego de un periodo de 5 años de residencia permanente, quienes viven en condición de refugio en el país tienen acceso a la opción de obtener la nacionalidad chilena y/o ciudadanía, lo cual se establece en el artículo 10 N° 3 y 4, art. 13 y 14 de la Constitución Chilena, como parte del proceso de inserción local, una de las soluciones duraderas al proceso de refugio. Ésta se orienta a asegurar una permanencia que brinde seguridad, protección y calidad de vida para quienes determinen establecerse indefinidamente en el país que los acoge. También se identifica la repatriación como una de las soluciones duraderas a la problemática de refugio. Este instrumento, sin embargo, sólo es posible de concretizar cuando el país de origen es capaz de reinsertar a quienes decidan repatriarse.

Como se ha mencionado anteriormente, durante el año 2008, un número importante de familias palestinas refugiadas provenientes de Irak llegó al país. Desde entonces el grupo ha vivido el proceso regular para todas las personas que ingresan en esa condición. Sin embargo, a la fecha, las trayectorias que han seguido las familias no se encuentran acogidas a programas institucionales que consideren aquellas necesidades que no se han logrado satisfacer y que asegure una estadía de calidad en el país a largo plazo.

Según lo señalado el problema a investigar se refiere entonces al desamparo institucional que experimentan los egresados del programa de reasentamiento por parte de las agencias y organismos presentes, y el tiempo de espera para una próspera

adaptación, lo que genera en ellos la necesidad de optar a la nacionalidad como un medio para establecer vínculos de protección por parte del Estado de Chile o por el contrario, solicitar repatriación o un nuevo reasentamiento.

Se configura de esta forma una suerte de naturalización de la problemática de los refugiados por parte de la población en general y, en particular una invisibilización del proceso post acogida institucional de las 117 personas palestinas llegadas en 2008 de parte de las agencias encargadas de la protección de derechos y responsabilidades de los refugiados a nivel nacional.

A esto se suma el interés de estudio del Trabajo Social sobre la problemática de refugio de palestinos a partir de la experiencia de los mismos sujetos, de sus percepciones, opiniones y sentimientos para que puedan aportar al conocimiento útiles al desarrollo de la disciplina y de la profesión, rescatando las diferencias socioculturales que poseen diversos grupos y los significados que le otorgan a los derechos inherentes a la condición de refugio, como se debe aplicar en este caso hacia refugiados palestinos.

Considerar a los refugiados palestinos como sujetos de estudio es posible puesto que cuentan con características particulares y han sido parte de un programa de refugio ejecutado por instituciones nacionales que abordan la problemática, y actualmente se encuentran en el tiempo de espera para la nacionalización.

Uno de los ámbitos relevantes para el presente estudio es el desarrollo de la vida cotidiana. Al acercarse a su realidad, es posible rescatar desde sus propios discursos, cómo se desenvuelven y relacionan con su entorno más próximo. Se pretende abordar el estudio de la vida cotidiana “como el escenario básico de construcción, constitución y desarrollo de los distintos planos que configuran e integran las dimensiones específicas del mundo humano y, por último, ponen de relieve el carácter único, multifacético y dinámico de las realidades humanas”. (Sandoval; 2002: 15).

De esta manera también se facilitará la realización de un análisis posterior que dé cuenta del cumplimiento efectivo de sus derechos en la práctica de la vida diaria y en las diversas dimensiones que la conforman.

Los derechos de los refugiados se orientan además a la visualización de un posible proyecto de vida colectivo a futuro, que apunte a la vez a la concreción de las metas personales de los sujetos. Conocer cómo cada refugiado se proyecta a futuro es especialmente relevante en un país de acogida que esté interesado en la inclusión socioeconómica y cultural de estos grupos.

La inserción local puede ser, por lo tanto, voluntaria o la única opción de seguridad y desarrollo que tienen los refugiados palestinos residentes en su mayoría en la región Metropolitana del país. Es importante conocer cómo visualizan esta opción, si significa una proyección positiva, o si la experiencia hasta ahora determina su regreso al país, o reasentarse en un tercero.

Por otra parte, como lo establece ACNUR, la repatriación debe ser voluntaria y debe darse en condiciones de dignidad y seguridad (acnur.org), lo que se complejiza frente a la situación actual del conflicto palestino-israelí y de algunos países del medio oriente, donde se viven profundas crisis humanitarias. La repatriación puede ser por lo tanto una posibilidad lejana, por lo que, el país de acogida debe asentar las bases para una inserción local que garantice el disfrute no sólo de derechos establecidos a nivel internacional o nacional, sino que integre a sus nuevos habitantes de manera diferenciada y correspondiente a sus condiciones y necesidades, donde se sientan potenciados y puedan desarrollarse en aspectos que para ellos son significativos a la hora de llevar a cabo una vida de calidad.

Sin embargo, los refugiados palestinos, se encuentran en un proceso post programa de acogida que demanda de ellos tener acceso a servicios básicos, ingresos, generar relaciones interpersonales y tener espacios de convivencia. De qué manera perciben sus opciones a futuro habla de lo que les significa el proceso de abandonar su país, o de lo que ha sido hasta ahora la experiencia en el país de acogida. Por esto, se considera importante para el Trabajo Social comprender cómo se proyectan, apuntando a conocimientos para el mejoramiento de la intervención profesional a nivel práctico y estratégico.

Para comprender en profundidad el significado que otorgan a sus derechos, es preciso considerar el conocimiento que tengan sobre las garantías que les protegen a nivel internacional y las presentes en la normativa del país. De esta manera, se pretende profundizar en la comprensión acerca de la suficiencia de los derechos ya establecidos en protección de los refugiados, de qué manera estos cumplen con los

requerimientos para su adecuada adaptación en la sociedad, y su directa relación con el desarrollo de los sujetos, identificando la manera en que éstos, desde su punto de vista, contribuyen o potencian el proceso en el que se encuentran en la actualidad.

Por otro lado, interesa en este conocimiento y práctica de las garantías establecidas en resguardo de la integridad de quienes son víctimas de conflictos o catástrofes que ponen en riesgo la vida humana, apuntando hacia la generación de nuevas estrategias al momento de intervenir el fenómeno de refugio. Según datos de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), hasta el año 2009 se estimaba la presencia a nivel mundial de 15.2 millones de refugiados. Esto da cuenta de la creciente agudización del fenómeno y también de la exigencia de un constante avance hacia garantías más inclusivas y democráticas en los países que han optado por aportar a la protección de la vida humana (iom.int).

### **1.2.1 Justificación del problema de Investigación desde el Trabajo Social y las Ciencias Sociales.**

El Trabajo Social se centra en las experiencias, en este caso de refugiados palestinos a través de un enfoque de Derechos Humanos, el que nos muestra las garantías básicas de los seres humanos, y así mismo la función reguladora del Estado respecto de estos derechos. Se hace entonces necesaria la investigación ya que nos permitirá rescatar las diferentes experiencias, percepciones y opiniones de los refugiados palestinos en cuanto al conocimiento y ejercicio de sus derechos y deberes en el territorio nacional y en sus posibles proyecciones, como la repatriación, la residencia permanente o un nuevo reasentamiento en el caso de que el país de acogida entre en una inestabilidad política y/o económica, y desde las ciencias sociales contribuir al conocimiento de la disciplina para generar nuevas formas de intervención que aludan directamente a la problemática de refugio.

Por otro lado, se debe tomar en cuenta el clima político actual del conflicto palestino-israelí y de otros países del Medio Oriente. Los constantes enfrentamientos y movilizaciones de la sociedad civil han llevado a que más habitantes decidan trasladarse a territorios seguros, situación que está generando resistencia en algunos países vecinos que regularmente reciben refugiados, y por lo cual las instituciones internacionales han debido hacerse presentes ante el conflicto.

“La comunidad internacional, sean gobiernos u organizaciones -especialmente Estados Unidos, la Unión Europea y la Organización de Naciones Unidas (ONU)- tienen el compromiso y la capacidad de influir en los actores de primera línea para disminuir las amenazas a la seguridad internacional” (CESEDEN, 2006; 11).

Esto también amplía las posibilidades de que puedan generarse nuevos movimientos migratorios de refugiados palestinos al país. Frente a ello se debe contribuir a mejorar las condiciones de vida para una población que requiere de una intervención social específica, con capacidad de incidir en el contexto en el que se desenvuelven con sus costumbres y cultura, levantando un discurso que facilite de manera pública, y se reconozcan todas aquellas dimensiones que componen esta problemática en particular.

Además, desde el Trabajo Social, el interés de profundizar en el fenómeno de refugio radica principalmente en uno de sus fundamentos y pilares centrales; el respeto de los Derechos Humanos, apelando al reconocimiento del valor del ser humano, sin importar su raza, religión, cultura, o condición de vida. La disciplina busca fortalecer en el individuo un sentimiento de dignidad y respeto propio y hacia los demás sujetos sociales.

El Trabajo Social como profesión promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas, el fortalecimiento y liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, la disciplina interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno, según la Asociación internacional de las escuelas de Trabajo Social en Munguía: “Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentos para el Trabajo Social” (Munguía, 2006; 1).

Así como también, en este caso el Trabajo Social y las Ciencias Sociales, deben promover que se configuren nuevos conocimientos que respalden las formas de intervención adecuadas a los nuevos escenarios en que se produce el fenómeno, incorporando cada una de las dimensiones que comprende. Desde este marco es necesario conocer las experiencias existentes, generando a partir de ello nuevos conocimientos que nos permitan contar con fundamento teórico y práctico que oriente las decisiones a la hora de enfrentar nuevas emergencias.

Para el Trabajo Social es entonces relevante aportar al conocimiento y rescate de las percepciones y subjetividades en relación al refugio para la comprensión de esta situación en particular como parte de los fenómenos sociales emergentes, con el fin de establecer precedentes en torno a una temática frente a la cual la disciplina no ha profundizado ni ha elaborado un discurso representativo. “El cambio de regímenes políticos, culturas, pautas de comportamiento y relación, forma de expresión y lengua (idioma), producen con el paso del tiempo un alejamiento y abandono de las referencias propias de cada individuo, notando la importancia y trascendencia para las personas solo ante la ausencia de las mismas” (Santos; 1993: 50).

La situación vivida por los refugiados palestinos en Chile requiere de parte del Trabajo Social un rol activo, en tanto se trata de una problemática social y cultural, específica y compleja, suficientemente ignorada y naturalizada por la población, situación que a juicio de los participantes de este seminario necesita ser mayormente investigada por las Ciencias Sociales.

El Trabajo Social no debe marginarse de la realidad de nuestro país y de los refugiados, puesto que son sujetos sociales dignos de atención por la disciplina y las Ciencias Sociales.

“Los servicios sociales dedicados al trabajo con refugiados han crecido y se han profesionalizado. Numerosas agencias y ONG’s se ocupan hoy de ellos, realizando un trabajo cualitativamente mejor día a día. En cualquier caso, como el refugiado juega con grandes desventajas en relación a la población nacional, el asesoramiento, la información y el tratamiento especializado se hacen cada vez más útiles e imprescindibles” (Santos; 1993: 55).

Por otro lado, el Trabajo Social tiene un rol preponderante en relación a la promoción del respeto y cumplimiento de los Derechos Humanos, desde sus principios éticos fundamentados en el valor de la vida y la dignidad humana, considerando a todos los seres humanos como sujetos de derechos y deberes.

Además, el Trabajo Social debe cumplir una función activa y facilitadora de instancias para el desarrollo de investigaciones que aporten al conocimiento de la disciplina en las nuevas problemáticas emergentes que se han visto en constante

aumento, como es el caso del refugio, cómo poder enfrentarlas y plantearlas en la sociedad, porque:

“La integración social de las poblaciones inmigradas y refugiadas no ha avanzado adecuadamente. Siguen presentándose graves situaciones de discriminación; la desventaja de estas poblaciones en el acceso al trabajo sigue siendo manifiesta; la segregación en el espacio urbano de algunas ciudades también; los conflictos de convivencia siguen estallando en ciudades europeas; la xenofobia sigue manifestándose e incluso aumentando tanto en las relaciones sociales cotidianas como en los resultados electorales de la extrema derecha. Ello demuestra que lo hecho ahora por las instituciones públicas es claramente insuficiente” (CESE; 2002: 3).

Todos estos aspectos representan nuevas interrogantes y desafíos en relación a temas de refugio en el país. La regulación nacional actual adhiere a las garantías internacionales sobre refugiados, pero no intenciona un mayor conocimiento de las condiciones en que se llevan a cabo, su efectivo cumplimiento, o las percepciones que surgen desde las mismas. Se ignoran, por lo tanto, dificultades que puedan enfrentar los refugiados palestinos durante este proceso y de qué manera se pueden potenciar elementos que faciliten el ejercicio de sus derechos.

Por lo anteriormente expuesto, se considera relevante generar aportes a la construcción de conocimiento desde el Trabajo Social en temas de refugio de manera que se aborden las perspectivas subjetivas del proceso que vivencia este grupo de refugiados desde que habitan en el país de asilo.

### **1.2.2 Pregunta de Investigación**

Ante lo propuesto, se levanta la siguiente pregunta de investigación:

**¿Qué percepciones, experiencias y opiniones tiene un grupo de refugiados palestinos reasentados en la Región Metropolitana del país sobre sus derechos y responsabilidades y sobre sus expectativas en la fase del proceso de refugio en que se encuentran?**

### **1.3 OBJETIVOS**

#### Generales

1. Comprender el sentido que le otorga al proceso de refugio un grupo de refugiados palestinos reasentados en Chile.
2. Aportar al conocimiento de profesionales de Trabajo Social interesados en la problemática de refugio en Chile.

#### Específicos

1. Analizar la situación de post acogida dentro del proceso de refugio, en que se encuentran un grupo de palestinos reasentados en la Región Metropolitana.
2. Interpretar el discurso de los sujetos acerca de sus experiencias e interacción con el medio local, así como, sobre sus derechos y responsabilidades como refugiados.
3. Interpretar las expectativas y proyecciones futuras de los sujetos relacionados con sus derechos y responsabilidades de refugiados.

## CAPÍTULO II: MARCO METODOLOGICO

### 2.1.1 Paradigma Interpretativo

Los procedimientos que se lleven a cabo deben ser consistentes con el objetivo de la investigación, así como también con el enfoque seleccionado. Así; el paradigma que adoptemos va a condicionar los procedimientos de estudio que sigan en la investigación. “Es evidente que cada paradigma mantiene una concepción diferente de lo que es la investigación: cómo investigar, qué investigar y para qué sirve la investigación” (Pérez; 2007: 17).

El paradigma interpretativo presume que “el mundo conocible es el significado atribuido por los individuos” (Corbetta; 2007: 10), en la que se distingue una multiplicidad de realidades que se construye en la forma y contenido entre los sujetos, sistemas y culturas. Ante esto no es posible una separación entre objeto e investigador, sino una interrelación en la cual ambos son inseparables:

(...) en el proceso de conocimiento se da una interacción entre ambos. En el hecho, son inseparables. La observación no sólo perturba y moldea el objeto observado, sino que el observador es moldeado por éste. Tal situación no puede ser eliminada, aun cuando el investigador quisiera hacerlo. Esto quiere decir que hechos y teorías son interdependientes (Briones; 2006: 107).

El paradigma interpretativo no busca realizar generalizaciones sobre los hechos, porque no es posible establecer relaciones de causa y efecto entre los fenómenos, debido a la constante interacción que se presenta entre los hechos sociales y los múltiples factores y condiciones que están en el campo de desarrollo (Briones; 2006)

La utilización del paradigma interpretativo es pertinente en esta investigación puesto que “todos los involucrados están en un estado constante de moldeamiento mutuo y simultáneo que nos hace comprender de mejor forma el contexto que se intenta abordar” (Pérez; 2007: 18).

Por último, el paradigma interpretativo es válido para la investigación centrada en un grupo de familias reasentadas palestinas, ya que desde la práctica y la reflexión “la realidad está constituida no sólo por hechos observables y externos, sino

también por significados, símbolos e interpretaciones elaboradas por el propio sujeto a través de una interacción con los demás” (Briones; 2006: 27). Es por esto que las experiencias de vida, percepciones y valoraciones de las familias reasentadas en la Región Metropolitana son centrales para esta investigación.

### **2.1.2 Enfoque Cualitativo**

Lo que distingue una investigación de corte cualitativo es su epistemología, pues de ella depende saber:

“(…) cuáles son las ópticas que se han desarrollado para concebir y mirar las distintas realidades que componen el orden de lo humano, así como también comprender la lógica de los caminos, que se han construido para producir, intencionada y metódicamente conocimiento sobre ellas” (Sandoval; 2002:27).

Al optar el investigador por la metodología cualitativa, debe considerar a los sujetos, los escenarios o los grupos, como plantean Taylor y Bogdan (1987), desde una *perspectiva holística*, observándolos como un todo. Para ello toma en cuenta el contexto de los sujetos en su presente. Esto resulta fundamental a la hora de comprender sus discursos, pues la condición de refugiado lleva adscrita una serie de significaciones en torno a la experiencia concreta que ellos han vivido.

El investigador debe optar por una metodología especializada, en este caso el enfoque cualitativo, el que implica, siguiendo a Flick (2007):

a) La elección correcta de métodos y teorías apropiadas al estudio, b) que dé reconocimiento de la perspectiva de los participantes y su diversidad, c) que admita la reflexión del investigador, a la base de su investigación que le permite construir conocimiento, e) que logre la integración de una variedad de enfoques y métodos. (Flick; 2007: 18).

La investigación pretende distinguir lo subjetivo de la realidad social, lo cual explica el interés de reconocer en los relatos de los refugiados, la manera en que significan el mundo que los rodea, sus vivencias, opiniones, sentimientos, valoraciones junto con sus experiencias y su interacción con el medio local. Para fundamentar metodológicamente esta investigación se apela al enfoque cualitativo pues, como grupo de seminario se considera importante interpretar sus discursos, de

tal manera que permita la comprensión de la realidad “bajo la metáfora de un texto, el cual es susceptible de ser interpretado mediante el empleo de caminos metodológicos con particularidades muy propias” (Sandoval; 2002: 68).

### **2.1.3 Técnicas de recolección de datos**

En una primera instancia el grupo de seminario realizará un vagabundeo en el sector en que habita el grupo de refugiados palestinos, es decir, un acercamiento informal que permita obtener información sobre el escenario en que se desenvuelven y sus características, para así lograr establecer los contactos iniciales con los sujetos de estudio.

“Vagabundear implica situar aquello que es común: informarse sobre los participantes, aprender dónde se reúnen, registrar las características demográficas de un grupo de estudio, construir mapas sobre la disposición física del lugar, y establecer una descripción del contexto de los fenómenos y procesos particulares objeto de consideración.” (Goetz y LeCompte en Rodríguez et al; 1999: 110).

En complemento a esta técnica se recurrirá, además, a la observación no participante. La observación permite obtener información precisa acerca de algunos fenómenos, rescatar situaciones, expresiones, contrarrestar o intuir información difícil de verbalizar (Rodríguez et al; 1999) y también contribuirá a un análisis más profundo de lo recolectado mediante la entrevista. Por otro lado, es observación de tipo no participante porque facilitará la ubicación del investigador en el campo de estudio, sin una intervención mayor en el mismo.

Finalmente se utilizará la entrevista, técnica que tiene como propósito el intercambio de información entre el entrevistador y otra persona, o un grupo en particular. La entrevista cualitativa se caracteriza por ser flexible, abierta y profunda (Sampieri et al; 2006). Se considera como una técnica pertinente a la investigación porque “a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (Janesick, 1998 en Sampieri et al; 2006: 597).

El tipo de entrevista a utilizar es la semiestructurada, ya que esta posee mayor flexibilidad y facilita el diálogo porque “se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas

las preguntas están predeterminadas)” (Grinnell en Sampieri et al; 2006: 597). En este caso el instrumento se basa en un guía que reúne los temas a tratar en la entrevista, respecto de lo cual Canales (2006) establece que “se elabora una pauta de preguntas ordenadas y redactadas por igual para todos los entrevistados pero de respuesta abierta o libre” (Canales; 2006: 230).

La activación de preguntas durante el transcurso de la entrevista es lo que convierte a este instrumento en generador de situaciones dialógicas, en las cuales entrevistador y entrevistado profundizan en la relación de confianza y de paso a niveles más complejos y significativos en el proceso de investigación (Canales; 2006).

Taylor y Bogdan (1987) plantean que:

“en la entrevista cualitativa, el investigador intenta construir una situación que se asemeje a aquellas en que las personas hablan naturalmente entre sí cosas importantes. La entrevista es relajada y su tono es el de la conversación. El entrevistador se relaciona con los informantes en un nivel personal. Por cierto, las relaciones que se desarrollan a medida que transcurre el tiempo entre el entrevistador y los informantes son clave de la recolección de datos” (Taylor y Bogdan en Canales; 2006: 230).

La entrevista además será focalizada, es decir, “enfocada, destinada a abordar la experiencia de un sujeto expuesto a una situación o acontecimiento temporalmente delimitada” (Merton y Kendall en Canales; 2006: 254).

Se utilizará este tipo de entrevistas debido a que se trata de una situación especial en la vida del entrevistado que se quiere abordar, en el caso de esta investigación, una fase del proceso de reasentamiento en Chile. Las entrevistas se realizarán de manera individual, considerando la información recolectada como una perspectiva personal, y puede realizarse en una o varias sesiones. En las entrevistas participarán duplas de estudiantes con el objeto de garantizar mayor calidad de información, registro y de datos.

#### **2.1.4 Criterios de selección de informantes**

En la presente investigación se establecen ciertos criterios para la selección de informantes. Para la selección se toma contacto con el máximo de informantes posibles dispuestos a participar voluntariamente, que forman parte del grupo de

refugiados palestinos residentes en la región Metropolitana que fueron partícipes del programa de acogida de la Vicaría entre los años 2008 y 2010. Ello dio como resultado un conjunto de ocho personas que obedecerán a los siguientes criterios:

**Residencia actual:** Refugiados domiciliados en la Región Metropolitana del país.

**Experiencia de refugio anterior:** Haber estado en el Campamento Al Tanf antes de su llegada a Chile.

**Rango Etario:** Refugiados palestinos de 15 años a 50 años para reunir variedad de experiencias de vida.

**Cultura:** Refugiados palestinos sin distinción de género, ni de profesión religiosa explícita, relevando el rasgo de identidad cultural palestina.

**Dominio del idioma:** Tener un dominio mínimo del castellano que permita comprensión entre ambos interlocutores; o que cuente con la presencia de un traductor.

**Participación Voluntaria:** Las y los informantes deben tener en consideración que no habrá una retribución monetaria luego de su aporte a la investigación, además de mostrar disposición a ser entrevistados por estudiantes.

### **2.1.5 Criterios de validez**

Establecer un criterio de validez para la investigación es una manera de otorgar rigurosidad a la forma en que se ha llevado a cabo la muestra y dar seguridad a sus resultados, al manifestar que se ha realizado una observación e interpretación nítida de la realidad. En este caso se utilizará la triangulación de los resultados realizada por tres expertos en la problemática.

Es posible entender la triangulación como la utilización de múltiples métodos, materiales empíricos, perspectivas y observadores para agregar rigor, amplitud y profundidad a cualquier investigación (Denzin y Lincoln en Alvarez-Gayou; 2003: 10). Así mismo, se considera que “la triangulación se entiende como la aplicación de distintas metodologías en el análisis de una misma realidad social” (D’ Ancona, 2001: 47).

Lo principal a considerar al recurrir a la triangulación como criterio de validez, es que implica la utilización de todo aquello atinente a la investigación y que brinde alguna utilidad a través de la contrastación de datos, para poder construir una visión global y certera de la experiencia a investigar (Martínez, 2006).

Para el estudio se utilizará la triangulación de investigadores, la cual se construirá durante el proceso de la investigación, mediante el contraste de los resultados del primer nivel de análisis con las opiniones e interpretaciones realizadas por tres expertos en la temática; en este caso personas con vasta experiencia en la temática de migración y refugio; un profesor universitario, Licenciado en Letras y Magister en Estudios Internacionales, el Coordinador de Informaciones de la Embajada Palestina en Chile y el Coordinador del Área Refugio de la Vicaria de la Pastoral Social y los Trabajadores, permitiendo con ello que “a través del debate, el análisis de los datos y el contraste y discusión sobre los mismos, se logra un cierto grado de credibilidad de la información obtenida” (Serrano, 2007: 83).

#### **2.1.6 Criterios de Viabilidad**

Al mencionar los criterios de viabilidad debemos considerar todas las acciones que se realizarán para lograr concluir la investigación, de tal manera que se determinaran los alcances que puede llegar a tener la investigación; así como, los recursos disponibles con los que se contará; nos referimos a recursos tanto humanos como materiales.

Ante esto, los criterios a considerar según Sampieri et al (2006) son los siguientes:

**Recursos Humanos:** Se consideran en este punto a las personas con las que se cuenta para llevar a cabo la investigación. En este caso el grupo de taller de seminario está compuesto por 7 estudiantes apoyados por una docente guía de la investigación.

**Recursos Materiales:** diversos tipos de materiales que contribuirán a la ejecución de la investigación, tales como: computadores, material bibliográfico, material de escritorio, salas de estudio y equipamiento acorde.

El tiempo con el que se cuenta para el trabajo de campo, análisis y conclusiones de la investigación es de cuatro meses (Agosto a Noviembre 2011).

Se entiende el análisis de contenido como el proceso intencionado para la comprensión de las significaciones de los refugiados mediante la interpretación de los registros que los estudiantes realicen. La elección de ésta forma de análisis se sustenta en que permite interpretar los discursos de los sujetos al cobrar sentido en su expresión directa sobre alguna temática, situación que por lo demás, permite distinguirla de otras técnicas, pues “se trata de una técnica que combina intrínsecamente, y de ahí su complejidad, la observación y producción de los datos, y la interpretación o análisis de los datos” (Abela, s/f: 2). También es necesario entender este tipo de análisis en su sentido contextual, es decir, se analiza lo que el sujeto dice en sí y lo que somos capaces de percibir en las motivaciones o sentimientos que pudieron determinar su respuesta.

Respecto del análisis, este se comprende como el “conjunto de manipulaciones, transformaciones, operaciones, reflexiones, comprobaciones que realizamos sobre los datos con el fin de extraer significado relevante en relación a un problema de investigación” (Rodríguez et al; 1999: 200).

El procedimiento en el caso de los datos cualitativos, no tiene una forma única de ser abordado. Sin embargo, es posible reconocer una serie de operaciones básicas del proceso analítico, las que para efecto de ésta investigación serán abordadas, desde los planteamientos de Miles y Huberman (2004), los cuales son trabajados por Rodríguez et al (1999). Este proceso, además, se caracteriza por no ser lineal y las actividades que en él se realizan se encuentran conectadas unas con otras, de acuerdo a las necesidades de la investigación.

Se desarrollarán para analizar la información, las tres tareas principales del esquema esbozado por los autores, “a) Reducción de datos, b) Disposición y transformación de datos, y c) Obtención de conclusiones” (Rodríguez et al; 1999: 205).

El primero de ellos, se ejecuta luego de la recogida de información, que implica simplificarla de manera que ésta sea manejable para su tratamiento, para ello se realizará previamente una ordenación y categorización de los datos, que sea útil para el propio análisis. Es primordial para ello ordenar variadas respuestas en grandes categoría o temáticas, lo que nos ayuda a organizar el trabajo para ordenar por categoría las unidades de análisis que en este caso son ocho; porque el relato de cada

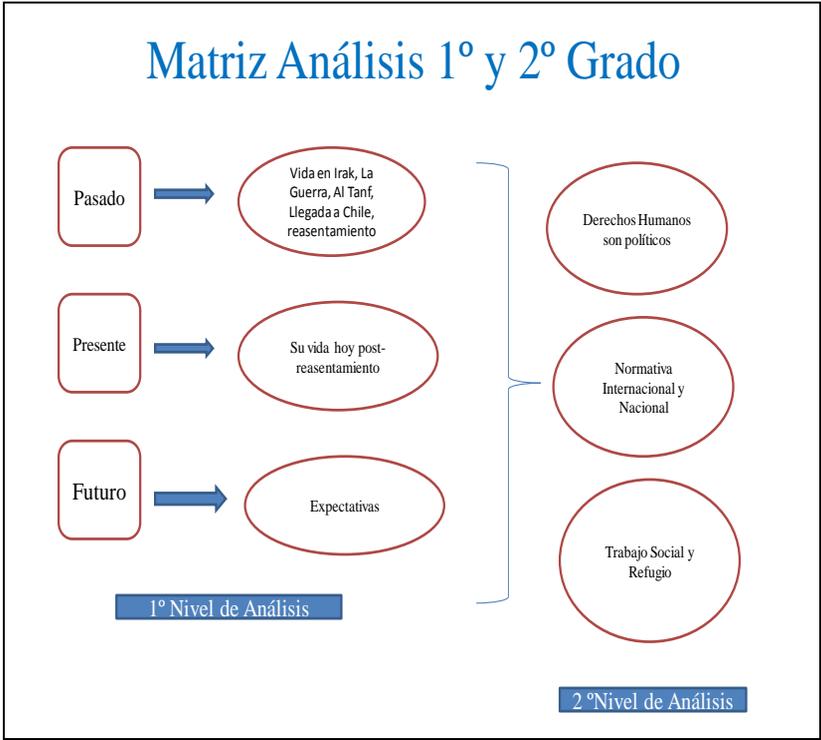
informante se considera una unidad. Por otro lado, categorizar consiste en ubicar cada una de las respuestas o fraseos de un relato en alguna de las categorías que se han decidido hacer. Éstas deben tener un carácter descriptivo o contenido inferencial.

Posteriormente se realizará la disposición y transformación de los datos, lo que se constituye como el ordenamiento de un conjunto organizado de información, de la que se extraerán las conclusiones de la investigación. En caso de que sea necesario, se realizará la transformación de éstos datos, mediante el cambio de lenguaje, para permitir su mejor comprensión.

Durante el primer ordenamiento de la información se llevará a cabo el primer nivel de análisis de tipo descriptivo- analítico, en el cuál se dispondrán los datos en orden temporal, refiriéndonos al pasado, presente y futuro, extraído de los relatos obtenidos luego del proceso de realización de entrevistas. Para ello se establecerán hitos importantes relacionados a cada uno de los espacios temporales considerados, tales como “El Pasado del Proceso de Refugio”, “El Proceso de Refugio: Llegada a Chile”, “El Presente del Proceso de Refugio: Momento Actual” y por último “Expectativas y Proyecciones Futuras del Proceso de Refugio”.

A partir de los datos analizados y los principales hallazgos se realizará el Segundo Nivel de Análisis, de carácter teórico- interpretativo, a partir de tres ejes centrales: “Derechos Humanos Políticos: Hacia una nueva mirada del sujeto; “Normativa Internacional y Nacional” y “Trabajo Social y Refugio: Intervención social desde los principios éticos de la disciplina”, de manera que los hallazgos finales se basen en torno los principales relatos obtenidos y el significado otorgado por los entrevistados. Se considera como base la visión teórica utilizada en los antecedentes que guían la investigación y que de alguna manera permitan fundamentar y contrastar la propia interpretación y percepciones de los investigadores responsables de la misma.

A continuación se presentará la Matriz utilizada para el proceso de análisis de los datos y las principales temáticas referidas a cada uno de los niveles: Descriptivo/ Interpretativo e Interpretativo/Analítico.



Fuente: Elaboración propia

Finalmente, la obtención y verificación de conclusiones permitirá el cumplimiento de los objetivos de ésta investigación, lo que implica “ensamblar de nuevo los elementos diferenciados en el proceso analítico para reconstruir un todo estructurado y significativo” (Rodríguez, et al; 1999: 213).

## CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN DE ANÁLISIS Y RESULTADOS

A partir de las entrevistas realizadas y los datos levantados se lograron identificar las siguientes temáticas cuyo análisis será presentado a continuación:

El primer nivel de análisis realizado fue descriptivo-interpretativo, basado en los principales discursos y opiniones extraídas de las entrevistas realizadas y organizado de manera temporal, incorporando su Pasado-Presente y Futuro.

Conforme al plan de análisis y a los ocho informantes claves desde donde se desprendieron las entrevistas, se levantan las siguientes temáticas cuyo análisis se presenta a continuación:

### 3.1 El pasado del proceso de refugio

#### 3.1.1 La Vida en Irak

“Yo en Irak trabajaba como profesor, soy profesor de Historia (...)”<sup>2</sup>

“(...) antes mejor en Irak, que bien, tiene todo bien, trabajo bueno, la gente feliz, mucho (...)”<sup>3</sup>

Los refugiados palestinos relatan tener una vida satisfactoria, caracterizan Irak como un país tranquilo, con buena situación económica, oportunidades de trabajo y con características que evalúan de forma positiva, sin embargo, es aquí en donde se produce un quiebre en sus vidas y en la dinámica general de la nación, a raíz de la guerra e invasión estadounidense y sus efectos negativos, violentos y represivos según los sujetos. En consecuencia, se produce su salida del país generando en ellos incertidumbre hacia el futuro, sufrimiento, nuevas y complejas condiciones para estas personas que quedan sometidas a una situación de emergencia sin desenlace seguro.

#### 3.1.2 La Guerra

“(...) la entrada de los Estados Unidos en Irak fue un problema para los palestinos, nosotros vivíamos tranquilos allí sin problema (...)”<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 52

<sup>3</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 23

<sup>4</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 52

“Eh, problemas, (ininteligible) (hace gestos con sus manos como de armas), otro día la casa muertos, mucho terror, mucho susto, problemas mucho en Irak (...)”<sup>5</sup>

“Si, que en el inicio cuando salimos del peligro que había en Irak (...) vamos a buscar ayuda para poder salir del lugar de peligro”<sup>6</sup>

“(...) Entonces nosotros estábamos preocupados y teníamos que salvar nuestra vida (...)”<sup>7</sup>

El período de conflicto en Irak es un hecho determinante en sus vidas. Este hito marca para ellos un antes y un después. La sensación de inseguridad y vulnerabilidad ante la inestabilidad política y frente a lo que les podía suceder a ellos y principalmente a sus familias, aún estando en sus hogares los hace huir para salvar sus vidas.

### 3.1.3 Al Tanf

Campamento situado en la frontera de Siria e Irak, el cual representa para los entrevistados su primera experiencia de refugio.

“No, no hay derecho, no hay país, no hay presidente, between, la mitad Siria, la mitad Irak (...) Si, no hay Gobierno, no hay nada... Puro, nosotros el Gobierno (Risas), nosotros la policía, nosotros el Gobierno (...)”<sup>8</sup>

“Todo se quemó, eh...el campamento igual a casa, tiene mucho cosas, tiene refrigerador, tiene cocina, (...) problema la gente también, mucho llorar...chiquititos, eh, niños, niñas, mucho susto (...)”<sup>9</sup>

La experiencia en Al Tanf estuvo marcada por la carencia de bienes y servicios básicos para la subsistencia y desarrollo de las personas. En este lugar también fueron puestas en riesgo sus vidas al estar en un territorio de fronteras nacionales que pone en duda su ciudadanía. Debido a lo anterior, ellos observan una suerte de desprotección de parte del Estado iraquí y un interés por buscar nuevas oportunidades y protección, se evidencia una sensación de desamparo y temor durante su estancia en el campamento.

