

REF.: Informa evaluación y calificación Proyecto
de Título I y II de alumnas que indica.

VALPARAISO, 30 de enero de 2019.-

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a Ud. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Proyecto de Título I y II denominado: **“COMPETENCIAS INTERCULTURALES EN LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN INMIGRANTE: UNA APROXIMACIÓN AL CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS, FUNCIONARIAS Y PROFESIONALES DE LAS OFICINAS Y EL PROGRAMA DE MIGRACIÓN DE LAS MUNICIPALIDADES DE RECOLETA, QUILICURA Y VALPARAÍSO”**, cursado durante el período académico 2018 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, Srtas. ALEXA AITARA ALTAMIRANO SOTO y JAVIERA ALANIS VERGARA VERA.

Para efectos de la calificación se ha evaluado:

- a) Importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional;
- b) Aspectos metodológicos;
- c) Amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada;
- d) Régimen formal de citas;
- e) Carácter de la redacción y calidad del vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Proyecto de Título I y II con las siguientes notas:

Proyecto de Título I: **7,0 (siete coma cero)**
Proyecto de Título II: **7,0 (siete coma cero)**



MAURICIO URETA BERNAL
PROFESOR GUÍA

AL SEÑOR
ALBERTO BALBONTÍN RETAMALES
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE
MUB/fpu.-



FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

**COMPETENCIAS INTERCULTURALES EN LA ATENCIÓN DE
LA POBLACIÓN INMIGRANTE: UNA APROXIMACIÓN AL
CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS,
FUNCIONARIAS Y PROFESIONALES DE LAS OFICINAS Y EL
PROGRAMA DE MIGRACIÓN DE LAS MUNICIPALIDADES DE
RECOLETA, QUILICURA Y VALPARAÍSO**

**INFORME FINAL DE PROYECTO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO
ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL Y EL TÍTULO
PROFESIONAL DE TRABAJADOR SOCIAL**



Alumnas: Alexa Altamirano Soto
Javiera Vergara Vera

Profesor Guía: Dr. Mauricio Ureta Bernal

Valparaíso. 2019

AGRADECIMIENTOS

Me complace comentarles que tuve la gran oportunidad de pertenecer a una familia, en la cual, mis padres siempre persistieron en el ingreso de mi hermana, y también mío, a estudiar una carrera universitaria, estando siempre presente en nuestra conciencia que nuestros padres no tuvieron la oportunidad que a nosotras nos otorgaron. Por ser mi familia, el primer ente motivador y por estar hasta el día de hoy apoyándome, mis primeros agradecimientos se los merecen ellos.

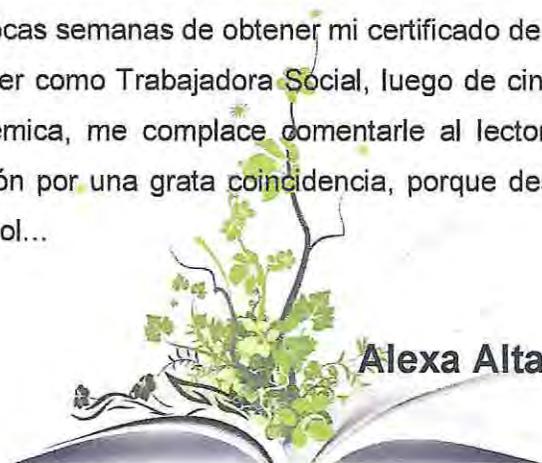
Asimismo, mi proceso de formación académica en sus niveles máximos de alegría y también de estrés, fue acompañado por mi pareja, quien experimento de manera directa mi proceso de estudio y cómo comencé a crecer profesionalmente, al igual que, permaneció a mi lado en aquellos momentos que lo necesitaba, comprendiéndome y alentándome, constituyéndose en una persona primordial para mi formación como persona y como profesional. Por esto, te lo agradezco todo Bastian.

Otro agente que me acompañó y a la vez acompañe en su proceso fueron mis amigas queridas, quienes me enriquecieron profundamente y colaboraron con ser la profesional que soy, especialmente mi compañera de tesis, quien fue realmente mi partner, y sin la cual no hubiese podido dar a luz a este gran trabajo de investigación. Por tus capacidades, tu apoyo y tu perseverancia, ¡Muchas Gracias Javi!

Igualmente, estos agradecimientos van dirigidos a aquellas personas que me proporcionaron conocimientos y habilidades trascendentales para mi desarrollo, como mis profesores y mis supervisores que acompañaron mis procesos de práctica y proyecto de título, quienes confiaron en mi y yo confío en ellos, por ello, les agradezco profundamente el haber formado parte de mi vida.

Para dar por cerrado este apartado, agradeceré a dos personas maravillosas en mi vida, mi hermana menor y mi sobrina, quien está a días de nacer.

Finalizando, a pocas semanas de obtener mi certificado de título y de egresar para poder ejercer como Trabajadora Social, luego de cinco largos años de formación académica, me complace comentarle al lector que caí en esta hermosa profesión por una grata coincidencia, porque después de la lluvia, siempre sale el sol...



Alexa Altamirano Soto.



Proyecto de Título 2019
**"Competencias Interculturales
en la Atención de la Población
Inmigrante"**



Al finalizar esta primera meta de mi vida, quiero expresar mis más sinceros agradecimientos a aquellas personas que cumplieron un rol fundamental en este camino tan hermoso que me ha abierto Dios.

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres Cecilia y Sergio por todos los sacrificios que hicieron para que yo pudiera cumplir mi sueño, no fue nada fácil dejarlos, pues siempre he estado muy apegada a ellos, pero confiaron en mí, en mis capacidades, y eso pocos padres lo hacen, por eso, este libro va dedicado para ellos.

En segundo lugar, quiero valorar el apoyo de mis tres hermanos, Sergio, Luis y Eric, ya que, ellos son mis superhéroes que me cuidan, cada uno a su manera, y siempre han querido lo mejor para mí, es por eso que deseo dedicarles este escrito a ellos.

Gracias a mis amigos y amigas que me alentaron a seguir adelante, que siempre me apoyaron en los momentos más difíciles de este proceso, siempre es valorable una palabra de aliento cuando se piensa en decaer y gracias a Dios tengo amistades valiosísimas que me han acompañado incomparablemente. Muchas gracias a mi amiga del alma Claudia, que siempre ha estado para mí cuando más la he necesitado, a mi amigas y comadres Javiera y Carla, a mi amigo del alma Aldo y un especial agradecimiento para mis amistades que Dios me puso en el camino en el momento en que pisé suelo universitario, a mis queridas compañeras y amigas Camila y Romina, sin ellas, sin duda esta experiencia no habría tenido los matices que la hizo inolvidable.

Una mención especial a mi segunda familia, al Conjunto Folclórico Las Cenizas de Cabildo por haber permitido mi ausencia mientras yo encontraba la estabilidad en mis responsabilidades académicas, por haberme esperado con los brazos abiertos y por siempre apoyarme.

Para terminar, quiero expresar mi aprecio y agradecimiento a mi compañera de tesis por haber tenido la paciencia, disciplina y compañerismo conmigo. Aunque nos topamos en segundo año de universidad, y nos costó entendernos, supimos trabajar en equipo y valorar las capacidades de cada una, de allí que siempre, en cada trabajo que realizamos, nos apoyamos mutuamente en este proceso que a veces se puso cuesta arriba.

Javiera Vergara Vera.



Proyecto de Título 2019
***“Competencias Interculturales
en la Atención de la Población
Inmigrante”***



RESUMEN

La investigación social que se desarrollará en el presente Proyecto de Título del año 2019 denominado ***“Competencias Interculturales en la Atención de la Población Inmigrante: Una Aproximación al conocimiento y percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso”***, tiene su origen en el contexto social de una creciente población inmigrante que ha ingresado en los últimos años a la sociedad chilena, lo cual ha generado la necesidad de introducir y promulgar instructivos presidenciales y normativas que regulen el proceso migratorio en el país, así como la necesidad de desarrollar líneas estratégicas orientadas a colaborar con la adaptación de la persona inmigrante a la sociedad chilena. Una de las necesidades que ha destacado se vincula a la atención que brindan los funcionarios, funcionarias y profesionales de los servicios públicos a la población inmigrante, pero más específicamente, a la capacidad que poseen éstos para establecer relaciones interpersonales en base al enfoque intercultural.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el fenómeno social de esta investigación comprenderá el estudio de las competencias interculturales a nivel profesional e institucional de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, considerando el carácter de estas oficinas como primeras instituciones vinculantes con la población inmigrante a nivel comunal, en comparación con las otras áreas de los servicios públicos, así como también, por la obtención de estas oficinas en cuanto al reconocimiento del Sello Migrante otorgado por el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

En tanto, para fines de investigación se establecen como objetivos generales, ***“Caracterizar el nivel de conocimiento de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel profesional en la atención de la población Inmigrante”***, de acuerdo a una metodología de carácter cuantitativa; así como también, ***“Conocer la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel institucional en la atención de la población Inmigrante”***, con base a una metodología de carácter cualitativa.



Proyecto de Título 2019
*“Competencias Interculturales
en la Atención de la Población
Inmigrante”*



En razón de lo anterior, el presente proyecto de título comprenderá el desarrollo de cinco capítulos esenciales para el progreso de esta investigación de carácter mixta, los cuales entregan un primer acercamiento al fenómeno social a estudiar.

Capítulo I Marco Institucional, este acápite comprenderá el desarrollo del contexto institucional en el cual se desarrollará la investigación social, considerando las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso y, específicamente, las Oficinas y el Programa de Migración de cada una de éstas.

Capítulo II Marco Referencial, comprende la identificación, descripción y referencia de los conceptos de acuerdo a los cuales la investigación tiene su origen y que permiten explicar su desarrollo, como lo son “Migración, Interculturalidad y Competencias Interculturales”.

Capítulo III Marco Metodológico, este capítulo implica el desarrollo de los aspectos metodológicos propios de toda investigación social, asociado al fenómeno a estudiar, para lo cual se seleccionó una metodología de carácter mixta.

Capítulo IV Análisis de Resultados, comprende el análisis de los datos obtenidos por medio de las técnicas de cuestionario y Focus Group, a partir del Programa SPSS y Excel, el primero, y el Análisis de contenido, el segundo.

Capítulo V Conclusiones y Reflexiones, asimismo, en este apartado se podrá visualizar las conclusiones abstraídas de este proceso de investigación social considerando los hallazgos, la metodología, la teoría y la reflexión desde el Trabajo Social.

Finalmente, el presente proyecto de título también comprenderá la bibliografía utilizada durante el proceso de investigación, así como, los anexos de ésta contenidos en el CD ubicado al final de este compilado.

INDICE		Págs.
CAPÍTULO I MARCO INSTITUCIONAL		1
1.1	Presentación	2
1.2	Contextos Institucionales Patrocinantes	3
1.3	Contexto de Políticas Públicas.	4
1.4	Ilustre Municipalidad de Recoleta	6
1.4.1	Municipalidad de Recoleta	6
1.4.1.1	Identificación de la Institución	6
1.4.1.2	Ubicación Geográfica de la Institución	6
1.4.1.3	Organigrama de la Institución.	7
1.4.2	Dirección de Desarrollo Comunitario	8
1.4.2.1	Identificación de la Institución	8
1.4.2.2	Organigrama de la Institución	8
1.4.2.3	Programas de la Institución	8
1.4.3	Programa de Migrantes y Refugiados	10
1.4.3.1	Identificación de la Institución	10
1.4.3.2	Ubicación Geográfica de la Institución	11
1.4.3.3	Antecedentes históricos	11
1.4.3.4	Políticas de la Institución	12
1.4.3.5	Estructura Organizacional de la Institución	13
1.4.3.6	Funciones de la Institución	13
1.4.3.7	Áreas o programas de la Institución	14
1.4.3.8	Recursos Institucionales	16
1.4.3.9	Trabajo Social en la Institución	16
1.5	Ilustre Municipalidad de Quilicura	20
1.5.1	Municipalidad de Quilicura	20
1.5.1.1	Identificación de la Institución	20
1.5.1.2	Ubicación Geográfica de la Institución	20
1.5.1.3	Organigrama de la Institución	21
1.5.2	Dirección de Desarrollo Comunitario	22
1.5.2.1	Identificación de la Institución	22
1.5.2.2	Organigrama de la Institución	22
1.5.2.3	Áreas o programas de la Institución	22
1.5.3	Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados	23
1.5.3.1	Identificación de la Institución	23
1.5.3.2	Ubicación Geográfica de la Institución	24
1.5.3.3	Antecedentes históricos	24
1.5.3.4	Políticas de la Institución	24
1.5.3.5	Estructura Organizacional de la Institución	25
1.5.3.6	Funciones de la institución	25

1.5.3.7	Áreas o programas de la Institución	26
1.5.3.8	Recursos Institucionales	27
1.5.3.9	Trabajo Social en la Institución	27
1.6	Ilustre Municipalidad de Valparaíso	31
1.6.1	Municipalidad de Valparaíso	31
1.6.1.1	Identificación de la Institución	31
1.6.1.2	Ubicación Geográfica de la Institución	31
1.6.1.3	Organigrama de la Institución	32
1.6.2	Dirección de Desarrollo Comunitario	33
1.6.2.1	Identificación de la Institución	33
1.6.2.2	Ubicación Geográfica de la Institución	33
1.6.2.3	Organigrama de la Institución	34
1.6.2.4	Programas de la Institución	35
1.6.3	Oficina Comunal de Migrantes	36
1.6.3.1	Identificación de la Institución	36
1.6.3.2	Ubicación Geográfica de la Institución	36
1.6.3.3	Antecedentes de la institución	36
1.6.3.4	Políticas de la Institución	37
1.6.3.5	Estructura Organizacional de la Institución	38
1.6.3.6	Funciones de la institución	38
1.6.3.7	Áreas o programas de la Institución	39
1.6.3.8	Recursos Institucionales	40
1.6.3.9	Trabajo Social en la Institución	41
	CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	45
	2.1 Presentación	46
	2.2 Migración: Derechos Humanos e Inmigración en Chile	47
2.2.1	Contexto temático	47
2.2.1.1	Conceptualización de Migración	47
2.2.1.1.2	Tipología de Migrantes	52
2.2.1.1.3	Tipologías de Migración	53
2.2.2	Disposiciones Normativas del Derecho Internacional en Migración	55
2.2.2.1	Derechos Humanos	55
2.2.2.2	Convención Americana sobre los Derechos Humanos	58
2.2.2.3	Derecho Internacional de los Migrantes	59
2.2.3	Derecho del Inmigrante en el Ordenamiento Jurídico Chileno.	61
2.2.3.1	Tratados Internacionales de Derechos Humanos ratificados por Chile	62

2.2.3.2. Tratados internacionales de migración no ratificados por Chile.	63
2.2.3.2.1 Pacto Mundial para la migración segura, ordenada y regular.	63
2.2.3.3 Normativa Jurídica Chilena	64
2.2.4 Contexto Programático	73
2.2.4.1 Ministerio del Interior y Seguridad Pública	73
2.2.4.2 Subsecretaría del Interior	73
2.2.4.3 Departamento de Extranjería y Migración	73
2.2.5 Contexto Territorial Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso	74
2.2.5.1 Ubicación Geográfica Recoleta, Quilicura y Valparaíso	74
2.2.5.2 División Político – Administrativa	75
2.2.6 Contexto Referencial	82
2.2.6.1 Perfil de los Migrantes en Chile	82
2.2.6.2 Diversificación de los países de origen	83
2.2.6.3 Migración en la Región de Valparaíso y Región Metropolitana	83
2.2.6.3.1 Migración en la Región de Valparaíso.	83
2.2.6.3.2 Migración en la Región Metropolitana	85
2.2.6.4 Migración en la Provincia de Valparaíso y en la Provincia de Santiago	87
2.2.6.4.1 Migración en la Provincia de Valparaíso	87
2.2.6.4.2 Migración en la Provincia de Santiago	89
2.3 Aproximación al concepto de Interculturalidad	94
2.3.1 Cultura	94
2.3.2 Diversidad Cultural	96
2.3.2.1 Paradigmas de la Diversidad Cultural	97
2.3.3 Multiculturalidad e Interculturalidad	98
2.3.3.1 Interculturalidad	99
2.3.4 Actitudes, percepciones y creencias	100
2.3.4.1 Prejuicios, estereotipos, racismo y discriminación	102
2.3.5 Retos actuales	103
2.4 Hacia una conceptualización de las Competencias Interculturales	106
2.4.1 Las competencias	106
2.4.1.1 Evolución Histórica	106
2.4.1.2 Conceptualización conceptos de Competencia y Competencia profesional	107

2.4.2 Competencias Interculturales	109
2.4.2.1 Evolución Histórica	109
2.4.2.2 Conceptualización	110
2.4.2.3 Modelos y Teorías	11
2.4.2.4 Dimensiones o componentes de la Competencia Intercultural	112
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	118
3.1 Presentación	119
3.2 Problema de investigación	120
3.3 Fundamentación de la investigación	122
3.4 Metodología	125
3.4.1 Enfoque de investigación	125
3.4.1.1 Método mixto o combinado	125
3.4.2 Tipo de estudios de tipo Diagnóstico, Descriptivo y Exploratorio	128
3.4.2.1 Confluencia de estudios de tipo Diagnóstico, Descriptivo y Exploratorio	128
3.5 Preguntas de investigación	131
3.6 Sistema de objetivos	132
3.7 Diseño Muestral	133
3.7.1 Criterios de inclusión	134
3.8 Instrumentos de recolección de datos	136
3.8.1 Técnicas cuantitativas de investigación	136
3.8.1.1 La encuesta	136
3.8.2 Técnicas cualitativas de investigación	138
3.8.2.1 Focus Group	138
3.9 Plan de análisis de los datos recabados	140
3.9.1 Diseño Transformativo Concurrente (DISTRAC)	140
3.9.2 Análisis de contenido	149
3.9.3. Triangulación.	141
3.9.4 Programa de análisis estadísticos Statistical Package for the Social Sciences "SPSS".	141
3.9.5 Programa Excel	142
3.10 Operacionalización variable Perfil Sociodemográfico	143
3.11 Operacionalización variable Competencias Interculturales Profesionales.	145
3.12 Categoría Competencias Interculturales Institucionales	150
3.13 Cuadro resumen de la investigación	152
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.	193
4.1. Presentación.	194

4.2 Análisis del perfil sociodemográfico de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	195
4.2.1 Caracterización Perfil Sociodemográfico.	195
4.2.1.1 Características Demográficas	196
4.2.1.1.1 Edad	196
4.2.1.1.2 Sexo	197
4.2.1.1.3 Nacionalidad	198
4.2.1.1.4 Residencia	199
4.2.1.2 Formación académica.	200
4.2.1.2.1 Nivel educacional	200
4.2.1.2.2 Universidad/Institución superior de egreso	202
4.2.1.2.3 Profesión	204
4.2.1.2.4 Áreas de desempeño profesional.	205
4.2.1.2.5 Desempeño profesional	206
4.2.1.2.6 Desempeño profesional en el área de migración.	208
4.3 Análisis de las Competencias Interculturales a nivel profesional de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	210
4.3.1. Análisis competencias interculturales profesionales	210
4.3.1.1 Dimensión Conocimiento Cultural	212
4.3.2.1 Dimensión Conciencia Cultural	222
4.3.3.1 Dimensión Habilidades Culturales.	231
4.4 Análisis de las Competencias Interculturales a nivel institucional de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	238
4.4.1 Colectivo de funcionarios, funcionarias y profesionales del Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta.	239
4.4.2 Colectivo de funcionarios, funcionarias y profesionales de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura.	269
4.4.3 Colectivo de funcionarios, funcionarias y profesionales de la Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso.	300
4.5 Triangulación de análisis de contenido de Focus Group.	338

4.6 Hallazgos Competencias Interculturales.	355
4.6.1 Cercanía intercultural	355
4.6.2 Conocimiento respecto al proceso migratorio y redes comunitarias.	355
4.6.3 Mediador y mediación intercultural.	356
4.6.4 Proactividad	357
4.6.5 Coordinación	358
4.6.6 Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines.	358
4.7 Conceptos emergentes.	360
4.7.1 Experiencia intercultural	360
4.7.2 Enriquecimiento intercultural	360
4.7.3 Crecimiento Personal	361
4.7.4 Crecimiento en la calidad de la atención	361
4.7.5 Reconocimiento cultural	362
4.7.6 Voluntad política.	362
4.8 Análisis Integrado.	365
4.9 Síntesis Integrada.	368
Capítulo V CONCLUSIONES Y REFLEXIONES	371
5.1 Conclusiones teóricas	372
5.2 Conclusiones metodológicas	374
5.3 Conclusiones desde el Trabajo Social	376
5.4 Conclusiones a partir de hallazgos y conceptos emergentes.	380
BIBLIOGRAFÍA	383
ANEXOS CD	
ANEXO N°1 Cuestionario "Competencias Interculturales a nivel profesional en el proceso de atención a la población inmigrante".	
ANEXO N°2 Focus Group "Competencias Interculturales a nivel institucional en el proceso de atención a la población inmigrante".	
ANEXO N°3 Invitaciones.	
ANEXO N°4 Focus Group Oficinas y Programa de Migración Ilustre Municipalidad de Recoleta, Quilicura, Valparaíso.	
ANEXO N°5 Consentimiento informado.	
ANEXO N°6 Autorización logotipo instituciones.	
ANEXO N°7 Organigramas actualizados.	



Proyecto de Título 2019
*"Competencias Interculturales
en la Atención de la Población
Inmigrante"*



CAPÍTULO I

MARCO INSTITUCIONAL

1.1. PRESENTACIÓN.

El presente Proyecto de título, debutará con el desarrollo del capítulo denominado Marco Institucional, el cual proveerá de información relevante para conocer el contexto en el cual se desarrollará la investigación. Tal contexto se configuró en virtud de información respecto a datos como ubicación geográfica, estructuras organizacionales, recursos utilizados, así como también se visualizará los roles y funciones que adquiere el Trabajo Social en los ejes temáticos que posee cada institución.

Este Proyecto de Título considera tres instituciones en las que se desarrolló este proceso de investigación, las cuales son las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, específicamente en las Oficinas y el Programa de Migración que cada entidad tiene actualmente y que como principal característica se presenta *"el fortalecimiento de la institucionalidad municipal necesaria para ejecutar planes, programas y proyectos orientados a la atención e inclusión de la población migrante"*¹ en base al Sello Migrante que el Departamento de Extranjería y Migración entrega a aquellas Municipalidades, que según el artículo 1 de la Resolución Exenta N° 10.331 con fecha de 11 de Diciembre del 2015 *"Realicen medidas de acción positivas tendientes a la inclusión de la población migrante, basadas en ciertos estándares de calidad y con un enfoque de derechos, inclusión y no discriminación"*²

Para lo anterior, se dará inicio en este capítulo con la descripción de los contextos institucionales patrocinantes a modo general y el contexto de políticas públicas, prosiguiendo con el desarrollo de las Municipalidades implicadas en la investigación, las Direcciones de Desarrollo Comunitario y las respectivas oficinas y el programa de migración, comenzando con Recoleta, luego Quilicura y finalmente Valparaíso.

¹ Departamento de Extranjería y Migración (DEM). (agosto de 2017). *Sello Migrante: Territorios Interculturales libres de discriminación*. Obtenido de Ministerio del Interior y Seguridad Pública: <http://tratadepersonas.subinterior.gov.cl/media/2017/08/6.-Interculturalidad-y-trata-de-personas-caso-sello-migrante.pdf>. Pág.4.

²Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (11 de diciembre de 2015). Obtenido de <http://www.interior.gob.cl/transparencia/doc/ActosTerceros/1/2943534.pdf>

1.2. CONTEXTOS INSTITUCIONALES PATROCINANTE.

El proyecto de título ejecutado en el año 2018 por las estudiantes de Trabajo Social Alexa Altamirano Soto y Javiera Vergara Vera, se encuentra patrocinado por la Municipales de Recoleta, Quilicura y Valparaíso. En estas tres corporaciones de derecho público se encuentran insertas oficinas y/o programas destinados a trabajar en materia migratoria, en su esfuerzo por desplegar acciones a las personas que inmigran a Chile y se asientan en las respectivas comunas, a modo de colaborar con su integración a la sociedad civil.

Administración Municipal

Municipalidad de Recoleta	Municipalidad de Quilicura	Municipalidad de Valparaíso
Daniel Jadue Jadue	Juan Carrasco Contreras	Jorge Sharp Guajardo

Dependencias

Dirección de Desarrollo Comunitario	Departamento de innovación social y participación ciudadana	Dirección de Desarrollo Comunitario
Fares Jadue	Jimena Jorquera	Carla Meyer

Materia de Migración

Programa de Migrantes y Refugiados.	Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados.	Oficinas Comunal de Migrantes.
Delia Curahua	Jerson Rocuant	Brian Feldman

1.3. CONTEXTO DE POLÍTICAS PÚBLICAS.

La diversidad de culturas existentes en la sociedad chilena, se percibe como un aspecto que forma parte de nuestra historia e idiosincrasia a lo largo de los años, sin embargo, no se está exento de constantes controversias originadas por el creciente ingreso de población inmigrante al país. En relación a esto, convivir en una sociedad poco cohesionada e integrada genera la existencia de conflictos entre los ciudadanos, lo que lleva a que se refuerce la inequidad y disminuya la aceptación a la diversidad en la sociedad civil, siendo excluidas las personas de diferente nacionalidad por la residente en el territorio chileno.

Dado lo anterior, es que el Departamento de Extranjería y Migración (DEM) *"mediante las tres líneas matrices que plasman su gestión migratoria, ha buscado generar acciones que inserten a los y las migrantes dentro del sistema social, proveyendo de los mismos derechos que tienen los nacionales, y realizando acciones específicas que reconocen un punto de partida distinto entre migrantes y nacionales, por lo que se hace necesario reforzar de forma particular la provisión de ciertos derechos"*³. De este modo, las tres líneas matrices son:

- El Programa de Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet: Estableció la necesidad de modificar la legislación migratoria bajo una perspectiva de inclusión, integración regional y enfoque de derechos.
- El Instructivo Presidencial N°5 de 2015: Guía la acción estatal y la gestión gubernamental en material inmigratoria y emigratoria; coordinando a los distintos órganos de la administración del Estado para el establecimiento de un Sistema Nacional de Migraciones y un Plan de Acción en materia de políticas públicas con foco en el migrante.
- El Departamento de Extranjería y Migración: Ha generado compromisos internacionales que Chile ha asumido y acercamiento con la sociedad civil y las comunidades migrantes.

En relación a la labor del Departamento de Extranjería y Migración (DEM) dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, es que las respectivas Municipalidades en las cuales se desarrolla el presente proyecto de título, por intermedio del Alcalde y del Concejo Municipal, asumieron formalmente el compromiso de obtener el llamado "Sello Migrante" que proporciona este organismo público. Por un lado, la Municipalidad de Recoleta y Quilicura obtuvieron el Sello Migrante, mientras que la Municipalidad de Valparaíso firmó la carta de compromiso de éste.

³ Cabieses, B., Bernales, M., & McIntyre, A. (2017). *La migración internacional como determinante social de la salud en Chile: evidencia y propuestas para políticas públicas*. Chile.

El Sello Migrante, tiene como objetivo *"crear y/o fortalecer la institucionalidad municipal necesaria para ejecutar planes, programas y proyectos orientados a la atención e inclusión de la población migrante. En este acto la comuna declara su firme voluntad de ser un territorio intercultural libre de discriminación"*.⁴

La certificación del Sello Migrante, se obtiene con el cumplimiento de los siguientes requisitos⁵:

1. Requisito de contar a nivel municipal con una institucionalidad que se haga cargo de la migración. El sello migrante busca que las municipalidades creen o fortalezcan, ya sea un programa, una oficina o un equipo profesional destinado al trabajo con población extranjera. Se pretende promover procesos inclusivos, otorgar información y propender a la participación de la población migrante. Todo esto se sustenta en las directrices del instructivo presidencial N° 5 del año 2008.
2. Requisito de contar con un plan comunal de capacitación a las y los funcionarios públicos. Lo que se espera es que los funcionarios municipales estén habilitados en temas de migración, interculturalidad e inclusión. Esto supone que se forme a "formadores" municipales. Para este plan de formación se debe tener en consideración el plan nacional de capacitación que ha desarrollado el DEM con sus funcionarios.
3. Requisito de tener políticas públicas locales inclusivas. El contar con este tipo de políticas es un paso para la igualdad de oportunidades, derechos y obligaciones entre los vecinos de la comuna. Para la elaboración de dichas políticas se puede contar con las propuestas del Consejo técnico de Política Migratoria. Este requisito está fundado en la Ley 20.609 de Antidiscriminación.
4. Requisito de contar con planes de regularización. Este requisito busca promover la regularidad migratoria a través de programas específicos en áreas como educación y salud. Una base para esto es el Instructivo presidencial N° 5 y los convenios sectoriales y tratados internacionales.
5. Requisito de apoyo a la asociatividad y participación de la población migrante. Lo que se busca es facilitar y fomentar la asociatividad de la población migrante, junto con su participación en las decisiones locales. Todo esto se fundamenta en la Ley 20.500 de participación.

⁴ <http://tratadepersonas.subinterior.gov.cl/media/2017/08/6.-Interculturalidad-y-trata-de-personas-caso-sello-migrante.pdf>

⁵ Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (11 de diciembre de 2015). Obtenido de <http://www.interior.gov.cl/transparencia/doc/ActosTerceros/1/2943534.pdf>

1.4. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE RECOLETA

1.4.1. Municipalidad de Recoleta.

1.4.1.1. Identificación de la Institución.

Alcalde	Daniel Jadue Jadue
Dirección	Edificio Consistorial, Avenida Recoleta N°2774.
Tipo de institución	Corporación autónoma de derecho público.
Radio de acción	Comuna de Recoleta.
Teléfono	22945 7000 22945 7100
Horario de atención	Lunes a viernes de 8.30 a 17:30

1.4.1.2. Ubicación geográfica de la Institución.

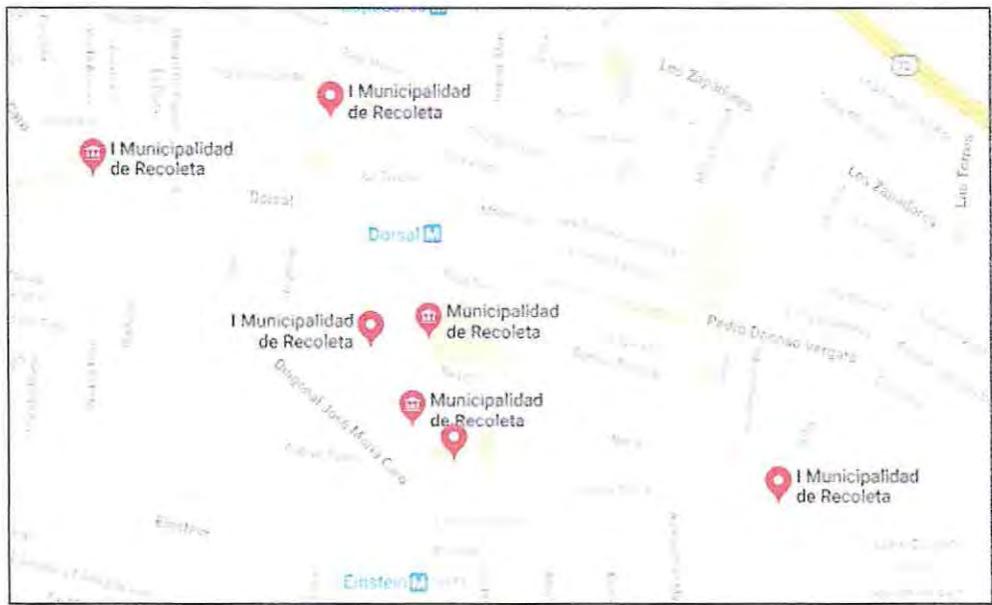


Imagen N°1: Ubicación Municipalidad de Recoleta.

1.4.1.3. Organigrama de la Institución.

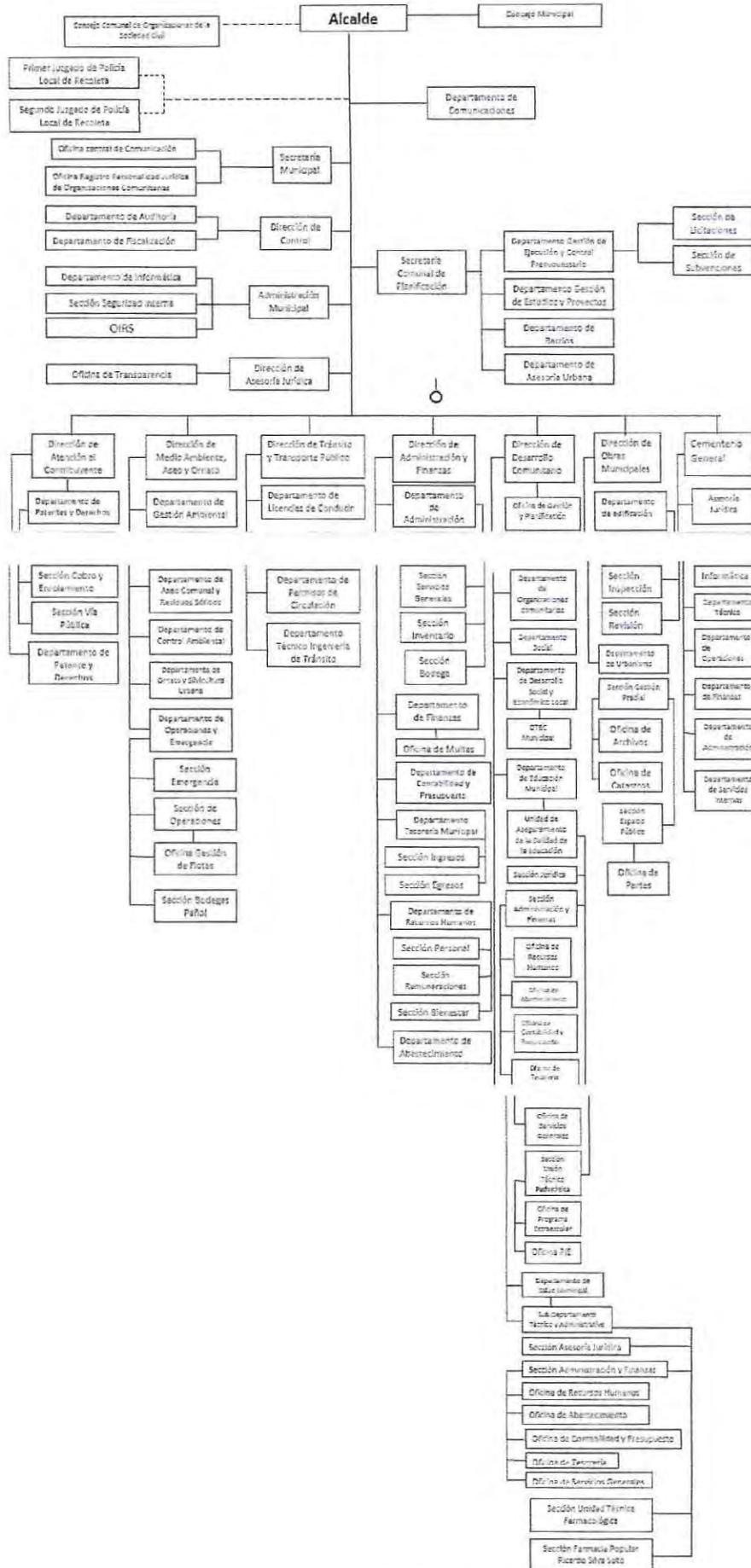


Imagen N°2: Organigrama de la Municipalidad de Recoleta.

1.4.2. Dirección de Desarrollo Comunitario.

1.4.2.1. Identificación de la Institución.

Director	Fares Jadue Leiva
Dirección	Edificio Consistorial, Avenida Recoleta N° 2774, zócalo edificio consistorial nivel -1.
Teléfono	2945 75 02 2 26264704
Email	f.jadue@recoleta.cl
Horario de atención	Lunes a viernes de 8.30 a 17:30

1.4.2.2. Organigrama de la Institución.

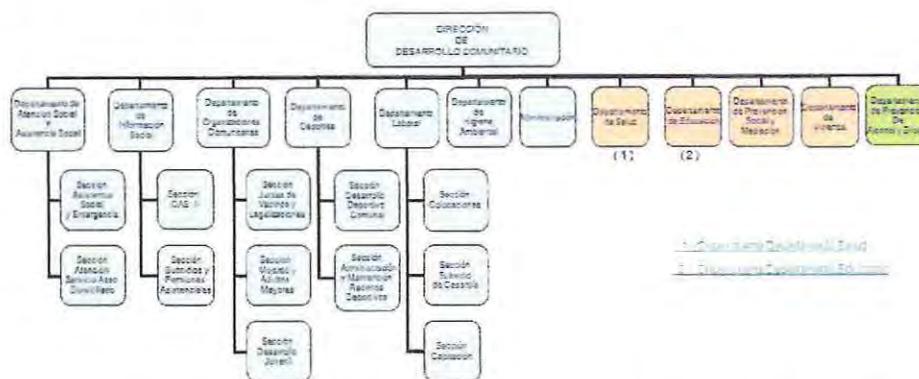


Imagen N°3: Organigrama Dirección de Desarrollo Comunitario Recoleta.

1.4.2.3. Programas de la Institución.

Al interior de la Ilustre Municipalidad de Recoleta se encuentra la Dirección de Desarrollo Comunitario DIDECO, organismo dependiente de la Municipalidad, cuyo objetivo *"asesorar al Alcalde y al Concejo en la promoción del desarrollo comunitario, económico, cultural y familiar mediante el impulso de diferentes formas de participación ciudadana y promoción de una efectiva integración de todos los sectores sociales, económicos, etarios y étnicos con el fin de lograr una mejor calidad de vida y hacer efectivo el respeto de los principios básicos de los derechos humanos"*⁶. Según el Artículo 31° del Reglamento interno de Estructura y Organización del Municipio del año 2016⁷, dependen de ésta la Oficina de Gestión y Planificación, el Departamento de Organizaciones Comunitarias, Departamento Social, Departamento de Desarrollo Social y Económico Local,

⁶ Recoleta, M. d. (5 de abril de 2016). *Recoleta Transparente*. Obtenido de <http://www.recoletatransparente.cl/Enlaces/Reglamento%20interno%20y%20modificaciones.pdf>

⁷ Municipalidad de Recoleta. (5 de abril de 2016). *Decreto Exento N°934*. Obtenido de <http://www.recoletatransparente.cl/Enlaces/Reglamento%20interno%20y%20modificaciones.pdf>.Pág.16.

Educación Municipal y Salud Municipal. Entre los programas que se encuentra en la DIDECO están:

- a) Programa de la Mujer: Tiene como misión promover la participación, el vínculo y desarrollo de las mujeres de la comuna de Recoleta, desde las bases sociales, fortaleciendo la organización y articulación de redes de servicios y beneficios disponibles en la comuna.
- b) Programa Adulto Mayor: Tiene como misión otorgar atención integral, respetuosa, digna y amable a las personas mayores. Asimismo, orienta a nivel individual como grupal (Club de Adultos Mayores), considerando que entre las necesidades básicas del ser humano está el obtener aceptación, reconocimientos, afecto, pertenencia. Todas ellas que conforma la autoestima.
- c) Departamento Laboral (OMIL): La Oficina Municipal de Intermediación Laboral procura contribuir a la solución de problemas de desempleo, procurando aumentar la oferta de empleos, coordinando su acción con todos los organismos e instituciones públicas y privadas que tienen competencia en esta materia, para esto se actúa bajo el concepto de trabajo digno, con el cual se incorpora a todas las componentes del trabajo de la oficina la promoción de derechos laborales.
- d) Mesa de género e inclusión:

- Programa 4 a 7

Su objetivo es contribuir a la inserción y permanencia laboral de madres y/o mujeres responsables del cuidado de niños y niñas de 6 a 13 años, mediante apoyo educativo y recreativo después de la jornada escolar.

- Programa Centro de la Mujer Recoleta- Independencia

Contribuye en el ámbito local, a reducir la violencia contra la mujer, especialmente, la que se produce en las relaciones de pareja, mediante la implementación de un modelo de intervención integral, con énfasis en la prevención comunitaria y la atención de mujeres.

- Oficina de inclusión social

La Oficina de Inclusión Social para personas en Situación de Discapacidad, es una iniciativa municipal que tiene por objetivo hacer de Recoleta una comuna inclusiva donde todas y todos los vecinos en situación de discapacidad puedan ejercer sus derechos y tengan las mismas oportunidades para participar de la vida política, social, económica, cultural y deportiva de la comuna.

- Programa de género y Diversidad Sexual

Este programa busca promover el Enfoque de Género y Diversidad Sexual en el ámbito local como forma de contrarrestar las desigualdades favoreciendo procesos de inclusión social.

- Programa Jefas de Hogar

Este programa forma parte del SERNAMEG y está dirigido a mujeres de la comuna de Recoleta, que necesiten apoyo para mejorar sus competencias laborales y poder ingresar al mundo del trabajo. Para esto realizan Talleres de Formación para el Trabajo, y brindan orientación sobre ofertas laborales, capacitación y otros programas estatales.

- Programa de Migrantes y Refugiados

Tiene como objetivo la participación migrante vecindada en Recoleta a través de la organización, con enfoque de derechos humanos y de género, principalmente por la movilidad migratoria que mayormente es femenina.

- e. Oficina de Turismo

La Oficina de Turismo tiene como objetivo fortalecer el turismo de la comuna de Recoleta, promocionando y reconociendo aquellos lugares con gran atractivo turístico. El barrio “La Chimba”, el museo Fray Andresito, el barrio “Bellavista”, la plazoleta “Piedras Tacitas”, el Centro Patrimonial Recoleta Domínica (DIBAM), el Cementerio General y el Cerro Blanco son lugares que la “Recoleta Turística” busca ser reconocida y visitada por los y las turistas.

1.4.3. Programa de Migrantes y Refugiados.

1.4.3.1. Identificación de la Institución.

Encargado	Delia Curahua
Dirección	Edificio Consistorial, Avenida Recoleta, N°2774, 2° piso.
Radio de acción	Comuna de Recoleta
Teléfono	229457547
Email	Programamigrantes.recoleta@gmail.com
Horario de atención	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00

1.4.3.2. Ubicación geográfica de la Institución.

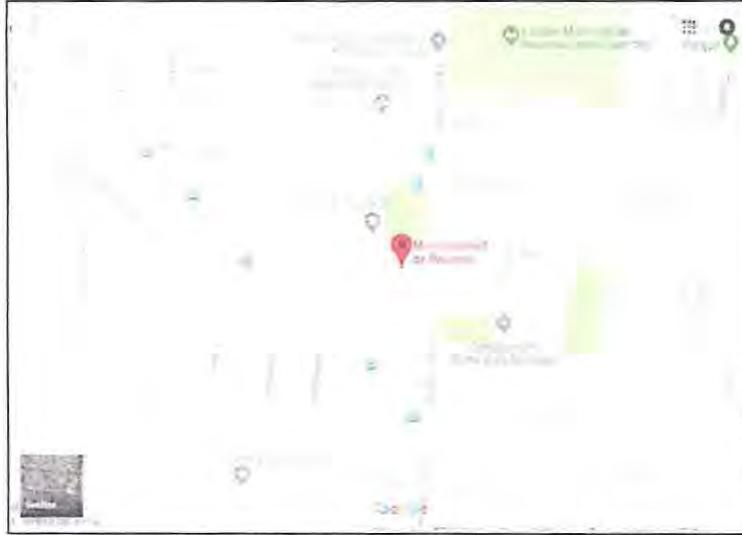


Imagen N°4: Ubicación Programa de Migrantes y Refugiados.

1.4.3.3. Antecedentes institucionales.

En la comuna de Recoleta conviven diversas realidades y migrantes de diversas nacionalidades. Existe abundante comercio, de mediana y pequeña empresa, además, un alto porcentaje de migrantes viven en condiciones de vulnerabilidad.

Los migrantes palestinos, peruanos y bolivianos han estado presentes desde larga data en la comuna y es una población que está mejor insertada e integrada en la cultura local chilena. Por lo mismo, en general también ellos cuentan con más redes de apoyo. En el último tiempo se han incorporado migrantes de otros lugares como Argentina, Colombia, Ecuador y Haití, entre otros. Su presencia ha acarreado prejuicios y discriminación. Es una comuna innovadora y pionera, con políticas y programas locales no solo en el área de salud sino en todas las áreas, para la inclusión e integración de los migrantes en la comuna. Estas políticas y programas se basan todas en el enfoque de derechos humanos.

Los migrantes viven, en general, en condiciones precarias, en dormitorios arrendados dentro de viviendas compartidas, destacando las condiciones de hacinamiento, las cuales a su vez traen problemas de salud e inseguridad. El costo del arriendo es muy alto y los espacios pequeños. La población migrante se vincula a trabajos ligados al comercio y servicios, asesoras del hogar y trabajos independientes y viven agrupados, principalmente en los sectores más antiguos de la comuna.

El 23 de diciembre del año 2013 se aprueba mediante el Decreto Exento N° 3665, el cual dio origen a la conformación del Programa Migrantes. Esta

iniciativa se aprobó gracias al Concejo Municipal de Recoleta, quienes a partir del acuerdo N° 139, entregaron la facultad de firmar dicho documento al Administrador Municipal en vigor del funcionamiento de acuerdo a lo establecido en la ley orgánica de Municipalidades N°18.695. Este programa se orienta a promover la participación ciudadana con enfoque de género, derecho y ejercicio de ciudadanía de las comunidades migrantes en los espacios locales, creando espacios de encuentro con la comunidad local y fortaleciendo vínculos entre ambas, así como con las redes del gobierno local.

1.4.3.4. Políticas de la institución.

- **Misión:** Generar asociatividad en las comunidades migrantes integrándose con los nacionales, el acceso a Derechos y Deberes, el respeto por los Derechos Humanos, la Diversidad y la Multiculturalidad, como la de fungir como intermediario ante las instancias Municipales, Estatales, de Organismos No Gubernamentales y actores de la Sociedad Civil para ayudar a resolver los problemas que susciten en las áreas de salud, educación, derechos, desarrollo económico, cultura, deporte y disposiciones jurídico – administrativas aplicables.
- **Visión:** Ser un espacio respetuoso de la dignidad y derechos humanos de los migrantes, que faciliten a los mismos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de las obligaciones a su cargo, que contribuya al fortalecimiento municipal, que se caracterice por un desempeño ágil, honesto, confiable, y tolerante de sus servidores públicos, al igual que por el constante mejoramiento de sus sistemas, métodos y medios regulatorios.

- **Objetivo General⁸**

Promover y reconocer la presencia de la diversidad de comunidades extranjeras que habitan en la comuna, asimismo generar la participación de ellas en la dinamización económica de algunos sectores y barrios de la comuna. En este sentido se busca la generación de espacios de encuentros interculturales entre las comunidades migrantes y las nacionales, su integración y la participación activa de éstas.

- **Objetivos específicos**

- ✓ Lograr políticas locales de respeto a los Derechos de los y las migrantes de Recoleta.

⁸ Municipalidad de Recoleta. (23 de diciembre de 2013). *Decreto Exento N°3665*. Obtenido de Recoleta Transparente:
http://www.recoletatransparente.cl/archivos_2014/actos_y_resoluciones/patentes_municipales/anio_2013/patentes_via_publica/diciembre/EX%203665.pdf, Pág.2.

- ✓ Generar la asociatividad y la incorporación de la comunidad migrante a las organizaciones naturales de la comuna, así se disminuirá conductas discriminatorias y se mejorarán las relaciones entre vecinos nacionales y migrantes.
- ✓ Diagnóstico y mapa de las comunidades inmigrantes en la comuna.
- ✓ Relacionamiento con los servicios sociales públicos y civiles.
- ✓ Fortalecimiento ciudadano.
- ✓ Apoyo técnico para las organizaciones comunitarias de migrantes para ayudar a su autogestión.
- ✓ Responder a las necesidades de orientación de los y las migrantes e interesados en la temática migratoria de la comuna de Recoleta.
- ✓ Área de estudios y de proyectos migratorios.
- ✓ Capacitación
- ✓ Responsabilidad social empresarial.
- ✓ Celebración y actividades culturales.

1.4.3.5. Estructura Organizacional de la Institución.



Imagen N°5: Estructura Organizacional Programa de Migrantes y Refugiados.

1.4.3.6. Funciones de la Institución.

La **encargada** de este programa tiene como principal objetivo promover las acciones de la Oficina a instituciones de origen estatal, académicos y en audiencias públicas, asimismo es quien asume el liderazgo en la generación de todos los mecanismos para realizar un trabajo intersectorial y articulada con todas las organizaciones e instituciones vinculadas a la temática de migración.

Asimismo, debe coordinar las funciones de la Oficina en virtud de la Planificación comunal anual, en conjunto con la programación mensual que da orientación y mejor cumplimiento a los objetivos y metas planteadas. También, es quien verifica el trabajo coherente en la realización de desempeños de las demás áreas, dado que es el deber del funcionario o funcionaria fortalecer las relaciones profesionales con organismos públicos, comunales, regionales y nacionales.

Una de las funciones más fundamentales de la encargada, corresponde a trabajar de manera coordinada con todos los estamentos municipales a fin de lograr un trabajo transversal, para que todos los funcionarios y todas las funcionarias municipales estén sensibilizados respecto a la migración.

Las responsabilidades de esta área comprenden:

- Funciones administrativas entre departamento y dirección dependiente, además de otras oficinas municipales.
- Elaboración de programación mensual, detallando objetivos, acciones y estrategias a realizar.
- Supervisión de la sistematización de datos internos con utilidad de aplicación
- Elaboración y ejecución de protocolos y reglamentos internos respecto a las facultades que le confieren.
- Vinculación con el medio
- Promoción a organismos estatales, comunidades educativas y organizaciones sociales.
- Revisión semanal de personas atendidas en el programa
- Coordinación con Departamentos de Educación y Salud de la Municipalidad de Recoleta.

1.4.3.7. Áreas o programas de la institución.

El área de **orientación e información**, se ejecuta a nivel de atención de casos sociales, y tiene como principal objetivo dar acogida a las problemáticas sociales y económicas de la población migrante que reside en la comuna, vinculadas generalmente a vulnerabilidad social asociadas a la precariedad habitacional, alimentación y vestuario, para luego derivarlas al Departamento de Asistencia Social, dado que es en tal instancia en donde se hacen entregas de alimentación y de todo tipo de ayudas de primera necesidad. También, esta área acoge las situaciones de discriminación y exclusión por parte de las instituciones públicas, para luego orientar respecto a acciones legales y gratuitas requeridas, tanto por vulneración de Derechos, temas laborales, Ley Antidiscriminación, entre otros. En cuanto a ésta área,

la problemática respecto a la cual más se recurre a la oficina es respecto a la temática de trámites migratorios, específicamente en la regularización de situación migratoria de la población extranjera, siendo este Programa una herramienta principal para los y las inmigrantes al momento de regular sus visas en el país.

Dentro de las responsabilidades de esta área, es posible nombrar las siguientes:

- Atención a personas migrantes y seguimiento de casos sociales correspondientes.
- Entrega mensual de información relacionada a atención y seguimiento de casos sociales.
- Recepción de solicitudes y/o denuncias presentadas por personas afectadas o terceros respecto a actos discriminatorios o racistas hacia las personas migrantes.
- Derivación a Departamento de Atención Social de aquellos casos que requieran de una asistencia social.
- Realización de denuncias y trámites necesarios para formalización de cargos y demás amonestaciones por vulneración de derechos fundamentales de la población inmigrante
- Asesoramiento en las instancias que se requieran.
- Liderar la creación de ordenanzas municipales en virtud de la no discriminación, integración de personas migrantes y promoción de la interculturalidad.

El área de **trabajo comunitario** tiene como principal función difundir, promocionar, y generar mecanismos e instancias de información y capacitaciones fundadas principalmente en los principios fundamentales de la Declaración de los Derechos Humanos. Se espera articular relaciones con las organizaciones sociales comunales e instituciones públicas, con el fin de generar un acercamiento a la comunidad hacia los temas que envuelven el fenómeno social de la migración.

Dentro de las responsabilidades de esta área se pueden señalar las siguientes:

- Generar e implementar campañas y actividades socioeducativas para fomentar la inclusión, el reconocimiento de Derechos fundamentales y el fortalecimiento de una ciudad entregada a la interculturalidad.
- Vinculación a entidades no gubernamentales comunales (colectivos, agrupaciones, organizaciones comunitarias, entre otros) con el objetivo de generar la asociatividad y la incorporación de la comunidad migrante a

las organizaciones de la comuna, procurando el mejoramiento de las relaciones entre vecinos nacionales e inmigrantes.

- Brindar apoyo técnico a las Organizaciones Comunitarias de Migrantes para ayudarlas en su autogestión
- Promoción y apoyo a la instalación de mesas de trabajo sobre vivienda, salud y educación que afectan a la comunidad migrante.
- Promoción y apoyo al Encuentro de Mujeres Migrantes de Recoleta.

1.4.3.8. Recursos Institucionales.

Recursos Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargada Programa Migrantes: Delia Curahua Huerta. • Trabajador Social: Luis Valenzuela Cereceda.
Recursos Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • 2 computadores. • 4 sillas. • 2 escritorios. • 1 impresora multifuncional • Artículos de papelería. • Muebles con fines de acopio de documentos.

1.4.3.9. Trabajo social en la institución.

- Roles.

A raíz de la información recabada, es posible determinar 5 roles que se encuentran presentes en este Programa, los cuales son los siguientes:

Rol derivador	Rol de orientador	Rol de interventor	Rol de gestor	Rol de canalizador
Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios
Vinculación externa e interna.	Nivel de caso.	-	Vinculación externa.	Profesionales y funcionarios
Derivación de casos sociales.	Orientación y asesoría a usuarios.	Intervención de casos sociales.	Gestión de redes institucionales y organizacionales.	Canalización de información

- Funciones.

En virtud de los roles mencionados anteriormente, se determinan las siguientes funciones que cumple actualmente el Trabajador Social en este Programa:

- ✓ Función derivadora: Respecto a la derivación de casos sociales en los cuales sea necesario derivar a CESFAM, a Tribunales de Justicia,

Tribunales de Familia, al Departamento de Atención Social para la entrega de servicios y beneficios socioeconómicos y en general, a los diversos departamentos que comprende la Municipalidad de Recoleta.

- ✓ Función orientadora: En cuanto a la orientación y asesoría a usuarios en temas socio jurídicos como Ley Antidiscriminación, obtención de beneficios sociales y a las diversas instituciones y sus procesos con las cuales deben vincularse para su integración.
- ✓ Función interventora: Orientada a la intervención de casos sociales desde una mirada intercultural. A partir de esta función, el trabajador social interviene desde lo cultural, es decir, realiza una contextualización social a las familias en cuanto a dinámicas propias y situaciones sociales de los y las inmigrantes que en nuestro país se visualizan en forma diferente. Ejemplo de ello corresponde al Trabajo Infantil, Deserción Escolar, Violencia Intrafamiliar, entre otros.
- ✓ Función gestora y coordinadora de redes: Esta función tiene gran relevancia en el Programa, debido a que las redes comunitarias con la principal herramienta para la difusión de información y a intervenciones socioeducativa en la comunidad respecto al buen trato entre vecinos, y a la mirada intercultural de la comuna. Estas redes son las mesas de trabajo, tanto en temática de género, como también en educación, salud y vivienda.
- ✓ Función educativa: Referente a las acciones socioeducativas que se realizan a los funcionarios y usuarios. A los funcionarios en lo que respecta al buen trato y al manejo de la Ley Migratoria, considerando su proceso y además de la sensibilización hacia la población migrante, buscando evitar actos de discriminación, racismo y prejuicios. En tanto a los usuarios, se busca educarlos respecto a la obtención de beneficios sociales, al acceso a servicios como salud y educación, teniendo como fin ayudar en la adaptación social de la población migrante en la comunidad.
- ✓ Función canalizadora: En relación a ser el ente canalizador de toda la información en la temática de migración, respecto a los derechos fundamentales, principios básicos e información clave de la normativa migratoria chilena.
- Niveles de intervención social que se aplican en la institución.
- ✓ Nivel de Caso y Familia.

A nivel de caso y familia, el Trabajo Social interviene en aquellos casos sociales que necesitan ser contextualizados desde la mirada cultural, debido

a que la mayor parte de la población extranjera tiene dinámicas sociales que en nuestro país se visualizan como problemas, ante lo cual el trabajador social dirige su intervención a nivel individual y familiar con la finalidad de reorganizar las concepciones de la población inmigrante en relación a ciertas temáticas a modo de facilitar su adaptación al país, como por ejemplo, la concepción de trabajo infantil que posee la población inmigrante de Perú o la concepción ideológica machista de la población inmigrante de Haití.

✓ Nivel de Grupo.

En este nivel de intervención, la profesión de Trabajo social tiene un papel fundamental en la capacitación a los funcionarios y profesionales de la Municipalidad respecto a la temática de migración, abordando las principales herramientas psicosociales para trabajar en función de brindar una atención de calidad hacia la población extranjera de la comuna de Recoleta. Entre los aspectos a capacitar y sensibilizar se encuentran los Derechos Humanos, acceso a la Salud, Educación, Vivienda y la actual normativa migratoria vigente.

✓ Nivel de Comunidad.

A nivel de intervención social de comunidad, el Programa de Migrantes y Refugiados tiene presencia en cuatro temáticas que actualmente trabajan en mesas de trabajos comunales, las cuales son Salud, Educación, Vivienda y equidad de género e inclusión. Esta instancia de intervención posee un carácter técnico y de coordinación entre las instituciones públicas, organizaciones sociales y pro migrantes que trabajan de manera articulada en las materias que le corresponden, logrando realizar acuerdos y convocatorias para trabajar con la población migrante, como por ejemplo las clases de idiomas, asambleas y encuentros que permitan generar instancias de reflexión y sensibilización en torno a la situación de la población extranjera de la comuna.

Por otro lado, se presenta la gestión y articulación de redes con el objetivo de crear espacios para la capacitación y promoción de Derechos Fundamentales de la población inmigrante, específicamente entre el Programa y las organizaciones sociales como Junta de Vecinos, ONG, Jardines Infantiles, Establecimientos Educativos, Servicios de Salud, entre otros, en función de brindar una acogida adecuada a los residentes de la comuna de origen extranjero.

- Problemas sociales más frecuentes

En función de la información recopilada, se identifican los siguientes problemas sociales que se presentan con mayor frecuencia:

- ✓ Cesantía
- ✓ Precariedad Habitacional
- ✓ Dificultades en trámites migratorios
- ✓ Dificultades en ingreso al sistema educacional chileno
- ✓ Dificultades en ingreso al sistema de Salud chileno
- ✓ Trato deshumanizado a la población inmigrante
- ✓ Falta de regularización en el sistema de arriendos, el encarecimiento y la informalidad del sector inmobiliario
- ✓ Falta de salas cunas y jardines infantiles para los niños y niñas que han nacido o llegado en los últimos 4 años.

- Vinculación con redes sociales

Para su funcionamiento, esta institución se vincula con las siguientes instituciones, organizaciones y entidades públicas:

- ✓ Departamento Municipalidad de Recoleta.
- ✓ Establecimientos educacionales con alto porcentaje de población migrante.
- ✓ Centros de Salud CESFAM, SAPU y Hospitales.
- ✓ Jardines Infantiles. JUNJI-INTEGRA.
- ✓ Juntas de Vecinos y organizaciones comunitarias-funcionales de la comuna.
- ✓ Instituto Nacional de Derechos Humanos INDH
- ✓ SERNAMEG
- ✓ Programa Chile Crece Contigo
- ✓ FONASA
- ✓ OMIL Ilustre Municipalidad de Recoleta
- ✓ Departamento de Extranjería y Migración DEM
- ✓ PRODEMU⁹

⁹ Nota: Información abstraída de Decretos Exentos, páginas web oficiales, documentos y entrevistas con la encargada y el Trabajador Social del Programa de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Recoleta.

1.5. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE QUILICURA

1.5.1. Municipalidad de Quilicura.

1.5.1.1. Identificación de la Institución.

Alcalde	Juan Elviro Carrasco Contreras
Dirección	José Francisco Vergara N°021, Quilicura.
Tipo de institución	Corporación autónoma de derecho público.
Radio de acción	Comuna de Quilicura
Teléfono	223666702
Horario de atención	Lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes hasta las 16:30.

1.5.1.2. Ubicación geográfica de la Institución.



Imagen N°6: Ubicación Municipalidad de Quilicura.

1.5.1.3. Organigrama de la Institución.

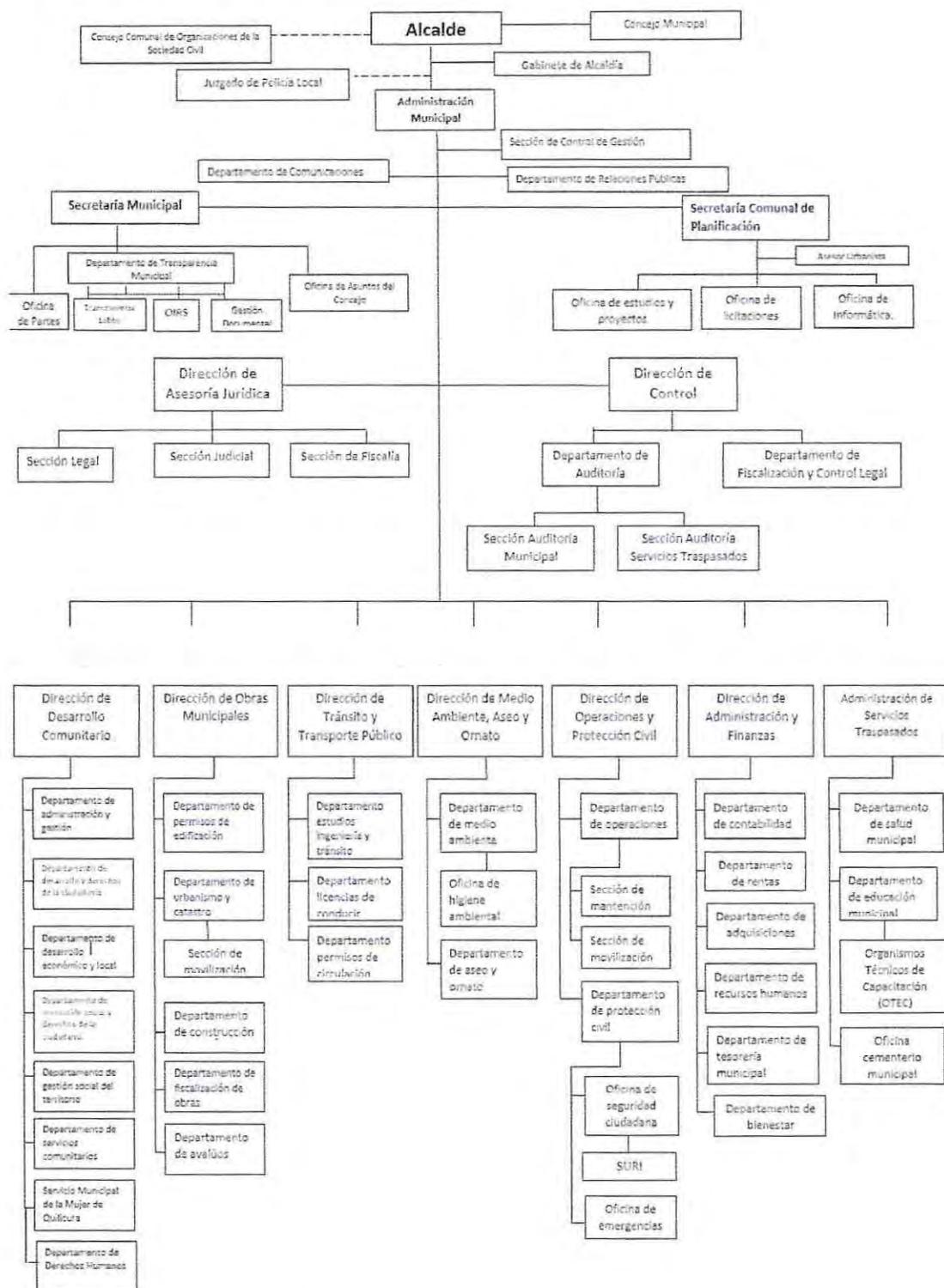


Imagen N°7: Organigrama Municipalidad de Quilicura.

1.5.2. Dirección de Desarrollo Comunitario.

1.5.2.1. Identificación de la Institución.

Directora	Jimena Jorquera Fuentealba
Dirección	Manuel Rodríguez N°512
Teléfono	223666737
Email	jimenajorquera@quilicura.cl
Horario de atención	Lunes a jueves de 8:30 a 17:30 horas y viernes hasta las 16:30.

1.5.2.2. Organigrama de la Institución.

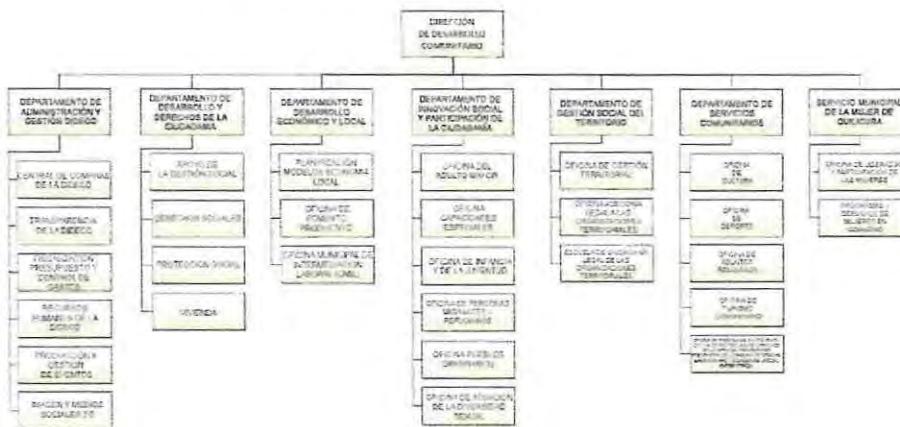


Imagen N°8: Organigrama DIDECO Quilicura¹⁰

1.5.2.3. Programas de la Institución.

La Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), busca *"contribuir, promover y fortalecer el capital social de las distintas comunidades locales. Aporta al mejoramiento de la calidad de vida de la población de sectores más vulnerables, estableciendo el enfoque de derechos en las políticas sociales, a modo de fomentar y potenciar la participación de la comunidad organizada y no organizada, en distintas instancias de desarrollo comunal"*¹¹.

De la Dirección de Desarrollo Comunitario dependen el Departamento de Administración y Gestión, Departamento de Desarrollo y Derechos de la ciudadanía, Departamento de Desarrollo Económico y Local, Departamento de Innovación Social y Participación de la Ciudadanía, Departamento de Gestión Social del Territorio, Departamento de Servicios Comunitarios y el

¹⁰ *El presente organigrama no se encuentra actualizado a la fecha por la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, para su actualización véase Anexo 1.

¹¹ Municipalidad de Quilicura. (s.f.). Obtenido de <http://www.muniquilicura.cl/dideco-3/>

Servicio Social de la Mujer y el reciente Departamento de Derechos Humanos, el cual aborda las siguientes oficinas:

- Oficina de Discapacidad: Se centra en brindar apoyo a todas las personas con discapacidad sensorial, mental y/o física e intelectual de carácter temporal o permanente, fomentando la inclusión a la dinámica social facilitando su autonomía, desarrollo e integración social y laboral.
- Oficina de Personas Migrantes y Refugiados: Apoya a la población migrante y refugiada, facilitando la inserción social y asegurando el respeto de sus derechos fundamentales a través de programas que proporcionen una adecuada información, orientación, asesoría, acompañamiento y la vinculación con diferentes redes de apoyo.
- Oficina de Pueblos Originarios: Promueve y ejecuta políticas locales interculturales, que permitan establecer acciones tendientes a potenciar el desarrollo de los habitantes indígenas de la comuna, contribuyendo además a la coexistencia basada en el respeto por la diversidad, equidad y participación.
- Oficina de Diversidad Sexual y Género: Tiene como objetivo promover la organización, información y participación ciudadana para desarrollar la inclusión social y la no discriminación en razón de la orientación sexual o la identidad de género.

1.5.3. Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados.

1.5.3.1. Identificación de la Institución.

Encargado	Jerson Rocuant
Dirección	Los Carrera N°021, Quilicura.
Radio de acción	Comuna de Quilicura
Teléfono	229045432 965977964
Email	ommr@quilicura.cl
Horario de atención	Lunes a jueves de 8:30 a 17:30 y viernes hasta las 16:30.

1.5.3.2. Ubicación geográfica de la Institución.



Imagen N°9: Ubicación Oficina de Personas Migrantes.

1.5.3.3. Antecedentes.

A través de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, se pretende apoyar a quienes llegan a vivir a la comuna, facilitando su inserción social y asegurando el respeto de sus derechos fundamentales, mediante programas que proporcionen una adecuada información, orientación, asesoría, acompañamiento y vinculación con diferentes redes de apoyo. En ese sentido, han trabajado para mantener y aumentar las redes de colaboración con diferentes instituciones y organismo que permiten apoyar esta tarea, tales como actores del mundo académico, ONG, fundaciones, agencias internacionales de las Naciones Unidas, además de la gestión interinstitucional. Gracias a la gestión impulsada por el alcalde Juan Carrasco Contreras, cuentan con dos grandes reconocimientos: "Ciudad Solidaria" por ONU, a través de ACNUR y "Sello Migrante" por parte del Departamento de Extranjería del Ministerio del Interior. Actualmente son 15.752 las personas inmigrantes que habitan en la Comuna de Quilicura, son 8.575 hombres y 7.177 mujeres, prevaleciendo la nacionalidad peruana, colombiana y venezolana¹².

1.5.3.4. Políticas de la institución.

- **Misión:** Salvaguardar y promover de forma participativa con los y las ciudadanas Quilicuranos extranjeros, extranjeras, instituciones del Estado, no gubernamentales y organismos internacionales el respeto, conocimiento y ejercicio de los Derechos Humanos de las personas refugiados y de los migrantes más vulnerables con el fin de contribuir en

¹² Instituto Nacional de Estadística. (2017). *Resultados Definitivos CENSO 2017*. Obtenido de https://resultados.censo2017.cl/download/2_1_MIGRACION.xls

la promoción de la inserción social, la tolerancia, la diversidad cultural y religiosa en la comuna.

- **Visión:** Ser una dependencia municipal reconocida por su compromiso, profesionalismo y credibilidad en materia de inclusión, defensa y promoción de los derechos humanos de la población migrante y refugiado; promoviendo una cultura coherente, respetuosa de la diversidad y generadora de la participación ciudadana, transparencia, equidad social y de género y, una actitud de denuncia frente a las violaciones de los derechos humanos.
- **Objetivo General:**

La Oficina de Personas Migrantes y Refugiados tendrá como objetivo el apoyar a la población migrante y refugiada, a través de programas que orienten, asesoren acompañen y vinculen a otras redes de ayuda para facilitar la inserción social y el respeto de los derechos fundamentales.

1.5.3.5. Estructura Organizacional de la Institución.

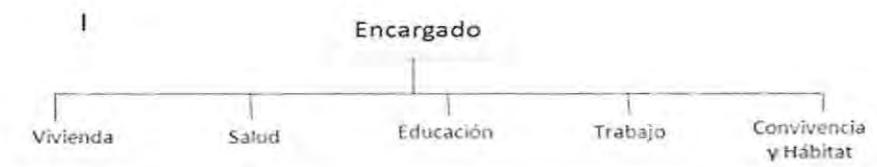


Imagen N°10: Estructura Oficina de Personas Migrantes y Refugiados.

1.5.3.6. Funciones de la institución.¹³

- ✓ Brindar asesoría jurídica y sus familias a través de los diferentes recursos especializados que se encuentren en la comuna siendo necesaria su acreditación municipal para tener el sello de recurso de interés público.
- ✓ Velar por el respeto a los derechos humanos y prerrogativas de los migrantes y sus familias que viven en la comuna de Quilicura.
- ✓ Promover la participación de las organizaciones nacientes de migrantes formales e informales, informar y orientar a la ciudadanía acerca de los derechos, riesgos, obligaciones y demás circunstancias inherentes a su situación de personas migrantes o de personas refugiadas.
- ✓ Difundir los servicios que presta el municipio a los pobladores y cuáles son las prioridades por la población migrante y refugiados.
- ✓ Coordinar la participación institucional y de la sociedad civil en el proceso de solución de los problemas que pudieran surgir de la convivencia en y

¹³Municipalidad de Quilicura. (3 de septiembre de 2014). *Decreto Exento N°2809*. Obtenido de [muniquilicura: http://www.quilicura.cl/ta/G/DAF/2809.pdf](http://www.quilicura.cl/ta/G/DAF/2809.pdf)

entre las diferentes comunidades mediante la Mediación Comunitaria en resolución de conflictos.

- ✓ Establecer un catastro y una base de datos que permita la actualización constante de información de la población migrante en la comuna.
- ✓ Cumplir con las demás funciones que le encomiende su jefatura de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y que estén dentro del marco legal.

1.5.3.7. Programas o áreas de la Institución.

- **Vivienda:** En esta área la acción se destina a asesorar a la población inmigrante con respecto al proceso de postulación a las viviendas y a los subsidios. También, se atienden problemas de arriendos habitacionales, debido a que se ha evidenciado la presencia de cobros excesivos y malas condiciones de las viviendas que se arriendan a los migrantes y refugiados de la comuna.
- **Salud:** En el área de Salud se realiza atención de redes, gestión y coordinación para el acceso a la Salud de la población extranjera, permitiendo a lo largo del trabajo de la Oficina, contar con Facilitadores Interculturales, los cuales tienen como objetivo traducir el idioma creol de la población haitiana que acude a los Centros Asistenciales, contando con 6 facilitadores interculturales en la comuna, de los cuales 5 se insertan en los Centros de Salud Familiar y 1 en el Servicio de Atención Primaria de Urgencia (SAPU).
- **Educación:** Esta área de trabajo a cargo de la Psicóloga Constanza Mena trabaja en virtud de permitir el acceso al aprendizaje de los niños y niñas de origen extranjero, es así como se ha podido instaurar desde el año 2015 este enfoque de Derecho a la Educación a partir de la llegada de Mediadores Interculturales a Colegios Municipales de la comuna, quienes se encargan de entregar herramientas de aprendizaje a las instituciones educacionales para que los migrantes que asisten a dichos colegios tengan una educación con los estándares de calidad apropiados.
- **Trabajo:** En el área de Trabajo, las funciones se destinan principalmente a la orientación a los migrantes y refugiados en la temática laboral, y también se realizan coordinaciones con la OMIL, la cual se encarga de reclutar a trabajadores que se necesiten en la comuna, reforzando la empleabilidad de los migrantes y refugiados de la comuna de Quilicura.
- **Convivencia y hábitat:** En esta área de trabajo, se trabaja principalmente con la coordinación y gestión de capacitaciones destinadas a la resolución de conflictos entre migrantes y chilenos, por lo que la Mediación Intercultural cumple un rol fundamental en dicho

aspecto. Estas capacitaciones patrocinadas por el Ministerio de Desarrollo Social, están orientadas a todos los habitantes de la comuna, especialmente a aquellos que tienen un rol vecinal y quienes se identifican como líderes migrantes.

1.5.3.8. Recursos institucionales.

Recursos Humanos:	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado Oficina Migrantes: Jerson Rocuant. • Trabajadora Social: Deborah Ramos • Trabajador Social: Jean Claude Paul-Pierre • Trabajadora Social: Cinthya Carmona • Antropóloga: Charlotte Gregoresky • Atención Público: Angeline Theosmy
Recursos Materiales:	<ul style="list-style-type: none"> • 4 computadores. • 6 sillas. • 4 escritorios. • 3 impresora multifuncional • Artículos de papelería. • Muebles con fines de acopio de documentos.

1.5.3.9. Trabajo Social en la institución.

- Roles.

Rol Asistencia I	Rol derivador	Rol Interventor	Rol de acompañamiento.	Rol de gestor.
Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios
-	Vinculación externa.	-	Nivel de caso	Vinculación externa.
Ayuda paliativa y entrega de ayuda social.	Derivación de casos sociales según correspondencia	Intervención de casos sociales.	Acompañamiento a migrantes y refugiados en procesos de adaptación social.	Gestión de redes institucionales y organizacionales

- Funciones.

En virtud de los roles mencionados anteriormente, se determinan las siguientes funciones que cumple actualmente el Trabajador o Trabajadora Social:

- ✓ Función asistencial: Respecto del trabajo que se realiza en el Programa Asistencia para Migrantes Vulnerables de Dirección de Acción Social (DAS) dependiente del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. El profesional en esta función se encarga de entregar ayuda asistencial a la población extranjera que vive en Quilicura en condiciones vulnerables, por lo que se gestionan alimentos, vestuario y ayuda financiera para arriendo de vivienda. Asimismo, se realizan ayudas asistenciales desde el Departamento Social de dicha Municipalidad.
- ✓ Función derivadora: En esta función el profesional es quien deriva a los casos sociales a las instituciones que corresponda atender el problema, dichos problemas se relacionan con la Salud Mental de los Migrantes y Refugiados principalmente, Vulneración de Derechos y Violencia Intrafamiliar, por lo que las instituciones que acogen estas problemáticas son Oficina de Protección de Derechos de la Infancia (OPD), Departamento de la Mujer, y Centros de Salud Familiar.
- ✓ Función interventora: Orientada a la intervención a corto y mediano plazo, debido a que la oficina no cuenta con los recursos humanos suficientes para realizar intervenciones a problemas con mayor complejidad. Estos problemas corresponden a habilidades parentales y orientación socioeducativa a la población de origen extranjera.
- ✓ Función de acompañamiento: Esta función corresponde al acompañamiento que el profesional realiza a las familias y a casos que corresponda en virtud de las necesidades sociales de los migrantes y refugiados, estos procesos se relacionan con la obtención de visas, búsqueda de fuentes laborales, educación y salud principalmente.
- ✓ Función gestora: Esta función se presenta de manera transversal en el trabajo de los profesionales de esta Oficina, dado que incipientemente se está gestionando y coordinando redes destinadas a atender a la población migrante y refugiada, estas gestiones se presentan desde lo asistencial hasta procesos más complejos que se relacionan con el proceso de adaptación social de la población de origen extranjera.
 - Niveles de intervención social que se aplican en la institución.
 - ✓ Nivel de caso y familia.

En el trabajo social de caso y familia, él y la profesional interviene en aquellos casos sociales que se requieren atender a corto plazo, debido a que no hay recursos humanos suficientes para realizar intervenciones más complejas. Más allá de las intervenciones, el trabajador y trabajadora social realizan mayormente pesquisas que luego de identificar el problema social serán derivados a las instituciones atingentes a cada caso.

✓ Nivel de Grupo.

A nivel grupal, la profesión de trabajo social capacita y trabaja con grupos de migrantes, se encarga de coordinar las reuniones que se realizan mensualmente con los líderes migrantes de la comuna y gestionan capacitaciones en Mediación Intercultural, debido a que este aspecto cumple un rol fundamental en el apoyo en resolución de conflictos entre migrantes y chilenos.

✓ Nivel de Comunidad.

En este nivel de intervención, el Trabajo Social se encarga de la promoción social en Salud, gestionan y coordinan talleres de español a la comunidad extranjera, campañas vacunatorias en migrantes e interviene desde el enfoque intercultural a la comunidad, reuniéndose con agrupaciones de migrantes permitiendo implementar programas como "Salud en tu Barrio". Además, de desarrollar capacitaciones de mediación intercultural a las habitantes de la comuna.

• Problemas sociales más frecuentes.

Los problemas sociales que se presentan en forma frecuente en esta institución y que afectan directamente a la población inmigrante se relacionan con los factores sociales, psicológicos y económicos que inciden en la adaptación e integración de la persona que decide residir en nuestro país. Entre las cuales se encuentran:

- ✓ Precariedad laboral.
- ✓ cesantía
- ✓ vulnerabilidad social.
- ✓ VIF
- ✓ Vulneración de derechos
- Vinculación con redes sociales.

Esta institución para su funcionamiento, debe vincularse con las siguientes instituciones:

- ✓ Departamentos Municipalidad de Quilicura.
- ✓ Establecimientos educacionales.
- ✓ Centros de Salud Familiar
- ✓ ONG'S
- ✓ Carabineros de Chile
- ✓ Departamento Social
- ✓ OMIL

- ✓ Departamento de la Mujer, salud, educación, cultural.
- ✓ SEREMI de Salud.
- ✓ Hospitales
- ✓ SEREMI de Justicia.
- ✓ Ministerio de Relaciones Exteriores.
- ✓ Departamento de Extranjería y Migración (DEM), Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- ✓ Ministerio de Desarrollo Social.
- ✓ INDH
- ✓ CEPAL
- ✓ ACNUR
- ✓ UNICEF
- ✓ OIM¹⁴

¹⁴ Nota: Información abstraída de Decretos Exentos, páginas web oficiales, documentos y entrevistas con el encargado y la Trabajadora Social de la Oficina de Personas Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura.

1.6. ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO.

1.6.1. Municipalidad de Valparaíso.

1.6.1.1. Identificación de la Institución.

Dirección	Avenida Argentina #864, Valparaíso.
Alcalde	Jorge Sharp Fajardo
Tipo de institución	Corporación autónoma de derecho público.
Radio de acción	Comuna de Valparaíso.
Teléfono	(032) 2939000 (032) 2939100
Horario de atención	Lunes a viernes 9:00 a 14:00

1.6.1.2. Ubicación geográfica de la Institución.



Imagen N°11: Ubicación Municipalidad de Valparaíso.

1.6.1.3. Organigrama de la Institución.

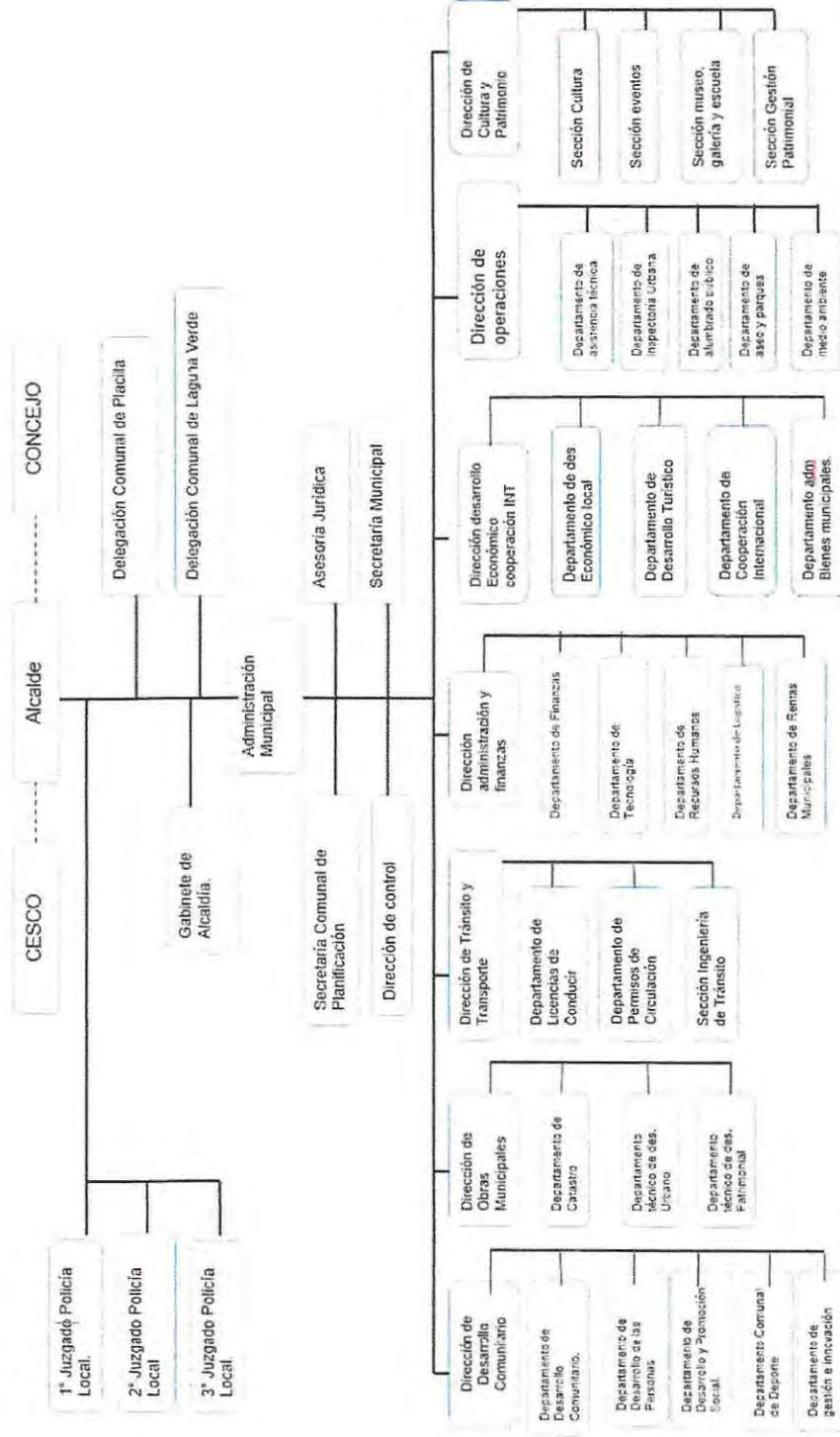


Imagen 12: Organigrama Municipalidad de Valparaíso.

1.6.2. Dirección de Desarrollo Comunitario.

1.6.2.1. Identificación de la Institución.

Directora	Carla Meyer Arancibia
Dirección	Avenida Argentina 864, 2° piso, Valparaíso.
Teléfono	322939989
Email	carla.meyer@munivalpo.cl
Horario de atención	Lunes a viernes de 9:00 a 14:00

1.6.2.2. Ubicación geográfica.



Imagen N°13: Ubicación DIDECO.

1.6.2.3. Organigrama de la Institución.

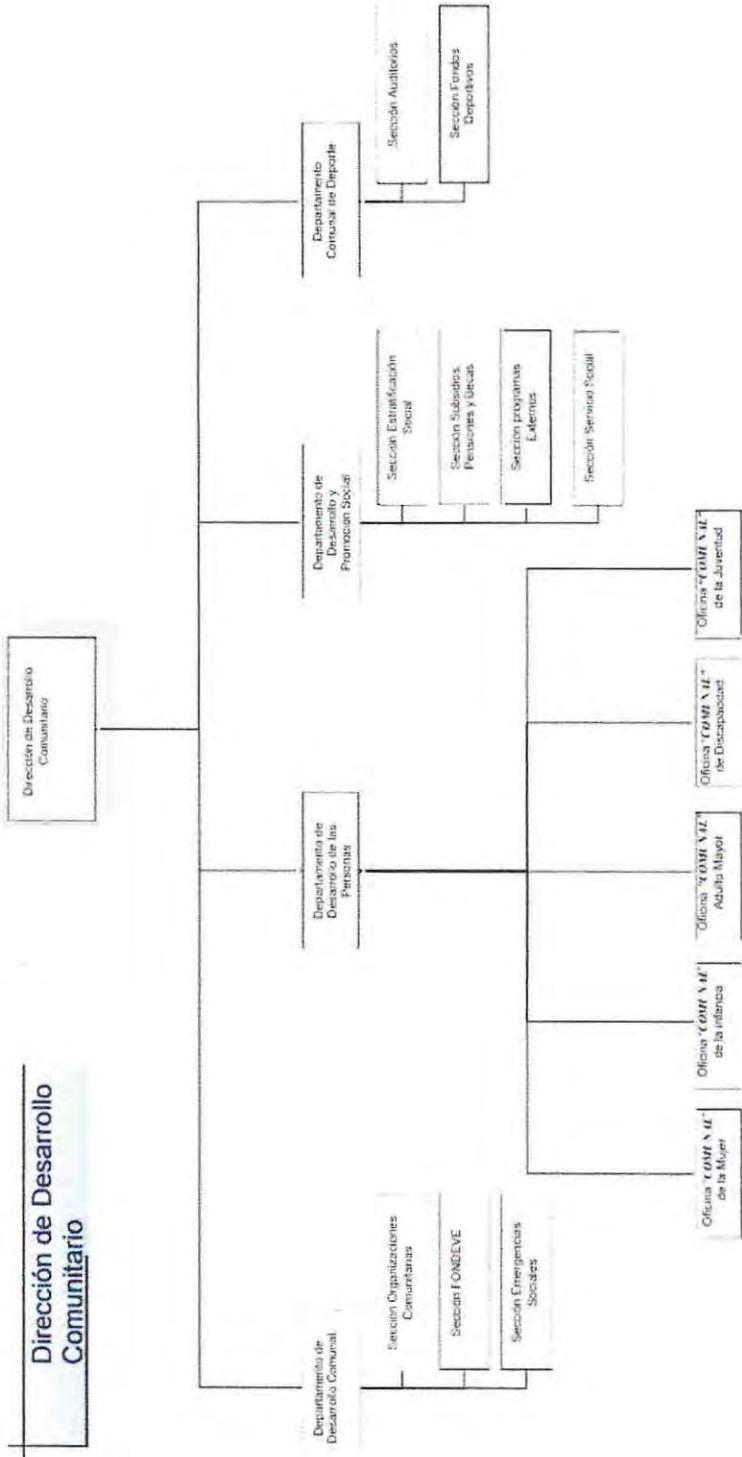


Imagen N°14: Organigrama DIDECO Valparaíso¹⁵

¹⁵ El presente organigrama no se encuentra actualizado a la fecha por la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, para su actualización véase Anexo 2.

1.6.2.4. Programas de la Institución.

Al interior de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso se encuentra la Dirección de Desarrollo Comunitario DIDECO, organismo dependiente de la Municipalidad, cuyo objetivo es contribuir a la solución de problemas socioeconómicos que afecten a los habitantes de la comuna, procurando las condiciones necesarias que le permitan acceder a una mejor calidad de vida. Además de gestionar y administrar la entrega de beneficios del sistema tales como:

- Subsidio único familiar (SUF).
- Subsidio a la madre.
- Subsidio maternal-prenatal.
- Subsidio al recién nacido.
- Subsidio discapacidad mental.
- Subsidio agua potable.
- Pensión básica solidaria de vejez.
- Pensión básica solidaria de invalidez.
- Aporte previsional solidaria (APS).
- Oficina de estratificación.
- Sección servicio social.
- Programas familias: seguridades y oportunidades.

De la Dirección Desarrollo Comunitario dependen directamente el Departamento de Desarrollo Comunal, Departamento de Desarrollo de las Personas, el Departamento de Desarrollo y Promoción Social, el Departamento Comunal de Deporte y el Departamento de Gestión e Innovación, el cual fue añadido recientemente y contiene en su interior las siguientes oficinas:

- a) La Oficina Comunal de Diversidades Sexuales es un espacio para promover el desarrollo plural e inclusivo en Valparaíso, que ha surgido frente a las necesidades de las organizaciones y comunidad LGBTTTI+ que permita diseñar y crear políticas locales participativas – colaborativas, inclusivas y de no discriminación en relación a los derechos, bienestar y autoestima de la diversidad y disidencias sexo-genérica.
- b) Oficina comunal de pueblos originarios: La Oficina Comunal de Pueblos Originarios es un espacio de la Alcaldía Ciudadana para el encuentro de los pueblos que habitan en la comuna de Valparaíso. Tiene como objetivo la creación de una Política Comunal Intercultural y de reconocimiento de la diversidad de Pueblos existente en la comuna

y la inclusión social de la población perteneciente a los Pueblos Originarios, apuntando a la igualdad de derechos y oportunidades, con respeto a la diferencia y la pertinencia cultural, en una perspectiva integral donde participen la mayor parte de actores sociales, comunales y estamentos municipales.

c) Oficial comunal de Migrantes.

1.6.3. Oficina Comunal de Migrantes.

1.6.3.1. Identificación de la Institución.

Encargado	Brian Feldman
Dirección	Av. Argentina 864, Segundo Piso, Oficina 41
Radio de acción	Comuna de Valparaíso.
Teléfono	(32) 293 9442 (32) 293 9390
Email	brian.feldman@munivalpo.cl
Horario de atención	Lunes 11:00 a 14:00 Martes, jueves y viernes 9:00 a 14:00.

1.6.3.2. Ubicación geográfica de la Institución.

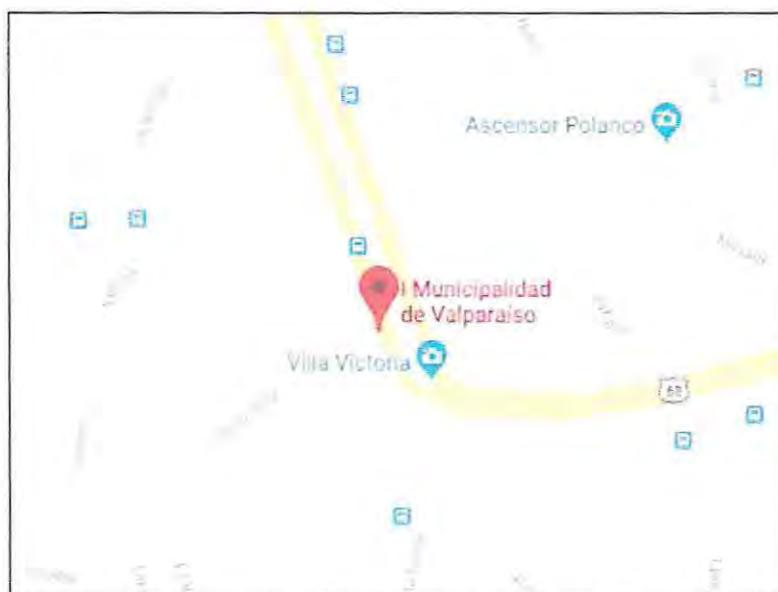


Imagen N°15: Ubicación Oficina Comunal de Migrantes.

1.6.3.3. Antecedentes.

La Oficina Comunal de Migrantes se constituyó el mes de junio del año 2017, como una iniciativa de la nueva alcaldía ciudadana precedida por Jorge Sharp Fajardo frente a la creciente población inmigrante que se asentaba en

la comuna de Valparaíso, según los datos arrojados por el CENSO en abril del año 2017 correspondiente a 6.087 personas inmigrantes en la comuna, lo cual representa el 2.05% de la población total. En la comuna, las tres nacionalidades con la mayor cantidad de personas inmigrantes son de Argentina, Venezuela y Colombia, sin embargo, las personas inmigrantes registradas en la oficina provienen de 22 países con un total de 925 personas atendidas, siendo preferentemente de nacionalidad haitiana, venezolana y colombiana.

Por otro lado, de las personas atendidas a la fecha se estima que el 84% de éstas se encuentran en situación regular, mientras que el 16% se encuentra en situación irregular, los cuales se han acercado a la oficina preferentemente por motivos de consultas laborales, seguido de consultas respecto al proceso de regularización

1.6.3.4. Políticas de la institución.

- Objetivo General.

Promover la inclusión y fortalecer la integración de las comunidades migrantes en la comuna de Valparaíso desde un enfoque de derechos humanos y de no discriminación a través de estrategias, acciones, intervenciones e instancias participativas tendientes a aportar una buena acogida a los y las migrantes de la comuna.

- Objetivos específicos

- ✓ Fortalecer un modelo de atención integral a personas migrantes a través de un trabajo en redes que atiende de manera eficaz y responsable la realidad migratoria.
- ✓ Promocionar y sensibilizar la temática migratoria a funcionarios públicos a través de una serie de capacitaciones para facilitar la incorporación de la población migrante en los procesos de planificación local.
- ✓ Fortalecer el tejido de redes de trabajo en materia de migración en la comuna a través de las distintas mesas de trabajo migrantes ya constituidas en el año 2017.
- ✓ Establecer convenios con instituciones públicas y privadas para facilitar una inclusión laboral, socio cultural a personas migrantes.
- ✓ Empoderar las personas migrantes a través de instancias participativas donde juegan un rol protagónico en la problematización de los temas centrales afectan a su buena integración. (Salud, educación, trabajo etc.)
- ✓ Generar instancias de participación entre poblaciones migrantes y la comunidad local para profundizar en temáticas de inclusión, participación ciudadana, interculturalidad y derechos humanos.

1.6.3.5. Estructura Organizacional de la Institución.



Imagen N°16: Estructura Oficina Comunal de Migrantes.

1.6.3.6. Funciones de la Institución.

El **encargado** tiene por responsabilidad ser el actor principal en la promoción de la oficina a institucionales estatales, universidades y audiencias públicas en conjunto con la generación de mecanismos y medios coherentes y eficaces para facilitar un trabajo intersectorial y articulado.

Tiene el deber coordinar las funciones de la oficina según la planificación anual acompañada por una programación mensual que orienta y logra los objetivos y metas planteados. También, tiene que supervisar el grado de coherencia en la realización de desempeños de lo demás áreas. Es deber del funcionario/a fortalecer relaciones profesionales con organismos públicos tanto comunales como regionales y nacionales.

Es importante señalar que esta área deberá trabajar coordinadamente con los distintos estamentos municipales con el fin de lograr una transversalidad tal, para que todas y todos los funcionarios municipales se encuentren sensibilizados frente al tema migratorio.

Dentro de las responsabilidades de esta área podemos nombrar las siguientes:

- Funciones administrativas entre departamento y dirección dependiente, además de otras oficinas municipales.
- Programación mensual detallando acciones, intervenciones, actividades, etc.
- Supervisar la sistematización de datos internos con utilidad de aplicación.
- Establecimiento y aplicación de protocolos y reglamentos internos.
- Vinculación con organismos estatales, institutos superiores de educación, centros de estudios, etc.
- Promoción a organismos estatales, comunidades educativas, y públicos

- Coordinación con la Corporación Municipal de Valparaíso (CORMUVAL) del área de salud y educación.
- Revisión semanal del seguimiento de personas atendidas.

1.6.3.7. Áreas o programas de la institución.

El área de **redes comunitarias**, se enfoca en la difusión, promoción, generación de mecanismos e instancias de formación y capacitaciones basadas principalmente en los estándares de la Declaración de los Derechos Humanos. Se espera lograr una relación cercana con todas las organizaciones comunales, Juntas de Vecinos, así como público en general, con el fin de generar un acercamiento de la comunidad hacia los temas de migraciones en su totalidad.

Dentro de las responsabilidades de esta área podemos nombrar las siguientes:

- Generación e implementación de campañas y actividades socio educativas en pos de fomentar la inclusión, el reconocimiento de derechos y el fortalecimiento de una ciudad respetuosa de la interculturalidad.
- Atención a personas migrantes y seguimiento de casos respectivos.
- Entrega semanal de información relacionada a atención y seguimiento.
- Vinculaciones a entidades no gubernamentales de la comuna (colectivos, agrupaciones, organizaciones comunitarias, ONGs, etc.) en conjunto con el área psico-social, género, y niñez.
- Coordinación con estudiantes en práctica y sus agencias respectivas.
- Realización de cursos de castellano para comunidad no hispanohablante y cursos de creole a funcionarios municipales y públicos.
- Facilitar, coordinar y/o participar en las siguientes mesas: Mesa Servicio Jesuita a Migrantes (SJM), Mesa de los Derechos Humanos (INDH).

El **área psicosocial, género y niñez**, tiene como principal objetivo realizar una completa y eficiente atención de casos de vulneración de derechos (basándose principalmente en la Declaración de los Derechos Humanos, Ley Antidiscriminación y normativas vinculadas a migración), así como también la gestión y articulación de redes sociales e institucionales. El ingreso de las solicitudes y/o denuncias, pueden ser presentadas tanto por la persona afectada como por terceros que hayan presenciado, o estén al tanto de una situación que amerite ser notificada. Es deber del funcionario(a) municipal proveer un ambiente de cercanía y confianza para todos y todas quienes se acerquen a nuestros espacios.

- Coordinación con la Corporación Municipal de Valparaíso (CORMUVAL) del área de salud y educación.
- Revisión semanal del seguimiento de personas atendidas.

1.6.3.7. Áreas o programas de la institución.

El área de **redes comunitarias**, se enfoca en la difusión, promoción, generación de mecanismos e instancias de formación y capacitaciones basadas principalmente en los estándares de la Declaración de los Derechos Humanos. Se espera lograr una relación cercana con todas las organizaciones comunales, Juntas de Vecinos, así como público en general, con el fin de generar un acercamiento de la comunidad hacia los temas de migraciones en su totalidad.

Dentro de las responsabilidades de esta área podemos nombrar las siguientes:

- Generación e implementación de campañas y actividades socio educativas en pos de fomentar la inclusión, el reconocimiento de derechos y el fortalecimiento de una ciudad respetuosa de la interculturalidad.
- Atención a personas migrantes y seguimiento de casos respectivos.
- Entrega semanal de información relacionada a atención y seguimiento.
- Vinculaciones a entidades no gubernamentales de la comuna (colectivos, agrupaciones, organizaciones comunitarias, ONGs, etc.) en conjunto con el área psico-social, género, y niñez.
- Coordinación con estudiantes en práctica y sus agencias respectivas.
- Realización de cursos de castellano para comunidad no hispanohablante y cursos de creole a funcionarios municipales y públicos.
- Facilitar, coordinar y/o participar en las siguientes mesas: Mesa Servicio Jesuita a Migrantes (SJM), Mesa de los Derechos Humanos (INDH).

El **área psicosocial, género y niñez**, tiene como principal objetivo realizar una completa y eficiente atención de casos de vulneración de derechos (basándose principalmente en la Declaración de los Derechos Humanos, Ley Antidiscriminación y normativas vinculadas a migración), así como también la gestión y articulación de redes sociales e institucionales. El ingreso de las solicitudes y/o denuncias, pueden ser presentadas tanto por la persona afectada como por terceros que hayan presenciado, o estén al tanto de una situación que amerite ser notificada. Es deber del funcionario(a) municipal proveer un ambiente de cercanía y confianza para todos y todas quienes se acerquen a nuestros espacios.

Son responsabilidades de esta área las siguientes:

- Atención a personas migrantes y seguimiento de casos respectivos, con mención a mujeres, niños y adolescentes.
- Entrega semanal de información relacionada a atención y seguimiento.
- Recepción de solicitudes y/o denuncias presentadas por personas afectadas o terceros.
- Derivar a centros de salud en el caso de ser necesaria alguna evaluación física.
- Otorgar acompañamiento psico-social (individual y/o familiar) en el caso de ser necesario, develando situaciones individuales y colectivas.
- Evaluación social, orientación, apoyo y acompañamiento individual.

El área de **asesoría legal**, Área creada para la orientación de acciones legales y gratuitas requeridas tanto por vulneración de derechos, temas laborales, Ley Antidiscriminación, entre otros. Al interior de la institución, se espera de esta área la elaboración de políticas internas de no discriminación entre ciudadanos/as y Municipalidad, personal municipal, etc.

Dentro de las responsabilidades de esta área podemos nombrar las siguientes:

- Realizaciones de denuncias y trámites necesarios y requeridos para formalización de cargos por vulneración de derechos.
- Asesoramiento en las instancias que sean necesarias, y en el tiempo requerido.
- Crear Ordenanzas Municipales en pro de la no discriminación, integración de personas migrantes y promoción de la interculturalidad.

1.6.3.8. Recursos institucionales.

<p>Recursos Humanos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Encargado Oficina Migrantes: Brian Feldman • Sociólogo: Djimy Delice • Trabajadora Social Programa Acceso a la salud: Carolina Torres • Secretaria: Dalia Rivadeneira.
<p>Recursos Materiales:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 5 computadores. • 7 sillas. • 5 escritorios. • 2 impresora multifuncional • Artículos de papelería. • Muebles con fines de acopio de documentos.

1.6.3.9. Trabajo Social en la institución.

- Roles.

El Trabajo Social tiene cinco roles fundamentales en la institución:

1.- Rol de intervención directa.	2.- Rol de orientador.	3.- Rol de evaluador.	4.- Rol de gestor.
Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios
-	Nivel de caso.	-	Vinculación externa.
Caso intervención en crisis.	Orientación en los usuarios.	Evaluación de casos sociales.	Gestión de redes.

- Funciones.

En virtud de los roles mencionados anteriormente, se configuran las siguientes funciones de la Trabajadora o el Trabajador Social dentro de esta Oficina, los cuales son los siguientes:

- ✓ Función representativa: Respecto a la representación de la Oficina Comunal en mesas de trabajo, en organizaciones vecinales y en las principales instancias de trabajo de comunidad.
- ✓ Función orientadora: En cuanto a la orientación y asesorías a usuarios en ámbito socio jurídicos como Ley Antidiscriminación, normativa migratoria vigente y obtención de servicios sociales hacia la población migrante.
- ✓ Función coordinadora y articuladora de redes: Referente a la coordinación y gestión de redes comunitarias, en las cuales se generan importantes instancias de trabajo dirigido hacia la temática migratoria. Asimismo, es la función que permite difundir e intervenir socio educativamente respecto a los Derechos Fundamentales y al enfoque intercultural que se pretende adoptar a nivel comunal.
- ✓ Función educativa: Respecto a las acciones socioeducativas que se realizan dirigidas a los funcionarios y profesionales de la Municipalidad en lo que se refiere a la Ley migratoria vigente, a la atención de calidad en buen trato y sin discriminación. En cuanto a los usuarios, se pretende educar en materias de obtención de beneficios sociales, accesos a salud, educación y vivienda, en virtud de crear las instancias apropiadas que aporten a la adaptación social de la población migrante residente en Valparaíso.

- ✓ Función interventora: Esta función tiene por objetivo intervenir en los casos sociales que se presentan en la Oficina Comunal, a modo de solucionar las problemáticas sociales que aquejan a los inmigrantes. Para esta función se disponen los trabajadores sociales principalmente en entregar la asistencia social y la intervención social para subsanar problemas sociales.
- ✓ Función evaluadora: En cuanto a la evaluación de casos sociales que requieran derivarlos a instituciones que correspondan, dependiendo de su complejidad, o bien, derivando a servicios propios que dispone la Municipalidad, como Subsidio Único Familiar (SUF), Subsidio Agua Potable, entrega de asistencia social en alimentación, vestuario o materiales de vivienda, entre otros.
 - Niveles de intervención social que se aplican en la institución.
 - ✓ Nivel de Caso y Familia.

La labor realizada por los profesionales de Trabajo Social en esta Oficina en este nivel de intervención, se desarrolla principalmente en la atención y orientación a los usuarios, ayudas paliativas y derivaciones a otras instituciones según sea pertinente en cada caso. Estas acciones se ejemplifican en entregas de materiales para la reparación de viviendas, vestimenta y alimentos, además se realiza una intervención casuística directa con la población migrante en problemas sociales y orientaciones respecto a tramitación para el acceso a los servicios de Salud y Educación principalmente.

- ✓ Nivel de Grupo.

A nivel grupal, la profesión solo cumple un rol de colaborador con el resto del equipo de trabajo quienes son los que ejecutan a nivel de grupo, como, por ejemplo, en la capacitación hacia los funcionarios de la Municipalidad de Valparaíso respecto a la temática de migración, donde se abordan los principales elementos psicosociales para trabajar y entregar una atención de calidad hacia la población inmigrante de la comuna. Entre los aspectos a capacitar se encuentran los Derechos Humanos, acceso a Salud y Educación y sensibilidad cultural.

- ✓ Nivel de comunidad.

En este nivel de intervención social se identifica la presencia de la Oficina Comunal en tres temáticas que actualmente mantienen mediante mesas de trabajo, las cuales son Infancia, Mujeres y Educación. Esta instancia tiene un carácter técnico y de coordinación entre las organizaciones sociales y

promigrantes, que trabajan articuladamente en estas materias, logrando alcanzar acuerdos y elaborar instancias de trabajo hacia la población migrante, como por ejemplo las clases de idiomas, asambleas y encuentros y además, se crea el espacio para la reflexión en torno a la situación de la población migrante en la comuna de Valparaíso.

Por otro lado, se presenta la gestión y articulación de redes, con el fin de generar espacios para la capacitación y promoción de Derechos Fundamentales de la población inmigrante. Específicamente se genera una asociatividad entre la Oficina y organizaciones sociales como Juntas de Vecinos, ONG e instituciones que trabajan en función de brindar una plena acogida hacia las personas migrantes.

- Problemas sociales más recurrentes

Los problemas sociales que se presentan en forma frecuente en esta institución y que afectan directamente a la población inmigrante se relacionan con los factores sociales, psicológicos y económicos que inciden en la adaptación e integración de la persona que decide residir en nuestro país. Entre las cuales se encuentran:

- ✓ Cesantía
- ✓ Precariedad Habitacional
- ✓ Dificultades en trámites migratorios
- ✓ Dificultades en ingreso al sistema educacional chileno
- ✓ Dificultades en ingreso al sistema de Salud chileno
- ✓ Trato deshumanizado a la población inmigrante

- Vinculación con redes sociales.

Esta institución para su funcionamiento, debe vincularse con las siguientes instituciones:

- ✓ Instituto Nacional de Derechos Humanos INDH
- ✓ CORMUVAL
- ✓ SERNAMEG
- ✓ PRODEMU
- ✓ ORGANIZACIONES PROMIGRANTES
- ✓ Programa Chile Crece Contigo
- ✓ ONG Misión Migrante
- ✓ Asistencia Jurídica Migrante
- ✓ OMIL Ilustre Municipalidad de Valparaíso
- ✓ ONG Observatorio Ciudadano
- ✓ Programa Acceso a la Salud



Proyecto de Título 2019
*“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”*



- ✓ Departamento de extranjería y migración DEM
- ✓ Agrupación “Valparaíso sin Fronteras”
- ✓ Organizaciones pro migrantes
- ✓ Red Migrante de la Provincia de Marga-Marga.¹⁶

¹⁶ Nota: Información abstraída de Decretos Exentos, páginas web oficiales, documentos y entrevistas con el encargado y los Trabajadores Sociales de la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso.



Proyecto de Título 2019
***“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”***



CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL



2.1. PRESENTACIÓN.

El presente capítulo denominado Marco Referencial, tiene por objetivo identificar los principales conceptos que se trabajaron en esta investigación, los cuales, han sido elegidos en virtud de su atinencia al fenómeno social a estudiar, a modo de dar cuenta al lector de cómo la configuración de éstos permite explicar este fenómeno. Estos conceptos correspondientes a "Migración", "Interculturalidad" y "Competencias interculturales", fueron abstraídos a partir del estudio minucioso y preliminar del fenómeno que se pretende investigar considerando sus particularidades y experiencias en otros contextos territoriales.

El primer concepto, "Migración", se origina en base a la realidad migratoria en Chile, indicando específicamente la cuantificación y las principales características sociodemográficas de la población inmigrante residente en nuestro país, exactamente en las comunas de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, luego se señala el proceso histórico que tuvo el fenómeno de la migración y, por último, la situación sociocultural social actual que presenta la migración en el territorio nacional.

El concepto de "interculturalidad" provee de un acercamiento sociológico y antropológico a través del concepto de cultura, especificando en la existencia de diversidad cultural y como ésta es entendida, desde la interculturalidad a la asimilación en la sociedad de acuerdo a los prejuicios, estereotipos, discriminación y racismo.

Para finalizar este capítulo, se expone el concepto de "Competencias Interculturales", en base al modelo propuesto por la autora Beatriz Malik Liévano, la cual plantea que se compone de *"los conocimientos, las habilidades o destrezas y las actitudes que debe poseer el interlocutor/mediador intercultural, complementados por los valores que forman parte de una determinada sociedad y de los numerosos grupos sociales a los que pertenecemos"*¹⁷, así también las dimensiones de la competencia intercultural postuladas por la autora Josepha Campinha-Bacote y, finalmente, los procesos de la competencia intercultural institucional desarrollados por los autores Javier Arza Porras y José Carrón Sánchez en su texto "Competencia Intercultural en el ámbito de la drogodependencias" En esta instancia se comienza por señalar la evolución histórica del concepto de "Competencia", para luego configurar el término de "competencias interculturales", desde su evolución histórica, su conceptualización y sus distintos modelos.

¹⁷ Liévano, B. M. (2000). *DOCPLAYER*. Obtenido de <http://docplayer.es/11041007-Desarrollo-de-competencias-interculturales-en-orientacion-dra-beatriz-malik-lievano.html#>

2.2. MIGRACIÓN: DERECHOS HUMANOS E INMIGRACIÓN EN CHILE.

2.2.1. CONTEXTO TEMÁTICO.

2.2.1.1. Conceptualización de Migración.

Según el Diccionario de la Real Academia Española, migración significa "*desplazamiento geográfico de individuos o grupos, generalmente por causas económicas o sociales,*"¹⁸ y proviene del latín *migratio*, que significa "acción y efecto de migrar". Este término implica el movimiento de personas en forma individual o grupal hacia otro lugar distinto de su país de origen, con diversos fines. Si nos remontamos a la Historia Universal, la migración correspondería a las invasiones, colonizaciones y conquistas con fines económicos y/o territoriales. También sería posible hablar del movimiento de personas a causa de desastres naturales y por motivos políticos, por lo que, globalizando este concepto, se podría definir que es la reubicación de personas de forma temporal o permanente en un lugar distinto al de origen.

Desde el inicio de la historia de la humanidad se ha concebido que nuestra existencia se enmarca a partir de las expectativas de sobrevivencia, mediante la creación y el desarrollo de herramientas, en un principio manuales y luego tecnológicas, para avanzar en forma individual o grupal, buscando mejores condiciones de vida. Desde la prehistoria, los nómades se movilizaban de un lugar a otro en forma constante, buscando mejores condiciones de asentamiento y mayor concentración de comida y espacios disponibles para la cacería. Es así como el nomadismo se define como una "*Forma de vida característica de algunos pueblos primitivos, que consiste de ir de un lugar a otro sin establecerse en un sitio de forma permanente*"¹⁹, acción que se ha transversalizado a lo largo de la historia y de esta forma se ha observado el fenómeno de la migración hasta el siglo XXI. Este concepto si bien ha ido evolucionando, es posible señalar que ha mantenido su significancia en la búsqueda de un bienestar social, físico, psicológico y/o económico.

De este modo la migración se concibe, como una conducta que se presenta en forma inherente al ser humano, de modo que siempre las personas han poseído la condición de migrantes, solo que en el pasado se hablaba de nómades, mientras que actualmente se habla de migrantes, condición de vida que arraiga todas las formas migratorias, distinguidas por su temporalidad, por la causa de migrar y su realización en forma individual o grupal.

¹⁸ Real Academia Española. (s.f.). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=PE38JXc>

¹⁹ Press, O. U. (s.f.). Oxford Dictionaries. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/nomadismo>

Si nos remontamos a la migración en la actualidad, es necesario determinar que migración es un "Movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; incluye migración de refugiados, personas desplazadas, personas desarraigadas, migrantes económicos"²⁰. A partir de esta definición es posible señalar que la migración puede presentarse dentro o fuera del mismo Estado, que el tamaño no es restrictivo y que sus causas pueden ser diversas, haciendo una importante distinción a aquellos inmigrantes refugiados, personas desarraigadas, y personas que migran por causas económicas.

Tal como hemos visto, la migración es un fenómeno complejo de determinar con precisión, su desarrollo histórico y social ha aportado aristas nuevas en la forma de concebir este concepto, por lo que es multidimensional y dinámico en el avance de esta sociedad universal. El autor Joaquín Arango plantea que "Quizá la mayor dificultad del estudio de la migración sea su extremada diversidad en cuanto a formas, tipos, procesos, actores, motivaciones, contextos socioeconómicos y culturales, etc."²¹, por lo que hablar de migración sea la tarea más dificultosa en términos sociológicos y antropológicos.

La migración puede ser influenciada por causas sociales (políticas, económicas, culturales, educativas y religiosas) y naturales, como las siguientes²²:

Socioeconómicas, políticas, psicológicas, culturales y propias a la condición humana.

Económicas	Generadas por las diferencias salariales e intercambio desigual entre países, proteccionismo económico a través de subsidios en los países de destino, asimetrías del crédito e información y sustitución de actividades económicas en el entorno de los inmigrantes en sus países de origen. Aumento en la demanda de empleo por parte de los países desarrollados, especialmente en servicios.
Políticas y	Explicadas por los conflictos internos, regionales e

²⁰ Organización Internacional para las Migraciones. (2006). *Glosario de términos de integración de inmigrantes*. Obtenido de http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf. Pág. 38.

²¹ Rango, J. (octubre de 2003). La explicación teórica de las migraciones: Luz y Sombra. *Migración y Desarrollo*, 27. Obtenido de http://webs.ucm.es/info/gemi/descargas/articulos/42ARANGO_La_Explicacion_Teorica_Migraciones_Luces_Sombras.pdf. Pág. 26.

²² Walteros, J. G. (junio de 2010). LA MIGRACIÓN INTERNACIONAL: TEORÍAS Y ENFOQUES, UNA MIRADA ACTUAL. *Semestre Económico*, Pág. 84-86.

jurídicas	internacionales. También influyen en la movilidad, las legislaciones y la normativa jurídica que prohíben las exportaciones, importaciones e inversiones, como también las sanciones económicas.
Demográficas	Para el país de origen influye la superpoblación, y para el país receptor la caída de la natalidad y el envejecimiento de su población.
Etnológicas	Definidas por condiciones raciales e interrelaciones entre pueblos.
Geográficas	Determinados por cercanía fronteriza y accidentes geográficos.
Históricas	Explicadas por lazos de colonización y asentamientos poblacionales de antepasados que implican afinidades de carácter cultural, lengua, religión, familiaridad y otras.
Sociológicas	Por encuentro entre descendientes familiares en los países de destino, reagrupaciones entre los nuevos inmigrantes y adopciones
Psicológicas	Determinados por fenómenos de estrés y motivación, ya que ciertas actividades no motivan, tienen baja reputación y no brindan ascenso social a los nativos de los países de destino de la migración, lo cual implica que estas actividades no deseadas por los nativos se desarrollen con personal inmigrante.
Culturales, educativas, científicas y tecnológicas	La brecha tecnológica y científica existente entre países desarrollados y subdesarrollados económicamente contribuye a este tipo de desplazamiento para formación, calificación y desempeño. Dentro de estas causas tenemos la llamada fuga de cerebros.
Por misiones	Por motivos y misiones políticas, diplomáticas, religiosas, militares, recreativas, turísticas, empresariales, comerciales lícitas y comerciales ilícitas como explotación sexual y esclavitud.

Por fenómenos naturales, estos pueden ser fisicoquímicos o biológicos, y pueden estar dados por el desarrollo evolutivo de la naturaleza o por inducción del hombre o sus pobladores.

Origen físico-químico	Explicado por cambios climáticos y meteorológicos (inundaciones, sequías, incendios, deslizamiento de suelos, vendavales, huracanes y tsunamis), movimientos telúricos, maremotos, erupciones volcánicas, impacto de meteoritos y tormentas eléctricas.
Origen biológico	Por invasión de plagas, enfermedades, problemas fitosanitarios y zoonosarios en la agricultura, ganadería y flora.
Por prácticas inadecuadas en actividades de explotación:	Estas actividades pueden ser mineras, agrícolas, ganaderas, explotación de bosques, industriales, generación de energía (como, por ejemplo, el caso de la explosión de la planta nuclear en Chernobyl, Ucrania), presas hidráulicas. Estas explotaciones pueden hacer imposible o inapropiada la vida del hombre por la degradación de las condiciones ambientales, situación que obliga a emigrar a sus gentes a otros lugares.
Por adecuación y mejoramiento de las condiciones ambientales	El mejoramiento en infraestructuras y la adecuación de zonas que eran inhabitables hacen posible los asentamientos poblacionales.

Por otro lado, todo fenómeno tiene sus efectos, y las que corresponden a la migración, se visualizan de la siguiente forma:

- Para el país receptor

Actualmente en nuestra sociedad se ha inculcado a la migración como la causante del aumento del desempleo, bajos salarios, disputa de los servicios sociales, baja de precios bienes muebles e inmuebles en sus lugares de residencia y la transmisión de plagas y enfermedades en su entorno, como también la generación de violencia y delincuencia. Al investigar los efectos sobre salarios y tasa de desempleo se debe tener en cuenta lo siguiente: el grado de apertura de la economía, el grado de sustitución entre factores, el nivel de flexibilidad del mercado de factores, la distribución del flujo migratorio por territorios y actividades económicas, el nivel de ocupación, la experiencia, la cualificación, el tiempo de residencia y la etapa generacional del trabajador inmigrante, el grado de movilidad de la fuerza laboral nativa e

inmigrante, y la diferenciación de las actividades en razón a sexo y origen del flujo migratorio. También es importante determinar si el trabajo del inmigrante es sustituto o complementario frente al nativo, condición del trabajador inmigrante entre regular e irregular y su tratamiento en materia salarial y la fase del ciclo en que se encuentra la economía.

La llegada de los y las inmigrantes genera opiniones divididas entre los ciudadanos y ciudadanas, las que por un lado lo miran desde un aspecto positivo y por otro lado se rechaza la presencia del inmigrante por prejuicios o rechazos socio-culturales, por lo que más allá del aumento o baja de índices económicos, es posible señalar que el fenómeno de la migración genera cambios demográficos, económicos, sociales y culturales en el país receptor.

- Para el país de origen

En este aspecto también existe una variada gama de opiniones y a veces sin mediciones puntuales, lo que induce a no darle un crédito generalizador; sin embargo, por parte de los países se tiene una valoración positiva sobre la migración porque mejora las condiciones económicas de las familias emigrantes y por el nivel de cualificación, aprendizaje, experiencia e información que se adquiere sobre las vivencias en otros escenarios alejados de su país de origen. Es de anotar que también puede haber una pérdida del capital humano nacional con la emigración y de capital financiero cuando el movimiento humano se hace con capital físico. Para algunos autores el movimiento del capital humano se ve compensado con las remesas (envío de dinero de los inmigrantes a familiares de su país de origen) y el posible retorno lleno de experiencias nuevas e innovadoras. Otros aspectos a analizar son la presión demográfica, el desempleo, las desigualdades regionales y los costos sociales; estos últimos se relacionan con la desestructuración familiar producida cuando uno de los padres o los dos deben viajar y dejar los hijos al cuidado de familiares o amigos, pues se pueden producir rupturas matrimoniales, aumento de violaciones, consumo de drogas, prostitución y abandono escolar ante la falta de mayor control. Estos costos sociales, a su vez, generan costos económicos en las localidades expulsoras de migración; por ello, los gobiernos locales se ven forzados a trazar planes educativos y de reinserción social, así como de reforzamiento policial, costos que finalmente deben ser asumidos por el fisco.

El proceso de migración, teóricamente trae aparejado conceptos que permiten explicar en profundidad su constructo, como lo es qué es un **migrante**, ante lo cual la OIM lo define como "*cualquier persona que se desplaza o se ha desplazado a través de una frontera internacional o dentro*

de un país, fuera de su lugar habitual de residencia, independientemente de su situación jurídica, del carácter voluntario o involuntario del desplazamiento, de las causas del desplazamiento o de la duración de su estancia²³. Es importante además distinguirlo, ya que ayuda a comprender de mejor manera este fenómeno, es así como se logra definir que la migración se funda gracias a dos conceptos que actúan como la base principal de su concepción, estos conceptos son **Emigración e Inmigración**. El primero refiere al "acto de salir de un Estado con el propósito de asentarse en otro"²⁴, es así como la normativa internacional de derechos humanos establece el derecho de toda persona de salir de cualquier país, incluido el suyo. Sólo en determinadas circunstancias, el Estado puede imponer restricciones a este derecho y las prohibiciones de salida del país reposan, por lo general, en mandatos judiciales. El segundo concepto se refiere "al proceso por el cual personas no nacionales ingresan a un país con el fin de establecerse en él"²⁵.

Estos conceptos refieren a una misma acción, la cual es trasladarse de un lugar a otro, por tiempos indeterminados y pueden estar legal o ilegalmente en el nuevo entorno, con el fin de llevar una forma de vida determinada que busca ser mejor en aspectos sociales, económicos, culturales, entre otros.

Tal como se identificó en las consecuencias de la migración en el país receptor, este fenómeno genera un gran cambio social que tiene un impacto importante, en algunos países del mundo esto ha sido acogido como apropiado o deseable, pero en otros es sujeto de confrontación y debate socio-cultural significativo.

2.2.1.2. Tipología de Migrantes.

La autora Doris Meissner en su libro "Los nuevos retos de las migraciones internacionales" citada por Pabla Orrego y otras²⁶ define cinco tipos de migrantes en la actualidad, los cuales es posible considerarlos según el lugar de procedencia y según la duración del proceso migratorio, definiéndose a continuación de esta forma:

Residentes y no residentes	Son la clase de migrantes que traslada su residencia a otra zona geográfica de una manera legal.
-----------------------------------	--

²³ Organización Internacional para las Migraciones. (s.f.). Obtenido de <https://www.iom.int/es/quien-es-un-migrante>

²⁴ Migraciones, O. I. (2006). Glosario sobre Migración. 23, 32. Obtenido de http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf. Pág. 23.

²⁵ Organización Internacional para las Migraciones. (2006). Glosario de términos de integración de inmigrantes. Obtenido de http://www.carm.es/ctra/cendoc/doc-pdf/publicaciones/2007_Glosarioinmigrantes.pdf. Pág. 32.

²⁶ Orrego, P., Santamburgo, F., & Vergara, G. (2016). *Plan de acción Estratégica de Migración y Refugio 2017-2020 en la Provincia de Quillota*. Universidad de Valparaíso, Quillota.

admitidos legalmente	Generalmente son personas capacitadas y no suelen ser considerados como un problema en el control de migración.
Migrantes de contrato laboral	Son los trabajadores invitados. Los trabajadores de otros países se trasladan temporalmente a laborar. Estos contratos laborales suelen ser de mutuo beneficio tanto para el país emisor como para el receptor.
Inmigrantes indocumentados	Son las personas que suelen introducirse a otros países sin pasar por la vía legal o deciden permanecer dentro del país más tiempo permitido.
Inmigrante en busca de asilo	Son las personas que piden al gobierno receptor asilo político de acuerdo con los términos de la Convención Internacional de Refugiados. Generalmente provienen de países en circunstancias de dificultad económica y caos político. “Las personas exiliadas están obligadas a vivir lejos de su país, han sido forzadas a abandonarlo por razones políticas o ideológicas, o han tenido que huir para asegurar su supervivencia”.
Refugiados	En la Ley Internacional los refugiados son personas con miedo a la persecución racial, religiosa, de origen nacional y de opinión política. Generalmente es población que huye de conflictos bélicos, así como minorías que son perseguidas en su país de origen.

Existen diversas causas que motivan a las personas a movilizarse, con sus familias, recursos propios y con la esperanza de llegar a un nuevo lugar donde por motivos económicos, sociales, y culturales generan el traslado de la población en busca de mejores condiciones de vida. Es así como situaciones de desempleo, elevada presión demográfica, falta de acceso a la tierra, bajos salarios, pésimos niveles de vida, inexistencia de libertades políticas y represiones son algunos factores que permiten la migración.

2.2.1.3. Tipologías de migración.

La migración se ha convertido en una temática que necesita una perspectiva global y respuestas coordinadas en virtud de su comprensión. Asimismo, los Estados no sólo debaten las cuestiones migratorias a nivel bilateral, sino también a nivel regional y, recientemente, en esferas de carácter mundial.

Por tanto, es indispensable contar con un lenguaje común para que la coordinación y cooperación internacional tenga éxito.

Es por esto que es necesario precisar y tipificar los tipos de migración que existen, y para ello la Organización Internacional para los Migrantes²⁷ entrega diversas concepciones de migración, posibilitando su tipificación de la siguiente manera:

1) Migración como desplazamiento espacio- temporal:

- Migración temporaria: Es la migración debido a una motivación o propósito definido con la idea de un posterior retorno al país de origen.
- Migración permanente: Es cuando el inmigrante se asienta en el lugar de destino de manera permanente o definitiva

2) La migración según lugar de destino:

- Migración interna: Es cuando el lugar de destino del migrante es dentro del mismo país, es decir, se traslada a otra región o lugar.
- Migración internacional: Movimiento de personas que dejan su país de origen o en el que tienen residencia habitual, para establecerse temporal o permanentemente en otro país distinto al suyo.

3) Según su carácter o grado de libertad que preside la toma de la decisión de migrar:

- Migración forzada: Término genérico que se utiliza para describir un movimiento de personas en el que se observa la coacción, incluyendo la amenaza a la vida y su subsistencia, bien sea por causas naturales o humanas (Por ejemplo, movimiento de refugiados y de desplazados internos, así como personas desplazadas por desastres naturales o ambientales, desastres nucleares o químicos, hambruna o proyectos de desarrollo).
- Migración asistida: Movimiento de migrantes realizado con la asistencia de uno o varios gobiernos o de una organización internacional, distinta a la migración espontánea y sin ayuda.
- Migración de retorno: Movimiento de personas que regresan a su país de origen o a su residencia habitual, generalmente después de haber pasado por lo menos un año en otro país. Este regreso puede ser voluntario o no. Incluye la repatriación

²⁷ Migraciones, O. I. (2006). Glosario sobre Migración. 23, 32. Obtenido de http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf

voluntaria.

4) Migración interna según número de habitantes:

- Migrante rural-rural: Migrante interno que se desplaza de una zona rural a otra zona rural.
- Migrante rural- urbano: Migrante interno que se desplaza de una zona rural a una urbana.
- Migrante urbano- rural: Migrante interno que se desplaza de una zona urbana a una zona rural a los fines de un "nuevo asentamiento" o como migración de regreso para aquellos que fueron migrantes rural-urbano.

5) Migración según temporalidad de residencia:

- Migración a corto plazo: Desplazamiento a un país distinto al suyo donde su usual residencia es por un período de por lo menos tres meses, pero no superior a un año; excepto en casos cuando el desplazamiento a ese país se hace con fines de recreación, vacaciones, visitas a familiares y amigos, negocios o tratamiento médico. A los fines de las estadísticas migratorias internacionales, se considera el país de residencia usual de los migrantes, el país de destino durante el tiempo que permanezcan en él.
- Migración a largo plazo: Desplazamiento a otro país, distinto al suyo o de su usual residencia, por un período de por lo menos un año, siendo el país de destino el lugar de su nueva residencia. En la perspectiva del país de salida esta persona es un emigrante de largo plazo y desde la perspectiva del país de llegada un inmigrante de largo plazo.

Actualmente, los Gobiernos enfrentan grandes desafíos para encauzar la migración, ya que la conducta migratoria se hace cada vez más prevaeciente y globalizada. En el año 1965 había unos 75 millones de migrantes en el mundo y sólo algunos países se reconocían como países de destino. Ya avanzando hacia el año 2002 eran 175 millones de población migrante y cualquier país es receptor de personas de origen extranjero.

2.2.2. DISPOSICIONES NORMATIVAS DEL DERECHO INTERNACIONAL EN MIGRACIÓN.

2.2.2.1. Derechos Humanos.

A lo largo de la historia del ser humano, han ocurrido conflictos, guerras y enfrentamientos los cuales han dado paso a diversos actos de crueldad,

agravios a la dignidad humana que han marcado la historia y la trascendencia de la civilización como la conocemos en la actualidad.

La Primera y Segunda Guerra Mundial fueron los hitos que marcaron el inicio de un pensamiento hacia el resguardo del ser humano. En respuesta a estos hitos, en el año 1945 se creó la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la cual se encontraba compuesta por 51 países miembros, entre ellos es posible señalar a Arabia Saudita, Argentina, Australia, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, Estados Unidos, Reino Unido de Gran Bretaña, Francia, Irak, Irán, Turquía, entre otros. El principal objetivo era salvaguardar a las futuras generaciones de las devastaciones provocadas por conflictos internacionales.

Luego el 10 de diciembre del año 1948 la asamblea general, reunida en París, aprobó la Declaración Universal de los Derechos Humanos, siendo este un acontecimiento histórico de gran trascendencia, constituyéndose como la base para una sociedad democrática y más equitativa. Esta declaración fue redactada por 18 representantes de los países miembros, todos ellos de diferentes formaciones políticas, culturales y religiosas, demostrando de esta manera una unión en contra de actos que atenta contra la dignidad humana.

La finalidad que poseen derechos humanos se centra en resguardar los derechos, civiles, políticos, culturales, sociales y económicos de todas las personas y se caracterizan por ser inherentes al ser humano, así también universales interdependientes e indivisibles. Asimismo, es posible señalar que los principios que rigen esta carta fundamental son: **Igualdad y no discriminación, Participación, Irreversibilidad, y son Pro- Persona.**

Esta declaración estipula que: *"Considerando que el desconocimiento y el menosprecio de los derechos humanos han originado actos de barbarie ultrajantes para la conciencia de la humanidad y que se ha proclamado, como la aspiración más elevada del hombre, el advenimiento de un mundo en que los seres humanos, liberados del temor y de la miseria, disfruten de la libertad de palabra y de la libertad de creencias"*²⁸

En este mundo entregado completamente a la globalización, es posible visualizar la migración como una férrea oportunidad para millones de personas en la búsqueda de mejores oportunidades y en el alcance de un mejor bienestar, empero también plantea desafíos importantes respecto a la discriminación y vulnerabilidad que estos hombres y mujeres deben

²⁸ Asamblea General de las Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1000396>

sobrellevar en su adaptación en este nuevo entorno. Es allí donde se ubica el rol que tienen los estados parte de la ONU, ya que como hemos visto a lo largo del último tiempo, los migrantes son sujetos de discriminación y desprotección por parte de los Gobiernos en términos de acceso al sistema de Salud, precarización laboral y dificultades de acceso a la protección social.

Esta carta fundamental esclarece de forma tácita que todos los seres humanos nacen libres e iguales en derechos, pues están dotados de razón y conciencia, estos derechos son intrínsecos e inalienables por nacer como seres humanos, los cuales protegen a la humanidad tanto a nivel individual como familiar de posibles vulneraciones que menoscaban la seguridad, dignidad y autoestima.

Específicamente en el **artículo 13**²⁹ esta Convención en sus incisos I y II establece que:

- ✓ Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.
- ✓ Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país.

Asimismo, el **artículo 22** tipifica la obligación de los Estados a proveer de recursos mínimos a las personas:

*"Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su personalidad".*³⁰

En este cuerpo legal, se encuentra consagrado el principio de no discriminación en el artículo 2, el cual garantiza que todo ser humano tiene los derechos y libertades proclamados en la Declaración sin distinción de sexo, raza, color, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Uno de los instrumentos más validado como fuente completa sobre los principios de derecho internacional sobre la discriminación racial es la *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial* de 1965. Esta convención define en su artículo 1 la discriminación racial como *"toda distinción, exclusión, restricción o*

²⁹ Asamblea General de las Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1000396>

³⁰ Asamblea General de las Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). *Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1000396>

preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales" ³¹

La Declaración Universal de los Derechos Humanos es la principal herramienta internacional que existe respecto a la protección de los derechos fundamentales de todas las personas, por lo tanto, cumple un rol fundamental en la prevalencia de los derechos de las personas migrantes.

2.2.2.2. Convención Americana sobre los Derechos Humanos (Pacto de San José).

En el año 1969 en Costa Rica, los Estados Americanos se interesan por instaurar un régimen de libertad personal y de justicia social, fundado en el respeto de los derechos esenciales del hombre. Estos derechos del hombre no nacen del hecho de ser nacional de determinado Estado, sino que tienen como fundamento los atributos de la persona humana, razón por la cual justifican una protección internacional, de naturaleza convencional coadyuvante o complementaria de la que ofrece el derecho interno de los Estados americanos.

Esta convención plantea 82 artículos que tienen como misión reafirmar los Derechos Humanos fundamentales para los Estados Americanos, y también determina la estructura, competencia y procedimiento de los órganos encargados de la materia de Derechos Fundamentales de las personas.

En su **artículo 22**³² en los incisos del 1 al 9, esta convención plantea lo siguiente:

- ✓ Toda persona que se halle legalmente en el territorio de un Estado tiene derecho a circular por el mismo y, a residir en él con sujeción a las disposiciones legales.
- ✓ Toda persona tiene derecho a salir libremente de cualquier país, inclusive del propio.
- ✓ El ejercicio de los derechos anteriores no puede ser restringido sino en virtud de una ley, en la medida indispensable en una sociedad democrática, para prevenir infracciones penales o para proteger la seguridad nacional, la seguridad o el orden públicos, la moral o la salud pública o los derechos y libertades de los demás.

³¹ Naciones Unidas Derechos Humanos. (s.f.). Obtenido de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>

³² Naciones Unidas Derechos Humanos. (s.f.). Obtenido de <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>

- ✓ El ejercicio de los derechos reconocidos en el inciso 1 puede asimismo ser restringido por la ley, en zonas determinadas, por razones de interés público.
- ✓ Nadie puede ser expulsado del territorio del Estado del cual es nacional, ni ser privado del derecho a ingresar en el mismo.
- ✓ El extranjero que se halle legalmente en el territorio de un Estado parte en la presente Convención, sólo podrá ser expulsado de él en cumplimiento de una decisión adoptada conforme a la ley.
- ✓ Toda persona tiene el derecho de buscar y recibir asilo en territorio extranjero en caso de persecución por delitos políticos o comunes conexos con los políticos y de acuerdo con la legislación de cada Estado y los convenios internacionales.
- ✓ En ningún caso el extranjero puede ser expulsado o devuelto a otro país, sea o no de origen, donde su derecho a la vida o a la libertad personal está en riesgo de violación a causa de raza, nacionalidad, religión, condición social o de sus opiniones políticas.
- ✓ Es prohibida la expulsión colectiva de extranjeros.

Es así como los Estados Americanos proveen de libertad de circulación tanto nacional como internacional a las personas, protegiendo la conducta migratoria, reafirmando la normativa internacional respecto al respeto a la libertad e integridad individual humana.

2.2.2.3. Derecho Internacional de los Migrantes.

- Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

La OIM fundada en 1951, colabora con el Sistema de Naciones Unidas (UN), tiene su Sede central en Ginebra Suiza y es la principal organización intergubernamental en el ámbito de la migración a nivel mundial. Es la única organización dedicada a los asuntos migratorios con objeto de promover la migración humana y ordenada en beneficio de todos; ofrece servicios y asesoramiento tanto a gobiernos como a migrantes y, pese a no pertenecer al sistema de Naciones Unidas, colabora estrechamente con varios de sus Organismos y Agencias Especializadas.

En su calidad de principal instrumento internacional para las migraciones humanas, la OIM trabaja en virtud de lo siguiente:

- ✓ Ayudar a encarar los crecientes desafíos que plantea la gestión de la migración a nivel operativo,
- ✓ Fomentar la comprensión de las cuestiones migratorias,
- ✓ Alentar el desarrollo social y económico a través de la migración; y

- ✓ Velar por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de los migrantes.

Desde un trabajo mirado desde lo operacional, la unidad de Derecho internacional sobre migración se centra en la Capacitación y fortalecimiento institucional en derecho internacional, Investigación en materia de derecho sobre migración y en la Base de datos de derecho sobre migración.

La unidad de derecho internacional sobre migración se estableció con el objetivo de racionalizar y reforzar la labor de la OIM, si bien no hay un instrumento jurídico exhaustivo que establezca el marco de gobernación de la migración, existen una serie de normas jurídicas que restringen, regulan y canalizan la autoridad del Estado en la materia. Dichas normas emanan de las relaciones, negociaciones, y prácticas entre estados consignadas en instrumentos de carácter no vinculante, tratados bilaterales y multilaterales, o han pasado a formar parte del Derecho Internacional consuetudinario.

Algunos de los principales elementos del derecho migratorio internacional son:

- ✓ Protección de los Derechos Humanos
- ✓ No discriminación
- ✓ Libertad de movimiento
- ✓ Asilo
- ✓ No devolución
- ✓ Unidad Familiar
- ✓ Garantías procesales en áreas como detención o expulsión
- ✓ Deber del Estado de aceptar el retorno de sus residentes
- ✓ Obligación de ofrecer acceso consular a los no residentes
- ✓ Trata y tráfico de migrantes
- ✓ Áreas específicas que son sujetas a acuerdos internacionales específicos, tales como la migración laboral o migración irregular.

Los estados han suscrito un gran número de acuerdos que centran su atención en asuntos migratorios, un área que sin duda debe resaltarse es la migración laboral, la cual ha sido abordada a escala multilateral, mediante estándares y convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Convención de las Naciones Unidas sobre los "*Derechos de todos los Trabajadores Migrantes y Miembros de sus familiares*"³³, la cual entró en vigor el 1 de Julio del año 2003, tras haber sido ratificada por un mínimo de 20 países en marzo de ese mismo año. Su principal objetivo es fomentar el

³³ Dirección del Trabajo. Gobierno de Chile. (s.f.). Obtenido de http://www.dt.gob.cl/portal/1626/articulos-85606_recurso_1.pdf

respeto de los derechos humanos de los migrantes, ya que estos no son sólo trabajadores, sino también seres humanos.

La convención no crea nuevos derechos, sino que busca garantizar el trato igualitario y las mismas condiciones laborales tanto para migrantes como para los nacionales, implicando:

- ✓ Prevenir condiciones de vida y de trabajo inhumano, abuso físico y sexual y trato denigrante.
- ✓ Garantizar los derechos de los migrantes a la libertad de pensamiento, expresión y religión.
- ✓ Garantizar a los migrantes accesos a la información sobre sus derechos.
- ✓ Asegurar su derecho a la igualdad ante la ley, lo que implica que estén sujetos a los debidos procedimientos que tengan acceso a intérpretes y que no sean sentenciados a penas desproporcionadas como la expulsión
- ✓ Garantizar a los migrantes el acceso a servicios educativos y sociales
- ✓ Asegurar que posean derecho a participar en sindicatos.

Esta carta también asegura que los migrantes deben tener derecho a mantener contacto con su país de origen, lo que involucra:

- ✓ Garantizar que puedan regresar a su país de origen si así lo desean, permitirles efectuar visitas ocasionales o incitarlos a mantener lazos culturales.
- ✓ Asegurar la participación política en el país de origen.
- ✓ Garantizar el derecho a transferir sus ingresos a su país de origen.

En este sentido, los derechos humanos, concebidos como "*atributos de toda persona e inherentes a su dignidad, que el Estado está en el deber de respetar, garantizar o satisfacer*"³⁴ constituyen una de las más importantes conquistas de la humanidad en el siglo XX y, actualmente, representan también una base esencial sobre la cual se estructura todo Estado de Derecho.

2.2.3. DERECHO DEL INMIGRANTE EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO CHILENO.

En el ordenamiento jurídico chileno, el proceso migratorio se encuentra regulado por fuentes normativas provenientes de iniciativas internacionales y nacionales, siendo su finalidad la de mejorar la gestión de las migraciones a través de la relación y cooperación con los distintos Estados.

³⁴ Nikken, P. (1994). *El Concepto de Derechos Humanos. Estudios Básicos de Derechos Humanos.* (Vol. I). (I. I. (IIDH), Ed.) Costa Rica, Pág. 1.

2.2.3.1. Tratados internacionales de derechos humanos ratificados por Chile. Nuestro país ha ratificado e incorporado a su ordenamiento jurídico interno los siguientes tratados de derechos humanos de las Naciones Unidas:

Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, de 1965;

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, de 1966;

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, y su Protocolo Facultativo, ambos de 1966;

Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, de 1979;

Convención Internacional Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, de 1984;

Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, de 1989;

Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, de 1990.

Por su parte, en el ámbito regional, nuestro país ha ratificado e incorporado a su derecho interno los siguientes instrumentos interamericanos de derechos humanos:

Convención Americana sobre Derechos Humanos, también llamada "Pacto de San José de Costa Rica", de 1969;

Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, de 1985;

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida también como "Convención de Belém Do Pará", de 1994.

En virtud de estas ratificaciones, el Estado chileno ha asumido voluntariamente una serie de obligaciones a nivel internacional, que consisten, principalmente, en respetar, garantizar y promover los derechos humanos contenidos en dichos instrumentos internacionales, cumplir progresivamente ciertas metas y cooperar con los órganos de supervisión y protección de los derechos humanos establecidos en los distintos pactos o convenciones del sistema universal e interamericano. Por consiguiente, tales instrumentos sientan la base para la protección de todas las personas en el territorio nacional, sean o no ciudadanos, pues los derechos humanos consagrados en ellos son aplicables a todo individuo, no en virtud de su nacionalidad o ciudadanía, sino porque esos derechos están vinculados a nuestra humanidad común, por tanto, constituyen las garantías mínimas que

deben gozar todos los seres humanos, entre los cuales, por supuesto, se encuentran los migrantes.

Entre las iniciativas multilaterales desplegadas en la región sudamericana, se destacan cuatro:

Iniciativas multilaterales que inciden en la regulación de las migraciones en Chile.

- La Conferencia Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno
- La Cumbre de las Américas
- La Conferencia Sudamericana sobre Migraciones (CSM)
- El Mercado Común del Sur (MERCOSUR)

Iniciativas bilaterales que inciden en la regulación de las migraciones en Chile.

- Convenios bilaterales de cooperación laboral
- Convenios de Seguridad Social
- Convenios bilaterales referidos al tránsito de personas
- La variable migratoria en los procesos de integración

2.2.3.2. Tratados internacionales de migración no ratificados por Chile.

2.2.3.2.1 Pacto Mundial para la migración segura, ordenada y regular.

El 19 de diciembre del año 2016 en la ciudad de Nueva York, los 193 países miembros de la ONU determinan la necesidad de abordar integralmente el fenómeno de la migración, estableciendo mecanismos de cooperación para dar protección a las personas de origen inmigrante. De esta manera, se inicia un proceso de negociación intergubernamental, del cual, hacia el año 2018 se obtendrían lineamientos claros en el marco de una conferencia internacional.

Los objetivos de este Pacto Mundial se enfocan principalmente en resguardar y proteger la movilidad humana y, asimismo, facilitar la migración segura, ordenada y regular. Dichos objetivos son los siguientes³⁵

- ❖ Tratar todos los aspectos de la migración internacional, incluyendo las cuestiones de tipo humanitario, de desarrollo y de derechos humanos, entre otros aspectos.
- ❖ Contribuir con la gobernanza mundial y fortalecer la cooperación sobre la migración internacional.

³⁵ Organización Internacional para las Migraciones OIM. (2016). *Pacto Mundial sobre Migración*. Obtenido de <https://rosanjose.iom.int/site/sites/default/files/Pacto%20mundial%20sobre%20migracion.pdf>

- ❖ Crear un marco legal para una cooperación internacional integral que beneficie a los migrantes y a la movilidad humana.
- ❖ Presentar una amplia gama de compromisos prácticos, medios de ejecución y un marco de revisión y seguimiento en materia de migración internacional, y todas sus dimensiones, para todos los Estados miembros.
- ❖ Seguir la senda marcada por la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Agenda de Acción de Addis Abeba de la Tercera Conferencia Internacional sobre la Financiación para el Desarrollo.
- ❖ Basarse en la Declaración del Diálogo de Alto Nivel sobre la Migración Internacional y el Desarrollo, aprobada en 2013.

El 12 de Diciembre del año 2018, luego de 18 meses de negociaciones intergubernamentales, se llevó a cabo en Marruecos la conferencia internacional, en la cual 164 países miembros de la ONU firmaron y suscribieron este pacto, sin embargo, Chile no ratificó este pacto, debido a que desde el gobierno central, representado por el Ministerio de Relaciones Exteriores se ha determinado que este acuerdo *"no es plenamente consistente con nuestra política migratoria"* e *"incentiva la migración irregular"* según el canciller Roberto Ampuero.

2.2.3.3 Normativa jurídica chilena.

A) Constitución política de la República de Chile.

La Constitución Política de 1980 establece un marco integral de protección de los derechos de todas las personas sometidas a la jurisdicción del Estado chileno, incluyendo las salvaguardas y garantías necesarias para el ejercicio efectivo de estos derechos.

Su artículo 1 dispone que *"las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos; que la familia es el núcleo fundamental de la sociedad; y que el Estado se encuentra al servicio de la persona humana y tiene por finalidad 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 la Carta Fundamental establece"*³⁶. En este sentido, la Constitución incluye en su esfera de protección, indistintamente y en sentido genérico, a todas las personas, sean chilenas o extranjeras y, pueden invocar, en igualdad de condiciones y sin discriminación de ninguna clase, la protección de sus derechos fundamentales.

³⁶ Biblioteca del Congreso Nacional. (septiembre de 2005). Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=242302>

B) Ley de extranjería N° 1094 y Decreto con Fuerza de Ley 69 y Decreto Supremo 597.

Además de las disposiciones constitucionales ya mencionadas, existe, en el ordenamiento jurídico chileno, un amplio repertorio de normas aplicables al estatuto de los migrantes. Los aspectos centrales relacionados con el ingreso al país, la residencia, la permanencia definitiva, la salida, el reingreso, la expulsión y el control de los extranjeros en Chile, se encuentran regulados en el Decreto Ley N° 1.094, conocido comúnmente como Ley de Extranjería del 14 de julio del año 1975, y en el Decreto Supremo N° 597, que contiene el Reglamento de Extranjería.

La Ley de extranjería³⁷ comprende de 11 títulos de los cuales se basa la actual ley chilena respecto a la migración:

- TITULO I Del Ingreso al país
- TITULO II De los Residentes
- TITULO III De los Turistas
- TITULO IV Del Registro y de la cédula de Identidad
- TITULO V Del Egreso y del Reingreso
- TITULO VI De las Reglas de Procedimientos
- TITULO VII De los Rechazos y Revocaciones
- TITULO VIII De las Infracciones y Sanciones
- TITULO IX Organización, funciones y atribuciones del Ministerio del Interior y del Departamento de Extranjería y Migración.
- TITULO X Disposiciones Varias
- TITULO XI Disposiciones Transitorias.

Por otro lado, el Decreto con Fuerza de Ley N° 69³⁸, que crea el Departamento de Inmigración y establece normas sobre la materia, fue promulgado el 27 de abril de 1953 y publicado en el Diario Oficial el 8 de mayo de ese mismo año. Los artículos 3 y 4 del DFL N° 69 se refieren a las funciones y atribuciones que tenía este organismo, las cuales, actualmente, son ejercidas por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, a través del Departamento de Extranjería y Migración, y por el Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de la Dirección General de Asuntos Consulares y de Inmigración (DIGECONSU).

³⁷ Decreto Ley 1094. (julio de 1975). Obtenido de Biblioteca del Congreso Nacional: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6483>

³⁸ Decreto con Fuerza de Ley N°69. (1953). Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=4418>

Con respecto a la inmigración propiamente tal, el artículo 5³⁹ del DFL N° 69 define al inmigrante como aquel extranjero que ingresa al país con el objeto de radicarse, trabajar y cumplir las disposiciones de este cuerpo legal. Además, se clasifica la inmigración en libre o dirigida, según las condiciones en que ella se efectúe. Es "inmigración libre" aquella en que el extranjero costea los gastos de su viaje y de su establecimiento en Chile. Estos inmigrantes pueden ejercer libremente sus actividades económicas o de otro orden de acuerdo con las leyes del país. Es "inmigración dirigida", o inmigración de colonos, aquella que se efectúa con la ayuda económica de instituciones nacionales, extranjeras o internacionales, y con el objeto de radicar al inmigrante en una zona determinada del país para que se dedique a labores agrícolas, forestales, ganaderas, mineras, pesqueras, industriales u otras que para cada caso determina el Ministerio de Relaciones Exteriores. Por unanimidad, los expertos en migración y la población pro-migrante de Chile señalan que esta ley de migración, no responde a una serie de normas internacionales ni otras que debiera contener una legislación migratoria, ni tampoco a la actual dinámica de los movimientos transnacionales.

Esta normativa fue creada y promulgada durante el Gobierno Militar, y se caracteriza por una orientación policial y de control, su principal objetivo era evitar la entrada de "elementos peligrosos o terroristas", que amenazaban la "estabilidad nacional". Dicha Ley sigue vigente hasta la actualidad, considerada además de segregadora, excluyente, restrictiva, dado que favorece los intereses de los nacionales versus el extranjero.

c) Minuta: Reforma Migratoria y Política Nacional de Migraciones y Extranjería.

A pesar de que el decreto ley N° 1.094 sigue vigente actualmente, el Gobierno de Chile presidido por el Presidente Sebastián Piñera Echeñique, ha publicado una minuta de Reforma Migratoria⁴⁰ en el mes de abril del 2018. Esta minuta se fundamenta en:

- 1.- El sentido de urgencia.
- 2.- La migración segura, ordenada y regular.
- 3.- Igualdad de derechos y obligaciones.
- 4.- Integración
- 5.- El respeto a los Derechos Internacionales

³⁹ Decreto Ley 1094. (julio de 1975). Obtenido de Biblioteca del Congreso Nacional: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=6483>

⁴⁰ Minuta: Reforma Migratoria y Política Nacional de Migraciones y Extranjería. (2018). Obtenido de https://cdn.digital.gob.cl/filer_public/b0/09/b00099d94-2ac5-44b9-9421-5f8f37cf4fc5/nueva_ley_de_migracion.pdf

Asimismo, plantea acciones a desarrollar, las cuales refieren a un Proyecto de Ley de Migraciones, el cual contempla una serie de indicaciones que corresponden a:

- Nueva Institucionalidad acorde con los tiempos.
- Un Catálogo flexible de categorías migratorias.
- El Derecho y Acceso a la Salud de la población inmigrante.
- El Derecho y Acceso a la Educación.
- El Derecho y Acceso a la Seguridad Social.
- Una Modernización del sistema de revalidación y reconocimiento de títulos académicos y profesionales.
- Un Registro Nacional de Extranjeros.
- La NO criminalización de la residencia irregular.
- Expulsión expedita.
- Reconducción inmediata.

Esta minuta contempla una serie de medidas administrativas con efecto inmediato, las cuales son las siguientes⁴¹:

Reformulación de los visados de residencia temporaria creados por vía administrativa:

- a. Eliminar la posibilidad de solicitar el visado temporario por motivos laborales a contar del día 23 de abril de 2018.
- b. Crear por vía administrativa una Visa Temporaria de Oportunidades, que se deberá solicitar fuera de Chile, orientada a los migrantes de todos los países que quieran venir a emprender y trabajar por hasta 12 meses, prorrogable por una vez.
- c. Crear por vía administrativa una Visa Temporaria de Orientación Internacional, que se deberá solicitar fuera de Chile y será otorgada de forma automática por un período de 12 meses, prorrogable por una vez, a aquellos extranjeros que deseen emprender y trabajar en nuestro país y que cuenten con un postgrado en alguna de las mejores universidades del mundo, según ranking que se establecerá en reglamento al efecto
- d. Crear por vía administrativa una Visa temporaria de Orientación Nacional, que se solicitará en Chile y será otorgada de forma automática por un período de 12 meses, prorrogable por una vez, a aquellos extranjeros que obtengan postgrados en universidades chilenas acreditadas y que deseen emprender y trabajar en el país.

⁴¹ Minuta: Reforma Migratoria y Política Nacional de Migraciones y Extranjería. (2018). Obtenido de https://cdn.digital.gob.cl/filer_public/b0/09/b0099d94-2ac5-44b9-9421-5f8f37cf4fc5/nueva_ley_de_migracion.pdf

Haití: Homologando la situación de nuestro país con la gran mayoría de los países de América Latina y el Caribe (a excepción de Argentina y Ecuador)

- ✓ Exigir, a contar del 16 de abril de 2018, la obtención de Visado Consular de Turismo Simple con derecho a ingreso y permanencia en Chile en tal calidad por un período máximo de 30 días, a todo ciudadano haitiano que desee ingresar al país con fines de recreo, deportivos o religiosos, sin propósito de inmigración, residencia o desarrollo de actividades remuneradas.
- ✓ Se establece un Visado Humanitario de Reunificación Familiar para cónyuges, convivientes civiles, hijos menores de edad y mayores que estudien hasta los 24 años de nacionales haitianos, que no posean antecedentes penales, de 12 meses de duración, prorrogable por una vez, que se regirá por las reglas generales de la visación de residencia temporaria.
- ✓ Venezuela: En razón de la crisis democrática por la que actualmente atraviesa Venezuela, y que afecta gravemente a los nacionales de un país que acogió a muchos chilenos que buscaban refugio en sus fronteras, se crea una Visa de Responsabilidad Democrática para los nacionales venezolanos, que no posean antecedentes penales, la que deberá ser solicitada ante la autoridad consular chilena en Venezuela y otorgará un permiso de residencia temporal por un año, prorrogable por una vez.
- ✓ Plan de mejoramiento de la gestión, información y relación con la comunidad migrante del Departamento de Extranjería y Migración.

Finalmente, esta Minuta plantea un período de regularización a todos aquellos extranjeros que se encuentren en situación irregular a registrarse y regularizar su situación en un plazo no mayor al mes de Julio de este año.

Para tener una visión más ordenada de la reglamentación chilena respecto a esta temática, es posible señalar los períodos normativos a través de los años en relación a la ley de migración en Chile:

Decreto Supremo N° 5.142 de 1960; disposiciones Sobre Nacionalización de Extranjeros.

Decreto Ley N° 1.094 de 1975; Ley de Extranjería

Ley N° 20.050 del año 2005, que Reforma la Constitución Política de 1980, entre otras materias regula las de nacionalidad (Artículo 10 y 11)

Decreto Supremo N° 597 del año 1984; Reglamento de Extranjería.

Ley 20.507 "Tipifica los delitos de tráfico ilícito de migrantes y trata de personas y establece normas para su prevención y más efectiva persecución criminal"

Reforma Migratoria de Abril de 2018, que se fundamenta principalmente en la regularización de los extranjeros en el ingreso a nuestro país.

D) Regularización situación migratoria en Chile.

- Visa: Se define a la Visa como un documento que expresa permiso y/o autorización para que una persona extranjera pueda visitar o realizar determinadas actividades en Chile.

Tipos de visados Disponibles para Chile

Visa Turista

Definición: Tiene calidad de turista todo extranjero que ingrese al país con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos u otros similares, sin propósito de inmigración, residencia o desarrollo de actividades remuneradas.

Documentación: Fotocopias del pasaporte vigente, presentar el original, Fotocopia de la Tarjeta de Turismo, a su vez las personas que sean nacionales de: Argentina, Brasil, Colombia, Paraguay, Ecuador y Uruguay, pueden reemplazar las fotocopias de su pasaporte por copias de su Cédula de Identidad.

Visa Temporaria

Definición: Es el permiso de residencia que habilita a su titular a residir en el país y a realizar cualquier actividad lícita, sin limitaciones especiales. Para estos casos son vínculos la relación de padre, madre o cónyuge de chileno.

Tipos: Ciudadanos del MERCOSUR, por motivos laborales, extranjero con vínculo con chileno (a), hijo (a) de extranjero transeúnte, vínculo con familiar con permanencia definitiva, ex residente, religiosos, jubilados y rentistas, inversionistas y comerciantes, profesionales y más de un contrato, Profesionales y técnicos de nivel superior, personas con dos o más contratos de trabajo, remunerado en el exterior, periodistas, o profesionales de medios de comunicación, embarazadas y tratamiento médico y

Visa de Estudiante	<p>Unión Civil.</p> <p>Definición: Es el permiso de residencia que habilita a su titular a estudiar en establecimientos de enseñanza reconocidos por el Estado. Permite que el titular cambie de institución educacional sin la obligación de solicitar un nuevo permiso de residencia. Este tipo de visa no autoriza a su titular a realizar actividades remuneradas.</p> <p>Documentación: Solicitud de visa estudiante vía correo, fotocopia del pasaporte en caso de ingreso al país con otro documento de identificación, adjuntar 1 fotocopia de la cédula de identidad, DNI, Certificado original de matrícula indicando nombre del titular, duración de la carrera y el nivel que cursa, Certificado original de alumno regular, indicando nombre del titular, nombre de la carrera y nivel que cursa. Acreditar fuente de ingresos que financian al estudiante a través de alguno de los siguientes documentos: Depósitos (fotocopia), Giros periódicos (fotocopia), declaración jurada de expensas de su mantenedor en Chile, quién deberá acreditar ingresos. En caso de ser becario adjuntar Certificado original de beca, indicando periodo de duración, financiamiento y centro de estudios. En caso de Programa de Intercambio adjuntar certificado original del establecimiento educacional, que señale que el peticionario está participando en un programa de intercambio estudiantil.</p>
--------------------	--

- Residencia definitiva: Permiso otorgado a los extranjeros para residir indefinidamente en Chile y que tengan vigente una Visa de Residente.

Tipo	Definición
Para residente con contrato como dependiente de un empleador.	Se solicita para optar a la permanencia definitiva, aquel extranjero que haya sido titular de una visa de residencia sujeta a contrato a lo menos durante dos años o temporaria durante un año inmediatamente anterior a la presentación de la solicitud.

<p>Para residentes con visa de estudiante.</p>	<p>Podrán solicitar Permanencia Definitiva, aquellos extranjeros que hayan sido titulares de un permiso de residencia de estudiante, por a lo menos los dos años inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud y que hayan culminado con los estudios que desarrollaban en el país.</p>
<p>Para residente con vínculo con chileno</p>	<p>Podrán solicitar Permanencia Definitiva, aquellos extranjeros que han sido titulares de una visa de residencia temporaria, por a lo menos un año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud, y cuyo fundamento para ser otorgada haya sido el vínculo que lo une a una persona de nacionalidad chilena.</p>
<p>Visa temporaria por primera vez para hijo de extranjero transeúnte.</p>	<p>Es el permiso de residencia que habilita a su titular a residir en el país y a realizar cualquier actividad sin limitaciones especiales. Para solicitarla se requiere certificado de nacimiento original del Hijo extranjero transeúnte, acreditar la condición migratoria de los padres, acreditar el sustento económico.</p>
<p>Para residente con visa temporaria como religioso</p>	<p>Podrán solicitar Permanencia Definitiva, aquellos extranjeros que han sido titulares de una visa de residencia temporaria, por a lo menos un año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud, y cuyo fundamento para ser otorgada haya sido su condición de miembro de una agrupación religiosa reconocida en Chile.</p>
<p>Para residente vinculado con familiar que posea permanencia definitiva</p>	<p>Podrán solicitar permanencia definitiva, aquellos extranjeros que han sido titulares de una visa de residencia temporaria, por a lo menos un año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud, y cuyo fundamento para ser otorgada haya</p>

	sido el vínculo (cónyuge, padres e hijos) que existe con otro extranjero que ya es residente con permanencia definitiva en Chile.
Para residente inversionista, honorario o rentista.	Podrán solicitar permanencia definitiva, aquellos extranjeros que han sido titulares de una visa de residencia temporaria, por a lo menos un año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud, y cuyo fundamento para ser otorgada haya sido su condición de inversionista, empresario o trabajador por cuenta propia.
Para residente con visa temporaria como jubilado	Podrán solicitar permanencia definitiva, aquellos extranjeros que han sido titulares de una visa de residencia temporaria, por a lo menos un año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud, y cuyo fundamento para ser otorgada haya sido su condición de jubilado en un país extranjero.
Para residente con visa temporaria para menor de 18 años no acompañado por sus padres	Podrán solicitar permanencia definitiva, aquellos extranjeros que han sido titulares de una visa de residencia temporaria, por a lo menos un año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud, al cual se le haya otorgado este permiso por el hecho de ser menos de dieciocho años y que se encuentre en Chile bajo el régimen de tutoría.
Para residentes con visa temporaria como hijo de padres chilenos nacionalizados extranjeros.	Podrán solicitar Permanencia Definitiva, aquellos extranjeros que han sido titulares de una visa de residencia temporaria, por a lo menos un año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud, y cuyo fundamento para ser otorgada haya sido su condición de hijo de padres chilenos nacionalizados extranjeros.
Para residentes con visas	Podrán solicitar Permanencia Definitiva,

temporaria como ex chileno nacionalizado extranjero aquellos extranjeros que han sido titulares de una visa de residencia temporaria, por a lo menos un año inmediatamente anterior a la fecha de presentación de la solicitud, y cuyo fundamento para ser otorgada haya sido su condición de ex chileno nacionalizado extranjero.

2.2.4. CONTEXTO PROGRAMÁTICO.

2.2.4.1. Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

El Ministerio del Interior y Seguridad Pública dirigida por el abogado Andrés Chadwick Piñera, tiene como objetivo principal proponer al Presidente de la República las normas y acciones sobre políticas internas orientadas a mantener el orden público, la seguridad y la paz social. También aplica, por medio de las autoridades de Gobierno Interior, las normas que para este efecto se dicten. Asimismo, coordina los Ministerios encargados, en sus respectivas esferas de competencia, de la seguridad pública y ciudadana.

2.2.4.2. Subsecretaría del Interior.

Por mandato legal, la Subsecretaría del Interior es el órgano de colaboración inmediata del ministro en materias relativas a la seguridad y orden público, al crimen organizado y todo lo relacionado con la coordinación territorial del Gobierno, a través de los gobiernos regionales y provinciales. Además, se ocupa de los asuntos administrativos relacionados con la fuerza de Orden y Seguridad Pública y de los organismos del sector que corresponda.

Esta subsecretaría a cargo del sociólogo Rodrigo Ubilla es el responsable de todo lo relacionado con *"la administración y supervisión de pasos fronterizos, extranjería y migración, fondo social, pensiones de gracia, exonerados políticos, derechos Humanos; a través del programa que lleva su nombre y del Gobierno Interior, a través de la coordinación real y efectiva con intendentes y gobernadores para materias de orden y seguridad pública, de carácter administrativo y de gobierno en terreno"*⁴².

2.2.4.3. Departamento de Extranjería y Migración DEM.

Este departamento dirigido por el Ingeniero Civil Industrial Álvaro Belloio Avaria, tiene como principal objetivo, garantizar el cumplimiento de la legislación de extranjería vigente en el país, relativa al ingreso y egreso, residencia definitiva o temporal, expulsión y regulación de los ciudadanos extranjeros que permanecen en el territorio nacional, en el marco de la

⁴² Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (s.f.). Obtenido de <http://subinterior.gob.cl/subsecretario/>

Política Nacional Migratoria del Gobierno de Chile. Su objetivo central es *"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".*⁴³

En este sentido, al Departamento de Extranjería y Migración realiza las siguientes acciones:

- 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.

2.2.5. CONTEXTO TERRITORIAL MUNICIPALIDADES DE RECOLETA, QUILICURA Y VALPARAÍSO.

2.2.5.1. Ubicación geográfica Valparaíso, Recoleta y Quilicura.

- Ubicación geográfica de Valparaíso.



La ciudad de Valparaíso, limita al norte con la Región de Coquimbo, al sureste con la Región Metropolitana de Santiago, al sur con la Región del Libertador Bernardo O'Higgins, al este con la República de Argentina y al oeste con el océano pacífico. Es parte de la Provincia de Valparaíso, Región de Valparaíso.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas, la población asciende a los 296.655 habitantes y su alcalde es el abogado Jorge Sharp Fajardo.

⁴³ Departamento de Extranjería y Migración. (s.f.). Obtenido de <http://www.extranjeria.gob.cl/quienes-somos/>

- Ubicación geográfica de Recoleta.

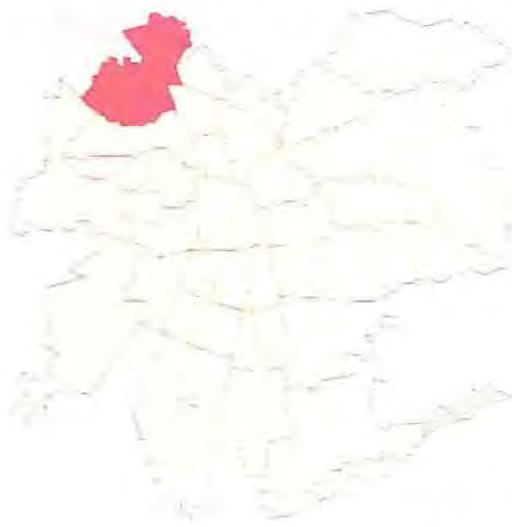


Recoleta es una comuna ubicada en el sector norte de la ciudad de Santiago, es parte de la Provincia de Santiago, Región Metropolitana. Limita al norte con la comuna de Huechuraba, al oeste con las comunas de Independencia y Conchalí, al este con la comuna de Providencia y Vitacura, teniendo al Cerro San Cristóbal como barrera geográfica y al sur con la comuna de Santiago, teniendo como

frontera natural el río Mapocho.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas, la población corresponde a los 157.851 habitantes y su alcalde es el arquitecto y sociólogo Daniel Jadue Jadue.

- Ubicación geográfica de Quilicura.



Quilicura es una comuna ubicada en el sector norte de Santiago y pertenece a la Provincia de Santiago, Región Metropolitana. Limita al norte con las comunas de Lampa y Colina, al sur con Renca y Pudahuel, al este con Huechuraba y Pudahuel y al oeste con la comuna de Lampa.

En razón del Censo del año 2017⁴⁴ del Instituto Nacional de Estadísticas, la población de Quilicura asciende a los 210.410 habitantes y el alcalde de esta comuna es Juan Elviro Carrasco Contreras.

2.2.5.2. División Político-Administrativa

En virtud de la Constitución Política de Chile mediante el Capítulo IV, artículo N° 110 señala que “Para el Gobierno y administración interior del Estado, el territorio de la República se divide en regiones y éstas en provincias”⁴⁵. Para los efectos de la administración local, las provincias se dividirán en comunas. Por consiguiente, el país comprende de quince unidades territoriales menores llamadas Regiones, y cada uno de ellas está a cargo de un

⁴⁴ (2017). Resultados Definitivos CENSO 2017. Obtenido de https://resultados.censo2017.cl/download/2_1_MIGRACION.xls

⁴⁵ Biblioteca del Congreso Nacional. (septiembre de 2005). Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=242302>

intendente designado por el Presidente de la República, con el fin de establecer adecuadamente la administración política del país.

Las regiones se subdividen en provincias, las cuales están a cargo de un Gobernador, y estas unidades territoriales se dividen en comunas, quienes están administradas por un Alcalde elegido mediante votación popular.

El intendente, quien es el que administra la Región, tiene como principal misión asistir en el ejercicio del Gobierno Interior del Estado al Presidente de la República ejerciendo su representación natural e inmediata en la región, proporcionando a la población los bienes, las prestaciones y los servicios que establece la ley. Para el ejercicio de la administración dentro de la región se realiza la partición de 6 provincias y 52 comunas en la Región Metropolitana de Santiago y 38 comunas divididas en 8 provincias en la Región de Valparaíso.

- Región Metropolitana.

Región	Provincias	Comunas
Metropolitana Intendente: Karla Rubilar Barahona	Santiago	<ul style="list-style-type: none"> • Santiago Alcalde: Felipe Alessandri Vergara
	Gobernador: Enrique Beltrán Navarrete.	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia Alcalde: Gonzalo Durán Baronti <ul style="list-style-type: none"> • Conchalí Alcalde: René de la Vega Fuentes <ul style="list-style-type: none"> • Huechuraba Alcalde: Carlos Cuadrado Prats. <ul style="list-style-type: none"> • Recoleta Alcalde: Daniel Jadue Jadue <ul style="list-style-type: none"> • Providencia Alcalde: Evelyn Matthei Fornet <ul style="list-style-type: none"> • Vitacura Alcalde: Raúl Torrealba del Pedregal. <ul style="list-style-type: none"> • Lo Barnechea Alcalde: Felipe Guevara Stephens <ul style="list-style-type: none"> • Las Condes

Alcalde: Joaquín Lavín Infante

- Ñuñoa

Alcalde: Andrés Zhari Troy

- La Reina

Alcalde: José Manuel Palacios
Parra

- Macul

Alcalde: Gonzalo Montoya
Riquelme.

- Peñalolén

Alcalde: Carolina Leitao
Álvarez-Salamanca

- La Florida

Alcalde: Rodolfo Carter
Fernández

- San Joaquín

Alcalde: Sergio Echeverría
García

- La Granja

Alcalde: Felipe Delpín Aguilar.

- La Pintana

Alcalde: Claudia Pizarro Peña

- San Ramón

Alcalde: Miguel Aguilera
Sanhueza

- San Miguel

Alcalde: Luis Sanhueza Bravo

- La Cisterna

Alcalde: Santiago Rebolledo
Pizarro

- El Bosque

Alcalde: Sadi Melo Moya

- Pedro Aguirre Cerda.

Alcalde: Juan Rozas Romero

- Lo Espejo

Alcalde: Miguel Bruna Silva

- Estación Central

Alcalde: Rodrigo Delgado
Mocarquer

- Cerrillos

	<p>Alcalde: Arturo Aguirre Gacitúa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maipú <p>Alcalde: Catherine Barriga Guerra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quinta Normal <p>Alcalde: Carmen Fernández Valenzuela</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lo Prado <p>Alcalde: Maximiliano Ríos Galleguillos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pudahuel <p>Alcalde: Johnny Carrasco Cerda</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cerro Navia <p>Alcalde: Mauro Tamayo Rozas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Renca <p>Alcalde: Claudio Castro Salas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quilicura <p>Alcalde: Juan Carrasco Contreras</p>
<p>Chacabuco</p> <p>Gobernador: Javier Maldonado Correa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colina <p>Alcalde: Mario Olavarría Rodríguez.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lampa <p>Alcalde: Graciela Ortúzar Novoa</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiltil <p>Alcalde: Nelson Orellana Urzúa</p>
<p>Maipo</p> <p>Gobernadora: María José Puigredón Figueroa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • San Bernardo <p>Alcalde: Nora Cuevas Contreras</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buin <p>Alcalde: Miguel Araya Lobos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paine <p>Alcalde: Diego Vergara Rodríguez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calera de Tango <p>Alcalde: Erasmo Valenzuela</p>

Santibáñez	
Melipilla Gobernador: Javier Ramírez González	<ul style="list-style-type: none"> • Melipilla Alcalde: Iván Campos Aravena <ul style="list-style-type: none"> • María Pinto Alcalde: Jessica Mualim Fajuri <ul style="list-style-type: none"> • Curacaví Alcalde: Juan Barros Basso <ul style="list-style-type: none"> • Alhué Alcalde: Roberto Torres Huerta <ul style="list-style-type: none"> • San Pedro Alcalde: Manuel Devia Vilches
Talagante Gobernador: Andrés Llorente Elexpurú	<ul style="list-style-type: none"> • Talagante Alcalde: Carlos Álvarez Esteban <ul style="list-style-type: none"> • Peñaflores Alcalde: Nibaldo Meza Garfía <ul style="list-style-type: none"> • Isla de Maipo Alcalde: Carlos Adasme Godoy <ul style="list-style-type: none"> • El Monte Alcalde: Francisco Gómez Ramírez <ul style="list-style-type: none"> • Padre Hurtado Alcalde: José Arellano Merino
Cordillera Gobernadora: Mireya Chocair Lahsen	<ul style="list-style-type: none"> • Puente Alto Alcalde: Germán Codina Powers <ul style="list-style-type: none"> • San José de Maipo Alcalde: Luis Pezoa Álvarez <ul style="list-style-type: none"> • Pirque Alcalde: Cristian Balmaceda Undurraga.

• Región de Valparaíso.

Región	Provincias	Comunas
Valparaíso Intendente: Jorge Martínez Durán	Petorca Gobernadora: María Paz Santelices Cañas.	<ul style="list-style-type: none"> • La Ligua Alcalde: Rodrigo Sánchez Villalobos. <ul style="list-style-type: none"> • Cabildo Alcalde: Patricio Aliaga Díaz.

	<ul style="list-style-type: none"> • Zapallar <p>Alcalde: Gustavo Alessandri Bascuñán</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papudo <p>Alcalde: Rosa Prieto Valdés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Petorca. <p>Alcalde: Gustavo Valdenegro Rubillo.</p>
<p>Los Andes</p> <p>Gobernador: Sergio Salazar Vargas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los Andes <p>Alcalde: Mauricio Navarro Salinas</p> <ul style="list-style-type: none"> • San Esteban <p>Alcalde: René Mardones Valencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calle Larga <p>Alcalde: Nelson Venegas Salazar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rinconada <p>Alcalde: Pedro Caballería Díaz</p>
<p>San Felipe de Aconcagua</p> <p>Gobernador: Claudio Rodríguez Cataldo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • San Felipe <p>Alcalde: Patricio Freire Canto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Llayllay <p>Alcalde: Mario Marillanca Ramírez</p> <ul style="list-style-type: none"> • Putaendo <p>Alcalde: Guillermo Reyes Cortes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Santa María <p>Alcalde: Claudio Zurita Ibarra</p> <ul style="list-style-type: none"> • Panquehue <p>Alcalde: Luis Pradenas Morán</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catemu <p>Alcalde: Boris Luksic Nieto</p>
<p>Valparaíso:</p> <p>Gobernador: María de los Ángeles de la Paz Riveros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valparaíso <p>Alcalde: Jorge Sharp Fajardo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viña del Mar <p>Alcalde: Virginia Reginato Bozzo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concón <p>Alcalde: Oscar Sumonte</p>

	<p>González</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quintero <p>Alcalde: Mauricio Carrasco</p> <p>Pardo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puchuncaví <p>Alcalde: Hugo Rojas Julio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casablanca <p>Alcalde: Rodrigo Martínez</p> <p>Roca</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juan Fernández <p>Alcalde: Felipe Paredes</p> <p>Vergara.</p>
<p>San Antonio Manuel</p> <p>Gobernador: Gabriela Alcalde Cavada</p>	<ul style="list-style-type: none"> • San Antonio <p>Alcalde: Omar Vera Castro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartagena <p>Alcalde: Rodrigo García Tapia</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Tabo <p>Alcalde: Emilio Jorquera</p> <p>Romero</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Quisco <p>Alcalde: Natalia Pizarro</p> <p>Carrasco</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algarrobo <p>Alcalde: Jaime Gálvez Fuenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Santo Domingo <p>Alcalde: Fernando Rodríguez</p> <p>Larraín</p>
<p>Isla de Pascua</p> <p>Gobernadora: Laura Tarita Alarcón Rapu</p> <p>Marga Marga</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comuna de Isla de Pascua <p>Alcalde: Pedro Edmunds Paoa</p>
<p>Gobernador: María Corti Badía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quilpué <p>Alcalde: Mauricio Viñambre</p> <p>Adasme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limache <p>Alcalde: Daniel Morales</p> <p>Espíndola</p> <ul style="list-style-type: none"> • Olmué <p>Alcalde: Macarena Santelices</p> <p>Cañas</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Villa Alemana Alcalde: Jorge Sabat Marcos
Quillota	<ul style="list-style-type: none"> • Nogales Alcalde: Oscar Cortés Puebla
Gobernador: Iván Cisternas Tapia.	<ul style="list-style-type: none"> • Hijuelas Alcalde: Verónica Rossat
	Arriagada
	<ul style="list-style-type: none"> • La Cruz Alcalde: Maite Larrondo
	Labordo.
	<ul style="list-style-type: none"> • La Calera Alcalde: Eduardo Martínez
	Machuca.
	<ul style="list-style-type: none"> • Quillota Alcalde: Luis Mella Gajardo.

2.2.6. CONTEXTO REFERENCIAL.

2.2.6.1. Perfil de los migrantes en Chile.

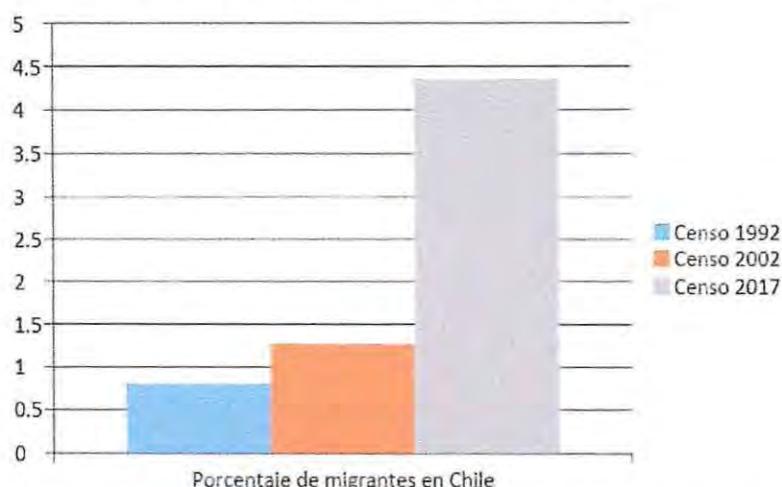
La migración en Chile se ha visualizado de una manera progresiva, debido a las oportunidades de mejoramiento económico y la cercanía geográfica de los países de Latinoamérica que la población extranjera identificada en nuestro país. Según el Observatorio Iberoamericano sobre Movilidad Humana, Migraciones y desarrollo, los motivos para migrar *“Estarían marcados por motivaciones laborales, en muchos casos se trata hoy de una migración forzada por contextos de origen golpeados por la violencia social y estructural, que busca en Chile cierta estabilidad política y económica que - aparentemente- los países vecinos y los propios países de origen no estarían brindando”*⁴⁶

A partir del Censo realizado en el año 1992⁴⁷, se evidenció la presencia de 105.070 habitantes de origen extranjero, llegando hasta el año 2017 la cantidad de 746.465 personas inmigrantes.

⁴⁶ Observatorio Iberoamericano sobre Movilidad Humana, Migraciones y Desarrollo, 2016

⁴⁷ Instituto Nacional de Estadística. (1992). *Informe Demográfico de Chile CENSO 1992*.

GRÁFICO N°1: POBLACIÓN CENSO 1992-2002-2017.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos CENSO 1992, Instituto Nacional de Estadísticas INE.

2.2.6.2. Diversificación de los países de origen.

Según el Censo realizado en el año 2017⁴⁸ por el Instituto Nacional de Estadísticas, la migración en Chile se presenta de la siguiente manera:

Gráfico N°2: Población de inmigrante en Chile según país de origen.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Instituto Nacional de Estadísticas, CENSO 2017.

2.2.6.3. Migración en la Región de Valparaíso y Región Metropolitana.

2.2.6.3.1. Migración en la Región de Valparaíso

- Antecedentes Generales de la región.

La Región de Valparaíso (V) se sitúa entre los 32° 02' y 33° 57' de latitud sur y entre los meridianos 70° y 72° W. Ubicada en la zona central de Chile, al norte limita con la Región de Coquimbo, al sudeste con la Región Metropolitana y en su extremo sur con la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins; en los límites Este y Oeste se encuentra referenciada por el límite nacional con Argentina, ubicado en el gran macizo de la Cordillera de Los Andes y por el Océano Pacífico, respectivamente.

Esta región cuenta con una superficie total de 16.396,10 Km² que representa el 0,8% del territorio nacional, y un 2,1% del territorio nacional sudamericano.

⁴⁸ (2017). Resultados Definitivos CENSO 2017. Obtenido de https://resultados.censo2017.cl/download/2_1_MIGRACION.xls

De esta superficie, 394 km² corresponden a territorio insular compuesto por las islas de Pascua, Sala y Gómez, San Félix y San Ambrosio, y el Archipiélago Juan Fernández compuesto por las islas Alejandro Selkirk, Robinson Crusoe y Santa Clara. Según INE la población alcanzada al 2017 alcanzó a 1.815.902 habitantes.

Presenta una transición en relieve y clima, donde se pasa de un semiárido o estepárico cálido a templado de tipo mediterráneo. Su vegetación es variada debido a la mayor presencia de humedad y de un relieve que permite el desarrollo de sistemas hidrográficos de tipo andino y costero.

A partir de la encuesta CASEN⁴⁹, es posible señalar que en el año 2013 un 7,2% de la población inmigrante residía en la Región de Valparaíso. Desde el año 2013 al 2015 el porcentaje de inmigrantes a nivel regional se mantiene, dado que existe un aumento de población de origen extranjera en las regiones de Tarapacá y Antofagasta.

Se observa que en la región de Valparaíso hacia el año 2010 se presentaba un 0.8% de población inmigrante, representándose con un 6.8% a nivel nacional. Para el año 2013 el porcentaje aumenta a un 1.4%, y a un 7,2 % a nivel país. En el año 2015 la población inmigrante se mantiene en un 1.4%, del mismo modo a nivel nacional disminuye la tasa de personas de origen extranjero a un 5,5%, porcentaje que sitúa a la Región de Valparaíso en el puesto cuatro de concentración inmigrante en el país, anteponiéndose la Región Metropolitana, Tarapacá y Antofagasta.

TABLA N°1: PORCENTAJE POBLACIÓN INMIRANTE REGIÓN DE VALPARAÍSO Y CHILE.

Año	N°	Porcentaje de la población regional	Porcentaje total de inmigrantes en el país.
2010	14.128	0,8%	6,8%
2013	25.510	1,4%	7,2%
2015	25.475.	1,4%	5,5%

Fuente: Tesis Plan de acción estratégica de Migración y Refugio 2017-2020 en la Provincia de Quillota, autora Pabla Orrego Fuentes y otras, año 2017.

Según el último CENSO⁵⁰ correspondiente al año 2017 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas, la población de origen extranjero que reside actualmente en la región es de 4.37% a nivel nacional, lo que equivale a 40.144 habitantes. Estas cifras se traducen a un 2.2% del total de la

⁴⁹ Ministerio de Desarrollo Social. (2015). *CASEN 2013: Inmigrantes síntesis de resultados.*

⁵⁰ (2017). *Resultados Definitivos CENSO 2017.* Obtenido de https://resultados.censo2017.cl/download/2_1_MIGRACION.xls

población a nivel regional, dividiéndose en 51,3% de hombres y un 48,7% en mujeres.

La migración de la Quinta Región se distribuye de la siguiente manera:

TABLA N°2: POBLACIÓN INMIGRANTE REGIÓN DE VALPARAÍSO CENSO 2017.

País de origen	Porcentaje respecto a la población total de inmigrantes.
Argentina	19,6%
Colombia	11,1%
Perú	9,7%
Venezuela	9,5%
Haití	8,4%
Bolivia	4,4%
Ecuador	4,3%
Otro	32,4%
Ignorado	0,6%

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos CENSO 2017.

2.2.6.3.2. Migración en la Región Metropolitana.

- Antecedentes Generales de la Región.

La Región Metropolitana (RM) es la única región mediterránea y la más pequeña del país. Se ubica entre los 32°55' y 34°19' de latitud sur, y entre los 69°47' y 71°43' longitud oeste. Deslinda al Norte y al Oeste con la Región de Valparaíso; al Sur limita con la VI Región; y finalmente el este de la región lo constituye la frontera con la República Argentina. Consta con una superficie de 15.403,20 km², kilómetros cuadrados, equivalentes al 2,0%, del territorio nacional. Según INE la población alcanzada al año 2017 alcanzó los 7.112.808 habitantes y una densidad de 480,4 habitantes por kilómetro cuadrado.

En esta región además se encuentra la sede central del Poder Ejecutivo, y en ella se localiza también la máxima instancia del Poder Judicial: la Corte Suprema. Además, aglomera una importante proporción de las empresas e industrias del país.

La principal característica climática que presenta la Región Metropolitana corresponde al tipo "mediterráneo", de estación seca larga y con un invierno lluvioso. La temperatura media anual es de 13,9°C, en tanto que el mes más

cálido corresponde al mes de enero, alcanzando una temperatura de 22,1°C, y el mes más frío corresponde al mes de julio con 7,7°C.

La población inmigrante en el año 2013 alcanzaba un 3,4% de concentración en la Región Metropolitana, lo que equivale al 66,4% a nivel país, y hacia el año 2016 este asentamiento inmigrante se incrementa alcanzando un 4,6% a nivel regional y a un 69,5% respecto al porcentaje de población inmigrante a nivel nacional.

TABLA N°3: % POBLACIÓN INMIGRANTE REGIÓN DE METROPOLITANA Y CHILE.

Año	N°	Porcentaje de la población regional	Porcentaje total de inmigrantes en el país.
2013	235.610	3.4 %	66,4%
2016	321.561	4,6%	69,5%

Fuente: elaboración propia. Datos extraídos Instituto Nacional de Estadísticas INE

Según el CENSO realizado en el año 2017, la población inmigrante en esta Región es de 486.568 habitantes, de los cuales 243.502 son hombres y 243.066 son mujeres.

TABLA N°4: % POBLACIÓN INMIGRANTE SEGÚN NACIONALIDAD EN LA REGIÓN METROPOLITANA.

País	Porcentaje respecto a la población total de inmigrantes.
Perú	29,4%
Otro	18,7%
Venezuela	14,2%
Colombia	12,8%
Haití	11,2%
Argentina	6,8%
Ecuador	3,5%
Bolivia	3,0%
Ignorado	0,4%

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Instituto Nacional de Estadísticas INE.

2.2.6.4. Migración en la Provincia de Valparaíso y en la Provincia de Santiago.

2.2.6.4.1. Migración en la Provincia de Valparaíso.

- Antecedentes generales de la Provincia de Valparaíso.

La provincia de Valparaíso comprende las comunas que mayoritariamente se ubican en borde costero de gran parte de la V Región, se ubica en el centro-oeste de la V Región de Valparaíso, tiene una superficie de 2.780 km² y posee una población de 751.317 habitantes. Su capital provincial es la Ciudad de Valparaíso. Es la Provincia más poblada de la Región y con mayor número de Comunas. Las actividades económicas que se concentran mayormente corresponden las ligadas a la pesca, y a las industrias.

- Población Provincia de Valparaíso.

En el año 2017, en virtud del CENSO⁵¹ realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas, la población de esta provincia se determina a partir de las siguientes cifras:

TABLA N°5: POBLACIÓN TOTAL COMUNAS PROVINCIA DE VALPARAÍSO CENSO 2017

Comuna	Habitantes
Valparaíso	296.655
Viña del Mar	334.248
Quintero	31.923
Puchuncaví	18.546
Casablanca	26.867
Juan Fernández	926
Concón	42.152

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Instituto Nacional de Estadísticas INE. CENSO 2017.

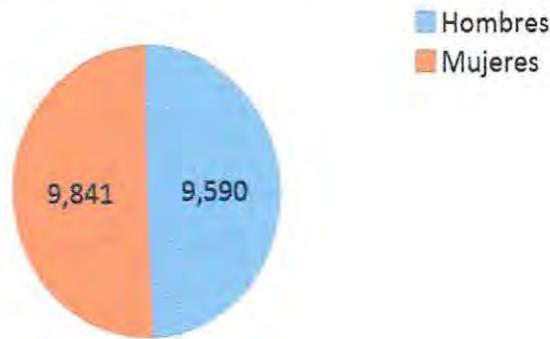
- Antecedentes de migración en la Provincia de Valparaíso⁵²

La población de origen extranjera que actualmente vive en esta provincia es de 19.431 habitantes, los cuales 9.590 son hombres y 9.841 corresponde a la cantidad de mujeres.

⁵¹ (2017). Resultados Definitivos CENSO 2017. Obtenido de https://resultados.censo2017.cl/download/2_1_MIGRACION.xls

⁵² (2017). Resultados Definitivos CENSO 2017. Obtenido de https://resultados.censo2017.cl/download/2_1_MIGRACION.xls

Gráfico N°3: Población inmigrante según sexo.



Fuente: elaboración propia. Datos extraído Instituto Nacional de Estadísticas INE

A partir del CENSO 2017, es posible señalar la cantidad de personas inmigrantes según la comuna en la que residen, las cuales se visualizan de la siguiente manera:

TABLA N°6: POBLACIÓN INMIGRANTE SEGÚN COMUNA PROVINCIA DE VALPARAÍSO AÑO 2017.

Comuna	Población de origen extranjera
Valparaíso	6.087 habitantes
Viña del Mar	9.897 habitantes
Concón	1.786 habitantes
Quintero	745 habitantes
Puchuncaví	401 habitantes
Casablanca	487 habitantes
Juan Fernández	28 habitantes.

Fuente: Elaboración Propia. Datos extraídos INE. CENSO 2017.

A partir de la ilustración anterior, es posible señalar que la comuna con mayor concurrencia de población inmigrante es la de Viña del Mar, y quien tiene la menor cantidad de personas de origen extranjero es el archipiélago de Juan Fernández.

Los habitantes de esta provincia que son inmigrantes se diversifican según su nacionalidad de la siguiente manera:

**TABLA N°7: POBLACIÓN INMIGRANTE SEGÚN NACIONALIDAD PROVINCIA VALPARAÍSO
 CENSO AÑO 2017**

País de origen	Número de habitantes
Perú	2.040 h.
Colombia	2.068 h.
Venezuela	2.171 h.
Bolivia	429 h.
Argentina	3.662 h.
Haití	590 h.
Ecuador	821 h.
Otros países de América del Sur	1.049 h.
Otros países de América Central y el Caribe	949 h.
América del Norte	1.165 h.
Europa	3.682 h.
Asia	524 h.
África	78 h.
Oceanía	88 h.
País de nacimiento no declarado	115 h.

Fuente: Elaboración propia. Datos extraído Instituto Nacional de Estadísticas INE.

A raíz de lo señalado en la gráfica anterior, es posible señalar que la mayor cantidad de extranjeros tienen su origen en el continente europeo y los países de Argentina y Venezuela. Contrariamente, aquellas personas que tienen menor concentración tienen provienen de los continentes de África y Oceanía.

2.2.6.4.2. Migración en la Provincia de Santiago

- Antecedentes generales de la Provincia de Santiago

La provincia de Santiago es una de las seis provincias en las cuales se divide la Región Metropolitana de Santiago, siendo la que alberga a la mayoría de la población de la región, como así también a 32 de las 37 comunas que conforman Santiago.

Casi la totalidad de la provincia se encuentra inmersa en una pradera llana extremadamente fértil que los chilenos denominan la Depresión intermedia. El terreno se caracteriza por su poca elevación con respecto al nivel del mar y por estar rodeado de cerros, como así también de los llamados “cerros

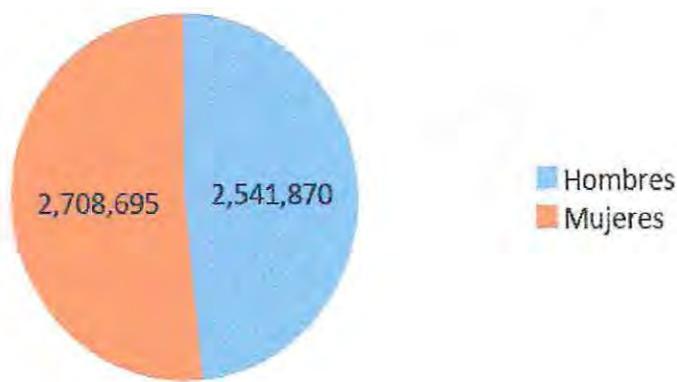
islas emergentes", como los cerros Santa Lucía, Blanco y Renca, hoy insertos en la ciudad de Santiago.

La provincia destaca por su predominancia industrial y por, sobre todo, de los servicios. La industria está muy diversificada y es junto con las regiones de Valparaíso y del Biobío uno de los tres núcleos industriales del país. Las industrias más destacadas son la de maquinaria y equipos electrónicos, industria del cuero, transformación de alimentos, química y metalurgia.

- Población Provincia de Santiago.

La población que alberga esta provincia es de 5.250.565 habitantes, de los cuales 2.541.870 personas son hombres y 2.708.695 son mujeres:

Gráfico N°4: Población distribuida por sexo.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Instituto Nacional de Estadísticas INE.

Las dos comunas que tienen la mayor cantidad de habitantes es Maipú con 521.687 habitantes y Santiago con 404.495 personas. Por otro lado, las comunas que tienen menor cantidad de habitantes son Vitacura con 85.384 y la comuna de San Ramón con 82.900 personas.

TABLA N°8: POBLACIÓN TOTAL PROVINCIA DE SANTIAGO AÑO 2017

Comuna	Número de habitantes
Las Condes	294.838
Lo Barnechea	105.833
Vitacura	85.384
Huechuraba	98.671
Pudahuel	230.293
Quilicura	210.410
Cerrillos	80.832
Lo Espejo	98.804
Maipú	521.687

El Bosque	162.505
La Pintana	177.335
La Cisterna	90.119
San Ramón	82.900
La Florida	366.916
La Granja	116.571
La Reina	92.787
Ñuñoa	208.237
Macul	116.534
San Joaquín	94.492
Independencia	100.281
Recoleta	157.851
Conchalí	126.955
Renca	147.151
Cerro Navia	132.622
Quinta Normal	110.026
Santiago	404.495
Estación Central	147.041
Lo Prado	96.249
Pedro Aguirre Cerda	101.174
San Miguel	107.954
Providencia	142.079
Peñalolén	241.599

Fuente: elaboración propia. Datos extraídos Instituto Nacional de Estadísticas INE.

- Antecedentes de migración en la Provincia de Santiago.

La población de origen extranjera que actualmente alberga la provincia de Santiago asciende a los 436.693 inmigrantes, de los cuales 217.680 son hombres y 219.013 corresponden a mujeres.

Los habitantes que son inmigrantes se diversifican según su nacionalidad de la siguiente manera:

TABLA N°9: POBLACIÓN INMIGRANTE SEGÚN NACIONALIDAD PROVINCIA DE SANTIAGO 2017

País de origen	Número de habitantes
Perú	133.529 h.
Colombia	57.063 h.
Venezuela	66.573 h.
Bolivia	10.820 h.
Argentina	26.604 h.
Haití	45.009 h.
Ecuador	14.586 h.
Otros países de América del Sur	13.327 h.
Otros países de América Central y el Caribe	18.965 h.
América del Norte	8.269 h.
Europa	26.171 h.
Asia	11.939 h.
África	908 h.
Oceanía	1.033 h.
País de nacimiento no declarado	1.897 h.

Fuente: elaboración propia. Datos extraídos Instituto Nacional de Estadísticas INE.

A partir de la gráfica anterior, es posible señalar que las nacionalidades con mayor concentración de población extranjera son de los países de Perú, Venezuela y Colombia. Asimismo, la población con menor concentración extranjera corresponde a los Continentes de África y Oceanía.

Según el CENSO realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas en el año 2017, es posible identificar la cantidad de población inmigrante respecto de la comuna en la cual residen, visualizándose de la siguiente manera:

TABLA N°10: POBLACIÓN INMIGRANTE SEGÚN COMUNA PROVINCIA DE SANTIAGO CENSO 2017

Comuna	Número de habitantes
Las Condes	31.012 h.
Lo Barnechea	10.846 h.
Vitacura	9.517 h.
Huechuraba	5.063 h.
Pudahuel	6.822 h.
Quilicura	15.752

Cerrillos	3.947 h.
Lo Espejo	3.933 h.
Maipú	13.033 h.
El Bosque	4.130 h.
La Pintana	2.930 h.
La Cisterna	5.034 h.
San Ramón	2.741 h.
La Florida	13.775 h.
La Granja	3.585 h.
La Reina	5.414 h.
Ñuñoa	16.289 h.
Macul	6.562 h.
San Joaquín	5.817 h.
Independencia	30.324 h.
Recoleta	24.065 h.
Conchalí	9.767 h.
Renca	5.420 h.
Cerro Navia	6.670 h.
Quinta Normal	12.058 h.
Santiago	112.439 h.
Estación Central	22.935 h.
Lo Prado	6.877 h.
Pedro Aguirre Cerda	5.464 h.
San Miguel	7.840 h.
Providencia	15.755 h.
Peñalolén	10.877 h.

Fuente: Elaboración propia. Datos extraído Instituto Nacional de Estadísticas INE.

A partir de lo anterior, es posible señalar que las comunas que tienen mayor cantidad de población extranjera son Santiago, Independencia y Las Condes. En el escenario contrario se encuentran La Pintana, Cerrillos y Lo Espejo como las comunas que tienen menor concentración de habitantes inmigrantes.

2.3. APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE INTERCULTURALIDAD.

2.3.1. CULTURA.

La Cultura se concibe como un concepto que comparte significados abordados desde múltiples perspectivas y posturas, lo que puede tender a calificar este concepto como ambiguo conceptualmente, sin embargo, su etimología manifiesta que el término cultura proviene del latín cultus, que a su vez deriva de la voz colere, con una gran cantidad de significados como habitar, cultivar, proteger, honrar con adoración, cuidado del campo o del ganado.

En términos generales se concibe al concepto de cultura según el autor Ander Egg, como un *"tejido de todas las capacidades, códigos y costumbres adquiridos o construidos por los seres humanos en asociación con sus congéneres, en un determinado contexto social. Comprende los hechos materiales propios de una sociedad como su arte y los no tangibles o inmateriales como los ideológicos. La cultura es la trama. La matriz y la red, dentro de la cual las instituciones se relacionan y coordinan entre sí, dentro de un sistema total, que hace posible la identificación, la comunicación y la interacción. La cultura se identifica también como el modo en que una sociedad resuelve sus relaciones esenciales: con la naturaleza, entre los hombres, de cada hombre consigo mismo, entre comunidades, con lo sobrenatural y lo consagrado; por todo ello la cultura abarca innumerables cuestiones y objetos que resultan de las acciones de los hombres y de las significaciones que los mismos le confieren, específicamente sus costumbres, tradiciones, valores, creencias, normas, roles, destrezas, conocimiento de su mundo natural y social"*⁵³

De igual modo, la UNESCO, define el concepto de cultura como un *"Conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias [...]. Es el núcleo de la identidad individual y social y es un elemento importante en la conciliación de las identidades grupales en un marco de cohesión social"*⁵⁴

Sin embargo, más que abordar la cultura desde una perspectiva estrictamente antropológica y/o sociológica, desde una concepción funcionalista o estructuralista, entre otras, se pretende que el concepto de cultura posea su fundamento en la sociología fenomenológica y en la psicología social, a modo de conocer y comprender los aspectos cognitivos e

⁵³ Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario de Trabajo Social*.

⁵⁴ *Declaración Universal de la UNESCO sobre diversidad cultural*. (2001). Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/globalissues/culture/>

interaccionales de la cultura con los enfoques cognitivos y socioculturales, enfatizando en la intersección de estos aspectos.

De este modo, el autor Jorge González (1987) citado por Rizo y Romeu, señala que la cultura es el *"principio organizador de la experiencia humana, es decir, el lugar en el que los individuos y grupos se posicionan, se reconocen, se definen y se relacionan"*. Por su parte, *"los Estudios Culturales permiten entender la cultura como un terreno afectivo donde se construye la hegemonía, y en el cual diversas corrientes ideológicas recrean distintos puntos de articulación, es decir, la cultura se instaura en las formas en las que las relaciones históricas de dominación inciden de forma articulada en la concepción de las identidades de los sujetos y grupos sociales involucrados"*⁵⁵

Estas definiciones nos permiten abarcar y entender que la cultura según Aneas (2003) comprende *"un conjunto de hechos, reglas, emociones, símbolos o artefactos conscientes e inconscientes que pueden determinar prácticas, normas de relación social, que pueden afectar a variables de diferentes tipos, ya sean etnográficas (nacionalidad, etnia, religión), a identidades, imágenes, y cuya meta es la adaptación de la persona o grupo social al entorno en el que viven"*, pero que también, según la misma autora *"determina la relación social con otros aspectos de la propia persona en su vida privada y en su esfera pública, relacionándose directamente con el concepto de identidad"*⁵⁶. Esto significa que, la cultura en sus múltiples dimensiones físicas, simbólicas, espirituales, lingüísticas, etc., influyen en la concepción que el ser humano posee de sí mismo y del mundo que lo rodea, cognitivamente, y, por consiguiente, moldea las relaciones interpersonales e intergrupales que éste posee con las otras personas independiente de la cultura de donde provengan sea ésta similar o diferente.

En este sentido Bourdieu 1990 citado por Rizo y Romeu, señala que *"a pesar de que la cultura proporcione un marco de referencia desde donde los sujetos pueden comprender el mundo y comprenderse como individuos y sujeto sociales pertenecientes a un grupo, la respuesta de los individuos y grupos al medio ambiente construido por el hombre (que no son más que las propias relaciones que se producen entre ellos y las formas de comportamiento y acción que se desprenden de ella), está condicionada por*

⁵⁵ Rizo, M., & Romeu, V. (2006). Cultura y comunicación Intercultural. Aproximaciones conceptuales. *Revista de asociación nacional de programas post graduación en comunicación*. Pág. 4.

⁵⁶ Alvarez, M. A. (s.f.). COMPETENCIA INTERCULTURAL, CONCEPTO, EFECTOS E IMPLICACIONES EN EL EJERCICIO DE LA CIUDADANIA. *REVISTA IBEROAMERICANA DE EDUCACIÓN*. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/920Aneas.PDF>

*ciertas mediaciones de los sentidos sociales, por las "disposiciones" de los individuos y los grupos a una acción determinada*⁵⁷.

2.3.2. DIVERSIDAD CULTURAL.

Los datos estadísticos sobre el proceso de migración que se ha detallado en el concepto anterior de Migración, han denotado la presencia cada vez más creciente de diversidad en los contextos actuales de Chile, lo que ha provocado durante años cambios en las interacciones que se dan en la sociedad y en las mismas instituciones, conllevando acomodaciones pluridireccionales en diferentes dimensiones de las estructuras sociales básicas del país. Sin embargo, a lo largo de los gobiernos esta creciente diversidad cultural ha sido interpretada de dos formas distintas, como un proceso que es causa de fragmentación social o como una oportunidad de cohesión. En base a este concepto, han sido diversos los autores que han dirigido sus estudios al tema de la diversidad cultural y cómo ésta puede comprenderse.

En este sentido, la UNESCO ha definido la Diversidad Cultural como *"la multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y sociedades. Estas expresiones se transmiten dentro y entre los grupos y las sociedades. La diversidad cultural se manifiesta no sólo en las diversas formas en que se expresa, enriquece y transmite el patrimonio cultural de la humanidad mediante la variedad de expresiones culturales, sino también a través de distintos modos de creación artística, producción, difusión, distribución y disfrute de las expresiones culturales, cualesquiera que sean los medios y tecnologías utilizados"*.⁵⁸

Por otro lado, Zapata-Barrero y Pinyol (2013), señalan que esta *"debe ser gestionada como cultura pública, circunscribiendo pautas de actuación institucional y conductas ciudadanas orientadas a la consecución de cohesión social. [...] Se trata no de la promoción de la diversidad cultural sino, más bien, de fomentar la cultura de la diversidad, haciendo que la diversidad misma se convierta en una cultura pública y cívica en las democracias actuales"*⁵⁹

Ambas definiciones plantean que la diversidad cultural se constituye como un contexto en el cual las culturas deben coexistir armónicamente, para lo cual

⁵⁷ Rizo, M., & Romeu, V. (2006). Cultura y comunicación Intercultural. Aproximaciones conceptuales. *Revista de asociación nacional de programas post graduación en comunicación*. Pág.6.

⁵⁸ UNESCO. (2005). *Convención sobre la protección y la promoción de la diversidad de las expresiones culturales 2005*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura: http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=31038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

⁵⁹ Zapata-Barrero, R., & Pinyol Jiménez, G. (Enero de 2013). *Manual para el diseño de Políticas Interculturales*. (GRITIM, Ed.) Obtenido de <http://dcpis.upf.edu/~ricard-zapata/~ricard-zapata/MANUALPIgritim.pdf>. Pág.14, 23.

se torna necesario la voluntad de convivir pacíficamente entre sociedad de acogida y personas migrantes que habitan en el mismo país, pero que también implica la tarea de divulgar las modalidades en que las culturas manifiestan sus expresiones, defendiendo la diversidad de culturas que existen en un mismo territorio. En base a esto, Fajardo (2009) plantea que *"la diversidad es inherente a la evolución de la humanidad, variando el modo en el que la sociedad la gestiona y la entiende, desde concepciones negativas basadas en racismo, xenofobia o el asimilacionismo a otras como el pluralismo cultural, el multiculturalismo o la interculturalidad"*⁶⁰, por lo que las diversas prácticas que han llevado los países en torno a la diversidad cultural han denotado como se aborda conceptualmente el proceso migratorio, desde la integración de la población migrante en las sociedades receptoras.

2.3.2.1. Paradigmas de la diversidad cultural.

A lo largo de los años la concepción que se ha tenido respecto al abordaje de la diversidad cultural ha evolucionado históricamente en la sociedad, lo cual ha dependido de cómo esta sociedad y los países se han adaptado o más bien dicho, integrado a la diversidad de culturas existentes en sus territorios y como, a la vez, estas minorías se han integrado a las sociedades receptoras.

El primer concepto remontado fue el de Aculturación, definida por Berry (1990, p. 460) como *"el proceso mediante el cual las personas cambian, siendo influidas por el contacto con otras culturas, y participando de los cambios generales de su cultura"*⁶¹. Berry también menciona que existe un fenómeno conocido como asimilación que es *"la tendencia a abandonar la identidad cultural de partida y orientarse hacia la sociedad de acogida, muchas veces mediante la fusión con el grupo dominante"*⁶². En este sentido, diversos autores refieren a que la aculturación puede implicar el abandono de la propia cultura y la adquisición de la cultura dominante o la fusión con ésta. Este proceso de llegar a la aculturación se conoce como Transculturación, entendido como el paso de una cultura a otra.

Por otro lado, el concepto de Pluralismo Cultural se concibe como más democrático definido como *"ideología o modelo de organización social que afirma la posibilidad de convivir armoniosamente en sociedades grupos o comunidades étnica, cultural, religiosa o lingüísticamente diferentes"*⁶³. De

⁶⁰ Borrero, M. Á. (2015). LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 36.

⁶¹ Borrero, M. Á. (2015). LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 37.

⁶² Borrero, M. Á. (2015). LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 38.

⁶³ (s.f.). Obtenido de http://www.bantaba.ehu.es/formarse/ficheros/view/Exposici%F3n_2_Sesi%F3n_1.pdf?revision_id=34450&package_id=34415

este modelo surgieron los conceptos de Multiculturalidad e Interculturalidad, los cuales, pese a que poseen objetivos en comunes, sus acepciones son diferentes en cuanto al abordaje de la pluralidad cultural.

2.3.3. MULTICULTURALIDAD E INTERCULTURALIDAD.

El término multiculturalismo tiene su origen en la década de los 60' y 70', a partir de los movimientos multiculturalistas que surgen de las áreas educativas y de algunas disciplinas de las ciencias sociales, que cuestionaban las posturas asimilacionistas existentes, las segregaciones y prácticas excluyentes, y luchaban por accesos igualitarios y dignos a los derechos sociales de aquellos grupos que eran minorías y marginales.

Desde este hecho histórico, el multiculturalismo se entendió como *"la coexistencia de distintas culturas en un mismo espacio real, mediático o virtual; es un concepto que hace alusión al estado, la situación de una sociedad plural desde el punto de vista de comunidades culturales con identidades diferenciadas"*⁶⁴. Sin embargo, en el siglo XXI el Multiculturalismo se comenzó cuestionar como estrategia de gestión de la diversidad cultural, en los siguientes aspectos según Barret (2013) citado en⁶⁵

- a) Anima a las personas pertenecientes a diferentes culturas a vivir de modo separado en comunidades paralelas con un mínimo contacto e interacciones entre ellas;
- b) Debilita las identidades y valores comunes, así como la identidad nacional;
- c) Soporta y anima prácticas culturales de grupos minoritarios que son inaceptables desde la óptica de los derechos humanos (matrimonios forzados, extremismos, subordinación femenina...);
- d) Institucionaliza las diferencias culturales como comunidades estáticas, con una serie definida e identificable de creencias y prácticas compartidas por todos los miembros, ignorando la heterogeneidad y el dinamismo cultural; y
- e) Evita el debate honesto sobre problemas sociales y niega la existencia de posibles dificultades sociales vinculadas a la inmigración o etnicidad.

En este sentido, el Multiculturalismo se constituyó como una corriente que comprendía la diversidad cultural a partir de una concepción problemática, a lo cual es necesario dar solución de acuerdo al supuesto de la integración de los grupos minoritarios a la sociedad de acogida considerando sus

⁶⁴ Borrero, M. Á. (2015). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 40.

⁶⁵ Borrero, M. Á. (2015). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 40-41

diferencias, es decir, proponía que estas culturas debían cohabitar, pero influirse poco las unas sobre las otras.

De estas críticas surgen la concepción de estudiar y concebir a la diversidad cultural desde la dinámica que se genera en la interacción entre culturas, a través del concepto de Interculturalidad como bien señala Rodrigo (1997) al mencionar que *"la interculturalidad hace referencia a la dinámica que se da entre estas comunidades culturales diversas"*⁶⁶

2.3.3.1. Interculturalidad.

Como bien se mencionó, el término de Interculturalidad o el interculturalismo surge gracias a las deficiencias del concepto de Multiculturalidad en cuanto a la concepción que poseía de la pluralidad cultural como una situación estática que permite la coexistencia de distintas culturas. Para Rábano (1997) *"la interculturalidad favorece la existencia de espacios y tiempos comunes, promoviendo el conocimiento de las distintas culturas desde una aceptación positiva y enriquecedora de las diferencias"*⁶⁷. Por otro lado, en el Diccionario de Trabajo Social (Fernández, Lorenzo y Vázquez-Aguado, 2012) se define el término interculturalidad como *"proceso de intercambio y relación dinámica entre culturas coexistentes en un mismo espacio y tiempo determinado"*⁶⁸

La interculturalidad se caracteriza por comprender positivamente la diversidad cultural, y enfatiza en el proceso de integración, en la interacción, en el diálogo y en el intercambio entre las diversas culturas, comprendiendo la integración como un proceso bidireccional, donde minorías y mayoría se acomodan mutuamente. Esto provoca un fuerte sentido de cohesión social, y un mayor relativismo en la comprensión y aceptación de las diferencias culturales. Barrett (2013) enumera los siguientes elementos claves del interculturalismo⁶⁹

- a) Valoración de la diversidad cultural y el pluralismo;
- b) Énfasis en la integración e inclusión;
- c) Eliminación de elementos políticos y estructurales que propicien desigualdades y discriminación;
- d) Peso relevante al diálogo intercultural y los procesos de interacción;
- e) Objetivo de generación de cohesión social;

⁶⁶ Borrero, M. Á. (2015). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 40.

⁶⁷ Borrero, M. Á. (2015). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 41.

⁶⁸ Borrero, M. Á. (2015). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 41.

⁶⁹ Borrero, M. Á. (2015). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 42.

- f) Relevancia de la competencia intercultural para todas las personas;
- g) Apoyo al desarrollo de la interculturalidad por parte de la política y las instituciones;
- h) Aprendizaje de la lengua dominante y derecho a conservar la propia lengua;
- i) Propiciar el diálogo intercultural más allá de las relaciones interpersonales.

A partir de lo anteriormente señalado por Barret, entendemos que la interculturalidad es según los autores (Vázquez-Aguado, Fernández, Fernández-Borrero y Vaz, 2009) *"Una práctica social, una forma de percibir y actuar dentro de una sociedad culturalmente diversa, de manera que se pone en valor la relevancia del individuo dentro de un reconocimiento de la diversidad cultural, que pasa por el diálogo entre culturas como elemento de cohesión social y sobre la base de una igual dignidad y valores comunes"*⁷⁰, también comprendemos que la interculturalidad es un proceso que opera en dos niveles, sea Macrosocial en relación a las políticas gubernamentales y a la concepción que se posee sobre las relaciones etno-culturales a nivel de Estado o, sea micro-social, entendida a nivel institucional de educación, salud y servicios, empresas y comunidades en general. Sin embargo, no debe ignorarse que nuestra cotidianidad es una construcción social que se ha elaborado en conjunto y en interacción a las otras personas y como tal, el mundo se encuentra provisto de preconcepciones que adquieren por medio del aprendizaje y de mencionada interacción con los otros, que influyen en la forma en que las personas piensan, sienten y se comportan, lo cual trae aparejado el estudio de las actitudes de las personas que establecen relaciones interétnicas y los prejuicios, estereotipos, discriminación y el racismo que modelan mencionadas relaciones, lo cual influye directamente en el reconocimiento que se hace de la diversidad cultural y en la cohesión social de ésta.

2.3.4. ACTITUDES, PERCEPCIONES Y CREENCIAS.

Dada la importancia de las interacciones entre personas de diversas culturas en espacios comunes, y la necesidad humana de convivencia de entendimiento, respeto y aceptación, es importante hacer referencia de las percepciones, actitudes, y creencias que conducen estas relaciones, y que se traducen en los retos de la sociedad para convertir la diversidad en un enriquecimiento común, de acuerdo al concepto de Interculturalidad.

⁷⁰ Borrero, M. Á. (2015). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág. 41.

En este aspecto, Gairín (1987), define las actitudes como *"percepciones que condicionan nuestra forma de ver las cosas y a las personas con el fin de facilitar nuestra adaptación al contexto en el que nos desenvolvemos [...] las actitudes no son comportamientos actuales, sino disposiciones previas que condicionan las respuestas ante estímulos sociales"*⁷¹

En la misma línea propuesta por Rosenberg y Hovland (1960) refieren que las actitudes están constituidas por tres grandes componentes⁷²

- ✓ Componente cognitivo; referido a las expresiones de pensamientos, concepciones y creencias acerca del objeto actitudinal, incluyendo desde los procesos perceptivos simples, hasta los cognitivos más complejos, entre los que cita al racismo encubierto.
- ✓ Componente afectivo o emocional: está constituido por expresiones de sentimiento hacia el objeto de referencia.
- ✓ Componente conductual o tendencial: aparece vinculado a las actuaciones en relación con el objeto de las actitudes. Son expresiones de acción o intención conductista/conductual y representan la tendencia a resolverse en la acción de una manera determinada.

De acuerdo a lo anterior, la actitud es una variable latente que es inferida de varias respuestas y que refleja en último término, una evaluación global positiva o negativa de un objeto, persona o grupo. Desde el ámbito de la interculturalidad se evidencian variadas y numerosas actitudes negativas que se adquieren y que se reflejan ante realidades culturales distintas.

Por su parte Aguilera, Gómez, Mogollón y otros (2005), plantean tres actitudes que han considerado como prototípicas y que son⁷³

- ✓ El Etnocentrismo: Consiste en acercarse a otras culturas analizándolas desde nuestro prisma, de tal manera que nuestra cultura se convierte en la tabla a partir de la cual medimos el resto de las culturas. La primera consecuencia de este tipo de actitud es la falta de comprensión. Esta es una actitud que podemos encontrar en las personas, con frecuencia de forma sutil, pero no tanto de forma manifiesta, de tal manera que resulta más fácil encontrar manifestaciones encubiertas, sutiles de este mismo etnocentrismo que

⁷¹ Barreto, I. M. (2011). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.89.

⁷² Barreto, I. M. (2011). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.90.

⁷³ Barreto, I. M. (2011). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.91.

nos hace sentirnos superiores, sin necesidad de manifestarlo verbalmente, pero que se suele escapar en forma de comportamiento. Dicho planteamiento refleja, por tanto, un desconocimiento de la diversidad cultural.

- ✓ El Relativismo Cultural: Es la actitud que propone el conocimiento y análisis de otras culturas desde sus propios valores culturales. Además, establece la igualdad de todas las culturas. Cuando tenemos esta actitud, evitamos la valoración y nos mostramos respetuosos con las diferentes expresiones culturales.
- ✓ El Interculturalismo: Es la actitud que, partiendo desde el respeto a otras culturas, supera las creencias del relativismo cultural. De tal manera que lo que hace es incorporar el respeto por otras culturas, a la vez que propugna una búsqueda de un encuentro en igualdad entre las diferentes culturas.

En base a lo anterior, el racismo y la discriminación serían un comportamiento injustificable de desigualdad hacia los extranjeros, debido a su pertenencia a otro grupo de personas distinto al grupo mayoritario, apoyados en una serie de prejuicios y estereotipos.

2.3.4.1. Prejuicios, estereotipos, racismo y discriminación.

En estrecha relación con los aportes teórico de las actitudes, en las interacciones entre grupos, exclusivamente interacciones entre culturas distintas, suelen estar presente de forma implícita ciertos procesos perceptivos que utilizamos para que estas interacciones nos resulten más simples, siendo un ejemplo de ello, las categorizaciones a las que damos lugar como los estereotipos.

En este sentido, autores como Fernández & Fernández, 2006; Harrinson & Belcher, 2006; Huici, 2001⁷⁴, *"refieren que el estereotipo surge como un proceso cognitivo que confiere una serie de características a los miembros de un grupo social en base a la percepción o a la creencia que se tiene de un grupo"*. Por otra parte, Fernández (2006), refiere que *"la inclusión de determinados atributos negativos en el estereotipo de las personas de culturas diferentes o grupos minoritarios, nos conduce a considerar dos posibles desenlaces de interés: el prejuicio y la discriminación hacia esas personas"* *El estereotipo podría añadir a sus funciones la confirmación y justificación de una cierta hostilidad hacia los componentes del grupo social o cultural al que no pertenece. Lo que a su vez determinará estipuladas actitudes, creencias y prácticas y un amplio rango de circunstancia en*

⁷⁴ Barreto, I. M. (2011). LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned/Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.95.

*relación con estas personas [...] El prejuicio se sustenta en el ámbito afectivo [...] se manifiesta por tanto a través de valoraciones negativas sobre determinadas personas en virtud de su inclusión o pertenencia al grupo de personas de otra cultura*⁷⁵

En cuanto al prejuicio, éste se constituye como las opiniones preconcebidas o actitudes mantenidas por un grupo de personas con respecto a otras, basadas en creencias que son renuentes a su modificación. De acuerdo con varios autores Espinosa, Calderón-Prada, Burga, & Gúimac, 2007⁷⁶ el prejuicio, se representa mediante una actitud hostil hacia los miembros de un exogrupo, que se vería reflejada a través de pensamientos, conductas y afectos negativos hacia esos grupos y sus miembros.

Por otro lado, la discriminación alude a la *"traducción en actos de los prejuicios. Se trata de un comportamiento negativo en contra de los miembros de un grupo que es objeto de una imagen negativa. La aparición de un comportamiento discriminante está relacionada con ciertas condiciones sociales y psicológicas: diferencias sociales, el estatus de los individuos, la posición de poder"*⁷⁷

Finalmente, la palabra "raza" o el racismo se puede definir como *"cualquier actitud o manifestación académica, política o cotidiana que suponga afirmar o reconocer de forma explícita o implícita, tanto la inferioridad de algunos colectivos étnicos como la superioridad del colectivo propio"*⁷⁸ y, puede adoptar diversas formas de expresarse pudiendo ser latente o manifiesto, sin embargo, *"suele conllevar discriminación, segregación espacial, rechazo a la cultura y a los valores ajenos, practicando abiertamente el hostigamiento o la violencia hacia la víctima o su colectivo, mostrando en el esclavismo, el holocausto, el apartheid o limpieza étnica su expresión más criminal"*⁷⁹, es decir, actitudes de rechazo a los sujetos originarios o provenientes del extranjero.

2.3.5. RETOS ACTUALES.

El aceptar que existen diversas culturas en un mismo territorio, implica trascender desde lo "diferente" hacia la capacidad para interactuar y aceptar

⁷⁵ Barreto, I. M. (2011). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.97.

⁷⁶ Barreto, I. M. (2011). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.98.

⁷⁷ Prevert, A., Navarro, O., & Bogalska-Martin, E. (2012). *La discriminación social desde una perspectiva psicosociológica*. 9.

⁷⁸ Molina, L., & Rodríguez, V. (s.f.). *CAPÍTULO IV: ELEMENTOS CONCEPTUALES Y VOCABULARIO INCLUIDOS EN LOS DOCUMENTOS*. Obtenido de <http://genero.bvsalud.org/lildbi/docsonline/get.php?id=890>. Pág.26.

⁷⁹ Molina, L., & Rodríguez, V. (s.f.). *CAPÍTULO IV: ELEMENTOS CONCEPTUALES Y VOCABULARIO INCLUIDOS EN LOS DOCUMENTOS*. Obtenido de <http://genero.bvsalud.org/lildbi/docsonline/get.php?id=890>. Pág.27.

los encuentros, la coexistencia e incluso la convivencia entre culturas diferentes. En este sentido, las sociedades actuales, de múltiples culturas, plantean retos que se relacionan directamente con cómo se gestiona esta pluralidad y con los servicios que se ofrecen a la ciudadanía que reside en todo el territorio, tanto a la sociedad natal como a las personas que inmigraron al país. De este modo, Torres (2011) citado por Fernández (2015), señala que *"avanzar hacia la aceptación de esta diversidad conlleva introducir cambios estructurales en la sociedad y en las instituciones políticas. Los modelos existentes de servicios sociales y prestaciones fueron diseñados hace años y no han seguido una actualización paralela a los cambios sociales, no ajustándose al paso de sociedades monoculturales a multiculturales y más recientemente interculturales"*⁸⁰

Es por ello que las administraciones públicas y los actores sociales deben realizar esfuerzos para entender y ajustarse a la transformación social, dando respuestas a las nuevas necesidades emergentes. Existen, por lo tanto, retos para las comunidades y sociedades, pero también para los poderes públicos, que deben reconocer el cambio progresivo de las poblaciones para las que trabajan, y adaptar sus prácticas, decisiones y estilos de gobernanza a estas nuevas realidades. Esto es a lo que llama Torres (2011) "gestión" de la diversidad, lo que se relaciona con *"una estrategia social y corporativa que puede ayudar a optimizar la coexistencia entre individuos y grupos diferentes"*⁸¹

En este sentido, el Libro Blanco de Diálogo Intercultural destaca *"la elaboración de una cultura política que fomente el pluralismo cultural es una tarea ardua {...} Debe impartirse formación a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, los políticos, los docentes y otros grupos profesionales, así como a los dirigentes de la sociedad civil, a fin de que desempeñen sus funciones en comunidades culturalmente diversas"*⁸² y, que a la vez, fomenten el desarrollo de competencias adecuadas para los profesionales en sociedades superdiversas. Por eso, para Barrett (2013) citado por (Fernández 2015) el término competencia *"denota no sólo habilidades aplicadas en contextos interculturales concretos, sino que también la capacidad de responder de manera exitosa a situaciones (como las situaciones interculturales) que conlleva tareas, dificultades y retos para las personas, en las que las respuestas que deben darse requieren la aplicación de un complejo entramado de valores, actitudes, conocimiento,*

⁸⁰ Borrero, M. F. (2015). *La competencia intercultural en el ámbito de los servicios sociales*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág.46.

⁸¹ Borrero, M. F. (2015). *La competencia intercultural en el ámbito de los servicios sociales*. Universidad de Huelva, Huelva. Pág.47.

⁸² Ministerio de Cultura. (2008). *Libro Blanco sobre el Diálogo Intercultural*. Estrasburgo.



Proyecto de Título 2019
**"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"**



*comprensiones, habilidades y comportamientos*⁸³ Por este motivo, el siguiente concepto se centra en explicar el concepto de Competencias Interculturales CI desde aproximaciones teóricas derivadas del interculturalismo, y entendiéndolo como competencia básica que puede dar respuestas a los retos actuales existentes en las sociedades diversas.

⁸³ Borrero, M. F. (2015). *La competencia intercultural en el ámbito de los servicios sociales*. Universidad de Huelva, Huelva.

2.4. HACIA UNA CONCEPTUALIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS INTERCULTURALES (CI).

2.4.1. LAS COMPETENCIAS.

2.4.1.1. Evolución histórica.

El término de "Competencia", presenta sus primeros atisbos en el siglo XV con la designación que realizaban a las instituciones y/o autoridades en determinadas materias o temáticas a tratar en una Nación. Luego, su significancia se extendió al plano individual, asociándose a la capacidad que se adquiere a través de la experiencia, lo cual adquirió gran relevancia en las Ciencias Humanas con el autor Chomsky y la expresión de la Competencia Lingüística en el año 1955.

Por otro lado, es entre la década del 60'-70'⁸⁴, que el concepto en el mundo empresarial se asocia a las características de tareas específicas y segmentadas de los trabajadores, como lineamientos básicos de la acción laboral, donde se pedían esencialmente capacidades para realizar actividades definidas y vinculadas a una determinada profesión. Primaba la noción de tarea, sobre la defunción integrada en el sistema de empresa.

Junto con esto, comienza a tener auge al interior de la Psicología con los estudios realizados por el autor McClelland con la Teoría sobre la motivación en el año 1973, donde asociaba las necesidades personales de logro y la calidad del trabajo, ingresando, a partir de la década del 80', el concepto de cualificaciones profesionales, caracterizado por demandarse competencias que incluyesen conocimientos y destrezas para ejercer una amplia gama de actividades laborales, valorándose las cualificaciones individuales sobre las competencias asociadas a la tarea.

Desde este análisis, en la década del 90'⁸⁵ se constató que el desempeño laboral dependía del contexto estructural, el contexto de formación y las cualificaciones personales, lo cual traducía al concepto de Competencia.

El brote del concepto de competencia en las últimas décadas, se desarrolla bajo un contexto de Globalización caracterizado por constantes cambios estructurales que devienen en una sociedad llamada "Sociedad de la información", los cuales se han expresado en los ámbitos de Transformaciones tecnológicas, Transformaciones económicas y Transformaciones sociales.

⁸⁴ Salamé Coulón., A., & Castañeda Meneses, P. (s.f.). Competencias Profesionales en Trabajo Social. Pág.3.

⁸⁵ Salamé Coulón., A., & Castañeda Meneses, P. (s.f.). Competencias Profesionales en Trabajo Social. Pág.3.

Esta situación, ha implicado una serie de desafíos a tener presente en el desempeño laboral de hombres y mujeres, lo cual tiene relación estrechamente con las competencias que éstos poseen para hacer frente a estas transformaciones, expresado en las competencias profesionales.

2.4.1.2. Conceptualización concepto de Competencia y Competencia profesional.

Para ahondar en el significado del concepto de competencia, se considera necesario comprender que este término presenta una naturaleza polisémica, caracterizado por una diversidad de acepciones que se le asignan, respecto a lo cual se realizará un acercamiento a esta relatividad, a modo de comprender su significado de la manera más integral posible, teniendo en cuenta el contexto sobre el cual posee relevancia, pues como bien señala Perrenaud (2012) *"la fascinación por el término "competencias" no se deviene únicamente de su uso en el mundo empresarial o por las acciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para promover acciones que mejoren el bienestar social y económico de las personas alrededor del mundo; proviene también de la propia evolución de la sociedad que exige competencias más diversas y que vayan a la par de la globalización"*⁸⁶

El término competencia, tiene sus orígenes *"en el verbo latín competere, (ir una cosa al encuentro de otra, encontrarse, coincidir,) el cual evoluciona en dos verbos: competere adquiere el significado de pertenecer a, incumbir da lugar al sustantivo competencia y al adjetivo competente cuyo significado es apto o adecuado. Y competir se usa con el significado de pugnar con, rivalizar con, contender con, da lugar al sustantivo competición, competencia, competidor, competitividad, así como al adjetivo competitivo. El sustantivo competencia es común a ambos verbos, razón que da lugar a equívocos en su uso cotidiano y aplicación en diferentes disciplinas. (Prieto, citado en Morales, 2007)"*⁸⁷

Por otro lado, La Real Academia Española citada por Eburne, define la competencia de dos formas: *"una está dirigida a la disputa o rivalidad para obtener una cosa y otra se refiere a la "pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado"*.⁸⁸

⁸⁶ Mendoza, B. E. (2013). LAS COMPETENCIAS INTERCULTURALES. APROXIMACIONES CRÍTICAS Y ANALÍTICAS A LA CONSTRUCCIÓN DE SUS SIGNIFICADOS DENTRO DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA INTERCULTURAL, SEDE TONACAPAN. Universidad Veracruzana, Veracruz. Pág. 110.

⁸⁷ Trujillo-Segoviano, J. (2014). El enfoque de competencias y la mejora de la educación. *Ra Ximhai*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46132134026>. Pág.3.

⁸⁸ Mendoza, B. E. (2013). LAS COMPETENCIAS INTERCULTURALES. APROXIMACIONES CRÍTICAS Y ANALÍTICAS A LA CONSTRUCCIÓN DE SUS SIGNIFICADOS DENTRO DE LA

Como bien se señaló, en el año 1990 surge el concepto de competencias a partir del replanteamiento de los perfiles profesionales estableciéndose *"que posee competencias profesionales, quien dispone de los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer su propia actividad laboral, resuelve sus problemas de forma autónoma y creativa y está capacitado para colaborar en su entorno laboral y en la organización del trabajo"*⁸⁹

En relación a lo anterior se abstrae que, las competencias implican actuar en la realidad a través de la integración de cuatro saberes según Villa & Poblete 2007, que incluyen "el *saber* (los conocimientos teóricos propios de cada área científica o académica), *saber hacer* (aplicación práctica y operativa del conocimiento a las situaciones determinadas), *saber convivir* (actitudes y habilidades personales e interpersonales que facilitan la relación y el trabajo con los demás) y el *saber ser* (los valores como un elemento integrador del modo de percibirse y vivir en el mundo, compromiso personal de ser y estar en el mundo)"⁹⁰

Según el autor Echeverría, las competencias de acción profesional se componen de los siguientes ámbitos⁹¹.

- Técnica (saber): Poseer conocimientos especializados y relacionados con determinado ámbito profesional, que permiten dominar como expertos los contenidos y las tareas acordes a su actividad laboral.
- Metodología (saber hacer): Saber aplicar los conocimientos a situaciones laborales concretas, utilizar conocimientos adecuados a las tareas pertinentes, solucionar problemas de forma autónoma y transferir con ingenio las experiencias adquiridas a situaciones novedosas.
- Participativa (saber estar): Estar atento a la evolución del mercado laboral, predispuesto al entendimiento interpersonal, dispuesto a la comunicación y cooperación con los demás y demostrar un comportamiento orientado hacia el grupo.
- Personal (saber ser): Tener una imagen realista de sí mismo, actuar conforme a las propias convicciones, asumir responsabilidades, tomar decisiones y relativizar las posibles frustraciones.

Actualmente, el mundo laboral demanda individuos competentes para el desempeño de funciones, con un perfil que permita insertarse a la vida laboral y social. En este sentido, Irigoin (1998) citado por Jorge Trujillo-

UNIVERSIDAD VERACRUZANA INTERCULTURAL, SEDE TONACAPAN. Universidad Veracruzana, Veracruz. Pág. 109.

⁸⁹ Salamé Coulón., A., & Castañeda Meneses, P. (s.f.). Competencias Profesionales en Trabajo Social. Pág.3.

⁹⁰ Villa, A., & Poblete, M. (2007). *Aprendizaje Basado en Competencias: Una propuesta para la evaluación de competencias genéricas*. Mensajero. Pág.42.

⁹¹Echeverría, B. (1996). *Orientación Profesional*. Barcelona: UOC. Recuperado el 20 de mayo de 2018.

Segovia enuncia que *"una persona competente para el trabajo deberá adquirir conocimientos y desarrollar habilidades variadas, necesitando al mismo tiempo desarrollar actitudes y habilidades para la toma de decisiones, el relacionamiento humano, el liderazgo situacional, la resolución de problemas y de conflictos y la negociación"*.⁹²

2.4.2. COMPETENCIAS INTERCULTURALES.

El concepto de la Competencia Intercultural, sienta sus bases en el fenómeno del contacto interétnico, o más bien entendible, en el contacto de dos o más culturas que se origina producto de un proceso migratorio, donde se genera una *"interacción entre personas que poseen orientaciones afectivas, cognitivas o conductuales diferentes y que, por tanto, tienen una cosmovisión distinta"*⁹³

En la comunidad científica, han sido varios los modelos y enfoques que han abordado este fenómeno de la competencia intercultural, considerando diversas perspectivas en relación a la comprensión de éste, en su interés por entender la competencia a partir de la *"adquisición de conocimientos y desarrollo de habilidades, que conlleva a la transformación de las prácticas, de las conductas y de los modos de establecer relaciones"*⁹⁴, a modo de desarrollar *"habilidades sociales en espacios multiculturales que favorezcan y refuercen las relaciones democráticas y la convivencia, y que lleven a situar a cada persona (desde la propia identidad) en la relación con los demás"*⁹⁵. A la vez, han sido diferentes los contextos o áreas de desempeño social que han abordado el concepto de competencia intercultural, destacando el ámbito de la educación, el área de la salud, el ámbito de las empresas, y en menor grado el área de los servicios.

2.4.2.1. Evolución Histórica.

Como bien se señaló en párrafos anteriores, la comprensión del concepto de "Competencia" tiene sus orígenes en el área empresarial asociado a las tareas de los trabajadores, para luego ingresar la perspectiva individual a su estudio con el abordaje de las competencias profesionales. Ahora bien, el estudio del fenómeno de la Competencia Intercultural, tiene su ingreso a las Ciencias de la educación con el concepto de "Interculturalidad" al campo

⁹² Trujillo-Segoviano, J. (2014). El enfoque de competencias y la mejora de la educación. *Ra Ximhai*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46132134026>. Pág.5.

⁹³ Henríquez, S. S. (2012). *Dimensiones de la Competencia Comunicativa Intercultural y sus implicaciones para la práctica educativa*. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/fofolios/n36/n36a08.pdf>

⁹⁴ Henríquez, S. S. (2012). *Dimensiones de la Competencia Comunicativa Intercultural y sus implicaciones para la práctica educativa*. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/fofolios/n36/n36a08.pdf>

⁹⁵ Henríquez, S. S. (2012). *Dimensiones de la Competencia Comunicativa Intercultural y sus implicaciones para la práctica educativa*. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/fofolios/n36/n36a08.pdf>

pedagógico en el siglo XVI, con Juan Carlos Amos Comenio, un filósofo y pedagogo que propone un colegio que integre personas de diversas culturas para una mutua comprensión, idea que actualmente se encuentra inserta en los principios de la educación intercultural.

El desarrollo conceptual de este fenómeno se debió a la necesidad de dar una respuesta educativa a la gran cantidad de hijos de inmigrantes que llegaron a los EEUU a comienzos del siglo XX, con ello el autor Bank y Banks (2004) citado por Henríquez señala que *"la Asociación de Educación Progresiva de la Comisión sobre Educación Intercultural de EEUU, oficializó en el año 1935, el término de "competencia intercultural", para describir el trabajo de educadores que procuraban ayudar a estudiantes a reducir el prejuicio social y aumentar su comprensión y apreciación por la diversidad étnica, racial y religiosa"*⁹⁶. De esta forma, se consagra la educación intercultural y con ella la competencia intercultural como un campo de estudio que pretende colaborar con la equidad educativa.

Por otro lado, el interés social y científico del concepto de Competencia Intercultural surge del establecimiento de relaciones comerciales y políticas, la selección de personal en empresas transnacionales y el reclutamiento de misioneros de paz, que llevó a la necesidad de personas que tuviesen ciertas capacidades como "conocimientos, habilidades, valores y actitudes necesarios para desenvolverse en un medio intercultural", según señala Gómez-Zermeño (2010) citado por Henríquez, que les permitiesen desenvolverse en contextos culturalmente diversos. De igual modo, Spitzberg y Changnon (2009) citado por Henríquez señalan que *"a estos primeros esfuerzos sucedieron una serie de estudios que contribuyeron a definir la competencia intercultural, incluyendo aspectos como el dominio de la lengua, la adaptabilidad, la responsabilidad, la sensibilidad cultural, el compromiso, la paciencia y la tolerancia"*⁹⁷.

2.4.2.2. Conceptualización.

En el significado que se le atribuye al concepto de Competencia Intercultural son tres los autores que destacan en su definición basándose en el supuesto de que la apertura a otras culturas no impide que se pueda actuar de manera adversa y rechazarla, ello asociado a lo arraigado de las propias creencias, valores y comportamientos.

⁹⁶ Henríquez, S. S. (2012). *Dimensiones de la Competencia Comunicativa Intercultural y sus implicaciones para la práctica educativa*. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n36/n36a08.pdf>

⁹⁷ Henríquez, S. S. (2012). *Dimensiones de la Competencia Comunicativa Intercultural y sus implicaciones para la práctica educativa*. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/folios/n36/n36a08.pdf>. Pág.134.

Una autora que destaca en su terminología es Beatriz Malik, quien señala que la Competencia Intercultural se compone de *"los conocimientos, las habilidades y las actitudes que debe poseer el interlocutor/mediador intercultural"*⁹⁸, señalando que las actitudes interculturales, se refieren a cualidades como la curiosidad y la apertura, al igual que la disposición a ser empáticos. En cuanto a conocimientos, los define no como un conocimiento exhaustivo acerca de los diversos grupos, sino como un conocimiento de cómo funcionan y cómo se conforman los grupos sociales y sus identidades. Por último, divide las habilidades interculturales en dos tipos: *"habilidades de interpretación/ comparación (interpretar perspectivas, hechos, ideas o documentos de otras culturas para poder compararlos con la propia) y habilidades de aprendizaje/ interacción (como la habilidad para adquirir nuevos conocimientos acerca de otras culturas y ponerlos en práctica en la interacción con ellas)"*⁹⁹. Asimismo, la American Academy of Nursing, señala que la Competencia Intercultural es la *"Integración compleja de conocimientos, actitudes y habilidades que aumenta la comunicación entre culturas diferentes y las interacciones apropiadas/efectivas con los otros"*¹⁰⁰

De igual modo, este concepto también puede comprenderse a partir de la Competencia Intercultural de una Institución y Organización, más allá del ámbito individual o profesional, entendiéndose por *"incorporar prácticas (de formación y selección de personal, de acogida o de adaptación en los protocolos) que faciliten el acceso y la atención de calidad a las personas de culturas diversas"*¹⁰¹.

2.4.2.3. Modelos y Teorías.

Por otro lado, en lo que respecta a los Modelos y teorías de la Competencia Intercultural en sus inicios los enfoques iban dirigido al individuo como unidad de análisis netamente para luego incluir otros factores contextuales, *"Ya desde el año 1950 se esbozaba un primer modelo de base kantiana, en el que dominaba la competencia humana, los componentes principales eran la motivación (afecto, emoción), el conocimiento (cognoscitivo) y las habilidades (conductual)"*¹⁰² Para Spitzberg y Cupach (1984), a partir de esas primeras aproximaciones se produce un avance teórico, donde se pasa a incluir en los

⁹⁸ Liévano, B. M. (2000). DOCPLAYER. Obtenido de <http://docplayer.es/11041007-Desarrollo-de-competencias-interculturales-en-orientacion-dra-beatriz-malik-lievano.html#>. Pág.1.

⁹⁹ Liévano, B. M. (2000). DOCPLAYER. Obtenido de <http://docplayer.es/11041007-Desarrollo-de-competencias-interculturales-en-orientacion-dra-beatriz-malik-lievano.html#>. Pág. 16.

¹⁰⁰ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2015). Competencia Intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>. Pág.5.

¹⁰¹ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2015). Competencia Intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>. Pág.5.

¹⁰² Henríquez, S. S. (2012). *Dimensiones de la Competencia Comunicativa Intercultural y sus implicaciones para la práctica educativa*. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/fofolios/n36/n36a08.pdf>.

modelos posteriores situaciones de contexto (la situación, el entorno, la cultura, la relación, la función) y resultados (por ejemplo, la eficacia percibida, la satisfacción, la comprensión, la atracción, la intimidad, la asimilación, el logro de tarea)¹⁰³

Cuadro N°1: Modelos de Competencia Intercultural según Spitzberg y Changnon (2009).

Modelo Composicional	Modelos Co-orientadores	Modelo de Desarrollo	Modelo de Adaptación	Modelo procesal-causal
Howard-Hamilton, Richardson y Shuford (1998)	Fantini (1995)	King y Baxter (2005)	Kim (1988)	Griffith y Harvey (2000)
Ting-Toomey y Kurogi (1998)	Byram (2003)	Bennett (1986)	Navas, Rojas, García y Pumares (2007)	TingToomey (1999)
Deardorff (2006)	Kupka (2008)	Berardo (2006)		Hammer, Wiseman, Rasmussen y Bruscke (1998)
	Rathje (2007)			Deardorff (2006)
	Spitzberg (2003, 2007)			Imahori y Lanigan (1989)

2.4.2.4. Dimensiones o componentes de la competencia intercultural.

Uno de los autores que más ha destacado en base al establecimiento de los elementos básicos que conforman la Competencia Intercultural fue Paul B. Pedersen (1994), autor que destino sus estudios a identificar cuáles eran los aspectos que definían a un orientador en términos de competencia intercultural, la cual mencionó que se conformaba por la auto-conciencia, los

¹⁰³ Henríquez, S. S. (2012). *Dimensiones de la Competencia Comunicativa Intercultural y sus implicaciones para la práctica educativa*. Recuperado el 20 de mayo de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/fofolios/n36/n36a08.pdf>.

conocimientos y las habilidades o destrezas y, los definía de la siguiente manera¹⁰⁴

- ✓ El desarrollo de la auto-conciencia implica analizar los sentimientos, actitudes y creencias de los propios orientadores hacia personas con culturas distintas y ser consciente de los contrastes y conflictos entre éstas. Supone además el desarrollo de actitudes, opiniones y concepciones apropiadas sobre la interculturalidad, y el modo de evitar los prejuicios y estereotipos que entorpezcan la relación orientadora
- ✓ El desarrollo de conocimientos se refiere a la obtención de nociones concretas e información clara sobre el concepto de cultura y el de interculturalidad, y sobre los colectivos culturales con los que se ha de intervenir.
- ✓ El desarrollo de destrezas supone capacitar al orientador para intervenir con personas y grupos de diversa procedencia, mediante las técnicas y estrategias adecuadas. Desde una perspectiva formativa, puede considerarse que la destreza o habilidad consiste en aplicar el conocimiento intercultural adquirido cuando se trabaja con una persona de otra cultura

En la misma línea, los autores Sue y Sue (1990), Sue, Arredondo y McDavis (1992), señalaban que el orientador que era competente culturalmente era aquel que¹⁰⁵:

- ✓ Posee conciencia de sus creencias, valores y prejuicios o sesgos culturales (actitudes).
- ✓ Posee conocimiento y comprensión de la visión del mundo del "cliente", y en general de los grupos culturales diversos (conocimientos), por ejemplo, de los grupos presentes en el medio escolar.
- ✓ Desarrolla estrategias y técnicas de intervención apropiadas (habilidades)

Los aportes de estos autores, fueron retomados por la autora Beatriz Malik (2000-2002), partir de los cuales definió su propuesta de competencias básicas exigibles de un enfoque intercultural con orientación, la cual es:

- I. Creencias y actitudes, conocimiento y destrezas del orientador acerca de la conciencia que tiene de sus propios valores y prejuicios.

¹⁰⁴ Liévano, B. M. (2000). *DOCPLAYER*. Obtenido de <http://docplayer.es/11041007-Desarrollo-de-competencias-interculturales-en-orientacion-dra-beatriz-malik-lievano.html#>. Pág. 17.

¹⁰⁵ Liévano, B. M. (2000). *DOCPLAYER*. Obtenido de <http://docplayer.es/11041007-Desarrollo-de-competencias-interculturales-en-orientacion-dra-beatriz-malik-lievano.html#>. Pág. 18.

- II. Creencias y actitudes, conocimiento y destrezas del orientador acerca de la perspectiva cultural del alumno.
- III. Creencias y actitudes, el conocimiento y las destrezas del orientador acerca de las estrategias culturalmente apropiadas.

Cuadro n°2: Dimensiones y Competencias Interculturales del Orientador Intercultural según Malik.

COMPETENCIA I: Conciencia que tiene de sus propios valores y prejuicios.		
Creencias y actitudes	Conocimiento	Destrezas
COMPETENCIA II: Perspectiva cultural del alumno		
Creencias y actitudes	Conocimiento	Destrezas
COMPETENCIA III: Estrategias culturalmente apropiadas		
Creencias y actitudes	Conocimiento	Destrezas

Tabla: Elaboración propia.

Al Igual que Beatriz Malik, otra de las autoras que destaco en esta temática fue Josepha Campinha-Bacote (1998), la cual estableció un Modelo de Competencias Culturales en el que definió las siguientes dimensiones¹⁰⁶

- ✓ Deseo cultural: la motivación del profesional para aprender y entender al otro. Abierto a nuevas ideas.
- ✓ Conocimiento cultural: formarse, buscar información, etc. De la interpretación de la manera de enfocar la salud y la enfermedad. Hacerse una visión global para entender al grupo foráneo que va a atender.
- ✓ Conciencia cultural: engloba el respeto y la eliminación de prejuicios para poder entender mejor las diferentes culturas y ser más sensible a las necesidades de esas culturas.
- ✓ Habilidades culturales: se hace referencia al desarrollo de métodos para captar las visiones del individuo, inquietudes, etc. Y poder proponer un tratamiento adecuado a ello.
- ✓ Encuentros culturales: invita a la interacción con personas de diversas procedencias culturales para poder entender su cultura. Incluiría conocer la idiosincrasia de cada cultura a nivel educativo, cultural, económico, etc.

Por otro lado, los autores Javier Arza Porras y José Carrón Sánchez, en su artículo “Competencias Interculturales en el ámbito de las drogodependencias”¹⁰⁷ del año 2015 realizaron un profundo estudio respecto

¹⁰⁶ González, C. M. (2013). *Competencia cultural. Enfoque del Modelo de Purnell y Campinha-Bacote en la práctica de los profesionales sanitarios*. Obtenido de Revista ENE: http://www.ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/viewFile/278/pdf_3. Pág.3.

¹⁰⁷ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2015). *Competencia Intercultural en el ámbito de las drogodependencias. Cuadernos de Trabajo Social*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>

a las competencias interculturales en las instituciones que trabajan con personas drogodependientes, destacando en este estudio que en la atención e intervención que se brinda a estos sujetos de atención se debiese considerar su aspecto cultural. Respecto de esto, señalan que las competencias interculturales es un aspecto fundamental que se debe considerar al momento de brindar atención profesional. Sin embargo, no es suficiente estudiar a nivel de lo que ellos denominan **competencia intercultural profesional** de acuerdo a los postulados de Malik y Campinha-Bacote, sino que también se puede hablar de **competencia intercultural a nivel institucional**, lo cual definen como "incorporar prácticas (de formación y selección de personal, de acogida o de adaptación en los protocolos) que faciliten el acceso y la atención de calidad a las personas de culturas diversas"¹⁰⁸. De este modo, proponen la competencia intercultural como un modelo de trabajo que puede permitir el incremento en las capacidades de instituciones y profesionales, basándose en los postulados de Malik y Campinha-Bacote y definiendo cinco procesos que pueden contribuir a reforzar la competencia intercultural institucional, los cuales se extrapolaron para los fines de la presente investigación:

- **Selección del personal y composición de los equipos:** Plantea la integración de profesionales provenientes de diversas culturas, o bien, profesionales que representan diferentes identidades que permitan la implementación de la estrategia de "Apoyo entre iguales", esta estrategia, proveería de un mejoramiento en la intensidad y calidad de la atención profesional, propiciando un mayor acercamiento con la población objetivo, y un posterior rapport lo suficientemente adecuado para acoger a los usuarios y usuarias.
- **Formación del personal:** Este proceso propone que una institución tendrá competencias interculturalmente adecuadas cuando sus funcionarios, funcionarias y profesionales tengan la formación lo suficientemente adecuada para brindar una buena atención profesional en este contexto intercultural, tal formación "debe orientarse a desarrollar competencias cognitivas, actitudinales y procedimentales"¹⁰⁹, en virtud de la optimización de este proceso de atención, que en este caso se proyecta a la población de origen extranjero.
- **Detección-atención proactiva y adaptada de necesidades:** Este proceso implica una actitud proactiva en la detección de necesidades y en

¹⁰⁸ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2015). Competencia Intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>. Pág.5.

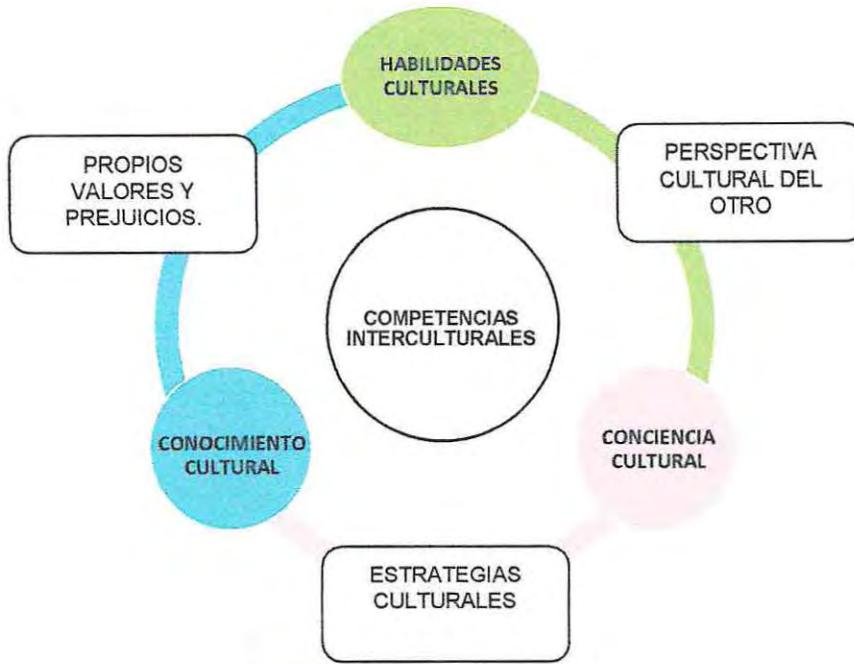
¹⁰⁹ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2015). Competencia Intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>. Pág. 6.

la atención de los sujetos, lo cual depende las estrategias que la institución utilice para ello., debiendo considerarse:

- La institución debe contar con procedimientos establecidos que le permitan detectar y posteriormente corregir las barreras en la accesibilidad (horarias, de ubicación geográfica, de diseño de las infraestructuras, etc.).
 - La institución debe asegurarse de manera proactiva que sus distintas poblaciones objetivo conozcan adecuadamente los servicios ofrecidos y la manera de acceder a ellos.
 - La institución debe disponer de procedimientos que le permitan detectar las necesidades específicas de atención presentes en determinados grupos. Tras la detección, deben ponerse en marcha los mecanismos de adaptación en el tipo de itinerario de atención, en la duración y/o frecuencia de las atenciones, en el tipo de profesionales que atienden, etc.
- **Alianza con la comunidad:** En este proceso se plantea la ejecución de estrategias, acciones o actividades con la población objetivo y la comunidad, de tal manera que se creen lazos comunitarios que permitan sensibilizar a ésta y la integración de los familiares y principales redes de apoyo de los usuarios y usuarias para proveer de intersectorialidad a la atención profesional de la institución.
 - **Modelo participativo para la definición de normas y pautas de funcionamiento:** Este aspecto define que una "institución interculturalmente competente es aquella que opera con un modelo participativo que incorpora el conjunto de visiones, necesidades, características y condicionantes de la población con la que trabaja, y define con las personas usuarias y otros agentes comunitarios los problemas prioritarios"¹¹⁰

En consideración al Modelo de competencias interculturales propuesto por Beatriz Malik y Josepha Campinha-Bacote y los procesos de las competencias interculturales a nivel institucional postulados por Javier Arza y José Carrón, se estima pertinente su adaptación para los fines de la presente investigación:

¹¹⁰ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2015). Competencia Intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>. Pág.7.



Cuadro N°3: Elaboración propia. Competencias interculturales nivel profesional.



Cuadro N°4: Elaboración propia. Competencias interculturales nivel institucional.



Proyecto de Título 2019
***"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"***



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. PRESENTACIÓN.

El presente capítulo, dará cuenta de la estructura metodológica que comprende la experiencia de investigación social que se desarrollará en el actual proyecto de título denominado “Competencias Interculturales en la atención de la población Inmigrante”, encontrándose su finalidad en investigar el nivel de conocimiento que poseen los funcionarios y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso respecto a sus competencias interculturales a nivel profesional, así como también, la finalidad de conocer la percepción que éste colectivo de investigación posee en relación a las competencias interculturales a nivel institucional.

Para los fines anteriores, el equipo seminarista basó su proceso de proyecto de título en una metodología de carácter Mixta, que combina las metodologías tradicionales cualitativas y cuantitativas, con el objetivo de obtener un panorama integral y complementario en relación al fenómeno social que se estudiará en este escrito. Ambas metodologías no tan solo proporcionarán enfoques diferentes de cómo comprender el fenómeno, sino también, proporcionarán técnicas, como la encuesta y el Focus Group, respectivamente, y diferentes análisis, como el programa SPSS, el análisis de contenido y la respectiva triangulación.

3.2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

El equipo en proyecto de título, ha recopilado diversos antecedentes acerca de la temática de migración en la sociedad chilena. Esta situación, ha manifestado la presencia de dilemas y desafíos para hacer frente a este fenómeno social a nivel público expresado en las políticas públicas, programas o planes y a nivel privado, sin embargo, ambas instancias se han enfocado preferentemente en líneas de acciones derivadas a la persona considerada como inmigrante, no así a la sociedad que acoge a este inmigrante, desde la mirada de la integración social, entendido como una acomodación mutua y bilateral, que no tan solo implica la integración del inmigrante a la cultura que lo acoge sino que también la integración de la sociedad a la persona que posee otra cultura.

Pese a las diversas acciones destinadas a la población inmigrante, existe una deficiencia en acciones destinadas a la sociedad civil a modo de comprender el choque cultural que presencian, especialmente para aquellas personas que cumplen un rol fundamental como redes migratorias de la población inmigrante, esto apunta a los funcionarios, funcionarias y profesionales de la administración municipal, quienes forman parte de la principal red migratoria que se posee luego de insertarse en Chile, pues es en estas instancias en que las personas inmigrantes pueden solucionar parcial o totalmente sus necesidades inmediatas de vivienda, proceso migratorio, tramites, salud, educación, entre otros. Sin embargo, como en todo país latinoamericano la temática de la migración es una situación recientemente nueva que aún se encuentra llena de atisbos que perjudican la integración social del inmigrante, como lo son el estereotipo, el prejuicio y el racismo. Situación, que se ha visualizado principalmente en la atención de los servicios públicos del país, identificándose a través de medios de comunicación, utilización de redes sociales y otros medios utilizados por las organizaciones pro migrantes que se encargan de visibilizar todo tipo de discriminación y actos violentos que vive día a día la población de origen extranjera en Chile.

Actualmente, no existen investigaciones que visualicen el nivel de conocimiento que deben manejar los funcionarios y profesionales que se vinculan y/o trabajan en temática migratoria, es por esto, que el equipo seminarista a través de la presente investigación busca esclarecer los conocimientos de los funcionarios, funcionarias y profesionales de la administración municipal acerca de las herramientas interculturales planteadas, las cuales corresponden a las competencias interculturales a nivel profesional. Asimismo, se pretende abordar la percepción que poseen



Proyecto de Título 2019
***“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”***



los funcionarios, funcionarias y profesionales de estas oficinas y el programa respecto a las competencias interculturales a nivel institucional, de cada oficina y/o programa, con el fin de identificar y analizar la valoración que éstos les otorgan a las competencias interculturales planteadas por el equipo de trabajo y como éstos identifican y perciben estas competencias en el funcionamiento de la oficina y/o programa.

Para lo anterior, se trabajará en conjunto con las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, específicamente, con las oficinas y el programa de migración, las cuales a través de su experiencia en trabajo con población migrante proporcionarán insumos para esclarecer el conocimiento y la percepción que poseen de las competencias interculturales para atender a la población inmigrante.

3.3. FUNDAMENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

A lo largo de los años, se ha visualizado en la sociedad chilena un aumento sostenido de la población inmigrante. Las estimaciones de organizaciones expertas como el Instituto Nacional de Estadísticas así lo sostienen al señalar que en el año 1992 la población inmigrante era equivalente al 0,81% de la población total chilena, cifra que aumentó hacia el año 2002 a un 1,27%, para luego triplicar este porcentaje significativamente en el año 2017 a un 4,35% del total de mencionada población.

Estos datos demográficos han dado cuenta de la necesidad de implementar medidas adecuadas para el abordaje de la situación de vulnerabilidad que mayormente padece la población extranjera cuando precede un proceso migratorio, sumado a ello, la existencia de barreras idiomáticas y la dificultad en el acceso de los servicios sociales básicos.

Los problemas sociales que se presentan con mayor frecuencia en la población inmigrante corresponden a Trámites Migratorios, Cesantía, Precariedad Laboral, Precariedad Habitacional, y dificultades para acceder a los sistemas de educación y salud principalmente, por lo que es imprescindible afrontar de manera integral dichas problemáticas.

Una problemática que ha sido invisibilizada por las políticas públicas y los gobiernos centrales, pero que sí ha sido abordada por los gobiernos locales son las situaciones de discriminación, prejuicio y racismo que aquejan a estos sujetos en el proceso de adaptación y acomodación a la sociedad de acogida, destacando especialmente, aquellos episodios de discriminación ocurridos en contextos de instituciones públicas, donde funcionarios, funcionarias y profesionales han formado parte de este tipo de acciones hacia la población inmigrante, dificultando que éstos puedan acceder dignamente a los servicios sociales básicos, como lo plantean los Derechos Humanos consagrados por la ONU y como lo propone la OIM.

En consideración, a que el Estado y sus instituciones públicas son el principal ente proveedor de bienes y servicios a la población inmigrante, surge la inquietud en los gobiernos locales, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, de abordar las necesidades de la población inmigrante desde un enfoque intercultural y que implica la formación y/o capacitación de funcionarios, funcionarias y profesionales del servicio público, a modo de que estos adquieran las habilidades necesarias para establecer relaciones interpersonales con la población inmigrante, visualizando no tan solo aspectos sociales, sino que también identificando el aspecto cultural de cada persona inmigrante, en pro de construir una sociedad intercultural en donde

se relacionen las diversas culturas armónicamente, se comprendan y valoren los aspectos culturales de la población inmigrante.

A nivel nacional, las iniciativas de las políticas públicas han abordado la temática de migración desde el nivel local, mediante la obtención del llamado "Sello migrante" por las Ilustres Municipalidades de las diversas comunas a lo largo de Chile, las cuales bajo la normativa legal vigente a través de la Ley 18.695 están provistas de autonomía legal, lo cual las faculta de realizar acciones y estrategias para el abordaje de la migración como fenómeno social que comprende una línea de trabajo propia, a través de oficinas y/o programas de migrantes.

En base a lo anterior, una de las líneas que se han destacado en estas iniciativas comprenden la capacitación a los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Municipalidades que cuentan con el Sello Migrante o hayan adoptado el compromiso para obtener esta distinción. Destaca por esto, y por la cantidad de población inmigrante, por su trayectoria histórica y por su avanzado trabajo en temática migratoria, el Programa de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Recoleta y la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura y, por su parte, la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso, destacando por constituirse como la primera oficina con temática migratoria en la provincia de Valparaíso, además de firmar la carta de compromiso que acredita la voluntad de trabajar en temática migratoria de acuerdo a las disposiciones que emite el Sello Migrante.

Las tres Municipalidades en las cuales se inserta el desarrollo de este Proyecto de título, mencionadas recientemente, han considerado indispensable que los funcionarios, funcionarias y profesionales de su administración municipal se encuentren capacitados en temáticas de migración, más específicamente, adquiriendo competencias interculturales que les facilite afrontar de manera más eficiente los desafíos que plantea la atención a la población inmigrante. En este sentido, el presente proyecto de título se fundamenta en caracterizar el nivel de conocimiento que poseen los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel profesional en la atención de la población inmigrante, así como también, conocer la percepción que poseen estos funcionarios, funcionarias y profesionales respecto a las competencias interculturales a nivel institucional en este proceso de atención a la población inmigrante, a modo de evidenciar y analizar en qué medida los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas practican y valoran

las competencias interculturales como principal herramienta que propicia una atención integral e intercultural a la población inmigrante a nivel profesional y a nivel institucional, generando una autorreflexión y autoevaluación de sus líneas de trabajo y de las atenciones que éstos realizan a la población migrante, visualizando las fortalezas y debilidades, para establecer posibles mejoras en la atención entregada.

Para lo anterior, se estimó procedente abordar este proyecto de título a partir de dos metodologías de investigación que son la Cualitativa y la Cuantitativa. La selección de esta metodología mixta se debe a que permite "*observar en forma más amplia y profunda el fenómeno a investigar, nuestra percepción de éste resulta más integral, completa y holística*"¹¹¹. De este modo, la presente investigación a través de la combinación de estas metodologías proveerá de mayor entendimiento del fenómeno a investigar, debido a que por una parte se requiere investigar el nivel de conocimiento y por otra, investigar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales respecto a las Competencias Interculturales a nivel institucional y profesional, respectivamente, por lo que la utilización de este tipo de enfoque permitirá visualizar con el dinamismo que se requiere para investigar de una manera fidedigna y sólida en términos metodológicos.

¹¹¹ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL.

3.4. METODOLOGÍA.

3.4.1. Enfoque de investigación.

3.4.1.1. Método mixto o combinado:

El autor Roberto Hernández Sampieri, menciona en su libro Metodología de la Investigación, que la acción de investigar comprende *"un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno"*¹¹². En el contexto disciplinar en el cual se ubica la profesión del Trabajo Social, el objetivo de la investigación en las ciencias sociales implica la comprensión del ser humano y de la realidad dinámica que lo rodea, en este sentido, la labor que posee el investigador comprende que éste debe entender los fenómenos sociales, pero a la vez, debe tener la capacidad de describirlos y explicarlos con la finalidad de dar a conocer los hallazgos estudiados. Para ello, las acciones del investigador deben encauzarse de acuerdo a su experiencia, a sus conocimientos y habilidades y, también en base a los métodos de investigación que utilice para estudiar el fenómeno.

De acuerdo a lo anterior para la presente investigación se ha considerado acorde al fenómeno social a estudiar, la selección de la Metodología de carácter Mixta, la cual comprende una modalidad de diseño de la investigación que implica la conversión del componente cuantitativo y el componente cualitativo. Así lo declaran Johnson y Onwuegbuzie 2004 citado por Villar, Acosta & Velásquez, al definir que los métodos mixtos son *"el tipo de estudio donde el investigador mezcla o combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos, o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio"*¹¹³. De igual modo Hernández Sampieri y Mendoza 2008, señalan que *"los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio"*¹¹⁴. Asimismo, estos autores plantean las *"Justificaciones/razonamientos para el uso de los métodos mixtos"*¹¹⁵

¹¹² Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL.

¹¹³ Acosta, F., Velasquez, P., & Villar, A. (2017). *Percepción de la comunidad de la Universidad de Valparaíso respecto a las condiciones de equidad educativa a propósito de la temática de discapacidad en el año 2016*. Universidad de Valparaíso, Valparaíso. Pág. 63.

¹¹⁴ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL.

¹¹⁵ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL.

Justificación	Se refiere a...
1. Triangulación o incremento de la validez.	Contrastar datos CUAN y CUAL para corroborar/confirmar o no los resultados y descubrimientos en aras de una mayor validez interna y externa del estudio.
2. Compensación	Usar datos CUAN y CUAL para contrarrestar las debilidades potenciales de alguno de los dos métodos y robustecer las fortalezas de cada uno.
3. Complementación	Obtener una visión más comprensiva sobre el planteamiento si se emplean ambos métodos.
4. Amplitud (proceso más integral)	Examinar los procesos más holísticamente (conteo de su ocurrencia, descripción de su estructura y sentido de entendimiento)
5. Multiplicidad (diferentes preguntas de indagación)	Responder a diferentes preguntas de investigación (a un mayor número de ellas y más profundamente)
6. Explicación	Mayor capacidad de explicación mediante la recolección y análisis de datos CUAN y CUALI. Los resultados de un método ayudan a entender los resultados del otro.
7. Reducción de incertidumbre ante resultados inesperados	Un método (CUAN y CUAL) puede ayudar a explicar los resultados inesperados del otro método.
8. Desarrollo de instrumentos	Generar un instrumento para recolectar datos bajo un método, basado en los resultados del otro método, logrando así un instrumento más enriquecedor y comprensivo.
9. Muestreo	Facilitar el muestreo de casos de un método, apoyándose en el otro.
10. Credibilidad	Al utilizar ambos métodos se refuerza la credibilidad general de los resultados y

	procedimientos.
11. Contextualización	Proveer al estudio de un contexto más completo, profundo y amplio, pero al mismo tiempo generalizable y con validez externa.
12. Ilustración	Ejemplificar de otra manera los resultados obtenidos por un método.
13. Utilidad	Mayor potencial de uso y aplicación de un estudio (puede ser útil para un mayor número de usuarios y practicantes)
14. Descubrimiento y confirmación.	Usar los resultados de un método para generar hipótesis que serán sometidas a prueba a través del otro método.
15. Diversidad	Lograr una mayor variedad de perspectivas para analizar los datos obtenidos en la investigación (relacionar variables y encontrarles significado).
16. Claridad	Visualizar relaciones "encubiertas", las cuales no habían sido detectadas por el uso de un solo método.
17. Mejora	Consolidar las argumentaciones provenientes de la recolección y análisis de los datos por ambos métodos.

Fuente: Libro "Metodología de la investigación", Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (2010).

A partir de los planteamientos anteriores, es posible esclarecer que la Metodología Mixta permitirá a la presente investigación que la temática de migración en la administración municipal sea abordada a través de un análisis numérico y un análisis de la percepción del colectivo de investigación, a modo de obtener un panorama que comprenda el carácter holístico del fenómeno a investigar.

Con el enfoque cuantitativo se busca una representatividad y generalización de las competencias interculturales a través de la universalidad que permiten los modelos estadísticos, buscando una complementariedad con el enfoque

cualitativo a través de la profundización y el análisis de los datos emergidos en el Focus Group.

De igual modo, el Enfoque de carácter Mixto plantea ciertas barreras, *Bryman, 2007 citado por Villar, Acosta & Velásquez, "las cuales podrían impedir la integración de los enfoques cuantitativos y cualitativos, y deben considerarse al efectuar un estudio mixto, estas dificultades corresponden a los ritmos y tiempos, a las audiencias distintas, las preferencias metodológicas y por último la falta de entrenamiento, conocimiento y habilidades"*¹¹⁶. Por esta razón, se considera pertinente otorgar importancia al complemento adecuado de las virtudes de lo cuantitativo y lo cualitativo, para generar conocimientos fidedignos y trascendentes basados en su mixtura metodológica.

3.4.2. Tipo de estudio.

3.4.2.1. Confluencia de Estudios de tipo Diagnóstico, Descriptivo y exploratorio.

De la naturaleza de la presente investigación, precede la necesidad de abordar el fenómeno social a través de un estudio de carácter **Diagnóstico**, definido "*como un juicio comparativo de una situación dada con otra situación dada*"¹¹⁷, asociado a la finalidad de esclarecer el nivel de conocimiento que posee el colectivo de investigación respecto a las competencias interculturales en la atención de la población inmigrante, pero específicamente se acude, al **procedimiento por medio de modelo**, una tipología del diagnóstico, que se refiere a la "*comparación que se establece entre la situación presente y una situación ideal, definida y delineada expresamente a los fines del servicio social. es decir, con un modelo de situación que nos sirve de parámetro a efecto de llegar a un juicio objetivo acerca de la situación actual*"¹¹⁸. En este sentido, el equipo seminarista, para la presente investigación guiará su estudio de carácter diagnóstico de acuerdo a la confluencia del modelo de competencias interculturales de la autora Malik (2000-2002), de las dimensiones de la competencia cultural planteada por Campinha-Bacote en el año 1998 y de los procesos de la competencia intercultural institucional postulados por Javier Arza Porras y José Carrón Sánchez, en su artículo "*Competencias Interculturales en el ámbito de las drogodependencias*", ante lo cual, este equipo adaptará y propondrá un esquema propio a utilizar para esta investigación.

¹¹⁶ Acosta, F., Velásquez, P., & Villar, A. (2017). *Percepción de la comunidad de la Universidad de Valparaíso respecto a las condiciones de equidad educativa a propósito de la temática de discapacidad en el año 2016*. Universidad de Valparaíso, Valparaíso. Pág. 64-65.

¹¹⁷ Pasten, F. (2008). *Metodología de la Investigación Social* (Cuarta ed.). Valparaíso: EDEVAL.

¹¹⁸ Pasten, F. (2008). *Metodología de la Investigación Social* (Cuarta ed.). Valparaíso: EDEVAL. Pág. 76-77-

Por otro lado, en este proyecto de título de igual modo predomina el estudio de carácter **descriptivo**, el cual, "busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis"¹¹⁹ es decir, a través de esta investigación se pretende recoger información y medir el fenómeno social en relación a los conceptos y variables que comprende. De igual modo, el autor Fernando Pastén Cordovez en el libro Metodología de la Investigación Social (2008) menciona las características del estudio descriptivo¹²⁰

1. La formulación del problema es mucho más precisa.
2. El foco de atención está puesto en el problema o tema principal (variable dependiente).
3. Lo fundamental es caracterizar el problema estudiado en la forma más amplia y completa posible, dejando para una etapa posterior la búsqueda de los factores con los cuales está asociado.
4. Puede o no llevar hipótesis. es habitual, eso sí, que la hipótesis sea una consecuencia de la investigación realizada.
5. Las unidades de análisis pueden ser de diversa naturaleza y variado número. hay preferencia por investigar unidades que sean representativas del universo o bien colectivos completos. puede ser también una sola unidad: una persona típica, un país, una región, un grupo humano, una organización social, etc.
6. Pueden darse distintas formas de investigación descriptiva, según el número de unidades de análisis.
7. También puede tratarse de estudios sincrónicos (estáticos). Ejemplo: monografía de una organización. También pueden ser estudios diacrónicos (procesos en el tiempo). Ejemplo: investigación históricos-descriptivo.

En este caso, el fenómeno implica la descripción de competencias interculturales en la atención de la población inmigrante en las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.

Finalmente, el fenómeno a estudiar comprende la necesidad de abordarlo mediante un estudio **exploratorio**, definido por ser "un tipo de investigación

¹¹⁹ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL.

¹²⁰ Pastén, F. (2008). *Metodología de la Investigación Social* (Cuarta ed.). Valparaíso: EDEVAL. Pág. 68.

que habitualmente tiene su objeto un tanto determinado. Se aplica cuando no se sabe nada o se sabe muy poco sobre el problema"¹²¹. Asimismo, sus características son:

1. La formulación del problema será vaga e imprecisa.
2. No habrá un sistema teórico que proporcione una respuesta bien fundada.
3. Tendrá como objetivo principal aclarar aspectos del problema o definir más precisamente los conceptos involucrados.
4. Enuncia la hipótesis una vez que la exploración ha terminado.
5. Incluye una variedad de situaciones y de unidad de análisis.

Este estudio, se asocia al desconocimiento de investigaciones realizadas en torno al tema de las competencias interculturales en la atención de la población migrante, específicamente al estudio respecto al nivel de conocimiento que posee el colectivo de investigación respecto a las competencias interculturales y a la percepción que éstos poseen en relación a éstas, dado que no hay evidencias empíricas al respecto que visualicen investigativamente este fenómeno y, por lo tanto, se considera necesario para el equipo abordar en este proyecto de título.

¹²¹ Pasten, F. (2008). *Metodología de la Investigación Social* (Cuarta ed.). Valparaíso: EDEVAL. Pág.66.

3.5. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.

¿Qué nivel de conocimiento presentan los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel profesional para la atención de la población inmigrante?

¿Cuál es la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel institucional para la atención de la población inmigrante?

3.6. SISTEMA DE OBJETIVOS.

- Objetivo general.
- ✓ Caracterizar el conocimiento de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel profesional en la atención de la población inmigrante.
 - Objetivos específicos:
- ✓ Identificar el perfil sociodemográfico de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.
- ✓ Determinar el nivel de conocimiento en competencias interculturales a nivel profesional para la atención de la población inmigrante en los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.
 - Objetivo general.
- ✓ Conocer la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel institucional en la atención de la población inmigrante.
 - Objetivos específicos.
- ✓ Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la selección del personal y composición de los equipos.
- ✓ Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la formación del personal.
- ✓ Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades.
- ✓ Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la alianza con la comunidad.
- ✓ Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto al Modelo de participativo.

3.7. DISEÑO MUESTRAL.

En esta investigación destacó una **muestra no probabilística de tipo opinático, discrecional**, o más bien conocida como intencional, caracterizada por la selección deliberada de los sujetos a estudiar en base a ciertos criterios establecidos por quien o quienes investigan o como señala Sergio Arias "es aquel en el cual los elementos muestrales son escogidos en base a criterios o juicios preestablecidos por el investigador"¹²². Sin embargo, como la población era muy pequeña se constituyó también un tipo de **muestreo en cadenas o por redes (bola de nieve)**, entendido como "identificar participantes clave y se agregan a la muestra, se les pregunta si conocen a otras personas que puedan proporcionar datos más amplios, y una vez contactados, los incluimos también. La investigación sobre la guerra cristera operó en parte con una muestra en cadena"¹²³, es decir, caracterizado por la sugerencia de sujetos potenciales que cumplan los criterios de la investigación, de modo que el primer colectivo de investigación concebido como muestra correspondiente a la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso, sugirió los otros dos colectivos de investigación por abocarse a los criterios de este estudio.

Asimismo, las unidades de análisis se componen por todos los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso. El autor José María Serbia señala que "la representatividad de una muestra no radica en la cantidad de las mismas, sino en las posibles configuraciones subjetivas (valores-creencias-motivaciones) de los sujetos con respecto a un objeto o fenómeno determinado"¹²⁴.

En virtud del contexto en el que radica esta investigación, es posible señalar que este diseño adquiere el enfoque cualitativo, dado que es necesario conocer holísticamente el fenómeno a investigar, por lo que lo cualitativo provee de integralidad a esta investigación. A partir de esta afirmación el autor M. Patton declara que "en este campo no hay reglas para decidir el tamaño de la muestra y, si hubiera que enunciar alguna, está sería: "todo depende". Depende del propósito del estudio, de lo que resulta útil para lograrlo, de lo que está en juego, de lo que lo hace verosímil, y en última

¹²² Arias Lara, S., & Peñaloza de Arias, M. (2013). *Muestreo: Enfoque ilustrado para investigar*. Venezuela: EVMERGI.

¹²³ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL

¹²⁴ Serbia, J. M. (2003). Diseño, Muestro y Análisis de la Investigación Cualitativa. *Diseño, Muestro y Análisis de la Investigación Cualitativa*, 133. Obtenido de http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/2006/n7_vol3pp123_146.pdf

instancia, incluso de lo que es posible. Así, para poder juzgar si una muestra es adecuada hay que conocer el contexto del estudio"¹²⁵.

Este "todo depende" señalado por Patton, es desarrollado bajo 3 criterios por los autores Hernández, Fernández y Baptista en el año 2010¹²⁶, utilizándose para guiar la investigación, permitiendo que esta se acerque a las particularidades de la realidad social que se investigará en este proyecto de título, Estos criterios son:

- 1.- Capacidad operativa de Recolección y análisis: El número de casos que podemos manejar de manera realista y de acuerdo con los recursos que dispongamos.
- 2.- Entendimiento del fenómeno: El número de casos que nos permiten responder a las preguntas de investigación.
- 3.- Naturaleza del fenómeno bajo análisis: Si los casos son frecuentes y accesibles o no, si el recolectar información sobre esto lleva relativamente poco o mucho tiempo.

Teniendo en consideración los criterios anteriormente mencionados, se establece que la **capacidad operativa de recolección y análisis**, **entendimiento del fenómeno** y la **naturaleza del fenómeno bajo análisis** permite identificar que esta investigación es de diseño **no probabilístico**, y tiene una muestra de tipo **intencionada**, debido a que, en este caso el investigador eligió arbitrariamente los casos que más le interesan, la muestra es pequeña y la intencionalidad de esta "*permite seleccionar casos ricos en información para estudiarlos en profundidad*"¹²⁷, aportando calidad a la información recabada.

3.7.1. Criterios de Inclusión Muestra y Unidades de análisis.

- Oficinas y/o Programas que trabajen en temática migratoria en Administraciones Municipales.
- Oficinas y/o Programas que trabajen en temática migratoria en Administraciones Municipales vinculadas con el Sello Migrante.
- Oficinas y/o programas que trabajen en temática migratoria en Administraciones municipales y que comprendan al menos una o un Trabajador Social en sus equipos de trabajo.

¹²⁵ Salgado, C. M. (s.f.). *Scielo*. Obtenido de <http://www.scielo.br/pdf/csc/v17n3/v17n3a06.pdf>

¹²⁶ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL

¹²⁷ Río, M. J. (1997). *Metodología de la Investigación Social. Técnicas de recolección de datos*. España: AGUACLARA.

- Oficinas y/o Programas que trabajen en temática migratoria en Administraciones Municipales que deseen participar en la investigación.
- Oficinas y/o Programas de Migración de Administraciones municipales que dispongan de funcionarios, funcionarias y profesionales que deseen participar libre y voluntariamente de la investigación.

3.8. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Ante el desarrollo de las técnicas de recolección de datos que serán utilizadas, es preciso señalar que *“Recoger datos no es sino reducir de modo intencionado y sistemático, mediante el empleo de nuestros sentidos o de un instrumento mediador, la realidad natural y compleja que pretendemos estudiar a una representación o modelo que nos resulte más comprensible y fácil de tratar. Es, por tanto, un proceso por el que se elaboran o estructuran en mayor o menor grado determinados objetos, hechos, conductas, fenómenos, etc.”*¹²⁸

En el presente proyecto de título, las técnicas de recolección de datos a seleccionar para recabar la información necesaria para el análisis a realizar, provienen tanto del enfoque cualitativo, como del enfoque cuantitativo debido a la metodología mixta que fue seleccionada por el equipo de trabajo. La combinación de estos enfoques se dispone a una gran variedad de instrumentos o técnicas provenientes de ambas miradas, y se caracteriza por recoger información mediante la observación directa de los hechos y recolectada por medio de Focus Group y cuestionario, lo cual se conoce como fuentes primarias.

3.8.1. Técnicas cuantitativas de recolección:

Las técnicas que nos permiten recolectar datos de carácter cuantitativo, se caracterizan por ser *“procedimientos de indagación que generan un tipo de dato susceptible de manejo numérico, mediante recursos analíticos relativamente tecnificados, de tipo estadístico o matemático”*¹²⁹ La recolección de datos cuantitativos nos permite alcanzar el objetivo de investigar el nivel de conocimiento de las competencias interculturales a nivel profesional de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas de migración. Cuando se habla de medir se refiere a *“asignar números, símbolos o valores a las propiedades de objetos o eventos de acuerdo con reglas”*¹³⁰. Para lo anterior, un instrumento de medición adecuado al proyecto de título es la Encuesta.

3.8.1.1. La Encuesta.

Según Pasten, este proceso se lleva a cabo *“en la observación, por medio de preguntas directas o indirectas, de poblaciones, de unidades relativamente numerosas, colocadas en situaciones naturales, destinadas a obtener*

¹²⁸ Rodríguez Gomez, G., García Jimenez, E., & Gil Flores, J. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga Aljibe. Pág.142.

¹²⁹ Pasten, F. (2008). *Metodología de la Investigación Social* (Cuarta ed.). Valparaíso: EDEVAL. Pág.154.

¹³⁰ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL. Pág 199.

respuestas susceptibles de ser sometida a análisis cuantitativo"¹³¹. ante ello, es el cuestionario el procedimiento de recolección de datos que implica su desarrollo, y se caracteriza por:

- Requerir la observación y análisis de poblaciones numerosas, que a menudo llegan a miles y cuyas unidades están muy dispersas geográficamente. Cuando esto sucede se procede a trabajar con muestras.
- El uso de la encuesta implica la búsqueda de datos primarios que sólo los informantes pueden proporcionar. Es decir, los datos que se buscan, a través de esta técnica, pueden obtenerse sólo por el contacto con los individuos implicados, ya que se refieren a sus propias características personales o a las de otros individuos, grupos o comunidades conocidos por ellos o a los cuales pertenecen.
- Los datos obtenidos en una encuesta se someten siempre a un análisis cuantitativo. La información proporcionada por los individuos estudiados, se clasifica en categorías y se pone en tablas, cuadros o gráficos, de modo de poder describir cuantitativamente las características generales que presenta la población estudiada. Esta característica de la encuesta posee dos implicancias secundarias:
 - a) Para permitir el análisis cuantitativo de los datos, la información debe obtenerse de los individuos de manera tal que permita su categorización y cuantificación. En otras palabras, las respuestas deben ser comparables y sanativas.
 - b) En esta técnica es de gran importancia el uso de equipos de tabulación de datos. Siendo el número de informantes generalmente elevado, y la cantidad de información resultante que debe sistematizarse para ser analizada, tan voluminosa, se hace necesario utilizar la computación, en lo posible, para realizar la tabulación de los datos en un tiempo corto.

La Encuesta, posee dos tipologías. La primera de ellas, es que se caracteriza por ser descriptiva, asociado a describir un determinado fenómeno social, o bien, puede ser explicativa, cuando se pretende buscar las razones de un determinado fenómeno.

Las encuestas descriptivas, apuntan a describir un fenómeno social determinado, para lo cual se debe seguir el siguiente procedimiento¹³².

- a) Propósitos generales de la encuesta.

¹³¹ Pasten, F. (2008). *Metodología de la Investigación Social* (Cuarta ed.). Valparaíso: EDEVAL. Pág.154.

¹³² Pasten, F. (2008). *Metodología de la Investigación Social* (Cuarta ed.). Valparaíso: EDEVAL. Pág.157.

- b) Definición del hecho o fenómeno a estudiar.
- c) Definición de la población a estudiar y determinación del lugar donde se realizará la investigación.
- d) Formulación del sistema de hipótesis relativo al objeto de estudio.
- e) Decisión sobre el tipo de instrumento a utilizar, cuestionario, test, etc.
- f) Plan de análisis de los resultados: Dicho plan resultara de la fusión del plan y de la conceptualización inicial, en combinación con la experiencia recogida durante el trabajo de campo y los resultados obtenidos.

Finalmente, el cuestionario se caracterizará por ser semi-cerrado, atribuido a la realización de preguntas cerradas y abiertas en su interior, sin embargo, se privilegiará la primera opción, ya que la segunda se utilizará en aquellas preguntas en que no es posible prever todos los tipos de respuesta posibles.

3.8.2. Técnicas cualitativas de investigación:

Para el enfoque cualitativo, a diferencia del enfoque cuantitativo, la recolección de sus datos no tiene como finalidad medir variables, sino más bien obtener datos de personas, seres vivos, comunidades o contextos. Cuando se refiere a seres humanos se buscan *"conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas en el lenguaje de los participantes"*¹³³. