



ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

“PERCEPCIÓN DE LOS REFUGIADOS COLOMBIANOS EN TORNO A LAS POLÍTICAS SOCIALES DE SALUD, VIVIENDA, EDUCACIÓN Y ÁMBITO LABORAL, RELATIVA A LA TEMÁTICA DE REFUGIO DE LAS CIUDADES DE SANTIAGO DE CHILE Y PORTO ALEGRE DE BRASIL”.

**SEMINARIO PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

AUTORES:

**ÁLVAREZ VALDÉS MAURICIO
BARRIENTOS SOTO CAROLINA
BUSTAMANTE LARENAS YASNA
LIZANA ARIAS EDGARDO
RODRÍGUEZ GUZMAN CARLA
VÁSQUEZ FUENTES NICOLE
ZELADA FUENTES MARÍA JOSÉ**

**DOCENTE GUIA:
VICTOR PARGA**

SANTIAGO, CHILE – PORTO ALEGRE, BRASIL.

2012

Agradecimientos

Agradezco a todas las personas que hicieron posible que hoy termine una fase importantísima en mi vida y que da paso al comienzo de otra.

Haber realizado una etapa de la investigación en Porto Alegre, Brasil, significó contar con una red de personas e instituciones que quisiera destacar.

Agradezco el apoyo y ayuda del personal de Cáritas Santa Catarina. Sin la ayuda y orientación de su equipo y del Padre Roque no hubiese conseguido encontrar otras instituciones que dieran cuenta del foco de la investigación.

Quiero agradecer también, de manera especial al Padre Joaquim Filippin, quien con su sabiduría, experiencia, disposición y orientación me entregó la información correcta y detallada para poder aproximarme a los refugiados colombianos en la ciudad de Porto Alegre.

Agradecimientos muy sinceros y especiales para todo el personal de la Iglesia de la Pompeya en Porto Alegre, Brasil. Ellos tuvieron siempre la mejor disposición y cooperación para que yo pudiera realizar las entrevistas en sus oficinas de manera tranquila y ordenada.

Quiero destacar de manera especial, la disposición, sinceridad y colaboración de los refugiados colombianos en Porto Alegre, Brasil quienes abrieron su intimidad sin pedir nada a cambio. Compartir con ellos fue vital para el desarrollo de este trabajo.

Quisiera mencionar también a la Escuela de Trabajo Social de la Universidad Católica Silva Henríquez por haber creído y confiado en nuestro proyecto. Sin ese apoyo tan importante, lo más probable es que no hubiese sido factible nuestra investigación.

Agradezco a mis padres por todo el esfuerzo desplegado para darnos, a veces con muchos sacrificios, la educación que hoy termina en una primera etapa. Mi madre, María Amalia Valdés Molina sé que va estar muy feliz de ver que sus esfuerzos no fueron en vano. Mi padre, Alberto Álvarez, desde el cielo también observa como he madurado. Me hubiese gustado que él estuviese aquí, en esta ocasión, para haber podido abrazarlo.

Finalmente, me gustaría agradecer a la persona más significativa que me acompañó y acompaña en mi vida. Bárbara, gracias por todas las horas de compañía, ayuda, comprensión, apoyo y cariño. Gracias por confiar en mi. Sin duda alguna, que esta tesis te la dedico con todo mi corazón y amor.

Mauricio Álvarez Valdés.

A Dios

Estoy inmensamente agradecida por permitirme la oportunidad de cumplir este sueño, porque en el transcurso de estos últimos años se me abrieron muchísimas ventanas de oportunidades para poner en práctica capacidades que no había explorado, gracias por la fortaleza que me diste para seguir hasta el final y estar siempre a mi lado protegiéndome. Perdóname por haber dudado de tu existencia al principio de esta etapa, ahora sí puedo gritar al mundo que eres un Dios presente, poderoso, vivo y de amor

A mi madre santa

Sin tu apoyo incondicional no habría podido cumplir este sueño, gracias por estar siempre presente, por todo el amor que me diste en los momentos más difíciles, por compartir mis penas, preocupaciones, derrotas, triunfos y alegrías, por tener siempre una palabra de aliento, un abrazo para sostenerme y por confiar en todo momentos en mis capacidades. Además quiero darte las gracias por la persona que hoy soy, por ser un tremendo ejemplo de mujer, me encantaría llegar algún día a ser igual, sin embargo es imposible alcanzarte. Eres la bendición más grande que Dios me dio junto a mi Mamila. Me siento feliz de ser parte de la hermosa familia que haz construido. Te amo con todas mis fuerzas y mucho más

A mi Mamila

Quiero que sepas que eres la personita más linda que pisa el universo, gracias por tu bondad, tu sencillez, por ser mi hermana, por estar siempre presente. Nuestro amor es indestructible, gracias por confiar en mí. Te amo!

A Mauricio Vásquez

Mi amor gracias por estar presente en este proceso tan importante para mí. Gracias por tu entrega y amor incondicional. Te amo!

A mi tía Sole

Gracias por apoyarme todos estos años de Universidad, por confiar en mí y compartir este proceso conmigo

A Sebastián Garrido

Aunque no estés presente hoy, tengo la necesidad de agradecerte por el empuje que me diste para iniciar esta linda etapa que ya finaliza, por confiar en mí y tomar la rienda cuando yo no me sentía segura. Gracias por tus orientaciones y consejos cuando comencé a estudiar, ya que para mí era todo un mundo nuevo por conocer

A Francisco Castillo

Por todo lo que me enseñaste en el proceso de práctica, por la confianza que me depositaste día a día, por tu trato hacia mí como profesional y no como estudiante, por ser tan exigente porque sabías que podía dar siempre más, aunque en el momento no lo comprendí así. Ahora me siento mucho más segura de mis capacidades

A mis tías y prim@s

Por confiar en mí y entregarme tanto cariño y alegrías ahora y siempre. Los amo con todo lo que soy

A mis amig@s

Por su apoyo, por tener paciencia y esperarme a que saliera de todo esto, ya que tuve que ausentarme de muchos eventos y situaciones importantes para ustedes. Gracias por su comprensión, preocupación, escucha, confianza, ánimo y cariño que me entregan día a día. Gracias por ser parte de mi vida. Los quiero montones

A mi grupo de tesis

A pesar de los altos y bajos que vivimos quiero agradecerles por el trabajo realizado y por la amistad que formamos y aunque no lo crean ya estoy empezando a extrañarlos ;)

Carolina Andrea Barrientos Soto

En un día tan especial como este, quisiera agradecer infinitamente a Dios, por acompañarme de manera incondicional durante todos estos años de carrera universitaria y que gracias a la fuerza, perseverancia y coraje que me entregó pude enfrentar los obstáculos y problemas que se me presentaron a lo largo del camino. Sin su ayuda no estaría en esta instancia y hubiese abandonado este importante desafío, pero él me quería aquí estudiando esta hermosa y gratificante carrera, y que tratara de ejercer con la mayor entrega, compromiso y amor para con mi prójimo. Dios mío, nunca me has abandonado, has sido el más fiel amigo y te estaré eternamente agradecida por todo lo que has hecho en mi vida, te amo.

A mis padres Rudelío y Bernarda, que los amo con todo el corazón y que fueron el pilar fundamental para poder lograr y llevar a término este proceso de mi vida. Sin su confianza y apoyo jamás hubiese sido posible. No saben lo mucho que les agradezco todo lo que han hecho por mí durante estos 24 años de mi vida, gracias por confiar en esta niña, que poco a poco se ha ido convirtiendo en mujer, y que le queda mucho por delante, esto recién comienza, solo le pido a Dios que les de salud y vida para que puedan compartir conmigo mis logros y metas. Ustedes son una de las razones por las que día a día quiero ser mejor persona. Estoy orgullosa de ser su hija y no los cambiaría, por nada, son los mejores.

A mi único y gran hermano Cristian, que con su humildad y gran corazón me ayudó a su manera, cada vez que estaba cansada o que andaba irritable, gracias por aguantar mi mal genio y actitudes. Gracias por la paciencia que me has tenido, eres irremplazable. Te quiero muchísimo hermanito, no lo olvides nunca, juntos estaremos por siempre, pase lo que pase.

A mis amigos y amigas, que me entregaron sus consejos, ayuda desinteresada y apoyo. Los quiero muchísimo y les doy las gracias por entender mis tiempos y lo desaparecida que estuve durante todo este proceso. A mis amigos de la vida y a quienes conocí en la Universidad, Dios los coloco en mi camino para aprender de ustedes y ser mejor persona y sin lugar a dudas tienen un espacio ganado en mi corazón.

A mi grupo de tesis, que a pesar de haber pasado por momentos buenos y malos, supimos sacar adelante esta tesis. En lo personal, aprendí a ser más tolerante con la opinión y crítica del otro, entendiéndolo no como algo negativo, sino como un aporte para ser mejor profesional y persona en un futuro.

Agradecer a todas aquellas personas, que contribuyeron con un granito de arena, para lograr llegar a esta instancia. Ya sea a través de su tiempo para escucharme y darme palabras de aliento y consuelo, consejos, la alegría que me entregaron etc. Nunca olvidare lo que hicieron por mí, de verdad muchísimas gracias.

Por último y de forma especial, nombrar a cuatro angelitos que tengo en el cielo y que sé que están compartiendo esta alegría conmigo, desde lo alto del cielo. Ellos me cuidan y me protegen, y siempre estuvieron conmigo cuando más los necesite. Mamitana, Tío Nanito, Abuelita Matilde y Papito José, este trabajo va dedicado a ustedes con todo mi amor.

Yasna Katherine Bustamante Larenas

Primero que todo, agradecerle a dios por acompañarme en este proceso, tan complejo y estresante. Dando las fuerzas de cumplir mis objetivos personales de crecer día a día como persona. Nunca dude que estuvieras a mi lado en este proceso.

Agradecerle a la vez a mi familia, que siempre me apoyó y ha tratado de comprender lo importante que significa para mí, este desafío. A mi madre y a mi padre, sin ellos estos cuatro años hubiesen sido mucho más complicados de lo que fueron. En especial a mi madre, que durante estos cuatro años ha estado siempre presente, reemplazando en parte mi responsabilidad de papá, cuidando a mi hija cuando ella estuvo enferma, acompañándola en su proceso escolar, en el quehacer diario, etc...para que yo no tuviera mayor preocupación que mis estudios. Por apoyarme en los duros momento que pasé laboralmente, durante este proceso.

A mi hija Verónica que la amo, por tratar de comprender mi ausencia, por esa inocencia que me insto a diario a seguir creciendo, ya que mi futuro es su futuro también. Verónica discúlpame, por dejar de lado mi responsabilidad como papá, por no asistir a momentos que han sido importantes para ti como niña, cuando seas grande tal vez comprenderás que los hechos se me dieron así y que la oportunidad de seguir creciendo es para ti también, siempre he querido lo mejor para ti hija.

A Rocío que la amo como a una hija, agradecerle esa sonrisa y todas esas muestras de cariño que me entregó los fin de semanas. Señalar que esas muestras me instaron a seguir adelante y darme fuerza, en los momentos más difíciles de este proceso. Cuando todo era agobiante, el saber que tanto tu como Verónica son parte de mi vida me dio energía suficientes para enfrentar el desafío más grande de mi vida. Tanto a Verónica como a Rocío, les pido disculpas por no haber estado presentes con ustedes, ya que como niñas lo necesitaban.

A ti Valeska Natalia, por acompañarme, por entenderme, por esas reflexiones, por esos retos, por darme tranquilidad y lo más importante por esos momentos felices que igual se cimentaron durante este proceso. Haber compartido durante estos últimos tres años contigo me dio vida para reconstituirme como persona. Además de enseñaste a creer en el amor. Ese amor que me hizo ver la vida de otra manera, me enseñó que existen cosas por que luchar día a día y que lo más importante, es la familia. Sin duda, fuiste un pilar fundamental en todo este proceso, que aún no termina. Gracias por ser mi compañera, mi amiga y por ser parte de mi vida.

Al Telerin, hermano mío que a pesar de la distancia siempre estuviste preocupado de mí a través de tus mensajes de textos. Gracias hermano, te estoy esperando para compartamos nuestras experiencia, Viva Cuba y su Revolución.

Señora María gracias por esos consejos que me dio en más de una ocasión, usted apporto también con su granito de arena en este proceso. Gracias a usted veo a una niña feliz y que con su sonrisa me roba el alma.

Edgardo Andrés Lizana Arias

Definitivamente este trabajo no se habría podido realizar sin la colaboración de muchas personas que me brindaron su ayuda; a veces resulta difícil agradecer a todos aquellos que de una u otra manera me han acompañado en este seminario de investigación, porque nunca alcanza el tiempo, el papel o la memoria para mencionar o dar con justicia todos los créditos y méritos a quienes se lo merecen. Por tanto, quiero agradecerles a todos ellos cuanto han hecho por mí, para que este trabajo saliera adelante de la mejor manera posible.

Partiendo de esta necesidad y diciendo de antemano MUCHAS GRACIAS, a compañeros y compañeras que están en el día a día; a la universidad, representada por sus diferentes estamentos sean profesores, personal administrativo, auxiliares; a personas de distintas organizaciones, con las cuales se trabajó, en fin, es larga la lista a los cuales les debo este reconocimiento.

No obstante a lo anterior, hay agradecimientos que son especiales y de gran relevancia, como es, agradecer a Dios por ser fuente de motivación en los momentos de angustia y después de varios esfuerzos, dedicación, aciertos y reveses que caracterizaron el desarrollo de mi formación.

A mi familia, quiero agradecer por todos los momentos que hemos vivido llenos de sentimientos, gracias por dedicarme el tiempo, por demostrarme su preocupación por mí, tiempo para escuchar mis problemas y ayudarme a descubrir que a pesar de los problemas puedo cumplir objetivos y ser feliz. Son ellos quienes me demuestran que vale el esfuerzo por mejorar cada día y así ser una mejor persona, a través, de su ejemplo de perseverancia y entereza, por lo que siempre han sido una guía a lo largo de mi vida.

Carla Andrea Rodríguez Guzmán.

A través de este proceso vivido en este año que marca una parte relevante de mi carrera universitaria les quiero agradecer a las personas importantes que me han acompañado en el transcurso de mi carrera.

A mis papis:

Quienes fueron un pilar fundamental en mi carrera, siendo las personas que me han demostrado que con sacrificio las cosas se pueden obtener. Agradezco también su apoyo económico, el cual se demostró a través de que nunca tuve una exigencia para solventar las necesidades de la casa y siempre tuve de todo.

Mami, tu siempre me apoyaste desde lo que podías, gracias por escucharme en los momentos difíciles y darme la fuerza para seguir.

Papi, lo que más agradezco es en este proceso haber tenido un papa presente, siendo la persona que entregó la tranquilidad y felicidad a la casa, gracias también por tus grandes cambios realizados, me siento orgullosa del papá que tengo hoy en día.

Alfonso:

Gracias por tu apoyo incondicional entregado durante todo este proceso, siendo la persona que soporto y me contuvo en todos los momentos malos, buscando y entregando soluciones cuando veía que todo estaba perdido. Demostrando también tu orgullo y alegría cuando me iba bien. Siendo mi compañero y amigo fundamental.

A mi Abuelita:

Haz sido un ejemplo a seguir en mi vida, a través de tu lucha, sacrificio, esfuerzo y trabajo, siendo todo esto traspasado a tu familia, te agradezco por motivarme y hacer que siguiera adelante en los momentos que veía que ya no podía, amenazando que si dejaba esto de lado, ya no me hablarías nunca más.

A mis tías Paola, Carolina y Elena:

Agradezco tener a mí alrededor a personas tan luchadoras y trabajadoras demostrando que a través de su esfuerzo todo se puede siendo un gran ejemplo de la perseverancia.

Pole:

Gracias por escucharme en los momentos difíciles

David:

Agradezco las risas que me sacas con las cabezas de pescados que hablas.

Amigas

Ely, gracias por escucharme en los momentos malos y darme tranquilidad.

Caro, gracias por la compañía en todos los momentos vividos en este largo proceso.

Nicole Vanessa Vásquez Fuentes.

Si tuviera que definir en una palabra este largo proceso de seminario de grado y más aun todos los años de carrera, solo me viene una palabra: PERSEVERANCIA, nunca luche tanto por algo en mi vida, "ser del montón" nunca me gusto, aunque tengo claro que esto es solo el comienzo.

Primero, gracias a Dios por darme la vida y siempre acompañarme, por entregarme fortaleza cuando más lo necesite, agradezco sus infinitas bendiciones.

Gracias a mis padres, Gabriel y María Inés, por su amor incondicional, por apoyarme en todo, por sus palabras, consejos, cariños, fuerzas, por darme la vida, por creer en mí, por haber vivido todo este proceso conmigo, por su lucha, por su perseverancia, por entregar mis principios y valores, por educarme, por escuchar y por sobre todo, la oportunidad de ser cada día mejor. Los amo, son y serán mi pilar fundamental en la vida, SIEMPRE.

A mi hermosa Fernanda, por ser mi ángel y motivación diaria, por ser mi vida, mi todo. Gracias por entregarme las energías que necesito para perseverar y luchar a diario, gracias por ser mi razón de vivir, porque con tu simple presencia llenas todos mis espacios de amor y alegría, Te amo al infinito y más allá.

Cristóbal, amor, gracias por todo tu apoyo, por esperar después de clases, por sacarme del stress, por ser mi paréntesis, por hacer olvidar todo, por escuchar, por ser mi amigo, por tu alegría, motivación, confianza y por hacer que mi vida se llene de felicidad, Te amo, por eso y mucho mas, Gracias.

Bárbara y Daniela, mis lindas hermanas, Gracias porque me enseñan que el amor y apoyo también se da implícito, las amo. Bárbara gracias por enviar mis trabajos cuando más lo necesite. Gracias, porque son fundamental en mi vida.

Carlos, Gracias, porque sin ti nada podría haber sido posible.

Y a mi familia en general, por ser mi motor, gracias por su apoyo y amor.

María José Zelada Fuentes.

Tabla de contenido

Introducción.....	12
1.- Antecedentes del problema	15
1.1.- Contexto social e histórico en que se desarrolla la problemática de	15
1.2.- Colombia y Refugio. Contexto histórico.....	16
1.3.- Conceptos orientadores de la investigación	18
1.4.- Enfoque de Derecho.....	19
1.5.- Concepto de Inclusión	25
1.6.- Chile país de acogida	26
1.7.- Brasil país acogida	27
1.8.- Chile y Brasil. Abordaje, Políticas y Acciones	30
1.9.- Proceso de refugio, instituciones responsables y colaboradoras.	32
1.9.1.- Instituciones responsables desde el Estado.	32
1.9.3.- Brasil.....	34
1.9.4.- Instituciones colaboradoras.	36
1.9.5.- En Chile.....	36
1.9.6.- En Brasil.....	38
2.- Planteamiento del problema de investigación.	40
2.1.- Estadísticas de la temática de refugio.	41
3.- Justificación.....	42
5.- Objetivos.....	45
5.1- Objetivo General.....	45
5.2.- Objetivos específicos.....	45
6.- Marco Metodológico.....	46
6.1.- Paradigma	46
6.2.- Enfoque.....	47
6.3.- Método.	49
6.4.- Técnicas de recolección de datos.	51
6.5.- Tipos de entrevistas.	51
6.5.1.- Entrevista Semi-Estructurada	51
6.6.- Criterios de selección de informantes.....	52
6.7.- Validez.....	53
6.8.- La Triangulación:	53
6.8.1.- Triangulación de informantes y de contenido.....	53

6.9.- El criterio de Credibilidad (validez interna cualitativa)	54
6.10.- Coherencia metodológica	55
7.1.- Reseña sobre investigación en Chile y Brasil.....	56
7.2.- Reseña explicativa sobre entrevistas a migrantes.....	57
7.3.- Categorías	60
7.4.- Educación.....	61
7.5.- Salud	62
7.6.- Ámbito Laboral.	62
7.7.- Vivienda.....	63
7.8.- Instituciones.	63
7.9.- Tramitación de Antecedentes	63
8.1.- Categoría Percepción del acceso al sistema educacional.....	64
8.1.1.- Chile.....	64
8.1.2.- Brasil.....	65
8.2.- Sub categoría Beneficios del Sistema educativo.....	65
8.2.1.- Chile.....	65
8.2.2.- Brasil.....	66
8.3.- Sub categoría acceso al sistema educacional preescolar y básico	66
8.3.1.- Chile	66
8.3.2.- Brasil.....	67
8.4.- Sub categoría Acceso al sistema educacional superior.	68
8.4.1.- Chile	68
8.4.2.- Brasil.....	68
8.5.- Categoría Percepción del acceso y beneficios del sistema de Salud.....	69
8.5.1.- Chile.....	70
8.5.2.- Brasil.....	72
8.6.- Sub categoría Acceso al Sistema de Salud Primaria (CESFAM, CECOSF,.....	73
8.6.1.- Chile.....	73
8.6.2.- Brasil.....	75
8.7.- Sub categoría Acceso al Sistema de Salud Secundaria (Hospitales).....	75
8.8.- Categoría percepción respecto al ámbito laboral.	77
8.8.1.- Chile	77
8.8.2.- Brasil.....	78
8.9.- Categoría percepción respecto al acceso a la vivienda.....	78
8.9.1.- Chile	78
8.9.2.- Brasil.....	80

8.10.- Sub categoría de arriendo	81
8.10.1.- Chile.....	81
8.10.2.- Brasil.....	82
8.11.- Sub categoría condiciones habitacionales y localización de la vivienda.	82
8.11.1.- Chile.....	82
8.11.2.- Brasil.....	83
8.12.- Categoría percepción de las instituciones que trabajan con refugiados.....	84
8.12.2.- Brasil.....	87
8.13.- Categoría emergente Percepción en el proceso de legalización de	90
8.13.1.- Chile.....	90
8.13.2.- Brasil.....	93
9.- Conclusiones.....	96
9.1.- Chile y Brasil.....	96
9.2.- Políticas Sociales	102
9.3.- Instituciones	103
10.- Sugerencias (Recomendaciones o Propuestas).....	104
11.- Bibliografía.....	108
Recursos electrónicos.....	110

Introducción.

En la primera parte de esta investigación se presentan los antecedentes históricos que contextualizan la problemática social e histórica en que se desarrolla la temática de refugio.

Si bien el problema de los refugiados universalmente data según la historia de la época de las cruzadas, en la tercera cruzada en Jerusalén. Esto ocurrió, el 20 de Septiembre de 1187, cuando Saladino (uno de los grandes gobernantes musulmanes) irrumpe en el Reino de Jerusalén, encontrando en el territorio alrededor de 20000 refugiados cristianos, que con anterioridad residían en territorio musulmán.

El problema de las personas refugiadas se acrecienta luego de la Segunda Guerra Mundial y pudo salir a luz, por lo cual se organizó un equipo de trabajo para apoyar a los refugiados que permanecían en distintos países sin seguridad alguna, este equipo fue la ONU (Organización de las Naciones Unidas), naciendo luego la ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados) que se dedica exclusivamente a este tema.

Relacionado a lo anterior es que en 1951, a través de la creación de ACNUR y la Convención de Ginebra, se llega a un acuerdo para dar una definición al concepto de refugiado, el que queda estipulado como el individuo que *“debido a fundados temores de ser perseguido por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentra fuera del país de su nacionalidad, y no puede o no quiere la protección de tal país o no quiere regresar a él a causa de dichos temores”* (Bertino, 2007).

Debido a esta definición la Convención de Ginebra logró llegar a importantes acuerdos internacionales, que trajeron consigo una gran repercusión en el ámbito político y social, de los países que componían dicha convención. Con esto los países comenzaron a adoptar una postura referente a esta nueva temática, que viven millones de personas en el mundo.

Chile no está ajeno a esta temática, ya que el 28 de Enero de 1972 se adhiere mediante decreto ley 28.306, a la Convención de Ginebra firmada en el año 1951. Posterior a esto, el 08 de Abril del año 2010 se promulga la Ley de Protección de Refugiado (Ley 20.430), la que fue publicada el día 15 de Mayo del mismo año en el Diario Oficial.

Iniciativas no gubernamentales comienzan a trabajar dicha temática, durante la década pasada. Estas organizaciones en Santiago de Chile son la Vicaria de la Pastoral Social y los Trabajadores y la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas, las que trabajan directamente con refugiados y buscan apoyar las necesidades más urgentes como la inclusión de dichos individuos en la sociedad chilena.

Por otro lado, es importante señalar que esta investigación es de carácter binacional, puesto que uno de los integrantes del equipo investigador realizó el trabajo de campo en Porto Alegre, Brasil. En este país existe una institución especial, creada por ley, de carácter interministerial denominada Comité Nacional para Refugiados, CONARE que cumple funciones de protección, asistencia e integración de la población refugiada. En términos de protección CONARE es responsable de velar por todo el proceso que comprende desde la solicitud de refugio hasta su aceptación o rechazo. El proceso de refugio está regulado por la Ley Federal N° 9.474

Dicha temática en los últimos años se ha acrecentado, pudiéndose establecer como una problemática social, dada la cantidad de extranjeros que llegan a vivir tanto a Santiago, de Chile, como a Porto Alegre Brasil; en busca de nuevas oportunidades, seguridad y principalmente paz. La falta de testimonios, estudios y documentos, y la constante desinformación de la ciudadanía respecto a la temática de refugio, provoca sesgo respecto a los extranjeros que residen hoy tanto en Santiago, de Chile; como en Porto Alegre, Brasil.

En esta investigación, se pretende conocer la percepción de los refugiados colombianos en torno a las políticas sociales de salud, vivienda, educación y

ámbito laboral, relativa a la temática de refugio de las ciudades de Santiago de Chile y Porto Alegre de Brasil.

Este trabajo se encuentra elaborado con sus respectivos capítulos los cuales tienen un orden lógico, según las estructuras que las investigaciones requieren para ser objeto de análisis y reflexiones, desde la perspectiva del Trabajo Social.

1.- Antecedentes del problema.

1.1.- Contexto social e histórico en que se desarrolla la problemática de Refugio

Los refugiados son individuos que se ven obligados a huir de sus países de origen, ya sea por conflictos armados, razones políticas, religiosas y otros motivos que inclusive puedan llegar a actos de violencia contra los mismos, rumbo a otros países en busca de protección. El tema comenzó a destacarse durante *“la posguerra internacional al establecerse un órgano subsidiario de la ONU para proteger a este grupo: la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). También se elaboró el principal instrumento de legislación internacional sobre refugiados: una Convención sobre el Estatuto de Los Refugiados de 1951”* (Bertino Moreira, 2007).

A partir de la reconstitución histórica de la problemática de refugio es posible señalar que *“la Segunda Guerra Mundial (1939-1945) es un hito importante en la historia sobre la cuestión de los refugiados, dado que más de 40 millones de personas se trasladaron de Europa durante la guerra. Frente a esta situación en el continente europeo, la movimientos de personas comenzaron a causar preocupación internacional, principalmente a los países aliados (EE.UU., URSS, Francia y el Reino Unido)”* (Bertino Moreira, 2007). La Convención Relativa al estatuto de los Refugiados, trajo la definición de refugiado, conocida como clásica y aplicable a cualquier persona:

(...) “que como resultado de acontecimientos ocurridos y debido a fundados temores de ser perseguidos por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país, o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tenía su residencia

habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él” (ACNUR, 2001).

El “14 de Diciembre de 1950 fue creado el Comité Consultivo para Refugiados, establecido por el Consejo Económico y Social (ECOSOC) de la ONU” (ACNUR, 2001). Este escogió para hacer parte del Comité Consultivo a quince países que habían recibido un gran contingente de refugiados generados por la Segunda Guerra Mundial y demostró interés para solucionar sus problemas. Poco después, en 1957, la Asamblea General de la ONU decidió crear “el Comité Ejecutivo de ACNUR, que fue establecido por ECOSOC en 1958, iniciando sus actividades en 1959” (ACNUR, 2001).

En el contexto Latinoamericano, “los años 1970 y 1980 estuvieron marcados por los regímenes dictatoriales en los países latinoamericanos, que fueron el escenario de un conflicto armado por razones políticas, provocando un movimiento de más de 2 millones de desplazados. En este contexto, en 1984, se redactó la Declaración de Cartagena, que trajo una definición ampliada de refugiado. A través de esta, se incluyen a las personas que salieron de sus países porque su vida, seguridad o libertad se veía amenazada como consecuencia de la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, violación masiva de derechos humanos u otras circunstancias que perturben gravemente el orden público” (Bertino Moreira, 2007).

Chile y Brasil son países de América Latina que reciben en su territorio a personas que están en situación de refugio, con el objetivo de darle la posibilidad de obtener una vida más segura que en su país de origen. En el artículo 14 de La Declaración Universal de Derechos Humanos señala que “en caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país” (Molpeceres, 2005).

1.2.- Colombia y Refugio. Contexto histórico.

Para entender el fenómeno de movilidad que han experimentado muchos ciudadanos colombianos, fue importante acercarse al proceso histórico que

origina esta movilización forzada y masiva de personas. En primer término, fue necesario remontarse al período que comprendió los años 1948 y 1958, época en que se dio origen al conflicto armado en Colombia, escenario de la actual guerra civil. Este período se caracterizó por las constantes luchas entre los partidos liberales y conservadores, fenómeno que es conocido como “La violencia”. Esta guerra dejó aproximadamente entre 200 a 300 mil personas muertas y más de dos millones de personas desplazadas, lo que provocó una creciente desigualdad socioeconómica que produjo que se desarrollara un movimiento izquierdista rural dedicado a luchar por los derechos de las personas oprimidas de Colombia. Como consecuencia de esto, en 1964 el gobierno lanza una campaña para dar término a este movimiento izquierdista, el cual más tarde se organizaría como “Las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia” – Ejército del Pueblo” (FARC-EP), siendo en la actualidad, el grupo con mayor cantidad de adherentes en la guerrilla colombiana.

La década de los sesenta se caracterizó por las constantes luchas en el campo, diálogos de paz, aparición y desaparición de grupos guerrilleros y el nacimiento de grupos paramilitares pro-gobierno. Dentro de la aparición de estos nuevos grupos guerrilleros encontramos el segundo más numeroso, “La Unión Camilista-Ejército de liberación nacional (UC-ELN), el cual se ha centrado en combatir a la industria petrolera colombiana, financiando sus actividades por medio del secuestro y la extorsión a las compañías petroleras” (Watchlist, 2004).

“Como consecuencia de estos enfrentamientos violentos surgen los grupos paramilitares, armados ilegales de extrema derecha, quienes se autodenominan como un grupo de autodefensa, pero que está directamente relacionado con el narcotráfico” (Watchlist, 2004). Estas autodefensas Unidad de Colombia (AUC), igual que la Unión Camilista, “se financia mayoritariamente por secuestros, extorsiones y ayudas de multinacionales que trabajan en las zonas de control. La AUC ha crecido en forma apresurada los últimos cuatro años, alcanzando un número entre 8 mil y 15 mil miembros” (Watchlist, 2004).

“En Colombia tanto la guerrilla como los paramilitares, las fuerzas armadas y la policía nacional, cometen actos de violencia y de abusos contra la población civil, los cuales incluyen a niños, niñas y adolescentes. Estos actos se consideran como un atropello al derecho internacional humanitario y a los derechos humanos, no obstante, en la mayoría de los casos estas acciones no reciben ningún tipo de penalización” (Yepes, 2008).

Colombia es considerado el segundo país en producir el mayor número de refugiados/as y desplazados internos. Esto es producto de los reiterados enfrentamientos armados entre diversos grupos en disputa y la falta de soluciones reales que han permanecido por más de medio siglo. Se calcula que aproximadamente existen 100.000 personas refugiadas o solicitantes de asilo y 3 millones de desplazadas internas, de las cuales más de la mitad son niños/as (Unesco, 2011).

1.3.- Conceptos orientadores de la investigación

Fue necesario definir y aclarar algunos conceptos que fueron usados a lo largo de la investigación y que tienen cierto grado de relación con el término de refugio. Esto responde a la necesidad de clarificar el uso y significado de los conceptos con el fin de evitar confusiones.

Es frecuente encontrar en el lenguaje común y en menor medida en el especializado, el uso de los conceptos de migrante y refugiado como sinónimos, sin embargo estos presentan diferencias que son sustanciales y aclaratorios de los mismos.

Según un informe elaborado por ACNUR, el cual señala que *“la Convención sobre los refugiados de 1951 describe a los refugiados como aquellas personas que se encuentren fuera de su país de nacionalidad o residencia habitual, y tengan fundados temores de ser perseguidas por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas. De conformidad con instrumentos legales distintos a la Convención de 1951, en ocasiones las personas que huyen de los conflictos o de la violencia generalizada son también consideradas como refugiadas”* (ACNUR,

La Protección de los Refugiados y el papel del ACNUR, 2007). Por otro lado esta institución define a los solicitantes de asilo como *“aquella persona que ha presentado una solicitud en la que afirma que él o ella es un/a refugiado/a, y se halla esperando a que esa solicitud sea aceptada o rechazada. El término no entraña presunción alguna; simplemente describe el hecho de que alguien ha interpuesto la solicitud. Algunos solicitantes de asilo serán considerados refugiados y otros no”*. (ACNUR, La Protección de los Refugiados y el papel del ACNUR, 2007). Un sentido diferente es el que posee el concepto de inmigrante. Este es, según ACNUR *“un término amplio que abarca a la mayoría de las personas que se desplazan de un país a otro por una variedad de razones y durante un largo período de tiempo (habitualmente como mínimo, un año, para no incluir a muchos visitantes temporales como turistas, personas en visita de negocios, etc.)”* (ACNUR, La Protección de los Refugiados y el papel del ACNUR, 2007). Otro concepto que a menudo genera confusión es el de inmigrante económico definido como *“aquella persona que abandona su país de origen por razones económicas más que por motivos relativos al refugio”* (ACNUR, La Protección de los Refugiados y el papel del ACNUR, 2007). Finalmente el concepto de desplazado interno, según ACNUR, es definido como *“aquella persona que ha sido forzada a salir de su hogar debido al conflicto, o la persecución (por motivos similares a los relativos al refugio); o debido a un desastre natural o a otra circunstancia inusual de ese tipo”* (ACNUR, La Protección de los Refugiados y el papel del ACNUR, 2007). Sin embargo, a diferencia de los refugiados, los desplazados internos permanecen en su propio país.

1.4.- Enfoque de Derecho

Considerando la problemática de nuestra investigación, creemos relevante y pertinente analizar los datos obtenidos a la luz del Enfoque de Derecho. Nos parece que este enfoque proporciona una perspectiva amplia para pensar la problemática definida y acentúa de manera más certera aspectos que tienen que ver con la igualdad, libertad, desarrollo psico-social y oportunidades de los individuos, insertos en una determinada sociedad. Además se cree que este enfoque comparte con nuestra problemática la idea de que los sujetos

son actores conscientes, capaces de modificar y resolver problemáticas en su propia realidad.

El tema de los derechos humanos, se ha expresado en la historia de la humanidad bajo distintas formas. Se trata de una problemática que es transversal a diferentes sociedades y culturas y en este sentido, su carácter de enfoque es una de las formas en que mejor se pudo observar y analizar la realidad que viven los refugiados. En un estudio del año 2003, la Trabajadora Social Sonia Solís plantea que “el respeto a los derechos de las personas, se ha ido evidenciando en valores y principios, en hechos jurídicos y legales, en políticas de estado y en el accionar de la sociedad civil según cada contexto histórico y social” (Solís Umaña, 2009). En el caso de la temática de los refugiados, se constató que muchos de estos aspectos se interrelacionan adquiriendo diferentes énfasis según los momentos históricos y las realidades locales.

Siguiendo a la autora, antes mencionada, se puede señalar que el enfoque de derecho, “tiene su comienzo en la búsqueda de la redefinición del desarrollo social en general y del desarrollo humano en particular y, por supuesto, en la redefinición de la esencia y formas de la política social” (Solís Umaña, 2009). En Brasil y Chile, se han ido desarrollando políticas públicas destinadas a abrir sus fronteras y recibir refugiados. En este sentido se puede señalar que “el esfuerzo orientado a articular una nueva ética con políticas públicas a nivel social, judicial y privadas, es lo que se ha denominado el enfoque de derechos humanos. Este procura construir un orden centrado en la creación de relaciones sociales basadas en el reconocimiento, respeto mutuo y en la transparencia, de modo que la satisfacción de las necesidades materiales y subjetivas de todas las personas y colectividades, sin excepción alguna constituya una obligación jurídica y social (...) buscando construir mecanismos jurídicos y políticos que transformen las instituciones, y consecuentemente la vida social y cotidiana de las personas con base en una nueva ética del desarrollo humano” (Güendel, 2002). Por lo tanto es importante destacar, para el caso de nuestra investigación, la estrecha relación que establecen los autores entre políticas públicas y enfoque de derecho, así como también resultan relevantes sus

visiones en torno a la idea del reconocimiento, respeto mutuo, satisfacción de necesidades y, lo que es más importante aun, la idea de que estos aspectos puedan ser asumidos por los Estados como un estatuto de obligación jurídica y social.

Por otro lado, “este enfoque está íntimamente relacionado con la búsqueda de reformas en las políticas sociales durante la última década del siglo XX, están orientadas principalmente a la superación del modelo burocrático de la política social. El Enfoque de Derechos, a diferencia de otros, (el de la selectividad estática y el de la gobernabilidad), reivindica el papel del Estado para garantizar el desarrollo humano y establece la política social como un derecho social, contempla el impulso de políticas institucionales tendientes a que las personas se apropien de sus derechos y participen de manera activa en su desarrollo social y controlen las acciones públicas en esa materia” (Solís Umaña, 2009). A la luz del Trabajo Social y de la temática presente en esta investigación, es importante destacar de este enfoque, la perspectiva crítica respecto a las políticas sociales y su posicionamiento respecto al rol activo que el Estado debe asumir en materia de reformas políticas así como también en la búsqueda del empoderamiento de los sujetos sociales.

Por otro lado, Solís identifica ciertas características que serían fundamentales para comprender el enfoque de derechos. Dichas características tienen que ver con:

- a) “Reconocer la ciudadanía como un derecho de todas las personas, independientemente de su sexo, nacionalidad, edad, etnia, condición social y opción sexual; y es deber del Estado proteger y garantizar el cumplimiento de este derecho.
- b) A partir de dicho principio se plantea como necesario revisar el marco jurídico actual sobre derechos de las personas y la construcción de un marco formal de regulación de las relaciones sociales que asegure el reconocimiento y respeto de sí y de los otros y que establezca e institucionalice mecanismos de control y seguimiento de los derechos.

- c) Reconocer que la estructura social está fundamentada en relaciones sociales basadas en el poder en sus distintas manifestaciones: económico, generacional, de género, étnicas, entre otros. Por tanto, al redefinir el marco de las relaciones entre las personas, se han de considerar las diferencias sociales y las económicas para buscar relaciones de respeto e igualdad.
- d) Enfatizar en la persona como sujeto integral (bio-psico-social), como un sujeto concreto y particular, cuyos derechos son universales, indivisibles e integrales.
- e) Es una perspectiva que recupera la diversidad social y reconoce la especificidad.
- f) Plantear la democracia como un derecho humano, asociada intrínsecamente, a la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio de gobernar, la participación ciudadana, la vigilancia y la exigibilidad de los derechos ciudadanos. Se refiere a una democracia participativa, con participación real y consciente de la ciudadanía en la propuesta y la toma de decisiones, sin sectores sociales excluidos y con mecanismos claros de control ciudadano.
- g) Suponer una institucionalidad centrada en el sujeto, más y mejores mecanismos de coordinación de los sistemas de acción social y de los sistemas político administrativos” (Solís Umaña, 2009).

El reconocimiento de la ciudadanía a todas las personas es uno de los principios fundamentales y orientadores de este enfoque. Por lo tanto, para el caso específico de esta investigación sobre refugiados y su percepción sobre las políticas sociales, este debiera ser un aspecto a considerar y observar. De igual manera, como nos indica Solís, debiésemos reparar en la revisión de los marcos jurídicos actuales así como en los mecanismos de participación social.

En este sentido Güendel (2002), destaca ocho condiciones mínimas para impulsar el enfoque de derecho. Dada su importancia para esta investigación, se considera pertinente mencionarlas a continuación.

- “Una cultura política que exprese, en todas las dimensiones de las relaciones sociales, el reconocimiento universal de los Derechos Humanos.
- La existencia de un marco legal e institucional que reconozca explícitamente todos los derechos políticos y sociales a todas las personas y que incorpore los mecanismos jurídicos que garanticen la protección, la exigibilidad y la vigilancia de los derechos.
- La promoción de un sujeto de derechos autoconsciente, por medio de políticas de promoción de derechos que tomen en consideración sus relaciones intersubjetivas en los diferentes espacios sociales.
- La formulación de políticas públicas dirigidas a proteger, promover y atender los derechos humanos, teniendo a la persona como centro fundamental.
- Una administración descentralizada de las políticas sociales y locales que garantice la planificación social y la participación ciudadana en la toma de decisiones.
- La existencia de espacios públicos de concertación en el Estado.
- La disponibilidad de mecanismos de representación política basados en la democracia participativa y la rendición de cuentas.
- La democratización del saber técnico, es decir, que predominen relaciones horizontales e igualitarias entre los distintos actores que participan en la definición de políticas sociales y en el proceso de toma de decisiones” (Güendel, 2002).

En suma, se trata de un enfoque de carácter innovador que coloca a los individuos en el centro de atención de las políticas sociales y por lo tanto, las hace partícipes y transforma de forma activa a éstas.

Políticas Públicas bajo el Enfoque de Derechos Humanos.

Considerando que uno de los tópicos centrales de nuestra investigación son las percepciones de los refugiados en torno a las políticas públicas, nos parece importante destacar la mirada de éstas bajo el enfoque de derechos.

Desde esta perspectiva Güendel,(2002) distingue tres tipos de políticas públicas bajo el enfoque de derechos humanos: 1) Políticas de atención y de Promoción de los Derechos Humanos, 2) Políticas de Protección de los Derechos Humanos y 3) Políticas de Vigilancia de los Derechos Humanos, cuyos principios fundamentales se sintetizan a continuación:

1.- Las Políticas de Atención y de Promoción de los Derechos Humanos. Estas políticas están centradas en la atención y promoción de los derechos sociales y económicos; buscando intervenir en lo cultural, material y en lo político. Para su ejecución y logro, Solís señala que se requiere contar con:

- “Los instrumentos legales que garanticen no sólo la reorganización institucional necesaria, sino que también otorguen poder a la ciudadanía para la exigibilidad y vigilancia del cumplimiento de los derechos.
- Una política de comunicación para la sensibilización y educación de la ciudadanía en derechos que forje opinión y movilice a favor de estos derechos.
- Una planificación social basada en conceptos claros y estratégicos, que integre la definición de políticas a nivel macro y meso, asigne recursos y establezca los mecanismos de control necesarios.
- La creación de sistemas locales de atención y promoción de derechos con capacidad de definir y ejecutar políticas locales, integrando a los distintos actores comunales e institucionales.
- Un análisis de la situación del cumplimiento de los derechos que permita no sólo identificar el proceso de cumplimiento y desempeño institucional, sino también establecer las políticas y medidas necesarias para superar los incumplimientos y logros” (Güendel, 2002).

2.- En segundo lugar Solís identifica a las Políticas de Protección de los Derechos Humanos, señalando que *“Entre las principales características de estas políticas, se cita que deben ser integrales e integradas, buscar y tener como objetivo la articulación de lo gubernamental y lo no gubernamental, deben ser políticas contraloras del cumplimiento de los derechos, preventivas*

y pedagógicas. Deben tener un carácter local y nacional a la vez; así como la protección y el reconocimiento de derechos debe ser de observancia universal y basarse en políticas universales, tomando en consideración también que es en lo local donde se expresan y ejercen los derechos concretamente” (Güendel, 2002). Esto es fundamental para una inclusión social, en materia de refugio, señalada posteriormente en esta investigación.

3.- Finalmente, el autor menciona a las Políticas de Vigilancia y de Exigibilidad de los derechos Humanos. Según Guendel existirían “dos perspectivas de la vigilancia y la exigibilidad: la activa, que se expresa en la participación y movilización social visible y, la pasiva que se manifiesta en una corriente de opinión que permea las estructuras de poder, de representación y participación política” (...) “La vigilancia y exigibilidad de los derechos conlleva realizar acciones que permitan identificar, promover, denunciar y estimular acciones descentralizadas y sostenibles en torno al cumplimiento de los derechos; las auditorías de derechos realizadas con metodología participativas, son un importante medio de control” (Güendel, 2002).

En síntesis, concordamos con la autora en la necesidad de establecer claramente una diferenciación entre estos tres tipos de políticas sociales bajo el enfoque de derechos, puesto que serán de gran utilidad al momento de revisar y analizar los discursos de los sujetos en relación a las políticas públicas, intentando captar la presencia o no de una perspectiva de atención y promoción, protección y/o vigilancia.

1.5.- Concepto de Inclusión

Como se observa y considerando la temática de refugio “la inclusión social de cualquier persona, colectivo o territorio pasaría pues, en primer lugar, por el acceso garantizado a la ciudadanía y a los derechos económicos, políticos y sociales correspondientes a la misma, así como las posibilidades de participación efectiva en la esfera política” (Subirats, Alfama, & Obradors, 2008). Además de esto “existen un sinnúmero de grupos y colectivos sociales que no tienen reconocidos sus derechos sociales o que, aun teniéndolos, los

recursos a los que éstos les permiten acceder resultan inadecuados a sus características u opciones personales” (Subirats, Alfama, & Obradors, 2008).

Por otro lado y haciendo relación a lo anterior, también se puede señalar que “la inclusión social de toda persona o grupo social pasaría por la conexión y solidez de las redes de reciprocidad social, ya sean éstas de carácter afectivo, familiar, vecinal, comunitario u de otro tipo. Las redes sociales y familiares son un elemento constituyente de las dinámicas de inclusión. Así, resulta importante señalar el hecho de que no sólo la falta de conexión con estas redes puede determinar en gran medida la inclusión social de una persona o colectivo, sino que también las características específicas y los sistemas de valores y de sentidos que éstas tengan son extremadamente relevantes. Aun así, la existencia de redes de solidaridad es un elemento clave en las estrategias que los grupos y las personas tienen a su alcance para paliar o dar solución a determinadas situaciones de carencia o de precariedad, y su inexistencia o su conflictividad puede agravar la situación y/o cronificarla” (Subirats, Alfama, & Obradors, 2008). Por ello es fundamental el rol que genera el Estado y fundamentalmente la sociedad, para una inclusión términos relativos al tema de refugio.

1.6.- Chile país de acogida

Durante la década de los noventa Chile se caracterizó por tener un explosivo aumento de migrantes, la problemática de los refugiados toma mayor relevancia en la década de los noventa, dado el acuerdo entre ACNUR y el Gobierno para dar acogida, protección jurídica y social a esta población. Es desde entonces que el gobierno chileno trabaja de manera comprometida con la causa para mejorar las condiciones de acogida y mantención de los refugiados en el país. Es así como “Chile ha sido elegido por ACNUR como país receptor de refugiados, a consecuencia de su estabilidad social, política y económica, y de su multiplicidad cultural” (Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, 2008).

A pesar de que Chile, en esa época no cuenta con un marco legal propio para respaldar a los refugiados/as que llegan a Chile en busca de asilo y

protección, en la década de los setenta el país ratifica una serie de acuerdos internacionales. Un ejemplo es que en 1972 se “ratificó el principal instrumento legal internacional sobre los derechos de los refugiados de la Convención de la ONU de 1951 sobre el estatuto de los refugiados y adhirió a su protocolo adicional de 1967” (ACNUR, La Protección de los Refugiados y el papel del ACNUR, 2007)

Cuando Chile comienza a ser parte de este acuerdo internacional, se compromete a ser un país que recibe a personas refugiados/as y debe cumplir con ciertos criterios y disposiciones generales y específicas que dicho acuerdo representa. Es así como el gobierno chileno debe asegurar que los refugiados/as puedan optar a tener condiciones de vida digna y de calidad, para que puedan desarrollarse como personas libres y con derechos como cualquier otro ciudadano. De esta manera ACNUR ratificó de manera pública que Chile es el primer país sudamericano en manejar un programa de reasentamiento que tiene como objetivo insertar de manera permanente a los refugiados/as que llegan a nuestro país.

Alrededor de 1.840 refugiados han sido reconocidos por el gobierno chileno desde el comienzo de los años noventa a los que se suman las personas que están en proceso de solicitud de asilo. Ellos provienen de 41 países de África, Asia, Europa y la mayoría, de América Latina, principalmente Colombia.

1.7.- Brasil país acogida

El caso brasilero presenta algunas diferencias en cuanto a la legislación interna y la manera que este país ha tenido para abordar la problemática de los refugiados.

Brasil firmó la Convención de 1951 después de un año de su elaboración y la ratificó en 1960. Según datos que nos proporciona la investigadora brasileña Julia Bertino (2007) en esa época Brasil contaba con una figura político administrativa denominada “reserva geográfica” (1952-1989). Esta consistía en una medida del gobierno brasilero que limitaba la estadía de ciudadanos provenientes de otros países a 90 días, período en el cual les era concedida

una visa temporal de turista mientras aguardaban ser reasentadas en un tercer país. Cabe aclarar que el fenómeno del reasentamiento constituye una realidad global que se circunscribe a la gran mayoría de los países que se ven enfrentados a abrir sus fronteras para acoger y recibir refugiados. Para el caso de esta investigación entenderemos el concepto de reasentamiento según la definición de ACNUR que indica que este fenómeno “consiste en la transferencia o reubicación de un refugiado del país donde buscó protección a un tercer país que ha aceptado admitirle. Esto, debido a que los refugiados no siempre son capaces de retornar en condiciones de seguridad a sus hogares o de permanecer en el país en el cual encontraron protección. Hay situaciones en que el reasentamiento a un tercer país es la única solución duradera segura y viable para los refugiados” (ACNUR, Fundacion Galileo. Acnur 2001-2012, 2001).

Por su parte ACNUR inicia su misión en Brasil en el año 1977. Bertino señala que “a comienzos de los años 80 es instalada una oficina de ACNUR en Río de Janeiro que tuvo como función el reasentamiento de cerca de 20.000 sudamericanos (argentinos, uruguayos, chilenos y paraguayos) en países de Europa, Estados Unidos, Canadá, Australia y Nueva Zelanda” (Bertino Moreira, 2007). Este importante número de personas provenientes de todo Latinoamérica movilizándose hacia Brasil en la época señalada tiene su explicación en los regímenes dictatoriales que afectaron a gran parte de los países de la región, razón por la cual se produjo un éxodo masivo de ciudadanos de las nacionalidades antes indicadas hacia Brasil. Cabe señalar que el hecho de que Brasil se constituyera como país de acogida temporal tuvo que ver con su participación activa de ayuda humanitaria durante la post-guerra. Esto le significó ser aceptado, a partir de 1957, como miembro original del Comité Ejecutivo de ACNUR y por ende, en los años que siguieron, presentaba las garantías suficientes para recibir ciudadanos de Latinoamérica para su posterior reasentamiento.

En 1977 Cáritas Arquidiócesis de Sao Paulo inició la atención de refugiados, especialmente de latinos hasta que ACNUR consiguiera un país de reasentamiento. En un segundo periodo, a partir de 1984, Brasil permite la estadía de refugiados en el país por un período ilimitado mientras esperan

reasentamiento en otros países. Y, en un tercer período, específicamente, el 19 de diciembre de 1989 Brasil retiró la reserva geográfica. De esta manera a partir de la fecha señalada, Brasil comienza a recibir refugiados de todos los continentes.

Según lo señalado por el autor, Brasil fue el primer país de la región en elaborar una ley específica sobre refugiados (Ley Federal n°9474/1997). Cabe destacar que pasaron 45 años desde la firma de la Convención de 1951 para que el tema de los refugiados fuese regulado internamente. La presión de la sociedad civil fue relevante para que el proyecto de ley fuese aprobado (Bertino Moreira, 2007).

La ley brasilera es considerada innovadora y avanzada sobre todo por la aplicación de la definición clásica y ampliada del concepto de refugio. Esta última, data de 1984 e indica que será reconocido como refugiado todo individuo que:

- I. Debido a fundados temores de persecución por motivos de raza, religión, nacionalidad, grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera de su país de nacionalidad y no pueda o no quiera acogerse a la protección de tal país;
 - II. No teniendo nacionalidad y estando fuera del país donde antes tuvo su residencia habitual, no pueda o no quiera regresar a él, en función de las circunstancias descritas en el inciso anterior;
 - III. Debido a la grave y generalizada violación de derechos humanos, es obligado a dejar su país de nacionalidad para buscar refugio en otro país
- (Brasil, 1997).

La ley N° 9.474 de 1997 crea también un organismo responsable por el tema de los refugiados, Comité Nacional para Refugio, CONARE, compuesto por representantes del Ministerio de Justicia, de Relaciones Exteriores, del Trabajo, de Salud, de Educación, de Deportes, del Departamento de la Policía Federal y Cáritas. CONARE depende del Ministerio de Justicia, organismo que lo preside.

Finalmente, según lo que nos indica Bertino, Brasil es el 12° país que más recibe refugiados en el mundo. Brasil es considerado por ACNUR como líder de la región en materia de refugiados por su capacidad de acogida y prevención de conflictos que puedan generar nuevos flujos de refugiados (Bertino Moreira, 2007).

1.8.- Chile y Brasil. Abordaje, Políticas y Acciones

Es importante señalar que en Chile, la problemática de los refugiados está a cargo del Ministerio del Interior y del Ministerio de Relaciones Exteriores en conjunto con Seguridad Pública.

El 08 de Abril del 2010 se promulgó la Ley n° 20.430 que establece disposiciones sobre Protección de Refugiados. Esta ley define el concepto de refugiados como:

1. Quienes, por fundados temores de ser perseguidos por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentren fuera del país de su nacionalidad y no puedan o no quieran acogerse a la protección de aquél debido a dichos temores.
2. Los que hayan huido de su país de nacionalidad o residencia habitual y cuya vida, seguridad o 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 en dicho país.
3. Quienes, careciendo de nacionalidad y por los motivos expuestos en los numerales anteriores, se encuentren fuera del país en que tenían su residencia habitual y no puedan o no quieran regresar a él.
4. Los que, si bien al momento de abandonar su país de nacionalidad o residencia habitual no poseían la condición de refugiado, satisfacen plenamente las condiciones de inclusión como consecuencia de acontecimientos ocurridos con posterioridad a su salida.

De acuerdo a esta definición, la ley establece parámetros para el ingreso de un refugiado, además plantea derechos y obligaciones que deben tener estos sujetos y se enmarcan a grandes rasgos en el goce de derechos, libertades y obligaciones, infiriendo que todos los refugiados deben acatar la Constitución Política de la República de Chile, sus leyes y reglamento.

De acuerdo al espíritu de la ley, el refugiado no podrá ser expulsado del país de acogida y devuelto a su país de origen puesto que la institución carecería de sentido. Sin embargo, la ley regula casos excepcionales de expulsión únicamente cuando el sujeto pueda haber infringido la ley nacional y se convierta en un riesgo para la seguridad pública. Cabe mencionar que esta situación está regulada en la Convención de 1951. Se menciona además que los solicitantes de refugio que no obtengan el estatuto, pueden solicitar un permiso de permanencia en el país, de acuerdo a las normas de extranjeros en Chile.

Por último, la ley “contempla el principio de no sanción por ingreso clandestino o residencia irregular. Sin embargo, para su procedencia es requisito la presentación ante la autoridad correspondiente, dentro de los 10 días siguientes a la infracción a la legislación de extranjería”. (Ley n° 20.430 sobre Protección de Refugiados)

“Los alcances y disposiciones de la presente ley y su reglamento fueron interpretados conforme al Derecho Internacional de los Derechos Humanos, la Convención de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados y su protocolo de 1967.” (Ley, 20.430). Las autoridades pertinentes han orientado a los refugiados entregando la información correspondiente sobre sus derechos y obligaciones, conforme a las normas generales. Es importante destacar que el jefe del Departamento de Extranjería y Migración tendrá bajo su mando una Secretaria Técnica, la cual asistirá la Comisión de Reconocimiento de la Condición de Refugiado.

En cuanto a políticas y acciones, Brasil posee una ley Federal (n° 9.474 de 1997) que presenta similitudes en la definición de la condición de refugio, su tratamiento y protección así como en el establecimiento de deberes que

estos sujetos deben cumplir una vez que ingresan a territorio nacional. Uno de los aspectos que llama la atención por distinguirse de la ley chilena dice relación con la extensión del estatuto de refugiado para todo el grupo familiar.

1.9.- Proceso de refugio, instituciones responsables y colaboradoras.

Para efectos de entender cómo opera el tema de los refugiados a nivel institucional en los países foco de esta investigación, expondremos aspectos que tienen que ver con los procedimientos administrativos que deben seguir los sujetos para conseguir el estatuto de refugio, las instituciones que forman parte de este proceso ya sean gubernamentales o no gubernamentales y las implicancias que tienen éstas para la acogida, el desarrollo y el acceso a servicios que tienen los refugiados en los países de destino.

1.9.1.- Instituciones responsables desde el Estado.

En primera instancia se debe dejar claro que en Chile y Brasil existen instituciones gubernamentales como no gubernamentales que tienen como objetivo primordial resguardar, proteger e integrar a la población refugiada, con la finalidad de mejorar su calidad de vida. Como ya ha sido señalado, ambos Estados han adherido en distintos momentos de su historia a acuerdos internacionales sobre protección de los refugiados, a su vez mantienen vínculos de cooperación y trabajo con la oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, ACNUR. Esta agencia tiene el mandato de dirigir y coordinar la acción internacional para la protección de los refugiados a nivel mundial. Su objetivo principal es salvaguardar los derechos y el bienestar de los refugiados, identificar soluciones duraderas para los refugiados, tales como la repatriación voluntaria en condiciones dignas y seguras, la integración en la sociedad de acogida o el reasentamiento en un tercer país.

1.9.2.- Chile

La institución de gobierno responsables por el tema de los refugiados es el Ministerio del Interior, a través del Departamento de Extranjería y

Migraciones. Este organismo trabaja con la visión y misión de lograr garantizar el cumplimiento de la legislación de extranjería vigente en el país, relativa al ingreso, egreso, residencia definitiva o temporal, expulsión y regulación de los ciudadanos extranjeros que permanecen en el territorio nacional, en el marco de la Política Nacional Migratoria del Gobierno de Chile.

A su vez este organismo cumple como rol y objetivo central, liderar el desarrollo de una Política Nacional de Migraciones y Refugio, que permita enfrentar los desafíos y oportunidades que las migraciones generan en el país.

Desde este punto de vista al Departamento de Extranjería y Migración le concierne lo siguiente:

- ❖ Analizar las solicitudes de residencia temporal, permanente, refugio y nacionalización.
- ❖ Promover acciones de acogida que incentiven la integración de los inmigrantes.
- ❖ Promover la modernización institucional, legislativa y de gestión migratoria en Chile.
- ❖ Desarrollar e implementar el Instructivo Presidencial de Política Migratoria.

Para hacer efectiva la condición de refugiado, es necesario que al ingresar a territorio nacional, los extranjeros manifiesten ante la autoridad controladora de frontera la intención de formalizar una solicitud de reconocimiento de la condición de refugiado. 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. Posterior a esto el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través del Departamento de Extranjería y Migración, dará cumplimiento a la legislación.

1.9.3.- Brasil

Existe una institución especial, creada por ley, de carácter interministerial denominada CONARE que cumple funciones de protección, asistencia e integración. En términos de protección CONARE es responsable de velar por todo el proceso que comprende desde la solicitud de refugio hasta su aceptación o rechazo. El proceso de refugio está regulado por la Ley Federal N° 9.474 y consta de las siguientes fases:

- 1.- Solicitud de refugio
- 2.- Instrucción del proceso
- 3.- Decisión de CONARE
- 4.- Apelación por parte del refugiado en caso de negación de refugio.

La primera fase se inicia cuando la persona ingresa a territorio nacional y se presenta ante las autoridades competentes (Policía Federal) y manifiesta su intención de solicitar refugio. La autoridad lo notifica para prestar declaraciones e informa a ACNUR de la existencia de una solicitud de refugio. El extranjero debe llenar un formulario con sus datos personales donde declara las razones que lo motivaron a salir de su país de origen, pudiendo contar con un intérprete en el caso de que sea necesario. Posteriormente, el individuo debe llenar una solicitud de refugio con los datos antes mencionados y además debe presentar pruebas y narrar los hechos acontecidos. Generalmente, para llenar este documento, el individuo cuenta con el apoyo de Cáritas y su equipo de profesionales. Cabe señalar que Cáritas es un organismo internacional, ligado a la iglesia católica, que al menos, en el caso de Brasil, cumple un rol muy importante en la acogida, asistencia y orientación de los solicitantes de refugio. Una vez hecha esta solicitud, el solicitante y su familia son autorizados a residir en territorio nacional hasta la determinación que tome CONARE y reciben un documento temporal que los habilita para trabajar. Durante esta fase es realizada una entrevista por parte de los abogados que trabajan para Cáritas. En esta entrevista los abogados buscan averiguar si corresponde la solicitud de refugio, luego éstos deben elaborar un informe jurídico que de cuenta de la

información obtenida durante la entrevista. Este informe contiene una conclusión sobre la aprobación o negación de la solicitud de refugio.

Luego de este procedimiento se inicia la fase de instrucción del proceso, donde interviene CONARE, realizando nuevas entrevistas y corroborando, a través de investigaciones la información recogida previamente. Una vez realizada esta instrucción CONARE envía un informe al Secretario del Comité para que la solicitud sea incluida en la próxima reunión. A esta reunión es invitado a participar ACNUR quien puede dar su opinión, pero no tiene derecho a voto. En esta reunión se discuten los temas centrales de la solicitud y se delibera respecto de la aceptación o rechazo de la misma. En caso de haber empate, el voto decisivo lo tiene el representante del Ministerio de Justicia, esta información es remitida a la Policía Federal. Si la decisión es positiva el solicitante es inscrito en la Policía Federal, quien le asigna un documento de identidad permanente, documento de trabajo permanente y un documento de viaje. En el caso de que la decisión de CONARE sea negativa, el solicitante puede apelar dentro de un plazo de 15 días a contar de la resolución. La decisión final la tiene el Ministerio de Justicia y tiene carácter de irrevocable. En caso de mantenerse esta decisión negativa el solicitante puede permanecer en el país siempre que su vida esté en riesgo, de lo contrario será deportado a su país de origen.

Se destaca que dentro de este proceso formal y protocolizado intervienen otras instituciones de la sociedad civil como se observó en la ciudad de Porto Alegre, donde la iglesia católica actúa de intermediaria y facilita el proceso entre CONARE y los solicitantes de refugio. Según datos proporcionados por personal vinculado a la iglesia católica en Brasil del 100% de las solicitudes de refugio el 70% son rechazadas y el 30% son aprobados. Esta cifra es significativa si se compara con el porcentaje de aprobación de refugio en Argentina que corresponde al 17%, y al de España que sólo llega al 1% (Caritas Brasil, 2010).

En términos de asistencia CONARE garantiza derechos referentes a salud, alimentación y vivienda. El primero tiene que ver con la atención en hospitales públicos garantizada, por la Constitución Federal, a todos los

extranjeros que se encuentren en Brasil. También, en el ámbito de la salud, CONARE destina un presupuesto anual concedido por el gobierno para un programa de salud mental para solicitantes de refugio. En el ámbito de la vivienda, los municipios ofrecen albergues públicos de primera acogida para los solicitantes de refugio.

1.9.4.- Instituciones colaboradoras.

Las instituciones no gubernamentales o también llamadas de la Sociedad Civil como se observó en el trabajo en terreno, tanto en Santiago de Chile y Porto Alegre, Brasil, presentan distintos grados de participación en el trabajo de apoyo, acogida, asistencia y orientación a los refugiados.

1.9.5.- En Chile

La Vicaría Pastoral Social y de los Trabajadores (VPST) es una organización no gubernamental, ligada a la Iglesia Católica, posee redes con programas del gobierno y es la entidad encargada de generar las instancias de apoyo a los refugiados.

La VPST comenzó a constituirse en un referente social durante el periodo de la dictadura militar. Este hecho histórico determinado por el contexto, da pie para que la institución comience a trabajar de ahí en adelante en la protección y apoyo de los chilenos que se encontraban en una situación económica, política y personal compleja.

Con el retorno a la democracia en Chile el año 1990, la VPST va reformulando su quehacer institucional, enfocándose en los barrios y poblaciones más humildes del país. Esto constituyó un nuevo enfoque de intervención de la labor pastoral, lo que se justifica en la nueva configuración del mundo del trabajo. Es decir, la institución trata de velar por la dignidad y los derechos laborales de las personas pertenecientes a los sectores más vulnerados de Chile. “Desde sus inicios la VPST se ha centrado en potenciar y asesorar la acción sindical, buscando espacios de diálogo y reflexión entre trabajadores y empresarios, proporcionando actividades formativas que

promuevan una pastoral integral del mundo laboral” (Diagnóstico institucional, 2010).

En el año 1997 la VPST comienza a hacerse cargo de un nuevo fenómeno social como el de la inmigración forzada (refugiados). Si bien, la Vicaria como institución en términos generales, mantiene su trabajo en relación a promover una cultura solidaria de respeto y protección hacia los sectores vulnerados, se incluye al proyecto pastoral un Área de Refugio que trata este fenómeno social, a través de asistencia jurídica, laboral, psicológica e integral.

En relación a esto, se debe dejar claro que la misión de la VPST es “promover los valores del evangelio asociados a una cultura solidaria y de respeto a los derechos humanos, impulsando el encuentro con Jesucristo vivo en todos los miembros de la iglesia y en la sociedad, comprometiéndonos permanentemente con los más pobres y desamparados, colaborando en la construcción de una sociedad más justa, solidaria, fraterna y misericordiosa” (Diagnóstico Institucional, 2010). Junto con esto, el Área de Refugio se plantea como misión “acompañar y promover a los solicitantes de asilo y refugiados, en el desarrollo de sus proyectos de vida y el acceso a las políticas públicas, favoreciendo el ejercicio responsable de sus derechos, comprometidos con la misión pastoral de la iglesia católica” (Diagnóstico Institucional Op.cit). Es necesario especificar también que la misión que se plantea el Área de Refugio, se hace en el marco del Programa de Integración Local que tiene como principal objetivo promover la integración social de los solicitantes de refugio y refugiados.

Otra de las instituciones u organización, colaboradoras es la Fundación de Ayuda de las Iglesias Cristianas (FASIC), es una fundación de carácter ecuménico, comprometido con la defensa y promoción cotidiana de los derechos humanos e inspirada en la perspectiva cristiana de liberación y dignidad de las personas. Sus objetivos son contribuir a la búsqueda de la verdad, educar, promover y defender los derechos humanos. Así mismo, FASIC fomenta la protección de los derechos de los migrantes en calidad de solicitantes de refugio y refugiados en Chile, ayudándoles a integrarse a la

sociedad y aportándoles herramientas básicas de subsistencia. Esta Fundación posee un Programa de Fortalecimiento de los Mecanismos de Protección de los Derechos de Solicitantes de Refugio y Refugiados en Chile, el cual tiene el apoyo de la Comunidad Económica Europea, y se co- ejecuta con la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cuyo programa además se inserta en el Diplomado en Migración, Refugio y Derechos Humanos. Este Programa se comienza a ejecutar en diciembre de 2011 tanto en la Región Metropolitana (Santiago) como en la Región de Arica y Parinacota (Arica).

Los objetivos que contempla este Programa son:

- ❖ Promoción de la tolerancia y no discriminación en la población de acogida, mediante acciones de sensibilización que resalten la importancia de la protección a la población refugiada y solicitante de refugio.
- ❖ Fomentar en la sociedad civil instancias de capacitación y formación en temas asociados a la promoción y defensa de los derechos de la población refugiada y solicitante de refugio.
- ❖ Edición y difusión de un documento de monitoreo y propuestas basado en el estudio y aplicación de la Ley 20.430 que establece disposiciones sobre protección de refugiados.
- ❖ Por último sus actividades están enfocadas a orientar a la población refugiada; capacitar en materias de refugio y sensibilizar a funcionarios públicos; trabajadores de ONGs y organizaciones de la sociedad civil.

1.9.6.- En Brasil.

Las instituciones de la Sociedad Civil, especialmente las ligadas a la iglesia católica, asumen una labor preponderante en dos ámbitos, tanto en el trabajo directo con solicitantes de refugio, como refugiados. Esta labor consiste en el recibimiento y acogida inicial de estos sujetos, además de proporcionarles ayuda económica, orientación laboral y soporte psicológico. Por otro lado, es importante destacar que la labor de la iglesia católica es también una labor de búsqueda de conocimiento procurando comprender en

su integridad al fenómeno del refugio, ejemplo de esto, es la iniciativa liderada por la Iglesia de la Pompeya en Porto Alegre; en la organización del Primer Seminario de Movilidad Humana en Brasil y en el Estado de Río Grande do Sul (Octubre, 2012). Este contó con la participación de instituciones de la sociedad civil y destacadas universidades del contexto local.

Siguiendo con la línea de las instituciones colaboradoras y ligadas a la sociedad civil, se destaca el trabajo de Cáritas como Centro de Acogida para Refugiados, la que ayuda a los solicitantes de refugio desde que llegan al país, hasta que ya son reconocidos con el estatuto de refugiados. Cáritas al funcionar como centro de acogida de refugiados, actúa como empleado de ACNUR en Brasil, a quien le cabe supervisar y fiscalizar el trabajo de ésta. Esta institución es parte de la red de Cáritas internacional que actúa en la defensa de los derechos humanos y del desarrollo sustentable solidario en la perspectiva de políticas públicas con una mística ecuménica y liberadora, sus agentes trabajan junto a los excluidos, muchas veces en alianza con otras instituciones y movimientos sociales.

En Brasil existe un convenio celebrado entre ACNUR y Cáritas Brasil, estipulando obligaciones que deben ser cumplidas por ambos, como por ejemplo; Cáritas debe enviar un informe anual para ACNUR, con el fin de poder costear los diversos gastos que son realizados. A partir de esto se desprende que la instancia que financia el trabajo con solicitantes de refugio y refugiados en Brasil es ACNUR, quien ejecuta diversos programas de asistencia en coordinación con el Estado. Es Cáritas además quien puede contar con el apoyo de otras instituciones con las cuales celebra convenios. Esto fue posible de observar en Porto Alegre donde existe una red de trabajo y de apoyo a los refugiados, conformada por Cáritas Brasil, la Iglesia de la Pompeya y la Asociación Padre Antonio Vieira (APAV).

La Iglesia de la Pompeya es una institución religiosa de la orden italiana de los Scalabrinianos con más de 50 años de presencia y trabajo con refugiados y migrantes en Brasil. La APAV es una institución no gubernamental que realiza un trabajo sistemático en la promoción de los

derechos de los refugiados, trabaja en alianza con Cáritas Brasil y la Iglesia de la Pompeya por medio de proyectos destinados a la población de refugiados en la ciudad de Porto Alegre. En coordinación identifican las prioridades y necesidades de apoyo de la población de refugiados en la ciudad y de acuerdo a lo que se pudo observar en terreno colaboran con alimentación, abrigo, medicamentos, materiales para la escuela de los niños, pasajes, entre otros beneficios, estas instituciones cuentan con programas de capacitación y habilitación laboral. Durante el período de trabajo de campo, se registró la realización de un curso de capacitación en costura dirigido a mujeres migrantes, solicitantes de refugio y refugiadas, también se observó la realización de talleres de apoyo psicológico dirigidos a los hijos de refugiados.

2.- Planteamiento del problema de investigación.

Dentro de Latinoamérica uno de los principales países que enfrenta el éxodo masivo de sus habitantes es Colombia. Por esta razón un número no menor de ciudadanos colombianos se ven obligados a huir a otros países debido a la serie de conflictos armados que ya hace más de 50 años afectan a este territorio y que en la actualidad lo ha llevado a ser uno de los países con mayores problemas bélicos, exponiendo la vida e integridad física y psicológica de sus ciudadanos en constante peligro, cuya violencia afecta a la sociedad civil y a sus derechos más elementales.

Como futuros trabajadores sociales no estamos ajenos a esta problemática. En este sentido nos hemos propuesto indagar y conocer la percepción que tienen los refugiados colombianos respecto de las políticas sociales e inclusión en Santiago, Chile y Porto Alegre, Brasil.

En el caso chileno, esta temática está presente institucionalmente desde el año 1972, cuando Chile ratifica el Acuerdo Internacional sobre el Estatuto de Refugiados, situación que genera la proliferación de prácticas a favor de esta temática, cuestión que se torna interesante de investigar por ser un fenómeno emergente que aflora en un contexto mundial de globalización y porque provoca que el refugio, según UNICEF “genere una serie de rupturas

sociales, políticas y culturales que conllevan una tendencia a la fragmentación social” (UNICEF, 2000). También para el Trabajo Social, es importante aportar al conocimiento en relación a la percepción que poseen los refugiados colombianos, con respecto a las políticas sociales, con la finalidad de que la disciplina profundice en la temática de refugio y de esta forma elabore un método de intervención apropiado para esta población.

Por otro lado Brasil, se insertó en este contexto internacional ayudando a gran cantidad de refugiados, su actuación más destacada se hizo evidente luego de su redemocratización política. En 1997, fue elaborada una legislación nacional sobre refugiados que trajo una definición de refugiado considerada avanzada, creó el Comité Nacional para Refugiados (CONARE), así como estableció el reasentamiento como solución duradera para los refugiados. Actualmente, Brasil es el país que acoge la mayor cantidad de refugiados en América del Sur y posee programas de asentamiento (Brasil, 2010).

2.1.- Estadísticas de la temática de refugio.

En el caso específico de Chile, el país goza del apoyo del ACNUR y la VPST que tiene como tarea brindar ayuda y asistencia social a las personas refugiadas y solicitantes de asilo que hasta el año 2011 se estimaban en 1.831 personas con calidad de refugio, de los cuales 1.245 pertenecen a la población colombiana¹, viéndose representados con un 68% de la totalidad de refugiados.

Respecto de la realidad de Brasil, “hoy, según la estadística 4.131 refugiados de 72 nacionalidades viven en Brasil, de los cuales 3.745 son “espontáneos”, que llegan al país por sí solos, frecuentemente a través de redes sociales, y 386 reasentados, oriundos de otros países de primer asilo, por los programas de reasentamiento, coordinados por CONARE con el apoyo de ACNUR y otras organizaciones de la sociedad civil. El mayor grupo de acogidos es angoleños (1.687); seguido de ellos aparecen los colombianos (551) y

¹ Fuente: Vicaría Pastoral Social de los Trabajadores.

congoleses (356)” (Caritas Brasil, 2010). De acuerdo a las cifras anteriores, un 13% corresponde a refugiados de nacionalidad colombiana.

Considerando estos datos estadísticos, es que surgió el interés de esta investigación que busca conocer la percepción de los refugiados sobre las políticas sociales en Santiago, Chile y Porto Alegre, Brasil e indagar en los procesos de inclusión en éstas. Es de suma importancia ahondar y profundizar en estas percepciones, para conocer en profundidad el quehacer diario de este grupo determinado en ambas sociedades.

Antes de iniciar la investigación, cuando ésta se encontraba en la fase de elaboración del proyecto, se contaba con información fragmentada respecto de la experiencia de los refugiados en los países de acogida. De acuerdo a la revisión bibliográfica preliminar y a la experiencia de algunos integrantes del grupo de investigadores en el trabajo con refugiados, fuimos constatando que la situación de los refugiados era un tema complejo y que existían ciertas dificultades de inclusión en los países de acogida y que de alguna manera éstos no estaban del todo preparados para recibir y brindar protección a los sujetos que buscaban asilo o refugio. Este conjunto de supuestos nos motivó a definir como problema de conocimiento la percepción de los refugiados sobre las políticas sociales. Dicho de otro modo, esas nociones preliminares sobre la temática de refugio incentivaron a problematizar esto último porque no existe conocimiento de esto.

3.- Justificación.

En la presente investigación se pretendió estudiar la temática de refugio en Chile, no obstante uno de los integrantes del grupo consiguió una beca de intercambio en la Universidad Federal de Santa Catarina, (UFSC), localizada en la ciudad de Florianópolis, Brasil. Por esta razón se investigó la temática de refugio en Brasil, para conocer la posibilidad de ampliar el foco de investigación e incorporar a Brasil como parte de esta investigación.

A partir de la información contenida de la realidad de Brasil se constató que existe La Convención sobre el Estatuto de Refugiados de 1951, que ambos

países ratifican, se decidió en conjunto con el profesor guía, realizar una investigación de carácter binacional que permitiera conocer y analizar ambas realidades.

El Trabajo Social como disciplina de las ciencias sociales, se enfoca en las experiencias y en la relación con el otro. En este sentido esta investigación cobró relevancia y se justificó porque se trató de un estudio de carácter cualitativo y exploratorio centrado en la percepción del sujeto que vive el problema de adaptación e inclusión en un país diferente al de origen. Por otra parte, esta investigación se podría convertir en un aporte, ya que permitiría, conocer la realidad de los refugiados en países como Chile y Brasil que son contextos social y culturalmente distintos.

Para esta investigación el problema de los refugiados desde el trabajo social es un problema complejo que se sitúa en una sociedad local; lo que provoca profundas desigualdades socioeconómicas y culturales que tienen como efecto, escenarios fragmentados y sujetos fragilizados.

Un estudio de estas características se justifica porque puede constituir un aporte desde el conocimiento que genera el trabajo social en el campo de los refugiados y las políticas sociales para generar nuevas formas de intervención que aluden directamente a la temática de refugio.

El rol del Trabajo Social es relevante 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. A su vez el Trabajo Social debe cumplir una función activa y facilitadora de instancias para la realización de investigaciones que aporten al desarrollo del conocimiento, de las nuevas problemáticas emergentes que se han visto en constante aumento, como es el caso del refugio, para así poder enfrentarlas y plantearlas en la sociedad.

Cabe mencionar que el Trabajo Social no debe quedar al margen de las realidades que se visualizan en el país, en este caso en particular la

población refugiada, puesto que son sujetos sociales, los cuales requieren de una atención brindada 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 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 útiles e imprescindibles”*. (Santos, 1991). Por lo señalado anteriormente, esta investigación podría aportar al desarrollo del Trabajo Social, ya que se consideró rescatar las percepciones de la población refugiada en su proceso de asilo.

4.- Pregunta de investigación.

¿Cuál es la percepción de los refugiados colombianos en torno a las políticas sociales de salud, vivienda, educación y ámbito laboral, relativas a la temática de refugio de las ciudades de Santiago de Chile y Porto Alegre de Brasil?

5.- Objetivos.

5.1- Objetivo General

Conocer la percepción que tienen los refugiados colombianos en torno a las políticas sociales de Salud, vivienda, educación, ámbito laboral, relativas a la temática de refugio de las ciudades de Santiago de Chile y Porto Alegre de Brasil.

5.2.- Objetivos específicos

- Identificar y describir las instituciones tanto del ámbito privado como público que trabajan con la población de refugiados colombianos en las ciudades de Santiago Chile y Porto Alegre Brasil
- Conocer el discurso de los refugiados colombianos respecto al proceso de inclusión en las políticas sociales enfocadas a salud, vivienda, educación y ámbito laboral, a las cuales ellos tienen acceso en las ciudades de Santiago Chile y Porto Alegre Brasil.
- Analizar e Interpretar los discursos de los refugiados colombianos en torno al proceso de inclusión en las políticas sociales enfocadas a salud, vivienda, educación, ámbito laboral, a las que ellos acceden en las ciudades de Santiago, Chile y Porto Alegre, Brasil.

6.- Marco Metodológico.

6.1.- Paradigma

Con base en la pregunta de investigación y objetivos planteados, se trabajó con el paradigma interpretativo, ya que *“equivale a un intento de comprensión global. Por muy limitado o reducido que sea el contenido del tema que aborda, este es entendido siempre en su totalidad, nunca como un fenómeno aislado, disecado o fragmentado. Esta condición es la que ha llevado a enfatizar dos características de este método: la primera la que obliga a una visión holística y global del fenómeno a estudiar. Cada objeto de investigación debe ser entendido como un texto en un contexto, debiendo ser ambos abordados en su totalidad. La segunda, la que impulsa a esta investigación a no perder contacto con la realidad inmediata”* (Olabuénaga Ruiz, 2003). La proximidad del investigador con los sujetos de estudio es un requisito indispensable.

“Un estudio cualitativo puede definirse como un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones” (Sampieri, 2006), también plantea que intenta encontrar el sentido a los fenómenos en términos de los significados.

En la tradición interpretativa se sustituyen los ideales, teorías de explicación, predicción y control de la comprensión, significado y acción. Su finalidad es profundizar nuestro conocimiento y comprensión de por qué la vida social se percibe y experimenta tal y como ocurre. Este paradigma permite incorporar al sujeto y a los actores frente a lo que está instituido.

Según Lincoln y Guba (1985, pag. 36-38), citado por González Monteagudo (2000/01), el paradigma interpretativo se caracteriza por *“La naturaleza de la realidad. Frente al concepto positivista de la realidad como algo simple y fragmentable, el concepto de que las realidades son múltiples, holísticas y construidas. Esto implica la renuncia al ideal positivista de la predicción y del control. El objetivo de la investigación pasaría a ser la comprensión de los fenómenos”* (Monteagudo, 2000).

Considerando que el problema de investigación apunta a comprender la realidad particular que viven los sujetos refugiados, se entiende que el uso del paradigma interpretativo se justifica plenamente, debido a que el motor de la investigación buscó captar la heterogeneidad que pudo presentar la realidad vivida por los refugiados en los países de Chile y Brasil. Se asume también bajo este paradigma que los investigadores de las ciencias sociales no son sujetos neutros y que su presencia en los contextos de vida a investigar tiene una influencia. En este sentido la investigación que se propuso, no aspiró a la búsqueda de leyes generales, universales y verdades absolutas que explicaran los modos de ser y de actuar de los refugiados, sino que por el contrario, se propuso alcanzar un cuerpo de conocimientos globales y profundizados a partir de las experiencias concretas de los actores foco de esta investigación. Lo anterior no niega la posibilidad de búsqueda de una “objetividad”, sino que comprende que el mundo que habitamos es al final mucho más inestable de lo que se quisiera y de lo que las ciencias sociales son capaces de comprender, “habitamos un mundo de mayorías temporales, consensos permanentes, pero en procesos de cambio y verdades parciales. Pluralidades en movimiento de mundos diferentes con mensajes divergentes y contradictorios” (Almeida, 2003)

6.2.- Enfoque.

El presente estudio se sustentó bajo el paradigma interpretativo y el enfoque fenomenológico, ya que fue de vital importancia conocer, comprender y analizar el significado que los individuos le otorgaron a su condición de refugiados y la visión e importancia que le atribuyeron a las políticas sociales enfocadas en temas relevantes como salud, vivienda, educación y ámbito laboral, debido a que estos son fundamentales para el desarrollo integral de los seres humanos, *“El significado es algo creado por el hombre y que reside en las relaciones de los hombres, por eso la conducta social no puede explicarse sino a través de la interpretación que los sujetos hacen de la situación en sus respectivas interacciones”* (Perez, 1998).

En este sentido el enfoque fenomenológico constituyó una perspectiva orientadora para esta investigación, dado que se relaciona con las

experiencias, significados, emociones y situaciones que son percibidas, aprendidas, concebidas o vividas por los propios sujetos involucrados. *“La orientación fenomenológica común a la mayor parte de las opciones de investigación cualitativa, propone como alternativa para el análisis, las categorías de sujeto, subjetividad y significación, cuya mutua filiación se irá a encontrar en los conceptos de interioridad y vivencia. Desde el punto de vista del conocimiento, lo que interesará desarrollar es aquello que en las percepciones, sentimientos y acciones de los actores sociales aparece como pertinente y significativo”* (Sandoval Casilimas, 2002)

Según (Ponce de León & Paiva, 1995) *“esta corriente de pensamiento se sitúa con características autónomas en el interior de un replanteamiento de las concepciones filosóficas positivistas que tuvo lugar en el seno de la cultura alemana durante las dos últimas décadas del siglo pasado. Se plantea como una ciencia de esencias y no de hechos, estas esencias se convierten en objeto de estudio, cuando desprovistos de nociones preconcebidas se es capaz de saber ver y lograr intuir aquello universal, por lo cual, un hecho es de una manera y no de otra. En esta perspectiva, se ha planteado que la fenomenología es un volver a las cosas mismas, contraponiéndose a todo idealismo apriorista, caracterizándose por su tendencia hacia lo concreto, en una preocupación por construir una filosofía que adhiera lo más posible a “datos inmediatos” e innegables, sobre los cuales elevar, posteriormente, teorías”* (Pág. 69).

La fenomenología para este estudio implicó una abstracción completa de lo que estaba dado en la realidad. Esta investigación se direccionó con ese objetivo, dado que los refugiados en Chile y Brasil, poseen contextos culturalmente distintos por lo que este enfoque proporcionó una connotación más específica y particular de lo que se quiere saber. En este sentido no bastó con aquella información estadística oficial que se tenía de la realidad de los refugiados, para ello fue necesario generar acercamiento directo a la realidad de los sujetos. *“Su análisis correcto permitirá luego elaborar sobre esta descripción una interpretación de su sentido, lo cual constituye la única objetividad verdadera. En todo fenómeno humano se presenta una significación, aun cuando es posible que no podamos acceder a ella de forma*

inmediata. A diferencia del objetivismo que plantea la deseabilidad de una captación “puramente exterior”, la fenomenología plantea una recuperación de los datos significativos que traten de expresar la unidad de significación latente” (Ponce de León & Paiva, 1995).

En suma, la fenomenología, “en su descripción de los fenómenos deja de lado deliberadamente las ideas que la ciencia tiene de las cosas, las proposiciones que sustenta el sentido común, las experiencias psicológicas, etc. Ubicándose con anterioridad a toda creencia y a todo juicio, explora y explica los fenómenos que se encuentran en la “consciencia intencional” (Ponce de León & Paiva, 1995).

Con respecto al tipo de estudio, este fue descriptivo y exploratorio, descriptivo porque permitió dar cuenta de fenómenos, situaciones, contextos y eventos en los cuales los refugiados y sus familias se mueven, detallando cómo son y se manifiestan las realidades particulares de los sujetos de estudio, dado que el interés de esta investigación fue conocer y comprender el contexto de vida, desde su propia visión y a través de sus propios discursos. Así mismo se definió como exploratorio, puesto que investigaciones en este ámbito son aún insuficientes y se requiere en este sentido “*familiarizarse con el fenómeno relativamente desconocido, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos y variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras o sugerir afirmaciones y postulados*” (Sampieri, 2006).

6.3.- Método.

El estudio de caso se inserta en una tradición de investigación a la que usualmente se califica como cualitativa, debido a la complejidad del tema de investigación y la profundidad de comprensión que esto conlleva; esta investigación se sustentó bajo el estudio de caso como método de trabajo, puesto que es un método acertado y apropiado para la investigación, ya que busca conocer la percepción de los refugiados colombianos en Chile y Brasil, de acuerdo a la inclusión que tienen en las políticas sociales “*El caso supone*

un ejemplo particular, como unidad individual, ya sea un individuo, una organización, un programa, un fenómeno o acontecimiento, etc.; debe estar delimitado en un contexto temporal y geográfico, con integridad fenomenológica, en donde se muestra la estabilidad interna y situado en un marco teórico determinado” (Perez, Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes II, 2007).

El estudio de caso no es una elección metodológica, sino la elección de un objeto a estudiar. Según R.E. Stake, citado por (Serrano Blasco, 1995), “nosotros elegimos estudiar un caso y podemos estudiarlo de muchos modos. Así pues, lo que verdaderamente define el estudio de caso no es su naturaleza metodológica sino su profundo interés por los casos individuales”. (p.203). El estudio de los sujetos con estado de refugio constituye un ejemplo de la afirmación antes mencionada, lo que interesó es la particularidad y especificidad de cada una de sus vivencias y relatos respecto de sus experiencias, dicho de otro modo la metodología orientó pero no estructuró el acercamiento a la realidad de los sujetos.

El estudio de caso se utilizó de la siguiente forma:

- *“Exige un <<examen holístico intensivo y sistemático>>, requiere de un exhaustivo estudio y análisis para llegar a una comprensión global y profunda.*
- *Necesita de la <<obtención de información>>, desde múltiples perspectivas, la comprensión del caso será más precisa en la medida que las perspectivas de análisis sean diversas.*
- *Implica la <<consideración del contexto>>, resulta imprescindible considerar las variables que definen la situación.*
- *Precisa de un <<carácter activo>>, donde la concepción dinámica desde el análisis de las interacciones que se producen en una situación determinada cobra especial relevancia.*
- *Se constituye en estrategia encaminada a la <<toma de decisiones>>, la potencialidad de esta metodología radica en su capacidad de generar descubrimientos para proponer iniciativas de acción” (Serrano Blasco, 1995).*

Este estudio parte de la base que el refugiado es un ser histórico cultural, social y discursivo. “Un ser individual y concreto que existe no solo porque sabe que piensa, sino porque despliega su actividad en un espacio y un tiempo determinados, porque se adscribe a formas de vida mediante las que su existencia adquiere sentido, porque construye creativamente su existencia en el marco necesario de un sistema sociocultural estructurado” (Serrano Blasco, 1995).

Este método permitió conocer de forma particular la realidad que narraron los refugiados colombianos en Chile y Brasil y como han vivido el proceso de reasentamiento en ambos países. “Mediante la narración el ser humano construye (co-construye) su vida, y elabora tentativamente su arquitectura mental en la medida en que se percibe simultáneamente como “autor” e “intérprete” de la historia relatada de sus acciones, emociones y decisiones” (Serrano Blasco, 1995).

6.4.- Técnicas de recolección de datos.

Desde el paradigma cualitativo las técnicas de recolección de datos tienen como objetivo recopilar información, la cual será utilizada para analizar los contextos y realidades de los sujetos entrevistados, con la finalidad de generar mayor conocimiento sobre la temática. *“Los métodos cualitativos estudian significados intersubjetivos, situados y contruidos; eligen la entrevista abierta y la observación directa; estudian la vida social en su propio marco natural sin distorsionarla ni someterla a controles experimentales; y eligen la descripción espesa y los conceptos comprensivos del lenguaje simbólico”* (Ruiz Olabuénaga, 2003).

La técnica de recolección de datos a utilizar en esta investigación fue la siguiente:

6.5.- Tipos de entrevistas.

6.5.1.- Entrevista Semi-Estructurada

La entrevista “es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo específico. El estudio privilegia esta técnica antes que los cuestionarios, puesto que permiten la “reflexividad” (Hamersley Martyn, 1995), tanto del investigador como del entrevistado, en ella se manifiesta el poder oral del diálogo y se mantiene un sentido de “confidencialidad cualitativa”.

La entrevista semi-estructurada se consideró como la técnica de recolección de datos más adecuada, ya que logró una mejor flexibilidad y facilidad al dialogo; “en una guía de asuntos o preguntas, el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos y obtener mayor información sobre los temas deseados”. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

En este sentido la entrevista semi-estructurada a través de una pauta de temáticas permitió una aproximación a la visión de los refugiados respecto del lugar que ellos ocupan en el contexto de Chile y Brasil, así como también acerca de su percepción en torno a las políticas sociales que están destinadas a ellos conforme a los objetivos de este estudio.

Las entrevistas se realizaron de manera personal con cada sujeto y fueron grabadas con el previo consentimiento de cada uno de ellos, estas se aplicaron por cada investigador, con el fin de obtener resultados conforme a los objetivos de esta investigación.

6.6.- Criterios de selección de informantes.

Se plantearon ciertos criterios para obtener la información con la finalidad de que esta sea lo más clara y transparente posible. En el transcurso de este proceso participaron informantes claves que permitieron cumplir lo antes mencionado.

En primera instancia fue necesario acudir a instituciones que trabajan en la temática de refugio en Santiago, Chile, la VPST y el Departamento de Extranjería; en Porto Alegre, Brasil, se acudió a Cáritas Santa Catarina para

generar los contactos correspondientes con los sujetos de estudio y facilitar el acceso a la información requerida para esta investigación.

En segunda instancia los informantes fueron seleccionados por el criterio de mantener estado de refugiado, debiendo ser parte de la población colombiana residentes en Santiago, Chile y Porto Alegre, Brasil, en un tiempo determinado como mínimo un año, para un mejor sustento de la información, dado que este grupo sostiene una perspectiva más amplia, holística y profunda del proceso de refugio, ya que han experimentado y patentizado el proceso de adaptación.

6.7.- Validez

“El criterio de validez es un criterio de aplicación tanto teórico como práctico. Este criterio es de vital importancia en toda investigación sea del tipo que sea. Si un estudio no halla lo que busca o dice medir algo que en realidad no mide, o predice, promete o afirma algo que no existe o es diferente a lo que él afirma, es un estudio inútil e inaceptable. La validez es un criterio innegociable en todo tipo de investigación, en la investigación cualitativa surge al intentar hacer un paralelo con la confiabilidad y validez cuantitativa” (Sampieri, 2006).

Las técnicas que constituyen los criterios de validez de este estudio son:

6.8.- La Triangulación:

6.8.1.- Triangulación de informantes y de contenido

Para Denzin (1978), citado por Vega Moreno (2003) “la triangulación se puede definir como la combinación de metodologías en el estudio de un mismo fenómeno. En tanto para Kemmis (1981) consiste en un control cruzado entre diferentes fuentes de datos: personas, instrumentos, documentos o la combinación de estos.” (Vega Moreno, 2003; p. 272)

La triangulación *“Implica reunir una variedad de datos y métodos para referirnos al mismo tema o problema, implica también que los datos se recojan desde puntos de vista distintos y realizar comparaciones múltiples de un fenómeno único, de un grupo-y en varios momentos- utilizando perspectivas diversas y múltiples procedimientos”* (Perez, 1998)

En este sentido para la triangulación de este estudio se contrastó la información extraída de las entrevistas de los informantes refugiados colombianos tanto en Chile como en Brasil. Para ello utilizamos la triangulación metodológica, la cual *“Utiliza el mismo método en diferentes ocasiones o bien diferentes métodos sobre un mismo objeto de estudio”* (Perez, 1998), este tipo de triangulación permitió obtener las diversas visiones o percepciones que tenían los informantes de manera más holística, a través de las entrevistas semi estructuradas, utilizadas como técnica de recolección de datos en esta investigación.

Además se utilizó la triangulación del investigador, la cual *“Combinará aquellas fuentes o métodos que al complementarse logren un cuadro más completo de la temática que se está investigando según las circunstancias lo permitan”* (Perez, 1998). Facilitando el orden de la información obtenida de acuerdo a los criterios utilizados por el investigador en respuesta a los objetivos de este estudio.

6.9.- El criterio de Credibilidad (validez interna cualitativa)

Para abordar de mejor manera el estudio, fundamentar de forma coherente la investigación y darle sustento a lo que se pretendió conocer, fue viable el criterio de credibilidad, ya que es el momento *“donde el investigador ha captado el significado completo y profundo de las experiencias de los participantes, particularmente de aquellas vinculadas con el planteamiento del problema”* (Sampieri, 2006). Es decir, permitió ahondar en la experiencia de los participantes recogiendo, comprendiendo, analizando en profundidad y con amplitud los significados, vivencias y conceptos de los refugiados colombianos en ambos países donde se realizó esta investigación, respecto a las políticas sociales referentes a Educación, Salud, Vivienda y ámbito

laboral a las cuales ellos acceden evitando juicios de valor que afecten la claridad y transparencia de la investigación. Además, por medio del criterio de credibilidad, se privilegió a todos los sujetos entrevistados por igual, sin hacer distinción alguna.

6.10.- Coherencia metodológica

Apunta a la habilidad de los investigadores para responder a lo que sucede durante la investigación, siguiendo una línea que sea congruente entre la pregunta de investigación, el método, la información recabada, y el análisis de ésta, esto permitió aportar a una mayor rigurosidad en el proceso de investigación, permitiendo darle un orden lógico a los datos producidos y al análisis de éstos.

El papel de un investigador es entender e interpretar qué está sucediendo en la realidad social y ello se convierte en una tarea difícil, porque no puede abstraerse totalmente de su propia historia, de sus creencias, de sus contextos históricos y culturales, por otra parte la complejidad fundamental de los fenómenos humanos, por tanto el rigor en la coherencia metodológica obliga al investigador, a relativizar el carácter “único” y “objetivo” de la versión del conocimiento de la investigación y a valorar el enriquecimiento que supone para su labor investigadora la opción por el pluralismo cognitivo y metodológico. Por otro lado, lleva a plantearse la evaluación de dicha labor de forma más integradora, es decir, examinando tanto la coherencia de los procedimientos, como el grado de adecuación del enfoque teórico, la pertinencia y justificación del tipo de pregunta de investigación a la que responde, el objeto de estudio, la aplicabilidad, utilidad y relevancia – científica y social- de sus resultados.

El estimular la acción investigativa bajo ciertos parámetros de construcción, permite mirar el proceso y comprender los pasos tomados en éste para llegar al resultado final, donde lo que se busca no es necesariamente confirmar o desconfirmar teorías previas, sino contribuir al proceso continuo de revisión y enriquecimiento de la comprensión de la experiencia o formas de acción.

7.- Plan de Análisis

7.1.- Reseña sobre investigación en Chile y Brasil

En la presente investigación se propuso conocer la realidad de los refugiados colombianos en las ciudades de Santiago, Chile y Porto Alegre, Brasil.

A través de la Vicaria de la Pastoral Social y Trabajadores (VPST), se iniciaron los primeros contactos para aproximarse a la realidad de estos sujetos, en la que podríamos acceder y entrevistar a un grupo de mujeres colombianas con estatuto de refugio, que forman parte del programa “Mujeres en Riesgo”.

A pesar de haber hecho innumerables intentos de contacto vía email, teléfono, carta formal, entre otros, no se concretaron estos vínculos, teniendo que buscar otras vías de acceso a los sujetos de este estudio. Paralelamente, como se planteó en la justificación para realizar un análisis acabado de los refugiados colombianos en Brasil, específicamente en la ciudad de Porto Alegre, fue necesario contextualizar y visualizar aspectos como: el entorno, accesibilidad a los refugiados y colaboración de instituciones involucradas con la temática.

En un principio la investigación tenía como foco central conocer, entrevistar y comprender a refugiados colombianos en la ciudad de Florianópolis, perteneciente al Estado de Santa Catarina en Brasil; al ser una investigación de carácter cualitativo, se presentaron situaciones que no estaban previstas, por lo que el investigador del trabajo de campo en Brasil se vio en la necesidad de movilizarse de Florianópolis a la ciudad de Porto Alegre para poder generar contactos con refugiados colombianos.

Para esto se llevaron a cabo una serie de actividades con el fin de contactar y conocer instituciones que pudieran proporcionar algún tipo de información para establecer vínculos con los sujetos foco de esta investigación. En este sentido, el investigador se contactó con Cáritas Santa Catarina, institución vinculada a la Iglesia Católica, sin fines de lucro, encontrándose presente en

todo Brasil, teniendo oficinas centrales en Brasilia, Sao Paulo y Río de Janeiro.

El investigador se reunió con el sacerdote a cargo del equipo de Cáritas Santa Catarina, quien indicó que al menos en Florianópolis desconocía si existían refugiados colombianos, sin embargo conocía a un Sacerdote que había llegado hace pocos meses desde Porto Alegre, quien se incorporó a trabajar en la Catedral de Florianópolis y que posee un amplio conocimiento y experiencia en el trabajo con refugiados colombianos. Es así como se generó el contacto con el Sacerdote, quien le ofreció al investigador sostener una reunión, donde se clarificaron ideas preconcebidas y conceptos que se tenía respecto de los refugiados y las instituciones, ya sean, gubernamentales o privadas.

A raíz de dicha reunión y con la información entregada por el Sacerdote, se concretó el encuentro con los refugiados colombianos de la ciudad de Porto Alegre y posterior a esto se realizaron las entrevistas. La vía de acceso fue a través del equipo de trabajo de la Iglesia de la Pompeya, quienes facilitaron cuatro contactos, de los cuales se concretaron dos de ellos.

7.2.- Reseña explicativa sobre entrevistas a migrantes.

Durante la realización de esta investigación en Chile existieron hechos determinantes, una de ellas fue las dificultades en el acceso a las Instituciones que trabajan con la temática de refugio, Vicaría Pastoral Social y Trabajadores (VPST) y la Fundación de Ayuda de las Iglesias Cristianas (FASIC). En primera instancia al comenzar esta investigación, se realizó un acercamiento a estas instituciones para compartir intereses respecto al tema de refugio, así como también, para solicitar colaboración en términos de establecer un acercamiento a las personas con estado de refugio, que son los actores centrales en esta investigación, esto se concretó a través de mail y visitas a sus respectivas oficinas, siguiendo cada uno de los protocolos que estas instituciones exigían, la respuesta obtenida de parte de dichas instituciones en un comienzo fue positiva, principalmente de la VPST, quienes brindaron apoyo para la obtención de la información requerida por la

investigación, por otra parte con FASIC nunca se pudo establecer una comunicación permanente ya que su negativa fue constante.

Al comenzar la etapa de Trabajo de Campo esta situación continuó siendo la misma, ambas instituciones al solicitar datos respecto a refugiados negaron el acceso, lo que aumentó la dificultad en acceder a sujetos con estado de refugio, a consecuencia de esto, se tuvo que considerar el hecho de incluir en la investigación a inmigrantes. A partir de esta decisión se buscó acceder a ellos, lo cual fue dificultoso debido a la emisión de reportajes referidos a ciudadanos colombianos, el primer reportaje fue emitido por Televisión Nacional de Chile, en el Programa Informe Especial, llamado “La ruta de los ilegales y Tráfico de Personas” , en conjunto de un segundo capítulo llamado “Inmigrantes ilegales y Narcotráfico en Chile”, específicamente emitidos los días 10 y 14 de junio del presente año, los cuales retrataban el viaje de las personas desde Colombia hasta Chile en busca del “Sueño Chileno” y además evidenciaron el aumento de enfermedades de transmisión sexual, causado por el creciente comercio sexual Colombiano y también el tráfico de drogas, entre otros ilícitos, llevados a cabo en el norte de Chile. Posterior a estos reportajes se emitió otro programa de similares características en Mega, llamado “Pelears de Inmigrantes”, emitido el día 08 de julio del presente año, el cual mostraba la Prostitución y la violencia como característica de los ciudadanos colombianos aquí en Chile.

A partir de estas situaciones, surgió la necesidad de generar contacto directo con ciudadanos colombianos sin importar que fueran refugiados o inmigrantes, los que debían tener como requisito cuatro meses de residencia mínima en el país, la búsqueda se realizó en lugares donde existe una mayor concentración de extranjeros para proponerles participar en esta investigación. Se realizaron entrevistas y luego de un posterior análisis de sus discursos, tanto de refugiados como inmigrantes, se concluyó que las realidades de estos sujetos difieren en gran medida, por lo que finalmente se decidió no utilizar las entrevistas de los sujetos que se encontraban en calidad de inmigrantes, volviendo al primer foco de esta investigación, los sujetos con estado de refugio.

Durante estos acontecimientos se generó contacto con el presidente de la Organización de Refugiados Colombianos en Chile, donde a través de él se accedió a nuevos contactos, los que pudieron hacer viable esta investigación, ya que anterior a esto no fue posible realizar acercamiento con esta población, dado que existía cierta resistencia de parte de los sujetos a participar en investigaciones referente a la temática de refugio, debido a las malas experiencias que han vivido con proyectos efectuados por distintas instituciones, sintiéndose como objetos de estudios, ya que su condición ha favorecido a dichas instituciones para captar recursos, sin beneficiar a los sujetos que participaron en dichos proyectos, además de los reportajes emitidos por televisión donde los estigmatizaron.

Con base en lo anterior las entrevistas que se concretaron en Chile fueron tres y en Brasil dos.

Es importante mencionar que se realizaron reiterados intentos por contactarse con el Presidente de la Asociación de Refugiados Colombianos en Chile, para solicitarle información respecto a dicha organización, ya que no poseen página web u otros medios de difusión para acceder a la información requerida, por tanto la única fuente fidedigna es el Presidente, quien maneja toda la información y que en la entrevista manifestó que la proporcionaría, tras varios intentos no fue posible obtener respuesta de su parte, es por esto que hay ausencia de esta información en la investigación.

De acuerdo a ambos contextos de Santiago, Chile y Porto Alegre, Brasil, fue necesario ordenar la información de los sujetos entrevistados a través de una matriz de análisis, con el objetivo de recoger, ordenar, sintetizar y analizar los discursos, por lo cual se clasificó por categorías (educación, salud, vivienda, ámbito laboral, Instituciones y validación de antecedentes) y sub categorías²

CODIFICACIÓN SUJETOS ENTREVISTADOS CHILE- BRASIL	
NOMBRE	CODIFICACIÓN
CHILE	
DON NELSON	SCH1 (Sujeto Chile N°1)
DON RUBÉN	SCH2 (Sujeto Chile N°2)
DON ANTONIO	SCH3 (Sujeto Chile N°3)
BRASIL	
DON CARLOS	SB1 (Sujeto Brasil N°1)

las que responden a los objetivos de esta investigación, posterior a esto se realizó una codificación³ para identificar a cada sujeto entrevistado.

En el siguiente cuadro se detalla la codificación realizada:

7.3.- Categorías

La categorización permitió reducir y simplificar los datos recogidos de las entrevistas realizadas, segmentando la información más relevante que apuntan a los objetivos de esta investigación.

Entre las tareas de reducción de datos cualitativos, posiblemente las más representativas y al mismo tiempo las más habituales sean la **categorización** y la **codificación**. Incluso a veces se ha considerado que el análisis de datos cualitativos se caracteriza precisamente por apoyarse en este tipo de tareas. (Rodríguez Gómez, 1999).

“El proceso de análisis es sistemático y ordenado, aunque no rígido, obedeciendo a un plan, considerándose intelectualmente artesanal” (Pérez Serrano, 2007).

Se utilizaron cinco categorías, las cuales responden a los ámbitos de educación, salud, ámbito laboral, vivienda e instituciones, además surgió la necesidad de incorporar una categoría emergente, la que hace alusión al proceso de tramitación y validación de antecedentes de los sujetos.

De estas categorías antes mencionadas, surgen sub categorías, las cuales se detallan en la siguiente matriz, cabe mencionar que no todas las categorías poseen sub categorías:

CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS
EDUCACIÓN	
Percepción del acceso al sistema educacional.	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios del sistema educacional.
DON HÉCTOR	SB2 (Sujeto Brasil N°2)

² Ver matriz de análisis

³ La codificación nos permite identificar a los sujetos entrevistados, para hacer una distinción en el análisis de los discursos y para diferenciar el país de acogida (Chile y Brasil).

	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso al sistema educacional preescolar y básico. • Acceso al sistema educacional superior.
SALUD	
Percepción del acceso y beneficios del sistema de salud.	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la Atención Primaria. • Acceso a la Atención Secundaria.
ÁMBITO LABORAL	
Percepción del acceso en el ámbito laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.
VIVIENDA	
Percepción respecto al acceso a la vivienda.	<ul style="list-style-type: none"> • Arriendo • Condiciones habitacionales y localización de la vivienda.
INSTITUCIONES	
Percepción de los sujetos respecto a las Instituciones que trabajan con la temática de refugio.	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica.
CATEGORÍA EMERGENTE	
TRAMITACIÓN Y VALIDACIÓN DE ANTECEDENTES	
Percepción del proceso de validación de antecedentes.	<ul style="list-style-type: none"> • No aplica

7.4.- Educación

La educación es un derecho básico de la humanidad y la esperanza de un futuro próspero, ésta es la clave para el acceso a una protección sostenible

de los refugiados, ya que es una garantía que les permite velar por sus derechos con fundamentos válidos, donde podrán desenvolverse de manera asertiva en situaciones perjudiciales.

A partir de la categoría de Educación fue necesario desglosar sub categorías que permitieran ordenar la información entregada por los sujetos, dándole un mayor sentido y coherencia al análisis de este estudio.

Considerando las siguientes:

- Beneficios al Sistema Educacional.
- Acceso al Sistema Educacional Pre-escolar y Básico.
- Acceso al Sistema Educacional Superior.

7.5.- Salud

Todo ser humano tiene derecho al acceso a la atención en salud oportuna, equitativa, integral y de calidad, para un buen desarrollo en todo ámbito social, es por esto la importancia de incorporar esta categoría como uno de los focos de estudio, dado que las características de los sujetos de esta investigación se desplazan de su país de origen hacia el país de acogida en condiciones de vulneración, y en algunos casos con severos daños tanto físicos como psicológicos.

Con la finalidad de organizar la información, se utilizaron las siguientes sub-categorías:

- Sub- categoría Acceso a la atención Primaria.
- Sub- categoría Acceso a la atención Secundaria.

7.6.- Ámbito Laboral.

Esta categoría alude a la aspiración social e individual de cada ser humano para alcanzar una calidad de vida adecuada, la cual permite la dignidad del trabajador y su entorno familiar, en el ámbito económico, social y cultural.

7.7.- Vivienda

La vivienda es un “local habitable destinado a albergar una o varias personas. Todo sitio donde mora habitualmente una persona, grupo de personas o unidad familiar” (Ander- Egg, 2009). Es importante abordar la categoría de vivienda, ya que es un derecho que permite a los sujetos, vivir en condiciones óptimas, mejorando sustentablemente la calidad de vida y reduciendo la inequidad.

La investigación pretenderá abordar dos sub-categorías:

- Sub- categoría de arriendo.
- Sub- categoría de condiciones habitacionales y localización de la vivienda.

7.8.- Instituciones.

Las instituciones contribuyen a la promoción de la información en torno al respeto y los derechos y deberes de los solicitantes de refugio, enriqueciendo una actitud protagónica en el proceso de integración en el país de acogida.

7.9.- Tramitación de Antecedentes

Esta categoría surgió a través de los discursos de los sujetos entrevistados, dado que no estaba contemplado abordarla para esta investigación, sin embargo la temática de legalización de antecedentes es un principio fundamental para el desarrollo y acceso apropiado e integral de los refugiados en el país de acogida. Bajo un contexto institucional los organismos estatales establecen que cada sujeto debe contar con su tramitación de residencia temporal o permanente legalizada, para acceder a los distintos beneficios que otorgan dichos organismos. En el caso que los sujetos ingresen al país sin regularizar su documentación son sancionados, ya que esta situación es penalizada como un hecho ilícito.

8.- Análisis de Resultados

8.1.- Categoría Percepción del acceso al sistema educacional.

De acuerdo a lo planteado por la ACNUR, en relación a los derechos de los refugiados y a las políticas sociales, cabe destacar que *“Los refugiados deberían recibir al menos la ayuda básica y los mismos derechos que cualquier otro extranjero que sea residente legal. Así, los refugiados tienen derechos civiles básicos, incluyendo la libertad de pensamiento, de movimiento, y el derecho al respeto como persona. De igual forma, los derechos económicos y sociales se aplican a los refugiados al igual que a otros individuos: derecho a asistencia médica, derecho a trabajar y derecho a la escolarización para los niños”*. (Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales).

Se debe considerar que la educación es un derecho fundamental, que permite fortalecer la libertad y autonomía personal, la cual favorece al desarrollo social de la población refugiada. Es por esto, que el Estado debe brindar una educación de calidad a los niños, niñas, adolescentes y/o adultos y a su vez, deben ser los refugiados quienes exijan este derecho.

8.1.1.- Chile.

Mediante la información entregada por los sujetos, el sistema educacional Chileno no logra integrarlos en su totalidad, puesto que no existe un conocimiento acerca de la temática de refugio, esto se ve reflejado en el siguiente discurso, *“No sabían que era un refugiado. Ahí fue que nos tocó que nosotros, que abordáramos a los directores y habláramos sobre nuestra situación, la vulnerabilidad, quienes éramos en queee...”* (SCH1).

A su vez en los relatos de los refugiados colombianos, se puede visualizar falencias en el acceso al sistema educativo, puesto que en el momento de insertarse al establecimiento se denotan episodios de discriminación, esto perjudica a los estudiantes, debido a que no se logra una permanencia o

estabilidad educativa *“mi hijo ha estado en varios colegios....porque también hemos sentido discriminación, ¿ya?. Nuestro hijo ha sido discriminado ¿ya?, ha sido golpeado ¿ya?”* (SCH1).

“La no discriminación se basa en los principios gemelos de la igualdad y la dignidad. Supone también la totalidad del ser humano, ya que la discriminación define a una persona por aspectos concretos, sean de sexo, raza, color, religión o de otra índole” (Naciones Unidas, 1995).

8.1.2.- Brasil.

De acuerdo a lo planteado por un sujeto, el acceso al sistema educacional es incluyente. Esto se ve reflejado según el propio discurso del entrevistado *“Tengo un hijo y se ha adaptado bien en la escuela, tiene buen rendimiento y se siente integrado por sus compañeros (...) Sí, el niño está adaptado, no se quiere ir”* (SB1). Según el discurso expuesto anteriormente, se puede observar que en el sistema educacional de Brasil está presente el respeto, reconocimiento de la diversidad cultural y a su vez la inclusión al interior de los establecimientos, la cual se basa en la igualdad.

El sujeto entrevistado número dos, no menciona esta categoría dentro de su discurso, por lo tanto no es pertinente realizar análisis.

8.2.- Sub categoría Beneficios del Sistema educativo

En relación a los beneficios otorgados en el sistema educacional, éstos son de gran ayuda, ya que facilitan el acceso y derecho de la educación.

8.2.1.- Chile.

Con respecto a esta sub-categoría el entrevistado planteó lo siguiente: *“En mi caso la recibimos gracias al puntaje de la Ficha de Protección Social (FPS), la entrega de textos, está la alimentación y cancelamos solo la asociación de padres, algo así.”* (SCH1).

En relación a lo planteado por el sujeto se puede señalar que la Ficha de Protección Social fue el instrumento por el cual se le hizo entrega de beneficios varios al estudiante, facilitando el proceso de inserción escolar.

La Ficha de Protección Social es un instrumento estatal que mide a través de puntajes el nivel de vulnerabilidad de los ciudadanos respondiendo a la prioridad de la protección social a través de la entrega de beneficios sociales, bajo este contexto se puede observar que dicho instrumento cumple a cabalidad su objetivo en este ámbito.

8.2.2.- Brasil.

En relación a los beneficios que brinda el Estado Brasileño en el sistema educacional, el sujeto relata *“me dieron si un libro, me lo regalaron, se lo regalaron a Nicolás”* (SB1).

El sistema público educacional en Brasil es similar al de Chile, dado que la entrega de material didáctico es de carácter gratuito y otorgado por el Estado, con la finalidad de contribuir a la permanencia de los alumnos económicamente más vulnerables al sistema educacional para disminuir los costos del grupo familiar en la adquisición de útiles escolares.

Es importante señalar que los beneficios otorgados al hijo del entrevistado son de gran utilidad para esta familia, ya que contribuyen a una educación integradora e igualitaria con sus pares.

8.3.- Sub categoría acceso al sistema educacional preescolar y básico

8.3.1.- Chile

Se evidencia que en Chile existen programas de apoyo socioeconómicos según el discurso que entrega el sujeto *“del más pequeñito el Christopher, está en el Integra.....ahí bien, bien (...) con él no hay ningún problema, con este jardín no hay ningún problema. El próximo año va para pre-kínder ya”* (SCH1).

Se puede rescatar del discurso anterior la buena acogida que recibió el hijo menor del entrevistado en el sistema educativo chileno en la etapa de párvulo.

La Fundación Integra a través de la Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI), proporciona servicios de educación de párvulo dirigida a niños y niñas, preferentemente menores de cuatro años en situación de vulnerabilidad, generando mejores condiciones educativas y con igualdad de oportunidades, para contribuir a un buen desarrollo de capacidades, habilidades y aptitudes, apoyando a las familias, mediante los programas de atención educativa en sala cunas y jardines infantiles.

8.3.2.- Brasil.

La primera infancia es fundamental para el desarrollo cognitivo y emocional en la salud física y mental de los niños y niñas.

El sujeto indica que su hijo asiste a la enseñanza básica *“Nicolás era para haberlo tenido en cuarta serie, Nicolás venía muy adelantado, el niño me lo atrasaron...lo atrasaron”* (SB1)

Desde lo planteado en el discurso se puede visualizar que no existió un proceso de nivelación u homologación de estudios, el sujeto percibe dicha situación de retraso como un hecho perjudicial.

La educación como principio básico del desarrollo humano, es un derecho en el cual los Estados deben brindar un sistema educativo con igualdad, gratuidad, equidad y respeto a la diversidad. Lo que a través de los discursos se puede destacar que este derecho no es vulnerado por los sistemas establecidos tanto en Chile como en Brasil, ya que los sujetos acceden a dicho sistema gratuita y equitativamente, no observándose señales de descontento en el sistema en sí, salvo el discurso del sujeto de Brasil, al mencionar que no se le otorgó la oportunidad de nivelar los cursos académicos.

8.4.- Sub categoría Acceso al sistema educacional superior.

8.4.1.- Chile

El discurso que plantea el entrevistado es bastante crítico y claro, exponiendo lo siguiente: *“Para la Universidad la convalidación o la homologación, la convalidación yo no fui capaz, yo convalidé, pero no fui capaz con el examen. Heeee en Colombia estudié tecnología en Medicina Forense, o sea como en preparación de muertos, todo eso. (...) usted aquí tiene que inscribirse, usted tiene que prepararse un tipo examen y se lo hacen a hartas personas, es como tipo ífes, te la hacen en un día entero, pero usted tiene tiempo como de descansar y todo, pero se divide en ramas, me entiende?, la citación no es solo para una persona, y ya usted espera su respuesta, hay gente que desiste de ese examen, porque la preparación es totalmente diferente a la que, me entiende? O sea ellos aquí no se someten a la preparación que usted tenga de allá, a usted solo le dan las pruebas, a usted solo le dan como un folleto a donde están todas las preguntas y todo y ya sobre eso le van a hacer su examen (...) eso se llama... si la convalidación. Nos entregan un folleto de preguntas y sobre esas preguntas usted va a tener, yo que sé en el manual es un folleto, es como un libro como con tres mil preguntas, pero de ahí sacan como novecientas preguntas”.* (SCH2). El sujeto visualiza la validación de estudios como un proceso dificultoso, ya que la información entregada es bastante amplia, donde el sujeto tiene que adaptar su preparación profesional al contexto Chileno, dado que es un proceso que requiere rigurosidad.

Este tipo de tramitación no es cuestionada por el sujeto ya que comprende que dicho proceso es adecuado, bajo el contexto de la diversidad existente en la preparación académica que se imparte en los países.

8.4.2.- Brasil

Los sujetos entrevistados en Brasil no han experimentado el acceso a la educación superior.

8.5.- Categoría Percepción del acceso y beneficios del sistema de Salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS); La salud “constituye un eje fundamental dentro de la temática de refugio pero también involucra a los derechos humanos, ya que constituye un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. El goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social” (OMS, 2010). A partir de esto la ACNUR considera que la población refugiada y desplazada posee una alta prioridad en el acceso a ésta, debido a la carga emocional y física en la cual fueron sometidos en su país de origen, tal como lo menciona dentro del discurso uno de los sujetos “..*En todos estos lugares nos encontramos con esa sorpresa, de que no sabían que era un refugiado, de la vulnerabilidad que tiene un refugiado, de la situación eee psicológica que vive, que muestra, que es su realidad, no*” (SCH1).

A partir de esto, un elemento relevante a considerar dentro del área de salud es el acceso, el cual se define como la forma en que los servicios de salud se acercan a la población, es decir, es la posibilidad que tienen los individuos de una población a utilizar un determinado servicio. La noción de acceso según ACNUR es “Garantizar que los refugiados accedan a los servicios de manera similar y con costos similares o inferiores en relación con los nacionales” (ACNUR, 2011).

Existen muchas barreras para acceder a los servicios de salud, sean estas económicas, geográficas, culturales, lingüísticas y administrativas. ACNUR aboga para que “*los refugiados tengan la apropiada documentación e identificación sobre su estatuto que facilite su acceso a los servicios de salud. Mejorar el acceso al sistema de salud pública estatal es esencial. Los refugiados deben tener pleno acceso a vacunas, atención prenatal y otros servicios de salud materna e infantil, servicios de prevención, atención, apoyo y tratamiento de la tuberculosis (TB) y del VIH, incluyendo el acceso a terapia antirretroviral*” (ACNUR, 2011).

8.5.1.- Chile.

Según establece la ley N° 20.573, Art. 1 de la Constitución Política de Chile, el Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece (BNC, 2001).

Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia, potenciar el fortalecimiento de ésta, promover la integración armónica de todos los sectores de la Nación y asegurar el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional (BNC, 2001).

No obstante los conceptos de igualdad e inclusión, no son percibidos de forma positiva según el discurso de los sujetos. Uno de ellos señala que el sistema de salud en Chile se encuentra estratificado socioeconómicamente y existe una mala distribución de los recursos *“...El San Juan de Dios es una porquería total, una mierda para que lo atiendan a uno , ya en el sector donde a mí me atendieron que no era tan malo, porque ya era un sector de Providencia la atención fue muy buena, excelente y supongo que estamos hablando del mismo nivel de atención o de la misma preparación, yo que sé, no sé si será por la saturación de la gente que va allá, pero yo creo que el criterio de un médico, el criterio de cada persona a veces, el mismo para todo tipo de gente que va atender, pero aquí no se ve eso, aquí están muy sectorizados, si usted quiere mejor atención pague más, eso sí es mundial no?, pero aquí eso sí me ha tocado vivirlo a mí, no es buena la atención, en el sector en el que he estado, Posta horrible, San Juan de Dios horrible, Consultorio pues será que no se ve el mismo nivel, digo en el mismo cantidad de personas que se ven en esos lugares..”* (SCH2). En este sentido, habría desigualdad e inequidad en el acceso a la salud, no existiría articulación intersectorial que permita a las instituciones conocer e implementar un trato diferenciado a los refugiados *“...El sistema en sí de salud no fue advertido o no fue capacitado o no fue informado de que una*

población de refugiados iba llegar a las diferentes instituciones a atenderse y que tenían derecho a esos derechos. A ese derecho fundamental de la salud. Entonces nosotros como individuos al, al acceder a este derecho nos encontramos con la sorpresa de que no tenían ningún conocimiento, no había llegado a ellos alguna circular. No conocían la realidad y el trato era como de un migrante común y corriente. El documento inicial de solicitante de refugio, para ellos no tenía ninguna validez...” (SCH1).

Los sujetos a través de los discursos, también plantean que en el sistema de salud existe burocratización. En algunos casos las personas, al igual que el resto de la población, tienen que pagar de forma particular al momento de solicitar servicios de salud, ya que su proceso de tramitación de antecedentes no es validado ni reconocido por las instituciones, es decir las políticas sociales en relación al área de salud no son inclusivas para esta población. “ .. es que las veces que yo estuve enfermo yo estaba irregular acá, yo no tenía el carnet, entonces claro cuál fue, por medio de la Vicaría solicitar, entonces eso allá lo que me daban era una orden para que me atendieran, pero eso no mejoraba, ni cambiaba , ni variaba en nada los precios, yo pagaba como particular, excepto las veces que iba al San Juan de Dios que ahí si me atendían como tipo A indigente y la atención es tal cual como un indigente..” (SCH2).

En relación a los beneficios o prestaciones entregadas por el Sistema de Salud Pública, es posible evidenciar el siguiente discurso: “No, medicamentos lo esencial que dan en un Consultorio, pero nada más, peeeeroo en tema de exámenes cuando estuve enfermo de los cálculos todos esos exámenes, ecografías por los cálculos, todo eso haa pues bueno son exámenes que me tocó pagar a mí” (SCH2). Al observar el discurso del sujeto es coherente con lo planteado por el Ministerio de Salud en relación al beneficio de entrega de medicamentos el cual está *dirigido a “toda la población que esté inscrita en un establecimiento, es gratuito para los beneficiarios de FONASA y tiene un costo asociado para las Isapres y particulares”* (MINSAL, 2012).

8.5.2.- Brasil.

“La Constitución Federal establece la salud como un derecho de todos y un deber del Estado, amparado por políticas sociales y económicas que buscan la reducción del riesgo de enfermedades y otros trastornos, así como, el acceso universal y equitativo a las acciones y servicios para su promoción, protección y recuperación” (Silva, 2009).

El otro entrevistado señala que “... yo nunca me he enfermado, la única dolencia que tengo es la jaqueca, más yo tengo la droga que me manda mi mamá de España y ya está.”(SB2). Según el discurso de este sujeto no ha tenido que hacer uso del sistema público, no obstante señala que en caso de enfermedad tendría que atenderse de manera particular debido a que no se ha registrado en ningún Centro de Salud.

La ACNUR establece principios esenciales para la salud pública, en especial para la atención de la población refugiada, estos principios son: *“Acceso, Integración, Equidad, Priorización, Racionalización, Asociaciones, Participaciones, Comunicación y Toma de decisiones”* (ACNUR, 2011). A partir de esto y de los discursos de los sujetos de Chile, podemos plantear que la Salud es deficiente, ya que, sostienen que si bien acceden al sistema de salud, presentan dificultades respecto a la larga espera, falta de profesionales y un costo elevado para ciertos servicios, como es la propia atención y medicamentos.

Respecto a Brasil, es importante plantear que no existieron discursos pertinentes a esta categoría, debido a que no fueron claros en sus discursos para realizar un análisis en profundidad.

Las políticas referidas a salud son fundamentales para una inclusión de calidad hacia la población refugiada, lo que traería como consecuencia una mejor calidad de vida que no poseían en su país de origen.

8.6.- Sub categoría Acceso al Sistema de Salud Primaria (CESFAM, CECOSF, Consultorios, entre otros).

8.6.1.- Chile.

Los desafíos de la Reforma de la Salud en Chile incluyen el fortalecimiento de la Atención Primaria, que se desarrolla en postas, consultorios, Centros Comunitarios de Salud Familiar (CECOSF) y Centros de Salud Familiar (CESFAM), y la integración en red de todos los niveles de atención en salud, que incluyen los Centros de Especialidades Médicas y Hospitales.

El rol protagónico de la Atención Primaria no se limita únicamente al aumento de la resolutivez, es decir, entregar más y mejores prestaciones de salud, sino que incluye un cambio en el modo de atender a las personas, familias y comunidades.

El Ministerio de Salud aspira que los equipos de los consultorios dejen de mirar a los usuarios como individuos aislados que sufren enfermedades. La idea es que comprendan que la salud es un estado que guarda relación con el entorno familiar y comunitario en que se desenvuelve la vida de las personas.

Los sujetos entrevistados en Chile, mencionan los siguientes discursos de la atención primaria en salud *“En esta semana nos toca que pasarnos al que nos corresponde del que sería eeee el Del Valle. Precisamente por eso, porque no tenemos un domicilio estable, no”* (SCH1). En este discurso, podemos observar, que no se ha establecido en una comuna, por lo que ha solicitado atenciones en distintos Consultorios, sin embargo no hace referencia a la calidad de estos servicios. *“De la comuna de Providencia, Infante, pero es un Consultorio muy bien la atención ahí sí me parece excelente la atención, aunque se peleó harto, porque la señora peleó harto, o sea en el tema de las curaciones, lo que me dio, súper bien la atención ahí, supremamente bien, en ese lugar. Ese es el único lugar, porque yo pertenecía a los otros consultorios de allí y nada que ver, uno que queda acá en Herrera con... es que esas callecitas ahí intermedias, yo conozco las*

calles principales, pero es el Consultorio de Herrera que es muy conocido, ahí horrible la atención... horrible, horrible, horrible, horrible, de hecho nunca hay médicos, no difícil encontrar a una persona que le aplique una inyección... complicado” (SCH2). Desde el discurso anteriormente expuesto, el sujeto hace referencia a que solo en un Consultorio ubicado en Providencia ha recibido las atenciones debidas, pero también se vio en la necesidad de solicitar asistencia en dos Consultorios distintos y no recibió atención por la falta de médicos, a su vez menciona que el personal fue escaso.

Otro de los sujetos menciona, *“Para que a mí me arreglaran un diente, un diente que eee tenía una una caríe, cuando yo llegue a Chile hace dos años yo fui al consultorio yyy me dijeron sí, yo le dije por favor para que me arreglen este diente, métase en la lista de espera, y yo esperaba y esperaba, cuando fui al mes, es que señorita yo ya llevo un mes esperando, no señor es que usted tiene que esperar uno o dos años o tres años para que los llamen, primero se me cayó el diente, mire mmm, se me quebró el diente primero y hay estoy esperando que me saquen esa pu... esa parte de allí o que me hagan un tratamiento conducto que vale cualquier cantidad de dinero. Claro eee la salud en Chile eee está colapsada, no hay redes hospitalarias eee no hay capacidad sencillamente no tienen capacidad yyy si hay acceso a la salud, para los refugiados para estas personas, si después de un tortuoso proceso, la atienden en el consultorio. No hay la serenidad, la atención de urgencia, al momento, pero si hay una salud precaria, si la hay, si la tenemos” (SCH3).* Este sujeto, denomina la Salud en Chile como precaria, ya que las listas de espera son extensas y el personal es escaso.

Desde los discursos expuestos anteriormente, se pudo rescatar que en Chile, existe una mala atención en salud primaria. En este sentido, habría desigualdad e inequidad en el acceso a la salud de calidad, ya que ambos mencionan dentro de sus discursos la falta de profesionales y una larga espera en la atención, por ende se visualizó que el sistema de salud en cuanto a la atención hacia refugiados no es específica, debido que las condiciones existentes en este sistema se mantienen para toda la población Chilena.

8.6.2.- Brasil

En Brasil, existe el Sistema Único de Salud (SUS). Este sistema permite el acceso universal a la salud de cualquier persona que acredite residencia en el país.

“No, pues a veces allá donde estamos yendo, el niño está sufriendo de bruxismo, la doctora no llega antes del 26 de septiembre, me dieron el consejo de que comprara aquellas cosas de los boxeadores para que pueda morder...un amigo me dio un consejo, me dijo, hermano mi novia sufre de eso y yo le compré una de esas cosas y eso es lo que usa, no sé cuánto cuesta y nada de eso” (SB1).

En base a este discurso podemos analizar que la atención en el Centro de Salud, es deficiente, ya que hay un vacío en la disponibilidad de médicos generales y especialistas. Preliminarmente, no se observa atención preferencial o diferenciada a los refugiados respecto del resto de la población brasileña.

8.7.- Sub categoría Acceso al Sistema de Salud Secundaria (Hospitales).

El objetivo que tiene la atención secundaria es proporcionar atención de salud especializada, eficiente y de alta calidad, en forma oportuna, con tecnología moderna, a los ciudadanos, en un clima de respeto y confianza, logrando la satisfacción del paciente y su entorno.

Solo se rescató el discurso de Chile en esta sub categoría, ya que los sujetos entrevistados en Brasil no han tenido la necesidad de acceder a Hospitales y no han tenido tampoco experiencias cercanas con este servicio.

“Cuando nació nuestro hijo no más más que todo, mi esposa fue derivada al hospital Cordillera y allí dio a luz a nuestro hijo menor, al Christopher. Buena atención para que; pero la buena atención fue debido aaa nuestro estatus, a nuestro estatus aquí, no. No al estatus de refugiado, que eso no tiene nada que ver, porque las instituciones no conocen, sino que se basan en la Ficha

de Protección Social al puntaje de la Ficha de la Protección Social. Exacto, a mi familia” (SCH1). El sujeto mencionó que recibió una buena atención en el Centro Hospitalario, pero esto lo asocia al puntaje que obtiene su familia en la Ficha de Protección Social, denominándolo como status, su percepción es positiva dado que a él, se le ha permitido acceder a algunos beneficios que van ligados al puntaje que arroja la Ficha Protección Social.

Otro de los sujetos menciona, *“Yo estuve en el San Juan de Dios y en el Salvador. En el Salvador como entré me tocó irme, nunca me atendieron, entré tipo 21:00hrs. y a las 5:00 am. Más o menos me dijeron que no me podían atender, porque no había habitaciones, después de estar adentro y después que me habían revisado, estaba esperando que me valorara un médico, pero no nunca me atendieron. En el San Juan de Dios de cuatro veces, de cinco veces que fui, solo me atendieron dos. Una que me remitieron para la casa cuando no lo debían haber hecho, que yo tenía un problema de mi pierna, una úlcera y la otra que no fue de intervención o sea no no no no me tenían que dejar pero me hicieron una limpieza quirúrgica, excelente ese día si me hicieron lo que me tenían que hacer, eso fue porque me atendió un médico Cubano, pero la otra vez me atendió una Doctora Chilena y nada que ver, me despachó para la casa y ni me miró, me dijo que no tenía nada. Eso... regular ese servicio. Las veces que yo fui al Hospital fue antes de inscribirme en este Consultorio, de hecho cuando yo empecé a ir al Hospital, las veces que yo fui allá, la atención que me hacían era la Atención Primaria, al ver que no me hacían nada, ya la señora Ana decidió llevarme acá, que ahí fue cuando ella me inscribió ya en este y aquí seguí yendo y aquí fue donde me terminaron de ver las curaciones y todo, esto es la comuna de Providencia. Sí, porque la segunda vez que yo me enfermé que yo ya vivía aquí ya, que yo ya vivía con Marlem, yo ya preferí pagar médicos particulares, porque yo ya no me iba a ir a huevionar más por allá, si no de verdad, yo ya no iba a ir a botar más taxis a huevones que no me iban a atender bien” (SCH2).*

El sujeto anterior, se ha visto en la necesidad de solicitar reiteradas atenciones en los centros hospitalarios, de los cuales nunca recibió una atención adecuada, por lo que menciona al final de su discurso que prefiere

pagar en un recinto particular que perder su tiempo con los servicios públicos que entrega el Estado.

8.8.- Categoría percepción respecto al ámbito laboral.

ACNUR señala los Derechos Humanos referentes al ámbito laboral y menciona que *“presupone la creación de condiciones sociales, económicas y materiales en que todas las personas tengan la oportunidad de prosperar, en forma justa y equitativa, con su propio esfuerzo y de manera compatible con su dignidad. Por lo tanto, el derecho a un trabajo decente lleva consigo la responsabilidad de promover la capacidad y aumentar las oportunidades de las personas a fin de que puedan encontrar un trabajo productivo y ganarse la vida decentemente”* (ACNUR, 2006). Cabe destacar que existen instituciones que facilitan la integración en este ámbito, tales como la VPST, en Chile y a través de CARITAS, en Brasil, estas instituciones orientan y entregan ofertas de trabajo.

8.8.1.- Chile

Uno de los sujetos entrevistados señala *“yo me integré 100% en el trabajo que tengo, porque siempre he trabajado con Colombianos, el señor con quien yo trabajo es chileno, pero con un espíritu 100% Colombiano. De hecho el me ofreció el contrato al mes que empecé a trabajar con él”* (SCH2). No obstante, no es la única realidad laboral existente, otro de los sujetos señala que *“gracias al FOSIS tuvimos el apoyo de fortalecer nuestra herramienta de trabajo, ya. Como usted conoce yo soy un trabajador independiente... Como usted conoce yo soy un trabajador independiente, porque no puedo ser dependiente por las exigencias también no; ofertas laborales de la vicaría, no”* (SCH1).

Los sujetos plantean que la integración laboral ha sido positiva, pero es importante destacar que según lo señalado, existió una importante inclusión, lo cual facilitó el desarrollo económico e integración social, lo que contribuye a una mejor calidad de vida.

8.8.2.- Brasil

Uno de los sujetos señala, *“como refugiado lo pedí, y lo primero que pedí, yo quiero trabajar porque yo no quiero estar pasando necesidades aquí, y ellos me dejaron trabajar....yo mandé mi hoja de vida al correo electrónico de ellos y ahí me llamaron yo fui ahí, que está por la Farrapos, yo fui allá, ni me entrevistaron ni nada, me preguntaron: "usted quiere trabajar, yo sí, usted ha trabajado en limpieza, yo sí...ahh está bien, firmamos el contrato ahí y me asignaron la cartera y aquí ya llevo desde el 14 de junio, o sea la demora fue que me dieran aquella tarjeta de trabajo”* (SB2). Dicho discurso mencionó la facilidad en adquirir trabajo, lo cual se observó como un elemento positivo, además de que contribuyó a una rápida inclusión en el país de acogida.

Otro de los entrevistados señala que *“si yo quisiera ir a sacar la cartera de trabajo lo podría hacer, si claro pues he estado en este trabajito, me conocen. No he querido, he estado aquí, llega una oportunidad mejor...trabajo al día, voy y trabajo, si no trabajo no gano”* (SB1). Este discurso hace referencia a que el sujeto tiene interés en formalizar su situación laboral, pero le es más conveniente trabajar al día, ya que si él no trabaja a diario no genera ingresos para su subsistencia.

8.9.- Categoría percepción respecto al acceso a la vivienda.

El concepto de accesibilidad según lo que plantea el autor *“un servicio es accesible cuando se puede disponer de él con relativa facilidad. La accesibilidad a un servicio está condicionada por factores de muy diversa índole: geográficos, económicos, financieros, sociales, culturales o religiosos, y por la modalidad operativa de quienes ofrecen el servicio y la habilidad de los usuarios o clientes potenciales para acceder a ellos”* (Ander- Egg, 2009).

8.9.1.- Chile

Según lo señalado por los sujetos entrevistados, se puede mencionar que existe gran dificultad para poder acceder a una vivienda. Todos los entrevistados hacen referencia a lo complejo que ha sido este proceso por los elevados costos que se deben pagar por arriendo, ya que por ser

extranjeros los costos son más elevados *“tienes que pagar mes de arriendo y mes de garantía, si tú eres extranjero tienes que pagar dos meses de arriendo y dos meses de garantía como a muchos se lo han hecho, de hecho un compañero que trabaja con nosotros le pidieron dos meses de arriendo y dos meses de garantía para poderle arrendar como extranjero, ¿me entiende? me parece malo malo el sistema aquí para arrendar un departamento y si es extranjero peor la discriminación, por arrendar un apartamento es horrible como te digo, hay muchos letreros en los que usted encuentra se arrienda pieza, habitación, casa, lo que sea SÓLO A CHILENOS, lo enmarcan bien entre paréntesis, SÓLO PARA CHILENOS”* (SCH2), de acuerdo a lo antes expuesto se puede señalar que el sujeto a través de su discurso percibe que las exigencias impuestas por los propietarios son discriminatorias duplicando los valores hacia los extranjeros y el hecho de poner letreros negando el acceso a extranjeros.

En relación a la obtención de la casa propia el sujeto menciona lo siguiente *“ese sueño en nosotros no está, lo vemos muy lejos, si muy lejos. Porque inclusive ahorita la última vez que fuimos al SERVIU, aquí en Serrano, nos dicen: la ley cambió. Ahorita para los extranjeros tienen que tener mínimo cinco años de permanencia definitiva, ya. O sea, que nosotros por la nueva ley después del dos mil catorce podemos optar”* (SCH1). De acuerdo a la información entregada por la Vicaría Pastoral Social y los Trabajadores, las exigencias para la obtención de casa propia para extranjeros aumentaron, dado que antes el proceso era con menos limitaciones, distorsionando el real objetivo que dicho beneficio tiene, utilizando las viviendas para ser arrendadas con el fin de aumentar los ingresos, dicha situación para el SERVIU no es adecuado, porque al ser entregado este beneficio el propietario debe habitar la casa y no negociar con ella. Esto gatilló a un nuevo plan de acción para un mayor control, ya que los subsidios habitacionales son focalizados para los sectores más vulnerables, para una mejor calidad de vida e integración social reduciendo inequidades.

En Chile la accesibilidad es compleja en ambas aristas, tanto en conseguir un arriendo, como en la obtención de una vivienda a través de un subsidio como solución definitiva para la permanencia en el país. Los obstáculos van

desde los altos costos y requisitos para acceder a un arriendo por ser extranjeros, como los requisitos de los años que deben permanecer en el país para postular a subsidios habitacionales, sin embargo este último se considera necesario que la selección de dicho beneficio tenga las cláusulas planteadas por el sistema actual ya que los cinco años que se exigen de permanencia comprueban una estabilidad dentro del núcleo familiar en el país.

8.9.2.- Brasil

Se puede mencionar que las políticas sociales para solicitantes de refugio y para refugiados, no contempla subsidios especiales para la vivienda, sólo en un primer momento se entregan estos recursos, la acogida, la posibilidad de vivir en albergues, lo que se traduciría en una “solución parcial” y de contención.

De acuerdo a lo planteado por uno de los sujetos en Brasil *“esperé a que amaneciera, la hermanita me regaló el desayuno, no tenía para pagar un Hotel, ella me mandó a un Centro para los habitantes de la calle...pura gente de la calle, puros drogadictos...de entrada ese fue el único aspecto que no me gustó”* (SB1).

Según lo planteado por el sujeto se puede observar que hay ausencia de información, orientación y protección de parte del Estado en Brasil respecto a la temática de refugio, dado que el sujeto describe su estado de vulneración con el que ingresó al país, sin tener conocimiento de los Organismos que debía dirigirse para solicitar acogida y la orientación que requería en ese momento.

En la Declaración Universal de Derechos Humanos (1951), donde se plantea que todos los sujetos, sin discriminación alguna tienen derecho al acceso a condiciones dignas de vida, es decir habitar en un espacio apropiado y protegido es fundamental para un buen desarrollo en la calidad de vida de los Seres Humanos, *“Entonces les decía yo, preciso de un lugar iluminado, una habitación con un baño, y en esa misma habitación la cocina, que en esa*

pieza me quepan las dos camas, bueno hermano lo preciso, tenemos dos colchones grandes, uno que me dio la iglesia de la Pompeya y otro una señora, y esos dos colchones están bien, pero no, no hemos encontrado el lugar (...) pero como no tenemos el dinero para cambiar de lugar, no tenemos el lugar entonces. No, no da, no le digo que en estas tres semanas que estuve así no dio, a veces ahorra 50, 100 reales en la semana” (SB1). La posibilidad de adquirir una vivienda es una meta inalcanzable para el sujeto, dado que se ve imposibilitado para generar ahorros que le permitan acceder a una vivienda de mejor calidad.

En ambas realidades, tanto en Chile como en Brasil se puede establecer el hecho de la dificultad existente al momento de acceder a una vivienda, los sujetos no tienen las herramientas necesarias para mantener y habitar en condiciones básicas a sus familias y en Chile también se destaca la problemática generada al momento de arrendar por parte de los propietarios, discriminando a los extranjeros y efectuando mayor cobro.

8.10.- Sub categoría de arriendo

Según lo que establecido por la ACNUR *“Los Estados Contratantes concederán a todo refugiado el trato más favorable posible y en ningún caso menos favorable que el concedido generalmente a los extranjeros en iguales circunstancias, respecto a la adquisición de bienes muebles e inmuebles y otros derechos conexos, arriendos y otros contratos relativos a bienes muebles e inmuebles”* (Naciones Unidas, 2002).

8.10.1.- Chile

Todos los sujetos entrevistados en Chile se encuentran en calidad de arrendatarios, *“O mí estimado, arrendatario. Yo creo que para nosotros es el tema más primordial, el tema más delicado, el tema más esencial. Porque.....eeee recordamos el desplazamiento interno que tuvimos en Colombia, ya. Aun nosotros estando aquí con seguridad, con tranquilidad y paz, seguimos desplazándonos. Porque no tenemos nada claro en el tema de vivienda. Yo hoy en día soy arrendatario, pero el dueño de casa mañana me pide su casa, tengo que buscar otro lugar, ya”* (SCH1). Queda en

evidencia también en el siguiente discurso que debido a la cantidad de documentos solicitados por los propietarios se les hace muy difícil conseguir arriendo, es por lo cual buscan opciones alternativas para facilitar el proceso, *“la movida de nosotros es conocer personas que trabajan en este rubro que son trabajadores de propiedad, bueno no sé y uno les paga, nosotros tenemos un señor que nos cobra \$100.000 por arrendarnos un departamento sin papeles”* (SCH2). Por otra parte uno de los sujetos menciona que los costos son altos en referencia a sus ingresos, *“Triste porque me ha tocado cada mes sacar ochenta lucas para pagar mi arriendo”* (SCH3).

Referente a los discursos antes planteados se puede comprobar la ausencia de las instituciones que trabajan con la temática de refugio, ya que no hay un resguardo que garantice que los sujetos puedan vivir de forma integral, teniendo que verse arrastrados a situaciones que no son legales frente a la sociedad.

8.10.2.- Brasil

“Arriendo en una pensión, bien, una pensión donde viven estudiantes de policías, ahí tengo varios conocidos” (SB2). El sujeto menciona que está satisfecho en el lugar donde arrienda y el otro sujeto entrevistado en Brasil también arrienda *“nosotros arrendamos”* (SB1), como se puede observar este último no hace observaciones respecto al tema, por lo que no es posible hacer un análisis en profundidad, dado que bajo este contexto no existe información detallada.

8.11.- Sub categoría condiciones habitacionales y localización de la vivienda.

8.11.1.- Chile

De acuerdo a esta sub categoría, se puede mencionar que el sujeto entrevistado y su familia, se encuentran habitando un lugar en óptimas condiciones, de calidad y con espacio suficiente para compartir con los integrantes de la familia *“La casa donde vivimos es de material mixto, digo*

que es de buena calidad, porque al menos tenemos tres habitaciones, ya. Diferente a donde vivíamos anteriormente, ya, porque nos tocó también vivir en un solo ambiente varias veces, en un solo ambiente y eso es denigrante cuando uno tiene una familia, cuando tu hijo se levante y te comienza a pedir explicaciones y eso que tengo un niño de nueve años, que hay de esas familias donde tienen niños ya adolescentes y viven aun así” (SCH1). A través del discurso antes expuesto se observó que el sujeto entrevistado actualmente se encuentra viviendo en condiciones favorables junto con su núcleo familiar, no se observan aspectos negativos referentes a la calidad de las viviendas. Los sujetos dos y tres en Chile no mencionaron aspectos referentes a las condiciones habitacionales.

Para conceptualizar lo que es localización, ésta se entenderá como “determinar o señalar el emplazamiento que debe tener alguien o algo” (Adler, 2009). La localización tiene que ver con los aspectos en donde residen los sujetos entrevistados, si su ubicación habitacional queda cerca de Centros de Salud Familiar, de un paradero de locomoción colectiva, del Colegio de sus hijos, supermercados, entre otros.

Los sujetos entrevistados mencionaron lo siguiente: “Vivo en Esperanza con San Pablo y el acceso a todo es bueno” (SCH2), “El consultorio también cerca, el colegio igual cerca. Porque también buscamos eso. Buscamos estar como cerca a estas necesidades como primordiales, en el caso cuando tenemos niños en la educación, a un colegio cerca y a un consultorio, no. y para nuestro trabajo, si nos toca tomar micro, para poder salir a la Avenida Grecia y tener que tomar otra micro” (SCH1). Según el discurso de los entrevistados, la localidad de sus viviendas es accesible a los lugares recurrentes de los integrantes de sus familias.

8.11.2.- Brasil

A través del discurso del sujeto se puede mencionar que las condición en las que vive no son adecuadas *“no entra viento nada de eso, es muy encerrado, donde el niño es alérgico al polvo, al estar encerrado se encierra el polvo, no hay luz, no salen los olores, y el niño hoy en la noche volvió a recaer, donde*

estamos morando el espacio es muy pequeño y las paredes son muy húmedas” (SB1). El sujeto deja en evidencia las precarias condiciones en las que él vive junto a su familia, donde la ventilación es muy importante para la salud de su hijo, ya que es alérgico y se ve afectado por esta situación, su hijo está constantemente enfermo y tiene reiteradas recaídas. Los sujetos entrevistados en Brasil no hacen mención respecto a la localización de sus viviendas.

En ambas realidades investigadas, se evidencian situaciones diferentes. El entrevistado de Chile se siente cómodo en su vivienda junto a su familia, en contraposición, el entrevistado de Brasil plantea que las condiciones en las que vive no son las óptimas ni para él, ni para su familia.

8.12.- Categoría percepción de las instituciones que trabajan con refugiados.

De las instituciones que trabajan con la población refugiado en Chile podemos nombrar la Vicaría de la Pastoral Social y Trabajadores, la Fasic y el Arzobispado de Iquique, que reciben recursos económicos de parte del Ministerio del Interior, específicamente del Departamento de Extranjería y Migración. En Brasil está el Comité Nacional para Refugiados (CONARE) dependiente del Ministerio de Justicia, la ONG Asociación Padre Antonio Vieira (APAV), CARITAS internacional y la Iglesia de la Pompeya localizada en Porto Alegre.

Estas instituciones trabajan con la temática de refugio y se caracterizan por proporcionar la acogida inicial, orientación y colaboración en el proceso de solicitud del refugio, apoyo económico de los solicitantes de refugio y sus familias, capacitación laboral, ofrecimientos de distintos cursos, tales como idiomas, talleres de costura y carpintería entre otros.

8.12.1.- Chile.

Las entrevistas realizadas en la presente investigación, dieron cuenta de la presencia de la Vicaría, como el único organismo encargado de prestar algún

tipo de ayuda u orientación a las personas que llegan al país solicitando refugio. Para sustentar lo anteriormente dicho, dos de los tres sujetos entrevistados en Chile, mencionan en sus relatos a la Vicaría. Respecto del servicio entregado, señalan que esta institución ofrece cursos de capacitación en el ámbito laboral y son percibidos como interesantes pues contribuyen a la integración al mundo del trabajo. De acuerdo a lo señalado por uno de los entrevistados, este menciona que le enseñan a *“cómo integrarse usted a la parte laboral en este país, desde cómo hacer un curriculum, presentarse en una entrevista, como empezar a distinguir los diferentes tipos de trabajo, todo eso, es muy bueno, porque obvio, te forma, o sea, aquí usted ya tiene algo ya más claro de dónde ir a pedir un trabajo, con quién, eso, una orientación, pero lo van preparando a usted, de hecho le hacen entrevistas ficticias y todo, no sé si los tengan ahora, pero esas eran las cosas que tenía la Vicaría en el tiempo que estuve”* (SCH2).

Los mismos entrevistados manifiestan críticas respecto del accionar de esta institución, acusan falta de políticas más concretas para los refugiados. Uno de ellos comenta que *“yo miro que la bolsa de empleo de la Vicaría, a pesar de yo tener este empleo, no se mueve porque ahora yo tuve unos problemas hace dos meses atrás, y fui a manifestar que requería otra posibilidad porque aquí la cosa no estaba muy duradera, porque habían personas, esa persona Dios la saco de acá, gracias Dios va a delante de mi eee y entonces me dieron el elelelel enlace, la página para que estuviera mirando y yo veo que son los mismos empleos de hace dos meses están allí, no sé si es que nunca consiguen quien cubra esa vacante o es que tienen no está actualizada, no sé que que pasa con eso, pero así de esa manera”*. (SCH3). En este sentido, las percepciones de los sujetos entrevistados respecto de las instituciones presentan matices pero aun así, hay una tendencia hacia una visión negativa de esta institución, en el sentido de que limita su labor a la entrega de la documentación de manera mecánica y luego se desentienden del proceso que viven los refugiados. El trabajo institucional es visto inclusive como instrumentalizado por los refugiados, en palabras de uno de los entrevistados, *“Te dan el documento y vuelvo y te repito defiéndanse como puedan, ya. No viene un acompañamiento en el acceso a los diferentes puntos que tocamos ahora, como la salud, la educación, la vivienda, trabajo,*

no lo ayudan. Lo que hemos analizado y lo que yo analizo, hemos sido como utilizados el trabajo social hoy se ha convertido en un lucro, ya. Nosotros somos números para estas instituciones, ya. Estamos un poco solos, eso te podría contar”. (SCH2).

También se desprende de los relatos de los entrevistados, que no existen otras instituciones visibles, ya que entidades garantes de los refugiados como ACNUR, no tienen participación en el proceso de asentamiento de los refugiados. Solamente uno de los tres entrevistados en Santiago de Chile, hace referencia a este organismo, y su percepción es crítica, “¿Qué hace la ACNUR?, nada, la ACNUR no hace nada. La ACNUR es un organismo internacional, que supuestamente depende de la ONU, tiene (...) con la ONU, qué se yo, pero son nada más figuras bonitas, son nada mas las florecitas, mmm, de los Estados, pero que metan la mano al fuego, ¿no?, no lo hacen, no se sienten o sea usted no se siente protegido, totalmente desprotegido, totalmente vulnerado, me siento con la situación de, de, de la tramitología para acceder al estatuto de refugiado en Chile, totalmente eee, yo incluso tengo un con lo, con lo, con lo que le comente de eso de la crisis de pánico que tengo toda esa situación”. (SCH3).

La Vicaría y ACNUR generarían un sentimiento de desprotección, impotencia, rabia y vulneración de los derechos humanos de los refugiados, al mismo tiempo genera pérdida de credibilidad en las instituciones y, finalmente termina por anular las iniciativas positivas que estas mismas instituciones puedan tener.

En resumen, podríamos señalar que la percepción de los entrevistados respecto de las instituciones que trabajan con refugiados en Chile es negativa. A pesar de que algunos entrevistados identifican acciones puntuales positivas como las capacitaciones, estas quedan en un segundo plano o definitivamente en el olvido debido a los inconvenientes vividos por los refugiados al momento de relacionarse con dichas instituciones.

8.12.2.- Brasil

En el caso de las instituciones que trabajan con refugiados en Brasil, se observó que estas se presentan de manera más visible y positiva desde la perspectiva de los entrevistados, existió una clara valoración y diferenciación entre el trabajo que desarrolla la Iglesia de la Pompeya y CARITAS y las acciones que realizan instituciones como CONARE, APAV y ACNUR. Las dos primeras funcionan como una puerta de entrada de los solicitantes de refugio en este país. Es el primer lugar al cual acuden para pedir apoyo y orientación, es aquí donde obtienen la primera acogida, son derivados a hospederías y alojamientos que funcionan en red con esta institución “(...) *había un uruguayo, el uruguayo fue quien me dio la dirección de la iglesia, de la iglesia de la Pompeya y ya la iglesia fue la que me dio la dirección de una pensión*”. (SB2). Es aquí donde reciben también la primera información sobre el proceso de obtención del estatuto de refugiado. Es la Iglesia de la Pompeya la institución intermediaria entre la Policía Federal, ACNUR, CONARE, APAV y los refugiados colombianos. Es esta institución la que, en el caso de uno de los entrevistados gestionó y encaminó el ingreso de este a un puesto de trabajo.

Según los relatos de los entrevistados, la iglesia realiza un aporte económico inicial para su instalación en la ciudad, y junto a CARITAS apoya con dinero, para la compra de pasajes y emergencias médicas “*Y eso es lo que yo no quiero, quiero ser muy sincero, quiero agradecer a la iglesia Pompeya con los que me han dado la mano, precisamente hasta ahora quiero hablar con el párroco para pagar los pasajes a ver cómo me ayudan y con la hermanita Rosita que si he sentido que nos ha ayudado y de ahí para allá me ha tocado con mi propio esfuerzo y bueno ella dice que la hermana Rosita que es la que ayuda a los solicitantes de refugio dice que ese es un presupuesto que es el que me ha dado para mi familia es bien*”. (SB1).

Ambos entrevistados reconocen que, tanto la Iglesia como CARITAS, han efectuado un aporte en dinero en momentos complicados o de emergencia. “*no, me queda re difícil, porque cuando llegué, yo me quedaba en el centro, del centro a la iglesia estaba muy cerquita, más después me queda muy*

difícil, cuando estaba sin trabajo me dieron una cesta básica, también me prestaron una vez creo que 120 reales, o me donaron, no sé cómo se llama la palabra ahí. Me ayudaron, si Eliane y Camila, ojo que yo a los Padres lo único que he cruzado es el oi, tudo bom? y nada más” (SB1). Al mismo tiempo se desprende del relato que el entrevistado mantuvo vínculos más estrechos con algunas personas, más que con otras, en este caso reconoce una relación distante con los sacerdotes de la iglesia. Por último, respecto de los aspectos positivos identificados por los entrevistados en su relación con estas instituciones, se plantea que la Iglesia de la Pompeya y su equipo interdisciplinario, asume incluso una labor de escucha respecto de los problemas familiares derivados de la condición de vulnerabilidad en la que se encuentran los solicitantes de refugio *“yo considero que el niño ha estado en un estado de salud muy mal, he traído hasta las constancias. El niño no ha estado muy bien, por eso yo vine a hablar con el padre la verdad es que ya la situación con mi esposa ha sido muy estresante aquí, ha habido conflictos familiares, precisamente yo vine a hablar con la muchacha Eliane porque ya no soporto mi familia, mi esposa en ese sentido y no puedo hacer más, a veces aquí se toma un bus, todo es gasto, a veces si yo gasto en un almuerzo es el doble que en Colombia, bueno que gano un poquito más, pero distinta es la compensación que no tienes problemas con el trago, pero todo es una correría, se precisa del tiempo” (SB1).*

Ahora bien, la visión que tienen los entrevistados de las otras instituciones presenta matices negativos en particular la de uno de ellos, que ya cumplió más de un año viviendo en Porto Alegre. El entrevistado sabe de la existencia de instituciones como ACNUR y APAV y reconoce en ellas falta de apoyo y consideración, señala que no hablan con la verdad y denuncia excesiva tramitación para la obtención de alguna ayuda. Lo anterior se refuerza con la siguiente cita: *“la gente de ACNUR qué hace hermano? Ellos ya me dijeron, nosotros no nos metemos, a mi la única que me ayudó en Colombia fue la Cruz Roja internacional, le dije: ayúdenme a encontrar la Cruz Roja internacional, quiero explicarles mi situación, bueno me gustaría que ellos me dijeran (ACNUR): Carlos le vamos a ayudar con la alimentación. Tengo mis sobre gastos, pago 400 entre arriendo y servicios, tengo que pagar transportes...hermano me gustaría que ustedes tomaran un lápiz y*

calcularan...no alcanza, no alcanza” (SB1). Así mismo, el entrevistado planteó que “hay un sitio que se llama la Asociación Vieira. Ya, el Padre de aquí cuando yo llegue aquí recién me dijo, ellos te van a ayudar con comida todo eso. Nunca!!!. Vino un señor idéntico a usted hermano (...) Espera una respuesta en tres días, nunca vino, vino aquí a una reunión en la iglesia y nunca más vino, ellos son parcería de la ACNUR. Qué le cuesta ver a ellos, le vamos a dar una remesa, que el niño está enfermo, que es verdad”. (SB1).

Desde el punto de vista formal, administrativo y organizacional de las organizaciones que trabajan con refugio, existen grados y niveles de articulación y definición de responsabilidades, roles y funciones para cada una de estas instituciones. Desde el discurso de los entrevistados en Brasil, tal articulación no es visible y es desconocida por ellos. Es por esto que al momento de evaluar el accionar de estas instituciones califican de manera diferenciada, positiva y negativa, la red inter institucional, como si se tratará de organismos independientes. Se plantea que esto se debe a la evidente y activa participación que han tenido las instituciones de la sociedad civil ligadas a la iglesia católica en la acogida, orientación, protección y asistencia a los refugiados.

Finalmente, en términos globales, se puede mencionar algunos aspectos diferenciadores de las realidades que viven los refugiados en Chile y Brasil. El más evidente tiene que ver con el rol que juegan las instituciones de la iglesia católica en el trabajo con refugiados en Brasil y la percepción y valoración positiva que elaboran respecto al modo de operar de estas instituciones, situación que no aconteció en el caso de los refugiados colombianos en Chile. Por otro lado, destaca como elemento diferenciador la participación de un número mayor de instituciones avocadas al trabajo con refugiados en Brasil, en este país se observa al menos desde un punto de vista formal y administrativo, una red de instituciones que trabajan con refugiados, aunque los sujetos no las perciben como red.

8.13.- Categoría emergente Percepción en el proceso de legalización de antecedentes.

En Chile el Departamento de Extranjería y Migración garantiza el cumplimiento de la legalización de extranjería en el país, regulando los antecedentes personales, donde a través de esta documentación los refugiados pueden permanecer en el interior del país de forma legal. Por esto la relevancia de incorporar esta temática como categoría emergente en esta investigación.

La protección de los refugiados está directamente relacionada a la situación jurídica del solicitante en el país de acogida, el que se debe someter a un procedimiento administrativo para tener la condición jurídica de refugiado reconocida. (Bertino, 2007).

8.13.1.- Chile

El proceso de validación de antecedentes en Chile es visto por todos los entrevistados como una experiencia de manera negativa acusando prácticas abusivas y autoritarias, donde la tramitación es burocrática. En uno de los casos la experiencia fue traumática. “Lento... difícil y complicado.... Ha sido un proceso bastante largo en el que he tenido que recurrir a muchos muchos muchos papeles, primero partí por el refugio, fui solicitante de refugio, el cual me lo dilataron durante dos años, para después ser negado... en ese transcurso de tiempo me daban unos permisos que se extendían por seis meses, se renovaban cada seis meses, me dieron cuatro, a los dos años me negaron el refugio, metí papeles por contrato, ingresé permiso de residencia eso por contrato, me lo dieron a los dos meses, con los antecedentes, con lo que tenía todo, me cobraron una multa porque en el lapso de los papeles que metí de, o sea, en el tiempo que me negaron el refugio al tiempo que se demoró en pasar el papel heee hubo un lapso de un par de meses y me llegó una amonestación, bastante complicado el tema de la legalización aquí, y ahora tengo el carnet pero, hay que estarlo renovando cada año, es una Visa que dan por un año... antes de que usted pudiera tener la definitiva, que es por cinco años” (SCH2). De este testimonio, podemos dar cuenta que el

proceso somete a los solicitantes de refugio a una situación de incertidumbre y de ambigüedad en su situación legal. Las demoras en la entrega de la documentación final en promedio superan los dos años, lo que aumenta situaciones de stress y angustia en las personas. De esto da cuenta uno de los entrevistados quien efectúa un relato ejemplificador de maltrato por parte de los funcionarios públicos responsables de la tramitación en las instituciones. “Yo trabajé con la policía en la Fundación Juventud sin droga, prevención de la drogadicción, recuperación de adictos y diferentes eee problemas de orden sicopáticos, entonces me dijo: ¿y cómo era? Mm yo tenía doscientos cincuenta policías a mi cargo para hacer un trabajo que era recuperar a treinta y dos mil quinientos jóvenes de las drogas, entonces me dijo eso es mentira, ni de terrorismo, ni de narcotráfico y aquí ningún civil puede darle ordenes a los policías, yo le dije señorita, señorita; ella se llama amm Maribel, Maribel creo Maribel mmm me entrevisto Maribel y Marx... ellos dos. Yo le dije: mire señorita, usted me está hablando de Chile yo le estoy hablando de Colombia, segundo usted porque no se limita, en esos términos, porque no se limita a escribir lo que yo le estoy narrando, usted como funcionaria de un Estado, en la condición que estoy pidiendo un refugio, oficie a mi país y que le verifique si es verdad, entonces ella se puso de pie muy molesta, ya y me dijo: usted no tiene que venir a decirme lo que yo tengo que escribir y yo le dije: usted no tienen que venir a decirme lo que yo debo decir, estos son mis derechos y estas son sus funciones señorita, cúmplalos” (SCH3).

Del relato anterior se puede observar que la carga de presión y angustia con la que llegan los colombianos solicitantes de refugio a Chile, se ve acrecentada, ya que se cuestiona y se pone en duda el testimonio de los entrevistados sin tener antecedentes previos del solicitante de refugio. Los entrevistados después de haber pasado por periodos prolongados de espera, para obtener la condición de refugio, se les rechazó la solicitud. En algunos casos existe la posibilidad de apelar y recibir una respuesta favorable o definitivamente transformarse en un ilegal más dentro del país. “Yo estaba trabajando de noche, me llamó a las nueve de la mañana que me presentara, que me presentara al ministerio a la última entrevista, a las once mmm entonces me presenté a esa famosa entrevista y empezó a preguntarme

cualquier cantidad de cosas y yo estaba desesperado con esa vaina, y yo le dije: Señorita; y tenía sueño, y le dije: Señorita podemos posponer esta entrevista porque ella seguía diciendo que todo era mentira, entonces yo me incomodaba, claro, yo me incomodaba demasiado, eee entonces fue así que, o sea ella buscó la forma de acomodar todo y luego me hizo y yo firmé un papel yo lo firmé y y parece ser que dejaron un todo preparado en el computador para luego darle imprimir y entonces mi firma aparecía cosas que yo no había visto, que yo no vi allí, porque es que es tan ridículo que me digan ¿a que vino a Chile?, no puedo responder eso, ¿Cuándo vino a Chile?, no puedo responder eso, ¿Quién le dio la plata para venir a Chile?, no puedo responder eso, cosas tan absurdas tan triviales que las responde una persona si está enloquecida, como quiera que sea va a tener la capacidad de responder, bueno todo; no puedo responder a eso, no puedo responder a eso, no puedo responder a eso y que yo lo firmé, yo le dije, no yo no he firmado eso, ¿esta es su firma?, si, pero cuando yo firmé no estaba esto, no estaba todo lo que luego usted luego acomodaron, entonces yooo, luego me entregan a mí la resolución después de esperar eee un año y tanto casi dieciocho meses, me dicen que no califiqué y que por las eee pruebas documentales que yo entrego eee tienen inconsistencia” (SCH3).

Esta situación que presentan los solicitantes de refugio en Chile se torna más compleja aun si pensamos en que durante el proceso de regularización de antecedentes los sujetos quedan completamente desprotegidos, sin posibilidad de acceso a servicios básicos como salud, trabajo, trámites en el Banco, entre otros. Uno de los entrevistados lo expresa de la siguiente manera: “teniendo un documento pude ser alguien, pero así teniendo un documento vencido y estando registrado en un programa que acoge Chile, eee un documento que ellos nos dan para demostrar que estamos en proceso de regularización, que estamos acogidos a un programa y lo presentaba, por ejemplo yo iba al consultorio y decía eee pasaba mi carnet, me decían no porque esto está vencido, les decía pero que mire yo tengo este documento que me respalda del Ministerio del Interior de extranjería que estamos en situación vulnerable, estamos regulando nuestra documentación, decían no, ya. Teniendo mi carnet vencido y teniendo unos pequeños ahorros en el Banco Estado no podía acceder a eso ya. Teniendo mi carnet

vencido podía pagar mis impuestos mensuales mas no podía demostrarle al Ministerio de Interior mi solvencia económica y de pronto algunos que se me escapan” (SCH1). Según lo antes planteado la lógica con la que operan las instituciones en el proceso de regularización de antecedentes de los solicitantes de refugio es inadecuada, presenta incoherencias, carece de mecanismos de coordinación institucional y el proceso en opinión de los entrevistados es poco transparente, ya que no existe la retroalimentación institución – sujeto.

8.13.2.- Brasil

En el caso de los entrevistados en la ciudad de Porto Alegre, ambos son solicitante de refugio, vale decir, se encuentran a la espera de una respuesta por parte de la Policía Federal, que es el organismo responsable en Brasil de conceder o negar la condición de refugio. Uno de los entrevistados señala tener su visa temporal vencida, ya que no la pudo renovar debido al paro administrativo en la que se encuentra la Policía Federal al momento de la entrevista. “No en Agosto, en Mayo lo saqué, venció el 4 de Agosto, imagínate ya un mes, entonces de todas maneras como ya entró el Mercosur, una de dos...” (SB2). Ambos entrevistados tienen una percepción de que el proceso es extremadamente lento, burocrático y confuso.

Al igual que en el caso chileno, uno de los entrevistados en Porto Alegre, entrega un testimonio que da cuenta de los prejuicios culturales existentes en relación a los colombianos en términos de que todos ellos serían narcotraficantes o guerrilleros de las FARC. “Si, siempre es complicado porque la señora con lo primero que me arremetió, que una familia colombiana vino trayendo la familia, fue trayendo amigos, se comenzaron a lavar dinero, a traficar, esperamos que usted no vaya a ser un colombiano más de esos. Siempre he tenido inconvenientes por la demora en mis documentos, sí es verdad, y he sido bravo que me he enojado porque siento que no es justo que se demoren tanto con mis papeles, díganme cuándo me van a entregar, se van con engaños y engaños, que mañana, pasado, tengo que pedir permiso en el trabajo. Eso es lo que yo le digo a la Policía Federal, son unos hijos de puta por último, ahhh es que eres de las FARC, vienes a

esconderte aquí y más encima te enojas, en esa parte he tenido tropiezos con ellos, y yo no me dejo, no me dejo” (SB2). Se observa que los profesionales encargados del proceso de tramitación realizan prejuicios generalizando a la población colombiana como personas que están involucradas con tráfico de drogas o relacionadas con la FARC tratando de engañar al sistema con el fin de esconderse.

Brasil presenta una diferencia significativa en el proceso de legalización de antecedentes en comparación con el modelo chileno, pues como señala Bertino “aun cuando la situación de refugio se encuentra a la espera, algunos derechos son concedidos de antemano a los solicitantes, como un documento de identidad provisorio y un documento de trabajo provisorio”. (Bertino, 2007). En otras palabras esto implica que antes de tener una respuesta definitiva, los solicitantes de refugio y sus familias pueden acceder sin mayores problemas a un trabajo formal y a los servicios básicos como salud, educación, entre otros.

Durante el proceso de la investigación de campo, fue aprobado el ingreso de Colombia al Acuerdo sobre Residencia para los Estados del Mercosur. Con esto, cualquier ciudadano colombiano puede ser beneficiado con residencia temporal por dos años y puede pasar a gozar de igualdad de derechos civiles con los nacionales del país de residencia. El extranjero beneficiado con residencia temporal podrá solicitar su tramitación permanente en un plazo de hasta noventa días antes del vencimiento de su estadía autorizada que corresponde a la fecha válida de su carnet de identidad de extranjero. Uno de los entrevistados no hizo referencia a este acuerdo, sin embargo, el otro manejaba antecedentes y señala claramente que en caso de no obtener el estatuto de refugiado optará por acogerse al Tratado del Mercosur. “Entonces si allá me dicen que no o si, depende de lo que me digan yo tengo mi segunda opción como se dice mi “as bajo la manga”, que es el Mercosur de Colombia” (SB2).

Por último se señala que en el caso brasileño, las percepciones de los entrevistados respecto del proceso de validación de antecedentes permiten reflexionar sobre otros tópicos. Uno de estos tiene que ver con el propio

concepto de refugio o refugiado. Los relatos de los entrevistados evidencian motivaciones diversas para la salida de su país de origen y la solicitud de refugio. Uno de los entrevistados explicita problemas con la guerrilla, persecuciones y torturas como razón fundamental para su salida. En tanto el otro de los entrevistados, expresa motivaciones que tiene que ver con búsqueda de mejores oportunidades y una mayor expectativa laboral. El relato de uno de los entrevistados da cuenta de que las motivaciones económicas y la situación socio política del país, también son motivos de salida del país de origen y de solicitud de refugio. “Yo llegué aquí solamente con la idea de trabajar, yo tengo un amigo colombiano que yo le pregunté, yo llegué aquí como se llama desorientado, yo llegué con sueños como se dice, como llega todo el mundo a España, Estados Unidos, y más yo no quería esa vaina de trabajar como ilegal, mi madre trabajó como ilegal 2 años en España, muchas personas han trabajado ilegal también, más yo no quería pasar por esa vaina de que, ahh porque tú eres extranjero te voy a pagar apenas 500 reales, yo quería la vaina legal, o sea sin problemas y sin nada, de que no me estuvieran amenazando de que, ahhh si no trabajas te voy a echar a la policía no, no no, yo le pregunté a él, y él fue el que me dijo el tema del refugio. Ella me paso una hoja para llenar (Eliane), en esa hoja es la que llevé allá, pues como dice el dicho, el fin justifica los medios” (SB2).

A pesar que ya fue mencionado en el análisis de la categoría percepción sobre las instituciones que trabajan con refugiados, ambos entrevistados señalan que la Iglesia de la Pompeya jugó un rol importante en la orientación y apoyo en el proceso de validación de antecedentes.

9.- Conclusiones

Dando término a esta investigación, señalamos las conclusiones, hallazgos y propuestas del proceso investigativo. En este sentido haremos un pronunciamiento en relación a Chile y Brasil, políticas sociales e instituciones, desde la percepción de los entrevistados, desde el trabajo social y las distintas disciplinas de las Ciencias Sociales.

En primer orden, recordaremos lo que señala el Estado chileno respecto a la solicitud de refugio y de esta forma contextualizar lo que se pretende concluir con esta investigación. En este sentido el Estado chileno señala que: “Los solicitantes de la condición de refugio y refugiados gozarán de los derechos y libertades reconocidos a toda persona en la Constitución Política de la República, sus leyes y reglamentos, así como en los instrumentos internacionales de derechos humanos” (Chile, 2001). Esta parte de la constitución, es fundamental para que se pueda comprender y analizar esta conclusión, de mejor manera.

9.1.- Chile y Brasil.

Los factores a considerar en esta investigación dan cuenta que los refugiados colombianos tienen una percepción negativa de las políticas sociales en Chile. Si bien el Estado chileno ha desligado el trabajo con este grupo de personas a instituciones privadas, en este caso la Vicaría de la Pastoral Social y los Trabajadores (VPST) y la Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas (FASIC), las críticas por parte de los entrevistados son negativas.

En primer lugar, en Chile no existe un apoyo Psicosocial ante las problemáticas que los refugiados colombianos traen consigo desde su país de origen. Ellos reconocen que el tipo de ayuda que entregan estas instituciones, es solo de carácter material, que en parte ha sido de gran utilidad, pero no transforma su vida para una pronta inserción natural, la cual necesitan para incorporarse de forma paulatina en la sociedad chilena.

Por otro lado, en relación a la percepción de los refugiados entrevistados en la ciudad de Porto Alegre, Brasil, sobre las políticas sociales, podemos señalar en primer lugar que existe una visión crítica respecto de cómo operan las políticas públicas en Brasil. El hecho de que exista una legislación, considerada avanzada e innovadora por organismos internacionales y especializados como ACNUR, está muy distante de la percepción que poseen los refugiados respecto de esa legislación. De hecho, la legislación es pionera en Latinoamérica (data desde el año 1977), sin embargo, el problema radica en cómo esa legislación y la política social que de ella se deriva es operacionalizada por las instituciones que han sido mandadas para responsabilizarse por el tema de los refugiados. Por ejemplo, la tramitación de una cédula de identidad y un documento de trabajo, es observado por los sujetos como uno entre varios trámites que deben hacer, pero estos trámites, no son, necesariamente, comprendidos y relacionados por ellos a una política social y a su condición especial de refugiado. Por el contrario, los solicitantes de refugio entrevistados en Brasil, sí poseen una percepción más clara, visible y tangible de parte de las instituciones de la sociedad civil ligadas a la iglesia católica como Cáritas Brasil, la Iglesia de la Pompeya y APAV. Pueden encontrar en ellas algunas falencias, sin embargo saben que estas instituciones existen y que algún grado de apoyo pueden brindarle.

En los discursos analizados en Chile, se puede señalar que el trabajo que realiza la VPST y la FASIC, es asistencialista. Desde las líneas de intervención del Trabajo Social el asistencialismo no es un método adecuado si no va acompañado de una línea de acción que involucre estrategias en conjunto con otras disciplinas que promuevan la emancipación de los sujetos para la transformación y mejoras en la calidad de vida.

En el caso particular de este estudio, los refugiados colombianos han sido invitados a residir en Chile, pero no han recibido la ayuda para regularizar, en primer orden, su residencia, debido a la burocratización que identifican los sujetos dentro de sus discursos y que como se mencionó, estas instituciones no apoyan ni orientan en este proceso, por ello necesariamente deben existir las instancias de apoyo para que los sujetos se sientan respaldados con el trabajo que éstas realizan.

En Brasil, la perspectiva que asumen las instituciones ligadas a la sociedad civil y que trabajan con refugiados, fue en un primer momento de carácter asistencialista, de voluntariado y de caridad. Hoy, a partir de lo observado en Porto Alegre, esa perspectiva ha cambiado. Lo que se aprecia es un trabajo de carácter interdisciplinario, reflexivo de la problemática del refugio como un todo y que busca alianzas con instituciones académicas especializadas. Esto no quiere decir que el trabajo de voluntariado, asistencialista y de caridad haya desaparecido completamente, sino que se ha incorporando también una línea de trabajo más reflexiva del quehacer institucional con refugiados.

Por otro lado, en Chile desde un punto de vista psicológico y por los discursos de los investigados, ellos llegan con muchas problemáticas psicológicas por el hecho de haber sido perseguidos, amenazados y principalmente por ver puesta su integridad en peligro. Por lo cual, con todos estos antecedentes, no reciben ayuda de especialistas y tampoco son derivados a instituciones de pertinencia, para que dichos individuos sean atendidos, con un profesional del área.

En referencias a los discursos, los refugiados colombianos ingresan al país con una red de apoyo mínima accediendo por sus propios medios al sistema de salud y educación, con esto sería poco probable una inclusión adecuada para este. Como se señalaba en un principio de esta investigación la inclusión social tiene diversos sentidos, se señala que “la inserción de cualquier persona, colectivo o territorio pasaría pues, en primer lugar, por el acceso garantizado a la ciudadanía y a los derechos económicos, políticos y sociales correspondientes a la misma, así como las posibilidades de participación efectiva en la esfera política” (Subirats, Alfama, & Obradors, 2008).

En la ciudad de Porto Alegre, Brasil las redes de apoyo a las que tiene acceso los refugiados, se sitúan, como ha sido expuesto a lo largo de esta investigación, en las instituciones ligadas a la iglesia católica. Estas redes de apoyo se traducen en un pilar fundamental de contención de los problemas psicosociales que traen consigo y que desarrollan los refugiados cuando

llegan a los países de acogida. La iglesia, en ese sentido, cuenta con proyectos de trabajo concreto y focalizado para atender estas problemáticas a nivel individual y familiar.

Desde un punto más general, la salud y la educación en Brasil están garantizadas como un derecho en la Constitución Federativa de Brasil del año 1988. Esto significa que toda persona habitante del territorio nacional tiene acceso gratuito y universal a estos servicios. En este sentido las personas solicitantes de refugio y refugiados, incluidas sus familias, si lo requieren, pueden hacer uso de estos servicios. No les será negado este derecho por tratarse de ciudadanos extranjeros o por no tener resuelto plenamente su proceso de solicitud de refugio.

Hoy en día, en muchos países de Latinoamérica se han impulsado políticas sociales destinadas a trabajar desde el enfoque de derecho. Esto responde en gran parte a las exigencias de estándares internacionales que destacan y enfatizan, por un lado, el reconocimiento de la ciudadanía de todas las personas sin importar su sexo, nacionalidad, edad, etnia, condición social y opción sexual, y por otro lado, este enfoque pone énfasis en una perspectiva que recupera la diversidad social y reconoce la especificidad de los sujetos. Sin embargo, observamos para el caso específico de los refugiados, que falta mayor desarrollo en la aplicación, por parte de los Estados, de este enfoque. A pesar de que la educación y la salud en Brasil son un derecho, los sujetos entrevistados identifican problemas en el acceso y en la calidad de estos servicios. Problemas que, por lo demás, son similares a los que experimenta la sociedad en su conjunto y en particular aquella parte de la población que está en condición de vulnerabilidad.

Otro ámbito de importancia es el aspecto laboral, en Chile, no existen convenios adecuados a través de instituciones ligadas a la inserción laboral. Por ende se dificulta aún más el acceso a la documentación de residencia, dado que para que el Estado chileno entregue el permiso de residencia definitiva deben acreditar ingresos, situación que las instituciones no proveen y la situación de ilegal en el país se hace más latente. Muchos refugiados colombianos terminan siendo independientes, por el nulo acceso a

capacitaciones, en empresas o a través del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE).

En Brasil, de acuerdo a lo que se pudo constatar a través de la conversación con los entrevistados, el tema laboral funciona de manera diferente a como funciona en Chile. Por una parte, los sujetos al momento de realizar la solicitud de refugio, ya obtienen un documento oficial para insertarse en el mercado laboral. Si bien se trata de un documento que es provisorio, mientras se resuelve su tramitación legal, los habilita para conseguir un trabajo que puede incluir todos los servicios previsionales. A pesar de que esta realidad aparece como favorable ante los sujetos, de igual forma manifiestan algunas diferenciaciones, principalmente de salario por su condición de extranjero y refugiado, que en algunos casos, los hacen optar por trabajos totalmente informales. Cabe destacar, una vez más, que la participación de la sociedad civil es relevante también en el ámbito laboral puesto que a través de las redes con que cuenta la sociedad civil los solicitantes de refugio y refugiados también pueden ingresar al mercado laboral mediante gestiones propias de estas instituciones.

Desde el aspecto de la habitabilidad o de la vivienda, el panorama es aun más complejo, ya que en este punto comienzan aparecer matices discriminatorios. En su mayoría los entrevistados manifestaron que opciones de acceder a una vivienda propia es casi nula como política social, dado las exigencias que el Estado chileno mantiene para este grupo de la población. Dada esta situación, como forma de vida han tenido que buscar arriendos, es aquí donde surgen los primeros rasgos discriminatorios a este grupo de personas, por parte de la sociedad. El costo de los arriendos, por ser ellos extranjeros son superiores a los que un sujeto chileno pagaría, como antecedentes estos arriendos superan los \$150.000 y no por sectores exclusivos de Santiago, que dificulta sustancialmente la calidad de vida dado que solo en arriendo gastan más de la mitad de sus ingresos, que puede ser materia de otra investigación.

El acceso a una vivienda en Brasil, no forma parte de una política social específica para refugiados. En ese sentido se produce una “igualdad de

condiciones” respecto del resto de la población. Ahora bien, esta “igualdad de condiciones” no se traduce en una situación que sea positiva para ellos, puesto que, al menos en un primer momento, ellos no están en igualdad de condiciones en comparación al resto de la población debido principalmente a cuestiones de tipo cultural, como el idioma y de adaptación a los modos de vida de la sociedad a la que llegan. Al mismo tiempo no se puede desconocer las situaciones de fuerte discriminación a que se ven enfrentados los solicitantes de refugio colombianos por ser siempre vinculados a organizaciones terroristas y de narcotráfico.

Finalmente, se puede señalar que para el ámbito de la vivienda, lo que el Estado brasileño garantiza a los solicitantes de refugio y refugiados son los albergues públicos que son mantenidos y administrados por los municipios y con los cuales Cáritas Brasil establece convenios que buscan brindar abrigo y confort, sobre todo en la fase inicial de proceso de inserción e inclusión de los refugiados.

La falta de legislación e iniciativas por parte de las autoridades chilenas en materias de refugio es el origen de las problemáticas presentes de esta investigación y mientras no se conciba una reforma al sistema de asistencia de los refugiados, el ejercicio de los derechos de estas personas permanecerá en completa desprotección, especialmente a quienes llegan al país con la esperanza de permanecer en un territorio que respete sus derechos, sin importar su raza, color, condición social y el país de origen. En Chile se sigue postergando el reconocimiento pleno del Estatuto de los refugiados, no se cumplen los compromisos adquiridos ante la comunidad internacional de protección de los refugiados, que como Estado, es parte de los convenios que están vigentes.

En Brasil las diferencias no son muchas respecto al trabajo e inclusión con refugiados. Efectivamente, tanto en Chile como Brasil, los solicitantes de refugio se perciben a sí mismos en condiciones precarias y de abandono por parte de las instituciones gubernamentales. Por el contrario, es la sociedad civil quien asume, en la mayoría de los casos, a través de instituciones

religiosas ligadas a la iglesia católica, el protagonismo para brindarles acogida, colaboración y orientación a los solicitantes de refugio.

9.2.- Políticas Sociales

Las Políticas Sociales son entendidas como un *“Conjunto de medidas que el Estado pone en práctica con el fin de estructurar la sociedad en forma más justa, mediante la creación y desarrollo de servicios sociales no inmediatamente rentables (educación, salud, vivienda, seguridad social, atención a grupos especiales, etc.) y también a través de disposiciones que tienden a aliviar o mejorar la situación social de los económicamente débiles y jurídicamente desprotegidos. El alcance de la expresión, en cuanto al contenido y práctica, está estrechamente relacionado a los conceptos de bienestar social, desarrollo social y últimamente la política social se vincula también a todo lo concerniente con la calidad de vida”* (Ander- Egg, 2009).

Relacionando lo anterior se puede señalar que en este caso las políticas sociales tanto en Chile como en Brasil, son insuficientes para acoger a la población de refugiados colombianos, que exigen su estatuto al momento de ingresar a los países. Sin la existencia de políticas sociales focalizadas a este segmento de la población, no se puede brindar los derechos sociales existentes, dar igualdad y dignidad. En este sentido la ONU señala que *“todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.”*, *“Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley.* (ONU, 1948).

Para complementar más esta posición, Norberto Bobbio señala que; *“la razón de ser de los derechos sociales como la educación, el derecho al trabajo, el derecho a la salud, es una razón igualitaria”* puesto que *“tienden a hacer menos grande la desigualdad entre quienes tienen y quienes no tienen, o a poner un número de individuos siempre mayor en condiciones de ser menos desiguales respecto a individuos más afortunados por nacimiento o condición social”* (Bobbio, 1995).

En relación a esto se puede señalar que existen características, necesidades, contextos y realidades que viven y experimentan los refugiados colombianos en ambos países. Para profundizar en lo anterior se requiere de más tiempo y recursos. Sin embargo, con la recopilación de testimonios, realidades e información que se logró tanto en Chile como en Brasil, se puede concluir de que en ambos países, con matices, en algunos casos muy distintos, las políticas sociales, su implementación y ejecución, carecen de una matriz institucional y estatal que responda a la diversidad de experiencias de vida, expectativas y requerimientos de los sujetos colombianos con estatuto de refugiado.

9.3.- Instituciones

Luego del análisis podemos señalar que existen aspectos diferenciadores, en las realidades evidenciadas en ambos países. El más evidente tiene que ver con el rol que juegan las instituciones de la iglesia católica en el trabajo con refugiados en Brasil y la percepción y valoración positiva que tienen las personas en esa condición respecto del modo de operar de estas instituciones, cuestión que no evidencian los testimonios de los refugiados colombianos entrevistados en esta investigación en Chile. También destaca como elemento diferenciador la participación de un número mayor de instituciones avocadas al trabajo con refugiados en Brasil. En este país se observa al menos, desde un punto de vista formal y administrativo, una red de instituciones trabajando con refugiados, el hecho de que en Brasil existe un organismo creado interministerialmente que se dedica con exclusividad al tema de refugiados

En este sentido, CONARE actúa como un ente financiador y fiscalizador, y las instituciones ligadas a la iglesia católica actúan como entes ejecutores y operativos. Producto de esta especialización administrativa, los refugiados colombianos perciben a las instituciones de la sociedad civil como más cercanas y preocupadas por su problemática, en tanto que a CONARE lo perciben como un organismo burocrático, distante y que no contribuye en la resolución de sus problemáticas.

10.- Sugerencias (Recomendaciones o Propuestas)

Primero que todo es importante señalar que en Chile, el Ministerio del Interior, es la institución que administra los recursos que son asignados conforme al presupuesto de la Nación y la vez destina éstos al Departamento de Extranjería. Con estos antecedentes se puede indicar que el presupuesto de la nación incluye para el trabajo que se efectúa con los refugiados; es de:

“\$ 297.617.000.- destinados al apoyo e integración en nuestro país, de refugiados, solicitantes de refugios e inmigrantes en condición de vulnerabilidad debidamente acreditada que no tengan la condición de refugiados ni solicitantes de refugio, de acuerdo a convenios que se suscriban entre el Ministerio del Interior y Seguridad Pública e instituciones públicas y/o privadas sin fines de lucro, los que deberán contener, a lo menos, las actividades y programas a desarrollar (CHILE, 2011).

También es importante señalar que:

La “Copia de los convenios que se suscriban deberán remitirse, durante los 30 días hábiles siguientes a su suscripción, a las Comisiones de Derechos Humanos, Nacionalidad y Ciudadanía de ambas ramas del Congreso Nacional. De los restantes recursos, a lo menos dos tercios se utilizarán en regiones distintas de la Región Metropolitana de Santiago, debiendo garantizarse una distribución equitativa. La Subsecretaría del Interior deberá informar trimestralmente a la Comisión Especial Mixta de Presupuestos la distribución regional y el uso específico de los recursos mencionados en el inciso anterior, indicando claramente las personas beneficiadas. Asimismo, para el caso mencionado en el inciso primero, se deberá agregar además, el desglose de nacionalidad y grupo étnico, cuando corresponda” (CHILE, 2011).

En relación a lo anterior según datos entregados por el Departamento de Extranjería, solo un monto determinado termina en las arcas de las instituciones. Por lo tanto y según esta información la entrega de recursos se divide de la siguiente manera:

Institución	Monto
Vicaria Pastoral Social y Trabajadores	\$46.000.000
Fundación de Ayuda Social de las Iglesias Cristianas	\$26.000.000
TOTAL	\$72.000.000

Es importante realizar dos aclaraciones, en primer lugar el acceso a estos recursos por parte de la VPST y la FASIC, es mediante la postulación de proyectos, los que son debidamente rendidos al Estado anualmente. En segundo lugar no se obtuvo información por parte del Departamento de Extranjería sobre los recursos restantes, que el Estado adjudica para trabajar con personas en situación de refugio, por lo tanto es imposible entregar conclusiones con información que a pesar de los esfuerzo por contar con ella, no fue entregada.

Como se mencionaba anteriormente en esta investigación, es necesario recordar que debido a la poca información entregada por las instituciones que trabajan con personas en situación de refugio, no se pudo hacer una relación con el rol que desarrollan los Trabajadores Sociales, ni la intervención que ellos realizan. Exceptuando la información que proporcionaron los entrevistados respecto a la ayuda asistencial que ellos han recibido.

Ante esto es fundamental, y ante la existencia de recursos para trabajar la problemática de refugio, es necesario redireccionar la intervención que realizan estas instituciones con la población de refugiados, que en este caso corresponde a la población colombiana.

En este sentido, es importante constituir un equipo multidisciplinario donde principalmente se realice un trabajo psicosocial adecuado para esta problemática, en el que incluya lo siguiente:

Profesional	Rol o Función, ante la problemática
Trabajador Social	En el proceso de evaluación de ayudas materiales como las que ya se entregan en este trabajo de intervención.
Trabajador Social	En la conformación de herramientas y trabajo en redes con distintas instituciones, ligadas a los derechos sociales. El trabajo en red que es propicio para la inclusión gradual de las personas que solicitan refugio, a través del trabajo comunitario.
Trabajador Social	Que apoye al proceso de inserción laboral de los refugiados. Estableciendo convenios con instituciones gubernamentales o privadas y/o empresas, para su capacitación y posterior acceso al trabajo.
Psicólogos	Que apoye en el proceso de daño psicológico que traen consigo los refugiados colombianos. Dado que han sido perseguidos y han visto su integridad como persona vulnerada, lo que consigo trae traumas desde el aspecto psicológico.
Abogado	Que apoye en el trabajo con los refugiados, en el acceso a su residencia definitiva. Que sea el nexo directo entre las instituciones gubernamentales que entregan los permisos de residencia definitiva en el país.

Es importante a la vez señalar que el rol del trabajo social, es fundamental para generar cambios y transformaciones. En este sentido el Trabajador Social es “aquel que lleva a cabo una actividad que se realiza actuando sobre algún aspecto de la realidad social en vista de mejorar y transformar las condiciones sociales de un individuo, grupo o comunidad” (Ander- Egg, 2009)). Con esto y con la existencia de recursos que proporciona el Estado es posible focalizar de mejor manera la intervención que se realiza con este grupo de la población existente en Santiago de Chile, principalmente.

11.- Bibliografía

- ACNUR. (2001). *Fundacion Galileo*.
- ACNUR. (2007). *La Protección de los Refugiados y el papel del ACNUR*. Ginebra: UNHCR The UN refugee Agency.
- Almeida Mauro. (2003). "Relativismo antropológico e Objetividade Etnográfica". 3:9-29. En, Campos, Revista de Antropología Social. Universidad Federal de Paraná. Brasil.
- Ander- Egg, E. (2009). Diccionario de Trabajo Social. Córdoba: Editorial Brujas.
- Bertino Moreira, J. (2007). *La Recepción de los Refugiados en Brasil*. Universidad Estatal de Campinas, Departamento de Ciencias Sociales. Porto Alegre: Universidad Estatal de Campinas.
- Bobbio, Norberto (1995). Derecha e izquierda, Madrid, Santillana-Taurus, cuarta edición.
- Brasil, G. (1997). *Ley 9474/97 y la Colección de Instrumentos de protección Internacional de refugiados*. Brasilia: El ACNUR. Instituto de Migraciones y Derechos Humanos.
- Cornejo Cancino Marcela, Salas Guzan Natalia, Revista Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad, Vol 10, Nº 2, 2011 (Rigor y calidad metodológicos: un reto a la investigación social cualitativa).
- Güendel, L. (2002). *La Política Pública y la Ciudadanía desde el Enfoque de los Derechos Humanos: La Búsqueda de una nueva Utopía*. San José: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar. (2006). Metodología de la Investigación. Mac Graw Hill/Interamericana Editores. 4º edición. México.
- Hamersley Martyn. & Atkinson Paul. (1995). Etnografía. Métodos de Investigación. Ediciones Paidós. Barcelona. España.
- Molpeceres, M. C. (2005). *Refugiados. Los derechos humanos no tienen fronteras*. Madrid: Amnistía Internacional.
- Olabuénaga, Ruiz, J.I (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

- Olabuenaga, Ruiz, J.I (1999). Metodología de la investigación cualitativa: Bilbao Universidad de Deusto.
- ONU (1948) Declaración Universal de Derechos Humanos. Adoptada y proclamada por la Asamblea General en su Resolución 217 A (III).
- Pérez Serrano, G (1998). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. I Métodos. Madrid, España: Editorial La Muralla S.A.
- Pérez Serrano, G (2007). Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. II Técnicas y Análisis de Datos. Madrid, España: Editorial La Muralla S.A.
- Ponce de León Malvina & Dolly Paiva. (1995). Matriz Fenomenológica. En, Perspectivas metodológicas en Trabajo Social. Org. Margarita Quesada, Teresa Matus, et. al. ALAETS – CELATS. Santiago, Chile.
- Rodríguez Gómez, G. (1999). Metodología de la Investigación Cualitativa Málaga, Editorial Aljibe.
- Sandobal, C (2002). Investigación Cualitativa. Colombia, Editorial ARFO.
- Silva Tolentino, M. (2009), Sistema Único de Salud: La experiencia brasileña en la universalización del acceso a la Salud. Revista Scielo Perú.
- Solís Umaña, S. (2009). *El Enfoque de Derechos: Aspectos Teóricos y Conceptuales*. San José: Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Subirats, J., Alfama, E., & Obradors, A. (2008). *Ciudadanía e Inclusión Social frente a las Inseguridades Contemporáneas*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Unesco. (2011). *La Educación y los Conflictos Armados: la espiral mortífera*. Paris: © Lana Slezic/Panos.
- Vega Moreno, María del Carmen. (2004). Evaluación de la animación socio-cultural en el ámbito rural, en la comunidad de Madrid. En, Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación Socio-cultural. Aplicaciones Prácticas. Gloria Pérez Serrano (Coord.) Narcea S.A. Ediciones. 4º edición. España (pág. 253-286)
- Watchlist. (2004). *Watchlist on Children and Armed Conflict*. New York: © Women's Commission for Refugee and Children.

- Yepes, A. (2008). *Examen Periodico Universal- Colombia*. Cartagena: Universal.

Recursos electrónicos.

- ACNUR. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado el 5 de Mayo del 2012. <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0013>
- ACNUR. (2001). Fundacion Galileo. Acnur 2001-2012. Recuperado el 10 de Mayo de 2012, de www.acnur.org/t3.
- ACNUR (2009). La protección de los Refugiados y el papel de ACNUR. Recuperado el 2 de Octubre de 2012, <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/7029>
- ACNUR, (2011) Guía operativa para la protección de refugiados, Garantizar el acceso a los servicios. Recuperado el 06 de Octubre de 2012, <http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/7576>
- ACNUR.(1969).Convencion de la OUA por la que se regulan los aspectos especificos de problemas de los refugiados. consultado el 11 de agosto de 2012. <http://www.acnur.org/biblioteca/pdf/1270.pdf>.
- ACNUR. (2001). FUndacion Galileo. Acnur 2001-2012. Recuperado el 10 de Mayo de 2012, www.acnur.org/t3.
- Biblioteca del Congreso Nacional, (2005) Historia de la Ley N° 20.066 establece ley de violencia intrafamiliar, consultado en Octubre 2012. <http://www.bcn.cl/histley/lfs/hdl-20066.pdf>.
- FONASA, (2009). Consultado el 11 de octubre de 2012: http://www.fonasa.cl/prontus_fonasa/antialone.htm.

- Ley N° 20.573, Art. 1 de la Constitución Política, Congreso Nacional, Recuperado el 06 de Octubre de 2012. <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1037692>.
- Silva Tolentino, M. (2009), Sistema Único de Salud: La experiencia brasileña en la universalización del acceso a la Salud. Revista Scielo Perú. Recuperado el 8 de Octubre del 2012. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v26n2/a20v26n2.pdf>