“yo allá, gente, viviendo palestinos con palestinos pero viviendo en Siria...ellos vienen al campamento ayuda...por ejemplo yo trabajo y ellos las cosas venden allá (...)”<sup>10</sup>

---

<sup>5</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 23

<sup>6</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 64

<sup>7</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 52

<sup>8</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 47

<sup>9</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 22

<sup>10</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 6

“(…) vivimos en el campamento Al Tanf 2 años. La vida ahí fue muy horrible, complicada habían alacranes....”<sup>11</sup>

“Una mal y una bien, hubieron cosas buenas y cosas malas, llovía mucho, a veces mucho frio o mucha lluvia o calor, otras cosas bien, pero (...) Si, era raro a veces frio – noche – frio”<sup>12</sup>

“A nosotros en Al Tanf a cada uno nos preguntan por familia, que es lo que sabemos trabajar, mi esposo, en comida árabe, el es cocinero y otros trabajos también (...)”<sup>13</sup>

“Trabajar, limpiar, ayudar con la comida, a los que llegaban de otro país, limpiar verduras carne y los niños atrás jugando”<sup>14</sup>

“(…) Si porque gente trabaja, yo tengo igual almacén en Al Tanf, traer en Siria las cosas que vendían en el campamento (H.A. pág.48).<sup>15</sup>

La llegada al Campamento Al Tanf, luego de la persecución que vivieron en Irak, significó una experiencia difícil debido a las condiciones extremas en las que se encontraban, ya que no estaba en sus manos el mejorar los aspectos más urgentes. A pesar de esto, fue una circunstancia de sobrevivencia, y la única opción que existía frente al riesgo de perder la vida, donde la colaboración y la ayuda externa fueron fundamentales mientras estaban a la espera de una solución estable. Al interior del campamento existían mecanismos de organización, donde destacaban sus habilidades, y distribuían actividades básicas necesarias para poder alimentarse y desarrollarse.

### **3.1.4 Su Apreciación sobre Necesidades y Derechos**

“Ah...no...difícil, difícil...este...mira...ese, ese campamento, esa carpa, es como una inscripción de todos, todos los palestinos... ¿me entiende?, ese fue mi derecho”<sup>16</sup>

“(…) La comida era también seca y mala. Por eso nosotros queríamos irnos a cualquier lugar (...)”<sup>17</sup>

“Cuando llegamos al campamento como es un desierto alacranes, no hay gente no hay nada. Empezamos a construir un campamento (...)”<sup>18</sup>

Es posible interpretar que, en cuanto a sus necesidades y derechos como refugiados, no fueron respetados ni cumplidos en su plenitud por los organismos a

---

<sup>11</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 52

<sup>12</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 17

<sup>13</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 16

<sup>14</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 17

<sup>15</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 48

<sup>16</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 4

<sup>17</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 52

<sup>18</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 57

cargo de los mismos. Incluso es posible evidenciar la precariedad de sus condiciones de vida en ese momento respecto a todas sus necesidades básicas como lo son alimentarse, obtener atención médica y seguridad. Constantemente todos estos aspectos se vieron fuertemente vulnerados y transgredidos durante el período que permanecieron en el lugar.

“Muy difícil porque hay muy poco agua, ACNUR no sabía de nosotros acá, el llega por ejemplo un camión, manda cosas, de Siria e Irak, ellos traer para nosotros hielo ¿Hielo? (...) Sí, hace mucho calor, como cincuenta, más... mucho calor, eh... la carpa adentro... como horno, afuera también no hay para estar bajo un árbol, no hay nada, muy difícil (...)”<sup>19</sup>

“(...) trabajo, no mucho... Bueno, del agua y luz...eh, todo, poco. También problema con... eh, la arena (...) Tiene luz, con máquina luz, no igual que acá... (Mostrando las luces del lugar) (...)”<sup>20</sup>

Claramente, en los relatos evidencian su percepción de las transgresiones a sus derechos de las que fueron protagonistas, y con ello las grandes dificultades que tuvieron que enfrentar como las olas de calor, la falta de agua y de espacio, la sequedad del desierto y en general las condiciones propias de la convivencia en ese lugar que hicieron aún más difícil su estadía en el Campamento.

“Por supuesto que muy difícil, un recuerdo que no se olvida, recuerdo con amigos y familia en ese sentido es lindo... (Silencio) Aunque era sufrimiento”<sup>21</sup>

“(...) yo mirar allá... (Silencio)...muchas cosas, como fuego, frío (Silencio)...el calor...muchas, muchas cosas malas y buenas...allá (...)”<sup>22</sup>

“(...) empezamos a acostumbrar, pero al principio era difícil (...)”<sup>23</sup>

“(...) yo no olvido cuando yo estar mal en el campo, Chile venga abre la mano, abre la corazón, eso muy importante para nosotros, cuando le va mal, Chile, por el país el primero el llegar al campo, dijo ¡Ya, este es Chile! (Indicando con las manos al suelo) Bienvenido, por ejemplo, (...)”<sup>24</sup>

De acuerdo a estas últimas palabras extraídas de las entrevistas se logra identificar algunas interpretaciones positivas de la experiencia. Estar en el campamento fue muy difícil, pero a la vez permitió estar cerca de sus familias y amigos, lo que recuerdan con nostalgia.

---

<sup>19</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 48

<sup>20</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 21

<sup>21</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 65

<sup>22</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 4

<sup>23</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 65

<sup>24</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 50

### 3.1.5 Salud

“Había carpas especiales para los enfermos y si la doctora no los podía curar allá nos daba un papel para entrar al país Siria (...) cuando íbamos al consultorio y nos podían curarnos nos cambiábamos a otro más grande, de hospital, y había un carro siempre para la gente (...) estaba más cerca el país Siria, para que nos pudieran ayudar, (respuesta ininteligible) pero no pueden entrar sin papeles”<sup>25</sup>

“¿En el campamento? (...) solamente mi carpa...quiero entrar al hospital, pero la hospital en Siria y...eh...allá por ejemplo un mes yo hablo con el doctor (...) cuando ellos quieran...yo entro”<sup>26</sup>

En Al Tanf contaban con una carpa establecida para la atención donde se les brindaba atención médica primaria. En el caso de situaciones más graves, debían recurrir a un hospital en Siria siempre que existiera la autorización necesaria, las que no eran extendidas regularmente por parte de los médicos que se encontraban en el Campamento. La condición de refugio era un obstáculo para que ellos pudieran acceder a las prestaciones de salud correspondiente a su estatuto de refugiados.

### 3.1.6 Educación

“Levante, yo me levantaba temprano a veces. No teníamos trabajo (...) Pero en el cuándo eh abrimos una escuela yo trabaje en la escuela profesor”<sup>27</sup>

“(...) También había una carpa de colegio, yo iba con mis hermanos. Había una carpa para la comida, y otra para hacer ejercicio (...) conversábamos con otras personas, hacía ropa (...)”<sup>28</sup>

En cuanto al derecho a educarse, este se hizo factible en cierta medida; ya que los informantes se refieren a la existencia de carpas de “colegio” en donde los adultos del campamento hacían clases gracias a que ellos ejercían de manera profesional y certificada su docencia. Según los datos obtenidos esta iniciativa fue complementada por organismos internacionales que facilitaron la creación de una escuela. De esta manera se contribuyó a la continuidad de estudios para que los niños, niñas y adolescentes no vieran aún más afectado su desarrollo y crecimiento mientras estaban en el lugar.

Reuniendo la mayor cantidad de datos respecto al periodo de tiempo que corresponde a sus vivencias en Irak y su estadía en el Campamento, es necesario destacar los grados de dificultad a los cuales se enfrentaron y los esfuerzos realizados

---

<sup>25</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 18

<sup>26</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 7

<sup>27</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 57

<sup>28</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 76

para sobrevivir a la situación de extrema vulnerabilidad a la que fueron expuestos; además de la precaria realización de sus necesidades adaptándose a esa realidad inmediata.

### **3.2 El proceso de refugio: Llegada a Chile**

“No, nosotros supimos cuando fue la gente de Chile al campamento. Las personas de la Vicaría, antes de venir, nos dijeron los derechos, antes no sabíamos. Pero cuando llegamos a Chile, ya sabíamos (...)”<sup>29</sup>

“La primera vez durante el día (sonido televisor) una fiesta con el alcalde por primera vez y almorzar también para nosotros (...) segundo día, llega la tele,... canales muchos esperando afuera como están en Chile, que están haciendo, si están cómodos (...)”<sup>30</sup>

La llegada a Chile marca un nuevo hito en sus vidas como refugiados palestinos. Relatan que un comité de Chile llega al campamento y les ofrece asilo en el país. En base al documento “Preguntas y Respuestas sobre el Reasentamiento Humanitario de 29 Familias Palestinas en Chile”; se manifiesta que la elección de Chile como país de acogida es porque tiene “programas de reasentamiento solidario, diseñados para brindar una solución a la situación de refugiados que no pueden permanecer en el primer país de asilo al que han llegado”(ACNUR; 2008:1). Además de “ser un país con “estabilidad social, política y económica, y de su multiplicidad cultural” (ACNUR; 2008:1).

Luego de todo este proceso (viaje y asentamiento) comentan que el país de acogida les informa sobre sus derechos, conversan, y en general se empieza a generar una nueva relación dentro de un proceso de inserción inicial al país. Así comienzan también a participar de una serie de bienvenidas, actos culturales y en general un primer acercamiento al pueblo chileno.

“Ahora en Chile, mira la primera año en Chile tenemos muchos problemas (pausa), extraño a nuestro amigo en campamento, extraño a mi mamá en Bagdad y también no acostumbramos a vivir en Chile”<sup>31</sup>

“Cuando nosotros llegamos a Chile, nos dieron clases para aprender pero después fui al colegio y después no me gusto. Porque nosotros somos ubicados los otros niños no (...)”<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 77

<sup>30</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 15

<sup>31</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 58

“(…) Fui un mes al colegio y después no pude seguir allá porque hay cosas que a mí no me gustan, cosas malas, no de Chile de alguna gente que no entiende a los palestinos entonces mi papá me dijo no vaya más”<sup>33</sup>

“Los vecinos buenos, pero primero nosotros estuvimos en La Calera, mientras el gobierno tramitaba (…)”<sup>34</sup>

“(…) por ejemplo cualquier persona que cambia su vida (…), no le va a gustar. Y eso me pasó a mí, yo me quería devolver al campamento, aunque acá está la civilización. Yo me acostumbre… (Silencio)”<sup>35</sup>

Luego de un tiempo, los entrevistados comienzan a evidenciar las primeras dificultades; como acostumbrarse a las nuevas formas de convivencia y generar relaciones con las personas que se encuentran en su entorno inmediato que son chilenos y palestinos. De cierta manera, también acusan discriminación por parte de las personas con las cuales comparten en su hogar, colegios y trabajos. Además de los problemas nombrados, se evidencia un desgaste emocional que dificulta aún más su plena integración y bienestar en Chile.

### **3.2.1 Inserción laboral**

“(…) pero yo estuve un tiempo no me gusto ahí, muy chico, muy poco trabajo (…)”<sup>36</sup>

“(…) Yo trabajo y tengo una profesora para entender porque no entiendo nada cuando llego a Chile ¡Una traductora árabe nos ayudo y habla con nosotros!”<sup>37</sup>

“(…) yo trabajo dos o tres meses y después no puedo trabajar porque el trabajo es muy cansador y además estaba embarazada (…)”<sup>38</sup>

“(…) Para nosotros más difícil, con los otros árabes, porque nosotros somos musulmanes, otra religión (…) Y para mi religión, muchas cosas no puede trabajar, por ejemplo no puede… trabaja restaurant, vende… alcohol, cerveza, eso no puede vender yo cerveza, no puede vender chanco, no puede mi esposa trabaja afuera, con otra gente, con otro hombre, todos ellos en un local, eso es más difícil para mí (…)”<sup>39</sup>

---

<sup>32</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 64

<sup>33</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 71

<sup>34</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 14

<sup>35</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 67

<sup>36</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 52

<sup>37</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 15

<sup>38</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 15

<sup>39</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 49

Los significados rescatados en estas frases son muy interesantes y evidencian un cambio de cultura importante. En el campo laboral, día a día, se enfrentan visiones culturales, lo que constituye una dificultad a la hora de buscar una inserción plena en el ámbito del trabajo. Es por éste y otros motivos que el inicio en el mundo del trabajo resulta muy difícil y cargado de significados y diferencias que aprecian a partir de su interacción en el nuevo contexto social que les representa Chile.

### **3.2.2 El programa de acogida en el país**

“Sí, porque después que nosotros llegamos del campamento, dos años no’ ayudaron. A todos no ayudaron do’ años, pero nosotros llegamos aquí después de los do’ año hablamos con la Vicaría y ellos nos ayudaron un año más (...)”<sup>40</sup>

“(...) ellos nos reciben en un programa que dura 2 años donde nos enseñan español y como vivir aquí”<sup>41</sup>

“Cuando nosotros llegamos a Chile nos entregaron información y nos orientaron en la Vicaría para poder vivir (...)”<sup>42</sup>

“(...) la Vicaría hacía actividades y nosotros íbamos a conocer lugares con ellos. Fuimos a Viña. También íbamos a la Mezquita, ahí conocimos a más gente”<sup>43</sup>

El rol de la Vicaría es claramente identificado y valorado por los refugiados palestinos a su llegada a Chile. Como se observa, ellos valoran el aprendizaje del idioma con cursos disponibles, la entrega de información, la orientación en aspectos situacionales propios del país y en general aprecian positivamente que se genere una red de apoyo importante para ellos respecto del cómo empezar a vivir en este nuevo y desconocido país en el que se encuentran insertos por situaciones de guerra y conflicto político.

### **3.2.3 Aprendizaje del idioma**

“(...) yo viví de la Vicaría (...) Pero yo quería trabajar, pero yo en la mañana estaba en el mismo lugar y aplicaba el idioma en la mañana, entonces eso me ayudo mucho”<sup>44</sup>

“(...) hice el curso de idioma (...) pero la mayoría no siguieron estudiando (...) pero yo seguí y por ejemplo el eso igual afecta no aprender el idioma para seguir trabajando (...)”<sup>45</sup>

---

<sup>40</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 73

<sup>41</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 52

<sup>42</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 64

<sup>43</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 76

<sup>44</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 65-66

Sucede algo similar a los discursos anteriores, en donde se da cuenta que los cursos de idioma que la Vicaría ofrece a las personas refugiadas en Chile se identifican como un factor elemental en su llegada, ya que el lenguaje es el medio de comunicación primordial para poder iniciar el proceso de convivencia e integración en el nuevo país.

### **3.2.4 Oportunidades de trabajo**

“no, la Vicaría sí dio trabajos a otras familias, pero a nosotros no. A él le dio trabajo un árabe. Cuando nosotros vinimos a Chile teníamos a mi cuñado (...)”<sup>46</sup>

En este caso se plantea que la Vicaría no fue un nexo directo como fuente de trabajo, da cuenta del apoyo que se recibe de parte de un familiar y compatriota lo que fue fundamental e importante para cumplir el objetivo de comenzar a trabajar. Al parecer este hecho es aislado, ya que se manifiesta en un relato específico y poco habitual apuntando a su lejanía con el país y escasas relaciones.

### **3.2.5 Acceso a viviendas**

“Todos en familia, nos explicaron de aquí, más o menos como es Chile (...) y el Gobierno nos ayudó 2 años para sacar nosotros la casa y comprar con subsidio (...)”<sup>47</sup>

Conforme al programa de acogida, cuando las familias llegan a Chile se les brinda un subsidio habitacional para la adquisición de una vivienda, en las cuales habitan actualmente y son de tenencia propia. En el discurso anterior este hecho se evidencia como uno de los beneficios obtenidos.

### **3.2.6 Acerca del Programa de Acogida**

“Pero los problemas es Chile generalmente no tiene experiencia para recibir refugiados normalmente (...) Por eso el programa tiene un poco como malo. Él como cuando llegamos a Chile debes hacer que un refugiado debe dejar sin el trabajo, solamente aprenden, eh, el idioma”<sup>48</sup>

Este relato resulta interesante y cargado de opiniones de un usuario particular que participó de este programa de refugio. Se denota una evaluación un tanto negativa haciendo diferencias entre los procesos de refugio entre uno y otro continente, lo que nos permite saber que ellos sí cuentan con ciertos conocimientos

---

<sup>45</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 65

<sup>46</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 69

<sup>47</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N°2 pp. 14

<sup>48</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 60

anteriores y opiniones claras sobre el tema. A manera general plantea la necesidad de que al ser refugiado y llegar a un país, resulta necesario anticiparse al contexto a través de programas pertinentes.

Ésta fue una de las mayores dificultades planteadas por este grupo de palestinos, ya que al tener que insertarse rápidamente en algún trabajo fue incompatible, en la mayoría de las ocasiones, con asistir al curso de idiomas que se estaba implementando en horarios que coincidían con actividades laborales, lo cual resultó como un factor negativo y limitante a la hora de llevar a cabo la tarea.

### **3.3 El Presente del Proceso de Refugio: Momento actual**

#### **3.3.1 El Post Reasentamiento**

En este acápite se organiza un balance de las opiniones que se emanan del discurso acerca de la interacción de los refugiados con y en el medio local, que dan cuenta de la situación en que actualmente se encuentran.

*“No, yo encuentro sólo que es el tiempo, porque hay un dicho de William Shakespeare, dice eh...los pocos personas son exitosas por casualidad o porque son afortunados, porque tienen suerte; pero la mayoría tienen éxito porque insisten en la vida para tener éxito”<sup>49</sup>*

Es posible identificar en el grupo de refugiados una capacidad de adaptación y el esfuerzo por alcanzar el bienestar. La paciencia y la resiliencia han sido fundamentales durante estos procesos para conseguir el nivel de inserción que dicen haber podido establecer hasta hoy.

#### **Convivencia e interacción en el medio local**

*“(...) todo...me gusta, bien (...) si...bien, la gente buena, el metro, me gusta el metro”<sup>50</sup>*

*“(...) Yo por ejemplo, cada un mes... una vez yo fui a ver a una amiga, vivía en Ñuñoa también, (Ininteligible). Eh... no salir...me quedo en la casa...”<sup>51</sup>*

*“(...) Ahora conocemos más, salimos, hay amigos y familia para ir a ver. Ahora iremos al cumpleaños de un primo”<sup>52</sup>*

---

<sup>49</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 67

<sup>50</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 30

<sup>51</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 9

“(…) no, aquí podemos tener velos, ir a la Mezquita y la gente respeta, no como nos habían dicho antes. La gente es buena en eso, saben que es por religión y que nosotros tenemos que usar velos”<sup>53</sup>

“(…) de la religión Musulmana nos dijeron que aquí en Chile era difícil andar con los velos y la ropa que nosotros usamos. Otra gente palestina cuando llegamos aquí nos dijeron lo mismo, pero después supimos que nos respetaban con nuestros velos y con nuestra religión Musulmana (…)”<sup>54</sup>

Los refugiados palestinos valoran positivamente el poder compartir con amigos y cercanos, pero aún no salen mucho de sus hogares; sino que mantienen vinculaciones con redes más que nada familiares o vecinos de la comunidad árabe. Además, valoran poder transitar y expresar de manera libre sus costumbres, creencias y cultos religiosos en el país, no siendo perseguidos o enjuiciados por ello.

### **Dificultades de ser refugiados en Chile**

“O sea derecho, (…) Cinco años, después sacamos pasaporte, ahí somos chilenos, pero ahora nosotros ser refugiados, hasta hoy día nosotros palestinos”<sup>55</sup>

“Si viven toda, toda la vida como refugiados, cuando yo venir de refugiado nací en Irak refugiado, eh mis hijos también refugiados toda nuestra vida refugiado. No tenemos como nacionalidad como ustedes”<sup>56</sup>

“Las primeras veces no, ¡es muy difícil! Más o menos no más, la costumbre es otra, nos ven en la calle, en la escuela, (…) somos diferentes en culturas, si la gente como carne de chanco no podemos comer, yo no puedo comprar carne vacuno en el negocio solamente en mezquitas, porque cuando se le da muerte al vacuno se le hablan palabras para Dios, (…) pero siempre preguntan por qué, esto por qué esto otro”<sup>57</sup>

“Si, yo no quiero salir...yo hablo antes para ustedes...difícil mi vida, porque esta es la vida, no quiero yo vivir sola él quiere siempre yo nerviosa...tengo problemas...”<sup>58</sup>

El ser refugiado actualmente es una condición que ellos manifiestan como desventajosa en relación a ser ciudadano chileno, respecto de la protección que pueden recibir y de la desigualdad que se pueden enfrentar al no ser nacionales. Ser refugiado también trae consigo una carga emocional producto de la persecución, la

---

<sup>52</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 76

<sup>53</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 77

<sup>54</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 77

<sup>55</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 47

<sup>56</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 62

<sup>57</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 16

<sup>58</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 10

migración forzosa, el desarraigo y la vulneración de derechos que han experimentado a lo largo de su vida.

“Porque aquí la vida es muy complicada, mucho trabajo. Preocupación también no ganamos mucho, poco. Es mucho difícil la salud, la educación, por eso. Pero tenemos que luchar”<sup>59</sup>

“(…) yo sé que se debe trabajar para vivir, acá es muy caro, se gana \$700.000 u \$800.000 más o menos al mes, para una cosa, para comprar algo, para el internet, para trabajar o para comer (…)”<sup>60</sup>

“(…) Cuando nos cambiamos de casa fuimos a un colegio árabe y allá aprender el Corán (…) después no poder seguir por que mi papá está enfermo y no poder pagar (…)”<sup>61</sup>

En estos relatos se acentúa de manera clara la dificultad e importancia que tiene para un refugiado palestino trabajar, al mismo tiempo que se reconoce como una dificultad hacerlo en un país con un sistema económico de libre mercado como Chile. Y con ello se vienen reiterando relatos que resaltan nuevamente los conflictos para relacionarse con más personas o contactos que les permitieran obtener trabajo, o no contar con la consideración de personas que les pudiesen ayudar en este ámbito.

“(…) Después nosotros hablar en Vicaría, para ir al colegio de chileno que también tiene colegio por allá por donde nosotros vive, pero el director del colegio dice que nosotros no poder ir por que nosotras usar pañuelo y tampoco mi hermano, después querer ir a otro colegio y también decir ellos no puede (…)”<sup>62</sup>

“(…) En Chile igual estamos bien, pero la salud es difícil (…) Ahora en Quilicura en el consultorio de al frente no atienden, uno va y espera y no atienden, es difícil (…)”<sup>63</sup>

“Este país es bueno pero queda muy lejos y el pasaje es muy caro, ahora si yo quiero ver a mi familia tengo que tener 10. 000 U\$, yo no tengo para eso, ¿Y cómo yo vuelvo para acá después?”<sup>64</sup>

“Sí, mucho feliz, si... pero, tiene otra hermana no mira, otras hermana... un poquito no feliz, tres hermanas en Irak, igual que yo... Tiene otra eh, otra hermana en Jordania, quiere mira, mucho tiempo (…)”<sup>65</sup>

“No muy cómodo, acostumbrado. Hay algo problema con los niños, el colegio, algo problema con los niños en el domicilio”<sup>66</sup>

---

<sup>59</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 62

<sup>60</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 19

<sup>61</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 52

<sup>62</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 71

<sup>63</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 53

<sup>64</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 19

<sup>65</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 21

Las dificultades refieren a una serie de aspectos interrelacionados, concentrados en el acceso a la educación, la lejanía del país para visitar a sus familiares y el acceso a la salud. Este último lo definen como muy precario y de mala calidad. También, considerando el contexto actual, manifiestan que la educación en Chile es realmente un problema serio, comparan la situación chilena con la iraquí antes de la invasión. Por último expresan problemas de convivencia y discriminación con el resto de la población al no entender muchas veces su cultura de origen.

### **Ventajas de ser Refugiado en Chile**

“(...) Súper respetado los chilenos son muy buenas personas”<sup>67</sup>

“(...) acá mal, pero no importa, pero cuando yo en la carpa... no puede mirar un auto, no puede mi hijo juego...pero ahora no gracias a Dios, el Gobierno traer nosotros, ellos ayuda (...)”<sup>68</sup>

“No, antes el hombre tenía algunas cosas, como salud y ahora como tener contrato para el trabajo, algunas cosas sabíamos, pero ahora sabemos mas”<sup>69</sup>

“(...) tengo, pero porque ahora yo trabajo, yo vuelvo a la casa a trabajar... cocinar, estar con mis hijos, poco... hablar con la gente allá, porque como ahora, las seis salir (...)”<sup>70</sup>

“Eso es más difícil, un día bueno... (Ininteligible) gracias a Dios tengo auto, (Silencio) tengo casa en San Felipe, como chileno, mejor que mucho chileno que no tiene nada, la verdad... ¿Por qué no me gusta? No, me gusta Chile, yo soy chileno, chilena”<sup>71</sup>

“Eh...mira ahora, ahora que yo refugiada, eh...pero, pero yo puedo hacer, muchas cosas (...) como cualquier chileno (...) yo no tengo ningún problema acá... (Silencio). Antes en Irak, eh...no puedo, yo vivía allá... por ejemplo yo quiero comprar casa, no puedo escribirla a mi nombre (...) yo pedirle a un amigo...y era así... ¿entiende?, pero acá no hay problema de eso...yo tengo el derecho para...como más menos para todo”<sup>72</sup>

“eh...sí,...bien acá... derechos (...) luz...todos días tiene luz, la carpa (Silencio), mejor también el agua... aquí tienen (...) si...hay mucha agua, mucho, todo bien...”<sup>73</sup>

El buen recibimiento y trato otorgado por los ciudadanos chilenos al momento de su llegada se muestra como un importante facilitador de su proceso de refugio en

---

<sup>66</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 58

<sup>67</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 66

<sup>68</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 50

<sup>69</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 17

<sup>70</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 9

<sup>71</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 51

<sup>72</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 6-7

<sup>73</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 29

Chile, así como la oportunidad de poder realizar actividades que les eran negadas en su país de origen. A pesar de ser muy difícil el proceso y de extrañar a sus familiares, muestran gran emoción al definir su situación como mejor que la de otros chilenos, calificando con esto como muy positiva la labor realizada en torno a poder lograr sus objetivos y superarse día a día.

### **3.4 Expectativas y Proyecciones Futuras del Proceso de Refugio**

*“no sé qué haré en el futuro, con mi papá tenemos un proyecto de hacer un restaurant, pero para eso hay que juntar mucha plata”*<sup>74</sup>

*“(…) ahora me estoy preparando para entrar a estudiar en instituto Norteamericano (...) quiero ahorrar para el futuro proyecto (...) Y por supuesto por el momento ahorrar y después yo quiero ver si me quedo”*<sup>75</sup>

Se observa en este punto más que nada indecisión e incertidumbre en relación a lo que pretenden hacer en un futuro próximo. La vida les ha dado sorpresas no muy gratas y muchos de sus sueños y proyectos de vida se derrumbaron al tener que abandonar de manera forzada su tierra natal. Por esta razón se considera que su imperativo es vivir el día a día y esforzarse por estar mejor, estudiar, crecer y desarrollarse en su plenitud.

#### **3.4.1 El dilema de la Nacionalización**

*“No puedo volver a mi país, allá hay guerra. Aquí no pasa eso. Es tranquilo, además ya tenemos una casa y un carnet, aprendimos el idioma. Es lejos (...) yo pienso que sí, además que si tenemos 5 años aquí podemos tener un pasaporte y así todo es más fácil”*<sup>76</sup>

*“no, yo quiere otro país, ahora no (...) papá, la mamá, los hermanos...hijos, hijas, todo acá (...) en Chile bien, yo la familia (...)”*<sup>77</sup>

*“Para mí la nacionalización chilena sería un orgullo, no podemos volver a Irak por el peligro que tiene allá (...) antes de que entrara la invasión estadounidense al país”.*<sup>78</sup>

*“La verdad que no, pero no tenemos pensado en volver, (...) Tengo el carnet chileno, y ¡el pasaporte! ¡Me faltan 5 años completos aquí en Chile para Nacionalizarme!”*<sup>79</sup>.

---

<sup>74</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 64

<sup>75</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 66

<sup>76</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 78

<sup>77</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 31

<sup>78</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 64

<sup>79</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 19

*“si...yo feliz Irak...eh...yo...me gusta...pero todo mucho problema, (...) la gente muerta, si...quiere...mira la...hermana viene a Chile (...) si, yo quiere acá...”*<sup>80</sup>

La nacionalización chilena no sería un dilema para los entrevistados, esta se describe como una posibilidad realizable en el futuro. Poder vivir tranquilos y sin problemas en el país les otorga la estabilidad y seguridad necesaria para radicarse de manera definitiva en el sector. Se muestra además como punto de llegada de la situación de refugio; ya que como se mencionó anteriormente, nacer siendo refugiados afecta en el sentimiento de pertenecer a una tierra, a un pueblo, y con esto sus vidas adquirirían un sentido de inserción y cercanía en el país de acogida

### **3.4.2 El dilema de la Repatriación**

*“(...) cuando por ejemplo tú preguntas que me gustaría... yo me gustaría volver...vivir en el campamento... (Silencio)...si, porque,...eh...todos cerca, la familia, todos...”*<sup>81</sup>

*“yo me gusta ...eh...quedar acá...pero (...)...allá a lo mejor para estudiar...para ...como si... (...) vida para mis hijos, allá mas mejor (...)”*<sup>82</sup>

*“No puede volver, hay guerra allá. Antes nosotros más tranquilos... ahora mucha guerra, muchas cosas, por eso ahora no puede volver, ¡pero yo ojala sí!”*<sup>83</sup>

*“(...) cuando hay mujer con problema, es difícil vivir sola con los hijos...eh, en un país no tienen la familia... ¿me entiendes?...yo gusto en volver... (Silencio), pero también pienso...porque mi familia vivía en Suecia...”*<sup>84</sup>

*“(...) Trabajo, quedarme acá si... si, los hijos también trabajo, bueno (...) Si en Irak, tranquila... no, problema...si...Ojalá... (Ininteligible) siete años, ahora no tiene pasaporte (...)”*<sup>85</sup>

*“(...) yo...cuando pienso mucho...cuando quiero salir...viajar a otro país, yo pienso...esperar, eh como un año (...) ahora yo tengo pasaporte, pero...normal, no...como...pero falta un año... (...) puedo volver...pero yo quiero ir a Palestina...no a mi familia (...)”*<sup>86</sup>

*“(...) mira Chile es buena para trabajar, buena...la gente, pero este país muy lejos...ahora mi tío quiere venir acá...eh... por ejemplo los pasajes muy caros (...) ahora yo quiero viajar a mi familia, yo quiero como cinco mil dólares para mí, para mis hijos, acá esto es más difícil de realizarse (...)”*<sup>87</sup>

---

<sup>80</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 32

<sup>81</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 4

<sup>82</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 4

<sup>83</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 73

<sup>84</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 4

<sup>85</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 3 pp. 24

<sup>86</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 4

Respecto a la repatriación, las respuestas son diversas. Expresan no tener claridad en torno a qué sería lo más beneficioso para ellos, ya que el peligro y los enfrentamientos que aún se dan en Irak truncan sus ganas de volver. Por esto priorizan la seguridad frente a la opción de repatriarse. Otros plantean querer volver al Campamento, ya que allí estaban junto a todos sus familiares y amigos, no como están hoy, separados y viviendo en diferentes lugares del mundo. Expresan que Chile es un lugar bueno para trabajar, con gente que los ha acogido de manera muy positiva, pero muy alejado del Oriente y sus costumbres, lo que los hace sentirse muy apartados de lo que pasa en su tierra, de los acontecimientos que suceden en Palestina actualmente y en el futuro que pueda tener el conflicto.

Frente a las expectativas de los refugiados palestinos en Chile y sus opciones de nacionalización y repatriación, se evidencian relatos variados y fundados en aspectos emocionales que determinan de cierta forma una proyección final, pero además de eso también se refleja constante inseguridad y dependencia de aspectos externos a sus preferencias. Manifiestan el respeto a las voluntades políticas, conflictos armados y ayuda de parte de un Estado chileno garante que respalde acciones futuras. En consecuencia, desde estos dilemas se manifiesta la necesidad de acciones concretas por parte de los Estados garantes hacia las opciones anteriormente nombradas, para que las mismas sean parte de un sistema normativo legítimo y se aleje de la incertidumbre e imprecisa situación actual.

---

<sup>87</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 10

A continuación se presentaran los resultados obtenidos posterior a la realización del primer nivel de análisis lo cuáles dieron paso a un segundo nivel realizado mediante una perspectiva interpretativa analítica.

### **3.5 Derechos Humanos Políticos: Hacia una nueva mirada del sujeto**

En Chile la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Derechos de Refugiados han sido integrados a la Constitución de la República reflejándose este en la Ley N° 20.430. Por lo tanto, legalmente existe un reconocimiento de los sujetos en situación especial de vulnerabilidad, a través de instrumentos formales que contemplan aspectos amplios y generales acerca de la situación de refugio.

Bajo la perspectiva de Guendel (2008), “Sujeto es un ser singular (integral e integrado), y al mismo tiempo, un ser social, es decir, enmarcado en instituciones o colectividades organizadas” (Guendel, Barahona; 2005: 14), por lo que se considera la necesidad de potenciar aspectos de derechos de los ciudadanos como sus deberes. El siguiente extracto revela una percepción sobre lo mismo:

*“acá no hay problema de eso, yo tengo el derecho para todo”*

A partir del relato mencionado por el entrevistado y siguiendo el enfoque de Derechos Humanos planteado por ACNUR, vemos el reconocimiento de:

“Titulares de derecho y aquello a lo que tienen derecho, y a los correspondientes titulares de deberes y las obligaciones que les incumben, y procura fortalecer la capacidad de los titulares de derechos para reivindicar estos y de los titulares de deberes para cumplir sus obligaciones”. (ACNUR, 2006; 15).

Es decir, la realidad actual para los entrevistados es completamente distinta a la del Campamento Al Tanf. De alguna manera, a través del acceso a bienes y servicios básicos tales como la vivienda, educación y salud se presenta como una oportunidad en pos del reconocimiento de titulares de derechos y deberes, a pesar del proceso intermedio en el que se encuentran actualmente; a la espera del momento de

determinar una posible repatriación o la residencia de un lugar definitivo en Chile en donde se puedan proyectar.

Aún así, se considera necesario a partir de los relatos otorgar un reconocimiento provisorio como ciudadanos, debido a que el derecho a la ciudadanía se presenta como un imperativo *“sin el cual ninguno de los derechos sería realizable”* (Lechner, 1983; 4), trascendiendo de los derechos de todo ciudadano perteneciente a una comunidad en particular. Como vemos, este es un proceso en constante construcción de manera que al hacer efectivo el reconocimiento provisorio es posible potenciar el desarrollo de los derechos políticos, sociales y económicos de cada individuo que conforma la sociedad, incorporando a todos los actores sociales, apuntando así al desarrollo prolongado de los Derechos Humanos.

Para el logro del reconocimiento de la población refugiada, es preciso comprender que:

“La significación de los Derechos Humanos excede el ámbito de los derechos individuales, garantizados jurídicamente. Proclamar los Derechos Humanos significa fundamentalmente crear aquel “horizonte de sentido” mediante el cual los individuos aislados puedan concebirse y afirmarse a sí mismos como una comunidad de hombres libres e iguales” (Lechner; 1983:6).

Se demuestra entonces que no solo se plasma en una proclamación constitucional el respeto de los Derechos Humanos, sino que garantiza y pretende evitar así las violaciones sistemáticas de los mismos en la realidad local. A pesar de ello, se ve que en los discursos no existe mayor participación de los sujetos en contextos variados de la realidad social, ya que el desarrollo es definido a partir del crecimiento económico y no en el progreso de su capital humano, impidiendo una mayor participación activa en la dinámica social a la cual pertenecen, no visualizando el respeto de sus derechos sociales y políticos

Como vemos, los ciudadanos son sujetos históricos-políticos enmarcados en instituciones que pretenden cumplir un rol activo en la promoción del progreso y desarrollo de los Derechos Humanos, planteando a estos últimos como “suelo mínimo de protección” (Salvat; 2005:2). Debe considerarse además que la dinámica de refugio es un proceso en constante cambio y construcción, de manera que la conformación como sujetos histórico-político debe ajustarse a esta realidad.

La violación de los Derechos Humanos da cuenta no sólo de una agresión individual (desde su concepción más tradicional), ni de una suma de todos los individuos afectados, sino de un daño a la sociedad en su conjunto al tratarse de prácticas antidemocráticas (Lechner, 1983). De esta manera, la perspectiva releva el aspecto político-social de los Derechos Humanos.

“No, no hay derecho, porque nosotros... ¿Cómo se llama? una tierra, no hay país, no hay presidente, between, la mitad Siria, la mitad Irak (...) Si, no hay gobierno, no hay nada... Puro, nosotros el gobierno, nosotros la policía, nosotros el gobierno (...)”<sup>88</sup>

Como menciona el hablante, durante su estadía en Al Tanf, no hubo País, Gobierno o Estado que les pudiese otorgar la protección a sus derechos y deberes fundamentales.

La Declaración Universal de Derechos Humanos, en el artículo N° 9, manifiesta que “nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado”, demostrando así que desde un comienzo en Irak y a su llegada al Campamento sus derechos de refugiados fueron violados por quienes se negaron a recibirlos trasgrediendo el artículo N°14 de la Declaración Universal de Derechos Humanos que dice que “toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él en cualquier país”.

Sin embargo, siguiendo al Manual de Reasentamiento (2009) que plantea ACNUR se consideran las “clausulas de exclusión” que determinan la negación de la condición de refugio y su implicancia a quienes realicen prácticas como delitos contra la paz y/o humanidad (guerra), grave delito común, actos contrarios a las finalidades y principios de las Naciones Unidas. Por lo tanto:

“la aprobación de la ley tampoco implica el acuerdo social total, pues tan solo representa el resultado de un acuerdo mínimo que ha sido compartido, al menos, por los sectores dirigentes. Ni la condición ideológica y moral es una muestra del avance social de los derechos humanos, pues el hecho de que algunos cobijen ese ideario no quiere decir que está siendo transformada la sociedad” (Guendel y Barahona; 2005: 16).

Se vislumbra entonces que los acuerdos generados para la protección de los refugiados, como las Convenciones y Leyes Internacionales manifiestan que “el

---

<sup>88</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 47

“mecanismo jurídico” es lo que finalmente permite reivindicar, en cada caso concreto, aquella idea abstracta del hombre libre e igual. Pero no es lo que hace necesariamente de los Derechos Humanos una categoría política” (Lechner, 1983; 11), que “permita el desarrollo moderno del individuo, la comunidad de hombres e iguales”, restituyendo, como lo manifiesta el principio fundamental de “El derecho de gentes” el que “los pueblos bien ordenados, libres e independientes están dispuestos a reconocer ciertos principios básicos de justicia política para regular su conducta” (Rawls, 2001; 50), y de esta manera permitir el desarrollo del colectivo en base al reconocimiento como sujetos histórico-político dentro de la dinámica social.

### **3.6 Normativa Internacional y Nacional**

La Convención de 1951 para la protección de los refugiados y su Protocolo de 1967 son instrumentos creados a partir de los Derechos Humanos y adoptados por la normativa nacional, a partir de los cuales son generados los programas reasentamiento y refugio, ambos realizados, organizados y proclamados por ACNUR y ejecutados en Chile a través de la Vicaría.

La normativa internacional es adoptada en Chile y materializada específicamente en la Ley N° 20.430, la cual trata sobre las disposiciones sobre los refugiados en Chile y a partir de principios basados en garantías fundamentales y derecho a la Nacionalidad y Ciudadanía expresados en la Constitución Política chilena.

Referente a lo expuesto en el discurso de los sujetos, sobre la percepción de sus derechos en el Campamento, se interpreta la transgresión y no vigencia de estos, producto del destierro, la ausencia de un Presidente y de un Gobierno garante de sus derechos. Es en definitiva, la violación a sus garantías fundamentales, aquellas inherentes a su condición de ser humano, contenidos principalmente el artículo N°6:

“Todo ser humano, tiene derecho, en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica” y artículo N° 9 el que establece la ilegitimidad del destierro, lo cual infringe abiertamente el ordenamiento jurídico internacional a pesar del compromiso de los Estados con los Derechos Humanos, como lo expone Lechner: “La actualidad de los Derecho Humanos es conocida. No hay Estado que no los proclame constitucionalmente, no hay gobierno que no los reconozca solemnemente y, sin embargo, son violados constantemente.” (Lechner; 1983: 5)

Es posible afirmar que en su primera fase de reasentamiento en el país, a los refugiados se les reconoce como sujetos de derecho, acatando el principio de asilo del artículo N°14 de los Derechos Humanos, el cual establece que “En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.”

Legalmente se presenta un reconocimiento de los refugiados como sujetos en situación especial de vulnerabilidad a través de instrumentos formales y que contemplan aspectos amplios y generales acerca de la situación de refugio.

Ante lo expuesto, como bien lo expresa la Ley en su Capítulo V: derechos y obligaciones de los refugiados, Art. N° 15: “las autoridades competentes asistirán a los refugiados, otorgándoles información sobre sus derechos y obligaciones, en la obtención de documentos, certificados o acreditación de sus estado civil, título y demás actos administrativos (...)”, derecho validado por el relato de uno de los sujetos al expresar lo siguiente: “Las personas de la Vicaría, antes de venir, nos dijeron los derechos, antes no sabíamos. Pero cuando llegamos a Chile ya sabíamos (...)”<sup>89</sup> así mismo, es posible entender un desconocimiento de los derechos por parte de los refugiados palestinos, puesto que, estos sujetos consideran como cumplimiento de derechos el acceso a salud, bienes básicos, trabajo, etc. Por esto es necesario que los refugiados palestinos y otros sujetos que cumplan con las mismas condiciones sean empoderados como sujetos de derecho lo cual está establecido en la Declaración Universal de Derechos Humanos (1951), en el cual todos los sujetos, sin discriminación alguna, tienen acceso a condiciones dignas de vida, el cual se respalda en esta declaración y mediante las instituciones adjuntas a la Convención de Ginebra.

Así, el cumplimiento de la legislación por parte de las autoridades es necesario, ya que el ejercicio de derechos por parte de los refugiados debe ser un acto consciente y no simplemente un acontecimiento naturalizado en sus vidas. Debe ser proveniente del reconocimiento explícito de estos, lo que permitirá que los refugiados estén al tanto de su condición como sujetos de derecho, principio básico irrenunciable que debe ser respetado, con el objetivo de que, a partir de la comprensión de estos sean capaces de exigirlos en todo momento, sin estar a la espera de la nacionalización para ello.

---

<sup>89</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 8 pp. 77

“(…) ahora que yo refugiada, yo puedo hacer, muchas cosas (…) como cualquier chileno (...). Antes, antes en Irak, eh...no puedo, ejemplo yo quiero comprar casa, no puedo escribirla a mi nombre (...) acá no hay problema de eso...yo tengo el derecho para...como más menos para todo”<sup>90</sup>

En relación a lo anterior, a los refugiados palestinos se les ha garantizado en Chile ciertos derechos y necesidades básicas.

“(…) ellos nos reciben en un programa que dura 2 años donde nos enseñan español y como vivir aquí”<sup>91</sup>

En este sentido, y con relación a lo mencionado anteriormente, se vislumbra que el derecho positivo y la normativa internacional se hacen presentes en la normativa nacional, ejerciendo las acciones expuestas en el relato del sujeto, las cuales se enfocan como factores protectores de los individuos que llegan al país en condiciones vulnerables y que han experimentado la violación de sus derechos fundamentales.

“Ó sea, derecho, pero de cinco años, después... eh, ¿Cómo se llama? (...) Cinco años, después sacamos pasaporte, ahí somos chilenos, pero ahora nosotros ser refugiados, hasta hoy día nosotros palestinos”.<sup>92</sup>

Es así, que el significado que le otorgan los refugiados palestinos a la nacionalidad desde la normativa nacional hace énfasis en la obtención de ciertos bienes para el acceso a la integración, tal como expresa el siguiente relato: “Tengo el carnet chileno, y ¡el pasaporte! ¡Me faltan 5 años completos aquí en Chile completos para Nacionalizarme!”<sup>93</sup>

A partir de los relatos de los sujetos, se visualiza que desconocen desde sus percepciones la existencia de derechos en su condición de refugio restringiendo su vigencia, en la mayoría de los casos, notoriamente a los nacionales, y expresando la necesidad de esperar cinco años para optar a la nacionalidad como medio, y con ello alcanzar un ejercicio de sus derechos.

Sin embargo, la Ley N° 20.430 en sus Disposiciones Sobre Protección de Refugiados en su artículo N° 13 inc. 2 establece que:

---

<sup>90</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 1 pp. 1-12

<sup>91</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 6 pp. 52

<sup>92</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 47

<sup>93</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 19

“Los refugiados y sus familias tendrán derecho a acceder a la salud, a la educación, a la vivienda y al trabajo, ya sea en condiciones de trabajador dependiente o por cuenta propia, en igualdad de condiciones que los demás extranjeros.”

En cuanto a lo descrito anteriormente según la ley, es posible entender que a pesar de que los refugiados palestinos tengan acceso igualitario en condiciones como todo extranjero y se les hace un reconocimiento especial en cuanto a la ley sobre refugiados, estos no son considerados como sujetos particulares con características específicas, es en este caso que el acceso igualitario es variable en comparación a personas nacionales, puesto que, son personas que llegan a Chile en condiciones de vulnerabilidad tratando de superar situaciones de difícil comprensión social, característica que aún no es completamente entendida y materializada en la ley.

Ante la vigencia de la ley y el cumplimiento de esta por parte de los actores involucrados en el Programa Refugio y Programa de Reasentamiento permite establecer que existe desconocimiento de ella por parte de los refugiados, por lo que se estima necesario que se de pleno conocimiento y aplicación de la normativa en cuanto a la promoción de esta, justificando el esfuerzo de las naciones por incluir en sus ordenamientos jurídicos nacionales la normativa internacional de refugio, con el fin de lograr un recibimiento e integración de calidad para los refugiados y junto con ello un desarrollo de estas personas en el nuevo país, como lo establece ACNUR:

“Los enfoques discrepantes dentro de diversas regiones también han llevado a los Estados a desarrollar marcos legales regionales para el manejo de las solicitudes de asilo. Tales esfuerzos pueden fortalecer la protección a los refugiados, pero necesitan al mismo tiempo guardar consistencia con el régimen de la Convención de 1951, promoviendo así su «aplicación plena e inclusiva»” (Feller et al, 2010; 67)

En cuanto a las garantías que tienen legalmente los refugiados, relacionadas con una solución definitiva, es posible destacar en los relatos lo siguiente:

*“La verdad que no, pero no tenemos pensado en volver, (...) Tengo el carnet chileno, y ¡el pasaporte!  
(...)”*<sup>94</sup>

Entre las opciones mencionadas, la repatriación no se considera una opción viable en el discurso de los refugiados palestinos, puesto que el derecho que permite

---

<sup>94</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 2 pp. 19

el acceso a bienes y servicios ha servido como un factor protector fomentando su inserción local, debido al desarrollo principalmente en el ámbito laboral, de manera independiente o dependiente, circunstancia en la que los programas de reasentamiento han influido directamente.

Según el Manual de Repatriación (1996), esta es una acción voluntaria a la cual pueden acceder todos los refugiados, en este caso palestinos. Así mismo, ACNUR tiene como finalidad entre todos sus fundamentos, promover la repatriación voluntaria “con la creación de condiciones propicias para el retorno voluntario con seguridad y dignidad” (ACNUR; 1996: 8), es así, que la repatriación se convierte en una alternativa para los refugiados palestinos, pero no es considerada como la principal opción, debido a las condiciones críticas en que se encuentran en el país de origen por el conflicto político que aún no se ha resuelto. En este caso, la repatriación debe ser garantizada por los países que otorgan el asilo en colaboración con ACNUR: “El país de asilo debe permitir que el ACNUR determine el carácter voluntario de la repatriación, con respecto a los refugiados individualmente y con respecto a los movimientos a gran escala” (ACNUR; 1996: 13) y así mismo, el país de origen debe otorgar garantías para facilitar la repatriación en la cual los ciudadanos puedan regresar sin ningún tipo de inseguridad en el cual se vea violentada su integridad (ACNUR).

Ante esto, es posible establecer en la Declaración Universal de Derechos Humanos, Art. Nº 13, inciso 2 "Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país." Respecto de su estadía definitiva en Chile:

“Las personas a quienes se les haya reconocido la condición de refugiado y sus familias, tendrán derecho a que se les otorgue un permiso de residencia permanente de acuerdo a lo preceptuado en la legislación que establece normas sobre extranjeros en Chile, que les permite gozar de todos los derechos que se les reconocen en virtud de la presente ley y de las convenciones internacionales sobre esta materia” (BCN; 2010; 19).

La nacionalidad es uno de los principales derechos de los seres humanos y es el vínculo entre estos y un Estado determinado. A la vez el Estado debe respetar, proteger, garantizar y promover sus derechos. En el caso de los refugiados palestinos, de nacionalidad iraquí, el Estado no fue capaz de entregar la protección mínima frente

a los conflictos bélicos, por lo que debieron huir de sus tierras en búsqueda de seguridad, llegando a la frontera entre Iraq y Siria, y posteriormente a Chile. Bien lo plantea Hannah Arendt, al establecer que solo se puede poner término a la condición de humano de una persona al momento de perder la comunidad política, en el momento en que son vulnerados sus derechos, más no son liberados de su dignidad humana. (Arendt en Lechner, 1983). Por lo tanto es también pérdida del conjunto de relaciones o vínculos sociales, civiles y políticos que establecen las personas para su desarrollo en sociedad. Es decir el haber sido expulsados en primera instancia de Palestina y posteriormente de Irak y no lograr pertenecer a una comunidad política de manera estable, les ha negado la posibilidad de participación en distintos espacios ciudadanos, excluyéndoles con ello de la realidad social. Es por ello que hoy el obtener la nacionalidad para los refugiados palestinos es un aspecto importante según sus relatos: “Para mí la nacionalización chilena sería un orgullo (...)”<sup>95</sup>, es así que la nacionalización permitiría otorgar poder a los refugiados palestinos como sector excluido y reconocer que son titulares de derechos que obligan al Estado (Abramovich; 2006).

Frente a esta situación, podemos afirmar que este grupo de refugiados fue desterrado del espacio geográfico, de sus derechos y a la vez de su comunidad política, en dónde hacían efectiva su participación y pertenencia como ciudadanos. Es por esto, que aún se encuentran a la espera de una condición que les permita ejercer sus derechos y deberes, y con esto recibir protección de un Estado, el cual pueda ser garante de sus derechos y así regular la integración, la cual se encuentra en una realidad compleja, y como se ha mencionado anteriormente, con sujetos de características particulares. En este caso es necesario incentivar el desarrollo de las políticas ante la integración de la población de refugiados en Chile.

Los refugiados palestinos manifiestan la necesidad de pertenecer a una comunidad política y a un Estado que provea de garantías para el cumplimiento de sus derechos, tal como hace referencia ACNUR (1996) según las obligaciones tanto del país de asilo y de origen.

---

<sup>95</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 7 pp. 64

Ante lo mencionado, es posible visualizar en el discurso de los refugiados palestinos la nacionalización como la principal opción a una residencia definitiva para el cumplimiento de sus expectativas, derechos y deberes.

“(…) Yo soy chileno, chilena…”<sup>96</sup>

### **3.7 Trabajo Social y Refugio: Intervención Social desde los principios éticos de la disciplina**

Para el Trabajo Social resulta significativo reorientar permanentemente la acción profesional desde una mirada ética, de manera que permita alcanzar niveles superiores, no solo en la intervención social, sino también en la reflexión. En ese sentido, Aylwin reconoce que “Somos herederos de una pasión por la justicia social, por la promoción humana, por la solidaridad y por el servicio a los pobres y marginados” (Aylwin en Bermejo; 2002:60)

Siguiendo a Bermejo (2002), desde la lógica de la ética, se busca que la práctica de la disciplina permita:

La construcción de una sociedad en la que cada individuo pueda dar el máximo de sí mismo como persona, pueda realizarse como tal, de modo que la tarea fundamental de los trabajadores sociales consistirá, tanto en la potenciación de las propias capacidades de los usuarios para vivir en sociedad del modo más pleno posible, como en el intento de remover aquellos impedimentos sociales que pudieran obstaculizarlo (Bermejo; 2002: 61).

En esta línea, el fenómeno del refugio implica para los Trabajadores Sociales, actuar desde los principios éticos esenciales de la disciplina, especialmente desde aquel que hace alusión a la justicia social, mencionado en el artículo N°7 del Código de Ética: “Los trabajadores sociales tienen un compromiso con los principios de la justicia social” (ifsw.org), de tal manera que se reconozca al sujeto como un ser único, que está en permanente desarrollo, por lo que sus derechos y dignidad deben ser protegidos.

---

<sup>96</sup> Ver anexos, entrevista sujeto N° 5 pp. 51

Rawls en Vidal (2009), afirma que la justicia social debe ser la primera virtud de las instituciones sociales, basándose en la distribución correcta y apropiada de los recursos, así como la cooperación en sociedad. Para ello Rawls “Explicita que cualquier teoría ética relativamente completa debe incluir principios para definir la distribución de las instituciones básicas de la sociedad, y estos principios, independientemente de cuáles sean, constituyen la doctrina de justicia” (Rawls en Vidal; 2009: 5).

Por lo tanto, el Trabajo Social debe potenciar la práctica de la justicia en las relaciones humanas, especialmente con la población más vulnerable. Acerca de los principios de la disciplina presentes en el Código de Ética de la misma, se plantea la promoción de la igualdad, erradicando prácticas discriminatorias producidas por las diferencias sociales (étnicas, religiosas, culturales, políticas, sexuales, etc.). Por otro lado, se debe no sólo reconocer la diferencia, sino también celebrarla, potenciando la creación de una sociedad más tolerante y heterogénea (ifsw.org).

Así, la justicia social es un referente ético para el Trabajo Social en perspectiva de reconocer y visualizar las necesidades, requerimientos y expectativas de los refugiados que de alguna manera significará “poner un cierto orden entre la parte y el todo y las partes entre sí” (Bermejo; 2002:139). Hacer justicia social implicará para los Trabajadores Sociales desnaturalizar el fenómeno del refugio, superando su carácter anecdótico que le permita, por tanto, tomar posición en la esfera pública.

Esta tarea será posible bajo cursos de acción centrados en las Políticas Sociales, a lo cual se refiere Ortiz (2007):

Incluye mucho más, distribución, protección y justicia social. La política social consiste en situar a los ciudadanos en el núcleo de las políticas públicas, ya no mediante el suministro de asistencia social residual, sino incorporando sus necesidades y voz en todos los sectores (Ortiz; 2007: 7).

En este caso, los refugiados palestinos aún no cuentan con la calidad de “ciudadanos” chilenos. Sin embargo, por tratarse de un grupo de sujetos en condiciones especiales, es necesario que la política social aborde las diferentes aristas que se desprenden desde el fenómeno de refugio.

Quienes viven en esta condición en Chile, desde la normativa nacional, son contemplados en las políticas creadas para sus ciudadanos. Sin embargo, quedan relegados de parte de ellas porque no cumplen requisitos mínimos al ser extranjeros, o por el desconocimiento, por parte de los refugiados y de quienes concretizan las políticas, de las diferencias socioculturales presentes, lo que hace más compleja su implementación. Desde este punto, se considera que el Trabajo Social debe incorporar en su bagaje conocimientos teórico-prácticos sobre estos aspectos de tipo subjetivos, ya sean tradiciones, creencias, costumbres, hábitos, etc., especialmente porque desde su ética profesional se desprende la labor de potenciación de los sujetos, grupos y comunidades, reconociendo la diversidad étnica y cultural de los mismos (iassw-aiets.org).

Las políticas sociales se relacionan con paradigmas acerca de lo que se espera de un grupo humano (que se participe en el desarrollo social, que accedan a la educación, que se inserten en el mundo laboral, etc.), y deben construirse desde las características propias de ese grupo humano. No todas las políticas sociales son aplicables a todos los sujetos, por la unicidad, subjetividad y complejidad del ser humano. Al insertar a un grupo particular de sujetos en una sociedad con políticas de cierto tipo, se requiere una mayor flexibilización, una discriminación positiva, enfatizando en particular la situación de crisis que viven quienes son refugiados. De esta manera, se les permite gradualmente formar parte de este proyecto social sin dejar fuera o anular aquello que traen consigo, sus experiencias, sus habilidades y capacidades. Desde este aspecto, la disciplina del Trabajo Social tiene una tarea importante que realizar en relación a su labor inclusiva de los sujetos en situación más vulnerable.

La preparación ante la recepción de refugiados es importante ya que la ausencia de esta puede traer consecuencias negativas tanto a nivel cuantitativo como cualitativo para la sociedad o para los sujetos mismos. Si no se cuenta con un escenario político y económico estable, si no se trabaja por una sociedad más tolerante, las posibilidades de exclusión de los sujetos en condición de refugio son muy latentes.

Desde los relatos se puede interpretar que el acercamiento del grupo de refugiados palestinos a las políticas sociales se relaciona a la satisfacción de necesidades básicas para cada individuo, pero no se desarrolla un vínculo entre ciudadano y Estado, no se establece un contrato social que mantenga un juego de

intercambio. Este intercambio tendría que ser recíproco, y en él los actores deberían establecer un vínculo de dar, recibir y devolver, implicando el beneficio mutuo, y la exigencia y cumplimiento de estos (PNUD).

Una sociedad que se construye apuntando a una democracia más amplia requiere del reconocimiento de los diversos actores que configuran el entramado social. Cárcamo (2009) se refiere a esto al decir que:

Si los fenómenos de pobreza, desigualdad, o exclusiones son fenómenos sociales, y no mero reflejo de buenas o malas preferencias individuales o del azar, entonces sí incumben al modo de relación social, al tipo de interacciones, y al rol que juegan las instituciones en ello (Carcamo; 2009:15).

Rawls confirma la importancia de estas relaciones y lo determinantes que pueden llegar a ser, “Su punto de partida y el foco de la justicia social es la estructura básica de la sociedad y en ello especialmente el modo en que las instituciones sociales distribuyen deberes y derechos al interior de la sociedad”. (Rawls en Vidal; 2009: 4) Es por esto que las instituciones responsables de regular el fenómeno de refugio en una sociedad debieran tener una mirada integrada de los diversos campos que se verán afectados, para preparar líneas de trabajo que apunten a una integración efectiva. La responsabilidad también recae en hacer visibles a quienes se han asentado, a través de prácticas de participación que construyan desde la inserción sujetos sociales y políticos activos, con incidencia en las decisiones a tomar sobre sus propias realidades, no meros receptores de políticas públicas.

En el caso de los refugiados palestinos, se ha visto la prominencia de algunas instituciones y el despliegue de diversas redes de apoyo en las que se espera puedan seguir vinculados accediendo a bienes y servicios. Sin embargo, también se refleja el desconocimiento hacia algunas instituciones civiles importantes como se vio en el análisis de la normativa. Y algo más grave es que no han sido reconocidos como sujetos activos por los distintos actores sociales, con problemáticas de tipo socio-culturales y que se relacionan a su condición misma, lo cual ha llevado a que el grupo de refugiados palestinos sean invisibilizados en una sociedad donde no tienen un espacio propio.

Por lo tanto, el reconocimiento de los roles de cada uno de los actores que conforman la sociedad valida al otro, le entrega poder político, amplía sus posibilidades de desarrollo y genera una retroalimentación entre la sociedad y los sujetos. En un escenario como el actual, los refugiados palestinos requieren de un espacio de poder, de manera de hacer más democráticas las relaciones que se construyen entre ellos y el resto de la población.

### **3.8 Validación de resultados**

Para realizar la validación de resultados en la investigación se llevó a cabo el siguiente proceso:

- Validación por expertos: permitió en este caso el desarrollo de un tercer nivel de análisis. Para ello se consultó a tres especialistas en la temática de refugio Daniel Pefaur<sup>97</sup>, Salvador Young<sup>98</sup> y Fuad Dawabe<sup>99</sup>.

#### **Referido al punto Derechos Humanos**

En base al análisis de los discursos de los profesionales, la vulneración de derechos se visualiza, en frases como la siguiente: “nadie es refugiado por gusto, nadie es exiliado por gusto, o ser exiliado, ser refugiado es espeluznante (...) decir que estoy haciendo, que me rodea (...)”<sup>100</sup>, y se presentan como interrogantes al momento de experimentar el destierro. A partir de ello es que el proceso de refugio y todos los cambios que trae consigo es entendido como una agresión social, es decir, una negación de ser sujetos de derecho, tal como lo plantea Lechner (Lechner; 1983).

Siguiendo a Guendel y Barahona (2005), quienes definen que el sujeto es un ser singular, pero a la vez es parte de la sociedad, ya que se encuentra inserto en ella, se entiende que a través de la integración a la sociedad se les reconoce y brinda el goce de derechos y deberes dentro del colectivo en el que están insertos. Es por eso que los profesionales nos manifiestan que por un lado “habían algunos testimonios que decían que ellos sentían que lograban más cosas que los propios chilenos (...) como tienen cultura del trabajo y en Chile la cultura del trabajo es muy importante por el sistema en que estamos inmersos

---

<sup>97</sup> Coordinador del Área Refugio de la Vicaría de la Pastoral Social y los Trabajadores. Sociólogo y diplomado en Servicio de Asesoría Técnica para población vulnerable.

<sup>98</sup> Profesor Universitario. Licenciado en Letras y Magister en Estudios Internacionales.

<sup>99</sup> Coordinador de Informaciones de la Embajada Palestina en Chile. Especialista en Política Internacional.

<sup>100</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 1 pp. 2

(...)»<sup>101</sup>, de manera que se vislumbra la importancia otorgada al proceso de inserción laboral, asignándole un significado de desarrollo y expresión de sus derechos remitido a poder acceder a un empleo en la sociedad al igual que todos los chilenos. Allí vemos que, como lo manifiesta uno de los entrevistados: “En Chile no hay real trabajo de integración”<sup>102</sup>. Es decir que aún es necesario replantear el proceso de intervención, de manera que se logre durante todo el trascurso de la misma una real incorporación a cada una de las dimensiones que conforman la realidad social, así como también se signifique las posibles incidencias que tiene la condición en la que han llegado al país. Porque tal como se manifiesta “No es lo mismo que sean aceptados por su religión; que como refugiados”<sup>103</sup>. Como vimos en los relatos expuestos, la importancia que le otorgan los mismos entrevistados a la libertad de culto presente en Chile y la posibilidad de seguir manifestando su credo sin temor a persecuciones se manifiesta en dos sentidos: por un lado el respeto a un culto religioso, pero por otro, las constantes preguntas y la negación de poder ir vestidos a sus empleos y colegios de la forma en la que lo define su tradición.

Además los expertos señalan de igual forma, como el grupo de Seminario lo identificó, que “No tienen claro sus Derechos Humanos (...), debido a que hay un trabajo institucional mal logrado.”<sup>104</sup>, definiendo esto no tan sólo en la intervención específica realizada por la Vicaría, sino que la responsabilidad de Chile como Estado partícipe y adherente a Convenciones y Tratados Internacionales de protección a la población refugiada, en los que se compromete a ayudar y promover el conocimiento y empoderamiento de la población de los derechos y deberes que les corresponden. Se demuestra además que “Chile es un país con muy poca experiencia y poca infraestructura, es precario, es buena voluntad más que nada.”<sup>105</sup>, validando así la necesidad de ir más allá en torno al proceso de acogida de refugiados.

Se reconoce que como país Chile “tiene que devolverle al mundo la mano (...) justamente, haber tenido muchos de sus refugiados fueron aceptados por diferentes países (...)”<sup>106</sup>, y se manifiesta la gratitud y el aprendizaje generado a partir del período de dictadura militar y el gran número de personas que fueron exiliadas. Desde este aspecto se

---

<sup>101</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 19

<sup>102</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 18-29

<sup>103</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 18-29

<sup>104</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 18-29

<sup>105</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 1 pp.21

<sup>106</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 28

produce una experiencia aún más cercana en relación a la vida por los refugiados que han sido recibidos en el país.

Como un aspecto positivo además se presenta la interacción entre diferentes culturas y tradiciones, pero “Chile no ha considerado lo rico que puede ser para el esta multiculturalidad, es un tema de invisibilidad, y hay que trabajarlo”<sup>107</sup>. Aún es un tema invisibilizado y no incorporado por la población como un aspecto positivo el convivir junto a personas de diversas naciones promoviendo la coexistencia sin discriminación y prejuicios entre cada uno de los actores, de manera que se respeten los derechos y deberes de todos por igual. “Debiese haber un trabajo mayor por parte del Estado, en donde debiesen participar los refugiados, de tal manera de crear un aparato de integración en el trabajo con refugiados, que permita visualizar a Chile como una realidad”<sup>108</sup>.

Por último, se encuentra la idea de una nueva generación de derechos o más precisamente el derecho a la Paz. Dicho concepto es explicado por Becerra (1992), quien alude a que este derecho busca ir más allá de la prohibición de las guerras, porque pretende que la paz sea entendida de manera holística. Es posible apreciar esta idea en el discurso de los profesionales, quienes aluden que “por la guerra, por los campos de refugio, por la violencia, y en ese sentido, ellos están contento acá, porque este contexto más tranquilo de no ver muertes en la calle y todo eso los hacen aferrarse a quedarse”<sup>109</sup>. Es esta idea de la búsqueda de paz más allá de la violencia de la guerra, el sentimiento y necesidad expresado por el grupo en torno al logro y disfrute de una vida tranquila y plena que presenta el profesional en su discurso lo que valida la presencia de este concepto.

### **Referido al punto Normativa Internacional y Nacional**

A partir de los relatos expuestos, es posible reconocer respecto de la garantía que Chile ha brindado de los derechos y necesidades básicas, que éstas han posibilitado la integración de los refugiados palestinos, principalmente a través de la enseñanza del idioma como herramienta primordial de inserción social. Sobre esto señala por un lado que, para futuras intervenciones con refugiados, se debe priorizar el aprendizaje del idioma y posteriormente la intermediación laboral, como proceso de integración cultural. Por su parte, se reconoce la importancia que ha tenido su inserción laboral en el país para los refugiados, como un elemento que juega a favor de la integración. Sin embargo, se afirma que no es suficiente brindar asistencia

---

<sup>107</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 21

<sup>108</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 22

<sup>109</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 26

básica, expresando que “Chile no tiene una política de Estado respecto a recibir refugiados, o sea puede ayudar a lo mínimo, sostenerlos, darle por algún tiempo algún tipo de apoyo ¿Y después?”.<sup>110</sup>

Respecto al conocimiento limitado que tienen de los derechos en su condición de refugio, los expertos señalan que a pesar de su vinculación inherente a ellos, por la situación que viven, no existe una conciencia de lo que ello significa e implica, esto valida el hecho de que se remite específicamente a la necesidad de nacionalización para el ejercicio de sus derechos, como plantea el grupo de seminario. En ello resulta fundamental el trabajo de las instituciones comprometidas, “eso es un trabajo institucional mal logrado, porque ellos no saben bien cuáles son sus derechos, y en ese sentido, es una gran deficiencia”<sup>111</sup>

Frente a la necesidad de un mayor compromiso por el recibimiento e integración, los expertos señalan que las instituciones deben hacer más visibles la realidad de los refugiados, superando la buena voluntad y profesionalizándose. Se valida así lo que el grupo de seminario plantea al reconocer que, para una real inserción de los refugiados, es necesaria la creación de marcos legales regionales de acuerdo a las necesidades que se presentan durante el proceso.

El representante de una de las instituciones encargadas de ejecutar los programas para refugiados plantea que es necesario mejorar la relación de la tríada institucional Vicaría, ACNUR y Estado, “Creo que eso hay que mejorarlo, hay que depurarlo, definir ciertas cosas, las funciones de cada una de las instituciones, pero creo que es una tríada de cooperación que también fue fundamental”<sup>112</sup>, pues resulta ser fundamental que las instituciones de acogida desarrollen las competencias necesarias para la ejecución correcta de la normativa, garantizando los mínimos requerimientos de los refugiados, y permitiendo su desarrollo.

Al mismo tiempo, señalan la necesidad de una apertura a la experiencia del refugio en Chile, “La situación del refugio hoy en Chile es muy chica (...) No veo apertura a abrirse a una experiencia de ese tipo aún cuando el área internacional así lo amerite”.<sup>113</sup>

En relación a las opciones que la normativa nacional brinda a los refugiados, éstas se manifiestan principalmente en los deseos de obtener la nacionalización, mientras que la repatriación se presenta como un anhelo, y no como una opción

---

<sup>110</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 1 pp.4

<sup>111</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 24

<sup>112</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 2 pp. 12-13

<sup>113</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 18-19

concreta. Los expertos explican este resultado porque se ha logrado un cierto grado de integración en la sociedad por parte de los refugiados, esencialmente en los espacios laborales y económicos. Ésta integración se remite en gran medida al acceso a los servicios básicos, en primer lugar por la situación dramática que tuvieron que vivir, lo que genera en ellos la aceptación de lo que en nuestro país reciben, y luego, porque a pesar de que ese acceso sea ineficiente, son capaces de reconocer que la sociedad chilena también vive la misma situación, “Pero muchas deficiencias que son deficiencias para todos los chilenos (...) ellos tienen claro que su integración está muy relacionada a como se adaptan económicamente”.<sup>114</sup>

Finalmente, al referirse a la experiencia de intervención con éste grupo de refugiados, los expertos plantean que Chile no posee la preparación suficiente en el marco político-normativo que guía su accionar para recibir refugiados al basar su diseño en el cumplimiento de los programas y el acceso satisfactorio a los servicios básicos, sin considerar las trayectorias de cada familia intervenida y su integración en la sociedad.

Los expertos coinciden con la interpretación realizada por el grupo de seminario relacionada a la necesidad de generar estrategias de seguimiento a las familias que acompañen su proceso de integración, comprendiendo con ello la multidimensionalidad del fenómeno. Sobre tal punto, se propone una especialización de los profesionales, que los capacite en la comprensión de la complejidad del fenómeno, permitiéndole enfrentarlo. Por su parte, uno de los informantes reconoce ésta dificultad, expresando que “Después a una permanencia definitiva y después nacionalización, pero mientras tanto tú ves como te las arreglas, a eso me refiero que no hay una política de Estado”<sup>115</sup>. Por el contrario, se sugiere no realizar más intervenciones en el caso de este grupo, pues señala que deben seguir su proceso natural, pues esto podría producir “mucho dependencia, genera expectativas (...)”<sup>116</sup>, y no permitir un desarrollo independiente del grupo.

### **Referido al punto de Trabajo Social y Ética**

Desde el discurso de los expertos, se reconoce que existe una necesidad de hacer visible la problemática de refugio, por lo tanto, el Trabajo Social cumple un rol fundamental en cumplimiento de esta tarea, no tan solo en el ejercicio práctico, eje al

---

<sup>114</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 23

<sup>115</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 1 pp. 4

<sup>116</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 18

cual no se le debe quitar importancia, sino que debe estar acompañado de una permanente reflexión ética.

Son por un lado, las diferencias culturales identificadas por los expertos en el proceso del refugio en el país, “Chile es una sociedad con poco espacio para culturas diferentes”<sup>117</sup>, un elemento a considerar y en el cual la disciplina debe orientar su ejercicio erradicando las prácticas discriminatorias generadas por las diferencias en este caso, socioculturales. Por lo que, considerando este panorama, los Trabajadores Sociales, deben optar por reconocer y potenciar la diferencia, colaborando al desarrollo de los sujetos de una sociedad, y a la misma.

Como reconoce Bermejo (2002), es necesario que el Trabajo Social reconozca que:

“Su obligación pasa por ser consciente de los desajustes del marco social en el que se haya inserto y contribuir mediante su actividad profesional, y en la medida de las posibilidades con las que se encuentra, a la superación de los desajustes económicos, sociales o culturales que le aquejan” (Bermejo; 2002: 147)

Por otro lado, es posible identificar que las estructuras del país deben ser reconocidas a la hora de planificar las estrategias de intervención con refugiados, de tal manera que esta comprenda la complejidad del fenómeno e incorpore su carácter multidimensional. Frente a ello los expertos señalan que “la estructura... las dinámicas cotidianas de Chile son muy chilenas (...) son muy rígidas”<sup>118</sup>

El compromiso de los Trabajadores Sociales por la justicia social, especialmente cuando las estructuras sociales, políticas y económicas excluyen a ciertos ciudadanos y los deja en una situación de vulnerabilidad, toma importancia al reconocer que existe una condición que no está posibilitando el desarrollo de los sujetos, como se señala, “no hay peor pérdida de un ser humano, que la pérdida de un ser familiar, de una pareja o identidad. El ser exiliado, el ser refugiado es...yo te diría, es espeluznante”<sup>119</sup>. Ésta situación hace que este compromiso sea más fuerte, y obliga a que la disciplina tome posición desde una postura ética.

---

<sup>117</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 26

<sup>118</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 3 pp. 19-28

<sup>119</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 1 pp. 4

Sin duda, uno de los hallazgos de ésta investigación, es que no todas las políticas son aplicables a todos los sujetos de una sociedad, como se ha señalado en el análisis, debido a la unicidad, subjetividad y complejidad del ser humano, porque lo que es fundamental considerar, además, el tipo de personas a las que están siendo dirigidas las políticas, “hay mucha diferencia a un refugiado que es por un tema de refugio social, o un conflicto armado (...) su percepción de ellos en la vida es distinto, y por tanto sus procesos y sus tiempos de integración también”.<sup>120</sup>

Al mismo tiempo, los expertos señalan por un lado que la intervención realizada con el grupo de refugiados se evalúa de una manera positiva, al relacionarse esta con el acceso a los servicios básicos “yo creo que ellos están en una situación aceptable, cómoda, estable, tranquila en Chile (...) armando sus proyectos de vida acá” (I-1), pero al mismo tiempo, se reconoce que esto no es suficiente, “Hay que hacerles un seguimiento (...) ir viendo como están”<sup>121</sup>, lo cual nos hace comprender que la situación de refugio requiere de una evaluación constante en la intervención, y donde el Trabajo Social debe tener una actitud crítica y propositiva, de manera tal que permita el pleno desarrollo de los sujetos, en un país, una cultura y una sociedad que no es la propia.

---

<sup>120</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 2 pp. 9-18

<sup>121</sup> Ver Anexo. Entrevista Informante clave 1 pp. 1-8

## CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

Se observa que la normativa nacional presenta un vacío legal entre el término del programa de reasentamiento y los cinco años de estadía que deben cumplir en el territorio para su reconocimiento como ciudadanos y miembros de la sociedad chilena. Esta situación genera dificultades en torno al rol que el Estado debe cumplir como garante de la no vulneración de sus derechos posterior al egreso del programa. Además se evidencia, a partir de los relatos, desconocimiento de los principios de protección por parte del grupo de refugiados, por consiguiente no logran ser actores reconocidos dentro de la sociedad, es decir, sujetos titulares de derechos y deberes dentro del escenario social.

Ante lo mencionado, es esperable que la obtención de la calidad de ciudadano chileno sea la proyección más inmediata y realizable que tienen los refugiados palestinos para el logro y garantización de sus derechos y deberes. Desde la mirada del sujeto sería esta condición la que les permite ejercer con plenitud sus derechos y responsabilidades como refugiados y miembros de la sociedad en un futuro cercano y posible.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, se observa en la normativa nacional, el carácter asistencial de sus estrategias de acción, lo que no permite estimular el desarrollo integral de los refugiados palestinos. Es así que la normativa apunta a como los refugiados deben insertarse en la sociedad, pero desde una mirada general, sin considerar a estos sujetos como personas con historias de vida particulares y la situación de alta vulnerabilidad que presentan.

Respecto del conocimiento de los Derechos Humanos, la experiencia de vida del grupo de refugiados y la situación de vulneración y negación de derechos como la experimentada por los mismos durante el proceso de refugio, permite concluir que perder el reconocimiento dentro de una comunidad política, como sucedió con el desplazamiento forzoso a Al Tanf, genera un quiebre que se prolonga hasta la actualidad y expresa la necesidad de reconocerles el “derecho a tener derechos” (Lechner; 1983; 4), lo que permitiría generar “publicidad de sus opiniones” (Lechner; 1983; 4) y sentirse parte de un orden político, en este caso, de la sociedad chilena.

Por lo tanto, es pertinente promover en la intervención social con población refugiada el reconocimiento de los Derechos Humanos como una categoría política, no relegando tan sólo la reivindicación de los mismos a la normativa jurídica, sino que a través de la implementación dentro de la colectividad del ideal de que todos son hombres y mujeres libres e iguales, se abran nuevos espacios de convivencia y construcción, aprovechando la riqueza que conlleva la interacción entre diversas culturas.

Se concluye que actualmente las instituciones responsables y colaboradoras desconocen la situación en que se encuentra hoy el grupo de refugiados palestinos. Por lo mismo, es necesario generar instrumentos de evaluación e inclusive monitoreos evaluativos durante la implementación del programa, anticipándose a la emergencia de riesgos o dificultades que puedan afectar el proceso de intervención y a la población objetivo.

Los relatos que expresan algunos refugiados sobre sus experiencias negativas en las relaciones sociales que han establecido en el país, permiten concluir que se perciben como extranjeros, ajenos y diferentes, generándose desde ellos mismos una resistencia a establecer interacciones sociales más profundas. También se interpreta su percepción hacia el resto de la sociedad como poco empática y sensible a la diferencia, poco respetuosa.

Por otro lado, los relatos que expresan su percepción como personas integradas a los principales sistemas como el educativo, el laboral, y económico, dan a entender que en la práctica su participación es más bien frágil, pasiva y no empoderada. Este aspecto nos lleva a mirar los derechos sociales progresivos que se relacionan con la participación social, y reflexionar en torno a su capacidad de materialización y de establecer líneas concretas de exigibilidad, de manera que, aún tratándose de grupos sociales pequeños en consideración con otros, tengan la capacidad y la garantía (por derecho) de establecer y legitimar sus demandas.

En relación a las expectativas, se reconoce la opción de la nacionalización chilena como una de las principales soluciones a la experiencia de refugio del grupo de palestinos establecidos en Chile, por la viabilidad que ésta representa para los refugiados, a diferencia de la posibilidad de volver a Irak, especialmente hoy obstaculizada por los conflictos armados que tienen lugar en la actualidad y el no reconocimiento del Estado Palestino.

Se concluye que la solución mencionada se basa principalmente en la seguridad que Chile les entrega al ser un país estable políticamente, por estar alejado de los conflictos de Medio Oriente y por posibilitarles una integración en la sociedad, que permite su pleno desarrollo como ciudadanos, el acceso a los servicios básicos y principalmente el ejercicio de sus derechos. Es necesario mencionar que parte del grupo de refugiados, debido a la experiencia en el Campamento Al Tanf, se manifiesta imposibilitado de generar expectativas a largo plazo por el sentimiento de inseguridad que generó en ellos ser despojados de su tierra de manera violenta.

Como bien lo menciona el Código de Ética del Trabajo Social “los principios de Derechos Humanos y Justicia Social son fundamentales para el trabajo social”, por lo que se puede concluir que la participación de la disciplina, a partir de lo analizado, es imprescindible en situaciones de injusticia social, más aún cuando esta es originada por la vulneración de derechos, como lo es en la problemática de Refugio, ya que, como lo establece Nidia Aylwin en Bermejo (2002), la justicia social es una pasión heredada del trabajador social. A partir de ello, considera a los profesionales del Trabajo Social como especialistas en lo social, que deben generar estrategias de intervención en las situaciones de refugio superando las regulaciones y programas institucionales que se ocupan centralmente de los momentos de ingreso y salida de la población refugiada.

Ante la experiencia de refugio en Chile, frente a las políticas ejecutadas y el análisis realizado desde los relatos, es posible concluir la necesidad de profesionales

de la disciplina en el proceso. El trabajo realizado denota ausencia de la disciplina o diferenciación de esta con otras profesiones de las Ciencias Sociales, en tanto el Trabajo Social como lo plantea la Federación Internacional de Trabajo Social destaca y promueve “la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar” (ifsw.org), en este caso de los refugiados palestinos en Chile, a lo que se suma la necesidad de intervenir desde lo social, ya que esta intervención “implica por un lado generar estrategias de recuperación de aquello que la crisis fragmentó o dejó en el olvido. Pero también es un espacio de interlocución entre Estado y sociedad” (ifsw.org)

Es por lo mencionado que los profesionales del Trabajo Social deben poner mayor énfasis en la problemática, con el fin de lograr una mejor intervención con orientaciones fundadas en la integración en el país y como lo establece el Enfoque de Derechos, en el desarrollo de las personas.

Se suma a lo anterior, la fuente principal de información de la presente investigación: Los refugiados, quienes a partir de sus relatos, aportaron con la experiencia de refugio, por lo que el Trabajo Social, a partir de estos instrumentos, es capaz de generar o modificar políticas en pos del desarrollo de las personas, y a la vez implementar la ley internacional y programas internacionales en Chile, adaptando estos instrumentos a la realidad nacional, desde perspectivas sólidas, profesionales y éticas, basada en los principios del respeto de los Derechos Humanos y la Justicia Social.

## **Sugerencias desde la mirada del Trabajo Social**

Es pertinente avanzar en la comprensión del fenómeno de refugio, considerando las características particulares de los sujetos y sus orígenes. Se debe permitir la satisfacción de las necesidades propias cada grupo, integrando su idiosincrasia, valores y costumbres, estableciendo mínimos que garanticen el respeto a la diferencia desde los Derechos Humanos sin caer en la institución de estándares generales que agrupen a todos los extranjeros por igual.

Se sugiere mirar los Derechos Humanos desde un nuevo paradigma, reasignándoles su naturaleza política y colectiva, denunciando la transgresión y orientándose a la construcción de una sociedad que exija su cumplimiento en los distintos ámbitos que configuran lo social (ifsw.org).

En el diseño de las Políticas Sociales destinadas a la intervención con la población refugiada, el Trabajo Social debiera priorizar la promoción, es decir, debiera asumir estrategias de conocimiento y acción orientadas al desarrollo de políticas y programas que velen por el bienestar de los grupos más vulnerables.

También se presenta la necesidad de promover el derecho a la participación de los refugiados palestinos en la sociedad que se incorporan, como lo plantea el Código de Ética del Trabajo Social, a través de instancias y espacios concretos en el que puedan generar nuevos aportes, enriqueciendo intervenciones futuras y ejerciendo, además, como agentes de cambio con poder político en la toma de decisiones.

Es en el proceso de intervención donde el Trabajo Social puede generar nuevas propuestas en pos del desarrollo de los sujetos, lo que constituye un desafío para la disciplina. El Trabajador Social debe orientar su ejercicio profesional de manera activa dentro de los marcos institucionales, lugar que según Carballeda, permite la “formulación de nuevas preguntas, básicamente como espacio de creación de la agenda pública, como lugar que “hace ver”, que genera instancias de interpelación.” (Carballeda; 2006: 144).

## CAPITULO V: BIBLIOGRAFÍA

Bermejo, F. (2002). *Ética de las profesiones. Trabajo Social*. Desclée; Bilbao, España.

Briones, G. (2006) *Teorías de las ciencias sociales y de la educación: epistemología*. Ed. Trillas

Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Ed. Lom Ediciones. Santiago

Cárcamo S. (2009). *Justicia Social y Diversidad. Articulación desde una perspectiva*. Ed. Uc Temuco.

Carballeda, Alfredo. Editorial Espacio, Buenos Aires, Argentina, 2006

Cea D'Ancona, María (2001). *Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social*. Ed. Síntesis. Madrid, España

Comisión nacional Chilena de cooperación con UNESCO (2009). *Derechos humanos: un imperativo para la convivencia*. Ed. UNESCO. Santiago, Chile

Corbetta, P (2007) *Metodología y técnicas de investigación social*. Ed. Mac Graw-Hill, España.

Flick, U. (2007), *Introducción a la investigación cualitativa*, Ed. Morata, España

Foscolo, Norma (2006). *Desafíos éticos del Trabajo Social latinoamericano*. Ed. Espacio. Buenos Aires, Argentina

Hernández, Fernández y Baptista (2006) *Metodología de la Investigación* Ed. Mac Graw-Hill, México.

Naciones Unidas (2003). *La cuestión palestina y las Naciones Unidas*. Ed. Naciones Unidas. New York, Estados Unidos.

Pérez Serrano, Gloria (2007). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Ed. La Muralla. Madrid, España

Rodríguez, G., Gil, J., Jiménez, E. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga, España: Ediciones Aljibe.

Ruiz Olabuénaga, José Ignacio. (2003): *Metodología investigación cualitativa*. Editorial Universidad de Deusto, España.

Salas, Ricardo (2003). *Ética intercultural: ensayos de una ética discursiva para contextos culturales conflictivos: (re) lecturas del pensamiento Latino-Americano*. Ed. Universidad Católica Silva Henríquez. Santiago, Chile

Salas, Ricardo (2005). *Pensamiento Crítico Latinoamericano. Conceptos fundamentales*. Ed. Universidad Católica Silva Henríquez. Santiago, Chile

Sandoval, Carlos (2002), *Investigación Cualitativa*. Ed. ARFO. Bogotá, Colombia.

Santos Aguado, Carmen (1993). *Cuadernos de trabajo social n° 4-5 (p.50, 55)*. Editorial Universidad Complutense. Madrid. España

Taylor y Bogdan (1987), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós, España

## **Bibliografía Web**

Abela, Jaime (s/f), *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*. Universidad de Granada.

<http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>

Abramovich, Víctor (2006). *Una aproximación al enfoque de derechos en las estrategias y políticas de desarrollo*. Extraído el día 06 de Julio de 2011, del sitio:

<http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/2/24342/G2289eAbramovich.pdf>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR) (1984). *Declaración de Cartagena sobre refugiados*. Cartagena de Indias, Colombia. Extraído el día 24 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=t3/fileadmin/Documentos/BDL/2001/0008>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR). (1954) *Convención sobre el estatuto de los refugiados*. Ginebra Suiza. Extraído el día 25 de Junio de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0005>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR). (1979). *Manual de procedimientos y criterios para determinar la condición de refugiado en virtud de la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los refugiados*. Ginebra, Suiza. Extraído el día 05 de mayo de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0626>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). *Protección. Una red de seguridad* Extraído el día 17 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://acnur.es/que-hace-acnur/proteccion>

Alto Comisionado de las Naciones Unidad para los refugiados (ACNUR). (1996). *Manual repatriación voluntaria: Protección internacional*. Ginebra, Suiza. Extraído el día 27 de Julio de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/7742.pdf?view=1>

Alto Comisionado de las Naciones Unidad para los refugiados (ACNUR). (2002). *Como fortalecer y diversificar el reasentamiento hoy: dilemas, retos y oportunidades*. Extraído el día 26 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/1907.pdf?view=1>

Alto Comisionado de las Naciones Unidad para los refugiados (ACNUR). (2008). *Preguntas y respuestas sobre el reasentamiento de 29 familias palestinas en Chile*". Extraído el día 15 de Noviembre 2011, del sitio:

[http://www.extranjeria.gov.cl/filesapp/CP\\_cuestionario\\_para\\_la\\_prensa.pdf](http://www.extranjeria.gov.cl/filesapp/CP_cuestionario_para_la_prensa.pdf)

Alto Comisionado de las Naciones Unidad para los refugiados (ACNUR). (2011). *Definición Ampliada de refugiados en América Latina*. Extraído el día 17 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/2541.pdf?view=1>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR), (2011). *Manual de reasentamiento, capítulo países. Chile*. Extraído el día 06 de Julio de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/7193>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados. ACNUR. *¿Quién es un refugiado?* Extraído el día 02 de Junio de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/a-quien-ayuda/refugiados/quien-es-un-refugiado/?L=gulnlxwoshxdx>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR). *La historia de los refugiados en estadísticas*. Extraído el día 16 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/recursos/estadisticas/tablas/>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR). *Protección*. Extraído el día 25 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/que-hace/proteccion/?L=csuxwvemen>

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR). *Repatriación voluntaria. Retorno al hogar*. Extraído el día 16 de Agosto de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/que-hace/soluciones-duraderas/repatriacion-voluntaria/>

Alvarez-Gayou (2003), *Como hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Extraído el día 21 de Junio de 2011, del sitio:

<http://201.147.150.252:8080/jspui/bitstream/123456789/1240/1/hacer%20investigacion%20-%20alvarez-gayou.pdf>.

Arocena, José (2009). *El desarrollo local frente a la globalización*. Extraído el día 03 de Octubre de 2011, del sitio:

[http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/politica\\_social/documentos/desarrollo\\_local\\_y\\_regional/el\\_desarrollo\\_local\\_frente\\_a\\_la\\_globalizacion\\_Arocena.pdf](http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/politica_social/documentos/desarrollo_local_y_regional/el_desarrollo_local_frente_a_la_globalizacion_Arocena.pdf)

Asociación internacional de escuelas de Trabajo Social. *Ética en Trabajo Social: Declaración de Principios* Extraído el día 08 de Noviembre de 2011, del sitio:

[http://www.iassw-aiets.org/?lang=spanish&option=com\\_content&task=blogcategory&id=27&Itemid=5](http://www.iassw-aiets.org/?lang=spanish&option=com_content&task=blogcategory&id=27&Itemid=5)

Becerra, Manuel (1992), *El derecho a la paz y el derecho internacional del desarrollo*. Extraído el día 23 de Septiembre, del sitio:

<http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/258/3.pdf>

Benito Gil, José Vicente (2009). *I seminario Iberoamericano sobre políticas migratorias, cooperación al desarrollo, interculturalidad e integración social de los emigrantes Latinoamericanos en España*. San Vicente, España: Editorial Club Universitario. Extraído el día 20 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://books.google.es/books?id=bWcGR47nXD4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN) (2008). *Ley fácil. Residencia de extranjeros en Chile*. Extraído el día 02 de Junio de 2011, del sitio:

[http://sdi.bcn.cl/boletin/pags/conozca?id\\_boletin=21#277](http://sdi.bcn.cl/boletin/pags/conozca?id_boletin=21#277)

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (BCN). (2011). *Coordinado y sistematizado de la constitución política de la república de Chile*. Santiago, Chile. Extraído el día 12 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=242302>

Carballeda, Alfredo (2006). *Política Social, Multiculturalismo e Intervención en lo Social*. Extraído el día 10 de Noviembre de 2011, del sitio:

[http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:2LYORt8ztcQJ:scholar.google.com/+problematicas+sociales+complejas+carballeda&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_vis=1](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:2LYORt8ztcQJ:scholar.google.com/+problematicas+sociales+complejas+carballeda&hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1)

Centro de estudio superior de la defensa nacional (CESEDEN) (2006). *El Conflicto árabe israelí: Nuevas expectativas*. Extraído el día 09 noviembre del 2011, del sitio:

[http://www.ceseden.es/centro\\_documentacion/monografias/087.pdf](http://www.ceseden.es/centro_documentacion/monografias/087.pdf)

Chateau, J. (1986) *Manual para la elaboración de cuestionarios y pautas de entrevistas*. Flacso. Extraído desde:

<http://cronopio.flacso.cl/fondo/pub/publicos/1986/libro/000024.pdf>

Comité económico y social europeo (CESE). (2002). *La integración social de las personas inmigradas y refugiadas. El papel de la sociedad civil organizada*. Extraído el día 18 de Junio de 2011, del sitio:

[http://www.fongdcam.org/manuales/educacionintercultural/datos/docs/ActoresyEscenarios/Actores/GrupoSociales/Integr\\_social\\_de\\_personas\\_inmigr\\_y\\_ref.Papel\\_soc\\_civilT66.pdf](http://www.fongdcam.org/manuales/educacionintercultural/datos/docs/ActoresyEscenarios/Actores/GrupoSociales/Integr_social_de_personas_inmigr_y_ref.Papel_soc_civilT66.pdf)

Consejo general del Trabajo Social. *Principios éticos del Trabajo Social*. Extraído el día 09 de Noviembre de 2011, del sitio:

[http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=10&Itemid=48&limit=1&limitstart=10](http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com_content&task=view&id=10&Itemid=48&limit=1&limitstart=10)

Consejo general del Trabajo Social. *Política internacional en materia de refugiados*. Extraído el día 09 de Noviembre de 2011, del sitio:

[http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com\\_content&task=view&id=10&Itemid=48&limit=1&limitstart=14](http://www.cgtrabajosocial.es/index.php?option=com_content&task=view&id=10&Itemid=48&limit=1&limitstart=14)

Departamento de Extranjería y migración del Ministerio del Interior de la Republica de Chile. *Estructura organizacional del departamento de extranjería y migración*. Extraído el día 03 de junio de 2011, del sitio:

[http://www.extranjeria.gov.cl/estructura\\_interna.html](http://www.extranjeria.gov.cl/estructura_interna.html)

Diario electrónico EMOL (2008), “*Refugiados Palestinos en Chile*”. Extraído el día 02 de Junio de 2011, del sitio

<http://www.emol.com/especiales/2008/nacional/palestinoschile/iniciativa.html>

Diario electrónico La Nación (2006). *Saddam Hussein murió ahorcado en Bagdad*.  
Extraído el día 04 de Junio de 2011, del sitio:

[http://www.lanacion.cl/prontus\\_noticias/site/artic/20061230/pags/20061230005719.html](http://www.lanacion.cl/prontus_noticias/site/artic/20061230/pags/20061230005719.html)

Escobar, Arturo (2000). *El lugar de la naturaleza y la naturaleza del lugar: ¿globalización o postdesarrollo?* Extraído el día 05 de octubre de 2011, desde el sitio:

[http://web.tau.org.ar/upload/89f0c2b656ca02ff45ef61a4f2e5bf24/Globalizaci\\_n\\_y\\_de\\_sarrollo.pdf](http://web.tau.org.ar/upload/89f0c2b656ca02ff45ef61a4f2e5bf24/Globalizaci_n_y_de_sarrollo.pdf)

Escuela de Asistentes Sociales (1977). *Codigo de ética profesional*. Extraído el día 06 de junio de 2011, del sitio:

<http://www.trabajadoreassociales.cl/provinstgo/CODIGO%20DE%20ETICA%20PROFESIONAL.doc>

Fraser, Nancy (2008). *La justicia social en la era de la política de identidad: redistribución, reconocimiento y participación*. Extraído el día 10 de Noviembre de 2011, del sitio:

[http://www.trabajo.gob.ar/downloads/cegiot/08ago-dic\\_fraser.pdf](http://www.trabajo.gob.ar/downloads/cegiot/08ago-dic_fraser.pdf)

Fundación Instituto Católico Chileno de Migración (INCAMI). *Quienes somos*.  
Extraído el día 03 de Junio de 2011, del sitio:

<http://www.incami.cl/quienes.php>

Feller et al (2010). Protección de los refugiados en el derecho internacional. Ed. Icaria. Barcelona, España. Extraído del sitio:

<http://www.unhcr.org/refworld/pdfid/4ccac1a32.pdf> el día 23/11/2011

Gambandé, Paolo. Moliterno, Francisco (2003). *Innovación Tecnológica en la Guerra de Irak de 2003*. Argentina. Extraído el día 05 de Junio, del sitio:

[http://www.mindef.gov.ar/image/bannerRAEM/REAM-WEB\\_202007/2da\\_20Jornada\\_Irak\\_\(Ponencias\)/PANEL\\_3/Panel\\_3\\_Pablo\\_Gambandé\\_y\\_Francisco\\_Moliterno.pdf](http://www.mindef.gov.ar/image/bannerRAEM/REAM-WEB_202007/2da_20Jornada_Irak_(Ponencias)/PANEL_3/Panel_3_Pablo_Gambandé_y_Francisco_Moliterno.pdf)

Garreton, Roberto (2009). *Políticas de Estado para la consolidación de la democracia y el fortalecimiento del sistema de justicia*. Extraído el día 09 de Julio de 2011, del sitio:

<http://www.corteidh.or.cr/tablas/r23191.pdf>

Guendel, Barahona y Bustelo (2005). *Derechos humanos, Niñez y adolescencia*. Costa Rica. Extraído el día 05 de Junio de 2011, del sitio:

[http://www.flacso.or.cr/fileadmin/documentos/FLACSO/Cuaderno\\_138.pdf](http://www.flacso.or.cr/fileadmin/documentos/FLACSO/Cuaderno_138.pdf)

International Federation of Social Workers(IFSW). *Capítulo I. De los diplomados en trabajo social/asistentes sociales*. Extraído el día 10 de Noviembre de 2011, del sitio:

<http://www.ifsw.org/p38000297.html>

International Federation of Social Workers(IFSW). *L'Ethica del Trabajo Social Principios y Criterios*. Extraído el día 10 de Noviembre de 2011, del sitio:

<http://www.ifsw.org/p38000454.html>

International Federation of Social Workers(IFSW). *Definición de Trabajo Social*.  
Extraído el día 08 de Noviembre de 2011, del sitio:

<http://www.ifsw.org/p38000377.html>

International Organization for Migration (IOM). *Tipologías de la migración* Extraído  
el día 22 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.iom.int/jahia/Jahia/migration-management-foundations/terminology/migration-typologies/lang/es>

International Organization for Migration (IOM). *A propósito de la migración. Hechos  
y cifras*. Extraído el día 16 de Agosto de 2011, del sitio:

<http://www.iom.int/jahia/Jahia/about-migration/lang/es>

Jelin, Elizabeth (2001). *Exclusión, memorias y luchas políticas*. Extraído el día 02 de  
Octubre de 2011, del sitio:

<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/mato/jelin.pdf>

Kliksberg, Bernardo. *Repensando el estado para el desarrollo social; mas allá de  
dogmas y convencionalismos*. Extraído el día 08 de Noviembre de 2011, del sitio:

<http://courseware.url.edu.gt/PROFASR/Docentes/Facultad%20de%20Ciencias%20Po-1%C3%ADticas%20y%20Sociales/Gu%C3%ADa%20Docente%20Gerencia%20Social%201/Bibliograf%C3%ADa%20digital/Gu%C3%ADa%203/Unidad%207/REPENS1.PDF>

Lechner, Robert (1983). *Los derechos humanos como categoría política*. Buenos Aires, Argentina. Extraído el día 20 Octubre de 2011, del sitio:

<http://cronopio.flacso.cl/fondo/pub/publicos/1983/DT/001044.pdf>

López Vega, Rafael (2007). *Taller nacional sobre “Migración interna y desarrollo en México: diagnóstico, perspectivas y políticas”*. Ciudad de México, México. Extraído el día 11 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.eclac.org/celade/noticias/paginas/3/28353/RLopez.pdf>

Martínez Pizarro, Jorge (2008). *Migración internacional, derechos humanos y desarrollo en América Latina y el Caribe. Capítulo I “Relaciones entre los procesos migratorios, los derechos humanos y el desarrollo”* Santiago, Chile. Editorial Naciones Unidad Santiago de Chile. Extraído el día 14 de Mayo de 2011, del sitio:

[http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/34889/capitulo\\_I.pdf](http://www.eclac.org/publicaciones/xml/9/34889/capitulo_I.pdf)

Martínez, Miguel (2006), *Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa*. Extraído el día 21 de Junio de 2011, del Sitio:

[http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512006000200002&lng=en&nrm=iso&ignore=.html](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200002&lng=en&nrm=iso&ignore=.html)

Mate, Reyes (2010). *Hannah Arendt y los derechos humanos*. Extraído el día 25 de Agosto de 2011, del sitio:

[arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/download/776/784](http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/download/776/784)

Mediterráneo Sur. *Ramas del islam*. Extraído el día 20 de noviembre de 2011, del sitio:

<http://www.mediterraneosur.es/fondo/islaramas.html>

Memoria Chilena. *La inmigración árabe a Chile (1855-1950)*. Extraído el día 26 de Mayo de 2011, del sitio:

[http://www.memoriachilena.cl/temas/index.asp?id\\_ut=lainmigracionarabeachile1885-1950](http://www.memoriachilena.cl/temas/index.asp?id_ut=lainmigracionarabeachile1885-1950)

Ministerio del Interior (2010). *Ministerio del Interior; Subsecretaria del Interior. Establece disposiciones sobre protección de refugiados*. Santiago, Chile. Extraído el día 12 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1012435&buscar=20430#204300>

Munguía, Alex (2006). *Los derechos humanos como fundamento de Trabajo Social en Latinoamérica*, Extraído el día 09 noviembre del 2011, del sitio:

<http://xicongresonacionaldetrabajosocial.com/pdf/munguia.pdf>

Oficina del alto comisionado para los derechos humanos (OHCHR). (2006). *Preguntas frecuentes sobre el enfoque de derechos humanos en la cooperación para el desarrollo*. Ginebra, Suiza. Extraído el día 17 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FAQsp.pdf>

Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. OHCHR. *Folleto informático N° 20. Los Derechos Humanos y los refugiados*. Extraído el día 25 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet20sp.pdf>

Oficina del alto comisionado para los derechos humanos (OHCHR). *Naciones unidas derechos humanos. Que son los derechos humanos*. Extraído el día 18 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

Organización Unidad Africana (OUA), (1969). *Convención de la OUA por la que se regulan los aspectos específicos de los problemas de los refugiados en África*. Extraído el día, 30 de Junio de 2011. Del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/1270>

Organización de las Naciones Unidas (ONU). (1992). *Manual para escuelas de servicio social y para profesionales de servicio social*. Ginebra, Suiza. Extraído el día 22 de junio de 2011, del sitio:

[http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/juridica/manual\\_dh\\_ts.htm](http://www.fts.uner.edu.ar/catedras03/juridica/manual_dh_ts.htm)

Ortiz, Isabel (2007). *Política social*. Extraído el día 08 de Noviembre de 2011, del sitio:

[esa.un.org/techcoop/documents/SocialPolicy\\_Spanish.pdf](http://esa.un.org/techcoop/documents/SocialPolicy_Spanish.pdf)

Pellegrino, Adela (2003). *La migración internacional en América Latina y el Caribe: tendencias y perfiles de los migrantes*. Extraído el día 03 de Junio, del sitio:

[www.eclac.cl/publicaciones/xml/0/12270/lc11871-P.pdf](http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/0/12270/lc11871-P.pdf)

Portal de noticias, CNN México (2011). *Aumentan las tensiones en Iraq ante la retirada de las tropas de EEUU*. Extraído el día 06 de Junio de 2011, del sitio:

<http://mexico.cnn.com/mundo/2011/04/22/aumentan-las-tensiones-en-iraq-ante-la-retirada-de-las-tropas-de-eu>

Salvat Bologna, Pablo (2005). *De los derechos humanos como modus vivendi. Argentina*. Extraído el día 18 de Junio de 2011, del sitio:

<http://etica.uahurtado.cl/documentos/articulos/ddhh.pdf>

Sánchez, M. (2011). *Enfoque de los derechos humanos en el desarrollo. Aspectos teóricos y metodológicos*. Revista formato social. Extraído el día 30 de Junio de 2011, del sitio:

<http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&hid=24&sid=93616448-4010-4b72-bd6f-ff848c718e03%40sessionmgr12>

Sandoval Casilimas, Carlos (2002). *Investigación cualitativa*. Bogotá, Colombia. Editorial Arfo. Extraído el día 16 de Agosto de 2011, del sitio:

[http://desarrollo.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home\\_1/rec/arc\\_6667.pdf](http://desarrollo.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home_1/rec/arc_6667.pdf)

Sohr, Raul (2009). *El rompecabezas Iraquí*. Diario electrónico Chile Ahora. Extraído el día 20 de Agosto, del sitio:

<http://www.chileahora.cl/leer.php?idnota=7848>

The United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) (2007). *La convención de 1951 sobre el estatuto de los refugiados. Preguntas y respuestas*. Ginebra, Suiza. Extraído el día 06 de Junio de 2011, del sitio:

<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/5754>

The United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). (2009). *Modulo auto formativo: Programa de aprendizaje de reasentamiento*. Extraído el día 30 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.unhcr.org/refworld/pdfid/4b7bbaff2.pdf>

Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores (VPSyT). *Unidad de estudios. Propósito central*. Extraído el día 20 de Agosto de 2011, del sitio:

<http://www.refugioenchile.cl/index.php?m=333&s=343>

Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores (VPSyT). *Chile acoge refugiados desde los noventa*. Extraído el día 02 de Agosto de 2011, del sitio:

[http://www.vicaria.cl/refugio/chile\\_acoge\\_refugiados.php?PHPSESSID=js5ophg7e8dtclrpovic2l63c5](http://www.vicaria.cl/refugio/chile_acoge_refugiados.php?PHPSESSID=js5ophg7e8dtclrpovic2l63c5)

Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores (VPSyT). *Historia*. Extraído el día 29 de Mayo de 2011, del sitio:

<http://www.refugioenchile.cl/index.php?m=287>

Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores (VPSyT). *¿Qué asistencia reciben los refugiados en cuanto a su integración en el país?* Extraído el día 01 de junio de 2011, del sitio:

[http://www.vicaria.cl/refugio/preguntas\\_frecuentes.php?PHPSESSID=ut3cjp1028qavcis0jef42sft6](http://www.vicaria.cl/refugio/preguntas_frecuentes.php?PHPSESSID=ut3cjp1028qavcis0jef42sft6)

Vicaria de Pastoral Social y de Los Trabajadores (VPSyT). *Integración local de refugiados. Comenzando el camino de la integración*. Extraído el día 18 de junio de 2011, del sitio:

[http://www.vicaria.cl/refugio/integracion\\_local\\_de\\_refugiados.php](http://www.vicaria.cl/refugio/integracion_local_de_refugiados.php)

Vicaría de Pastoral Social y de los Trabajadores (VPSyT). *Mision*. Extraído el día 20 de Junio de 2011, del sitio:

<http://www.vicaria.cl/vicarias/>

Vidal, Paula. (2009). *La teoría de la justicia social en Rawls. ¿Suficiente para enfrentarlas consecuencias del capitalismo?* Extraído el día 09 de Noviembre de 2011, del sitio:

<http://www.scielo.cl/pdf/polis/v8n23/art11.pdf>

Zedillo, Ernesto (2000). *Protocolo sobre el estatuto de refugiados*. Ciudad de México, México. Extraído el día 22 de Julio de 2011, del sitio:

<http://www.ordenjuridico.gob.mx/TratInt/Derechos%20Humanos/D32>

## **LISTADO DE ANEXOS EN CD**

- **ANEXO 1:** Entrevistas Sujetos
- **ANEXO 2:** Normativas Internacionales y Nacionales
- **ANEXO 3:** Entrevistas Triangulación de Investigadores
- **ANEXO 4:** Mapas de ubicación geográfica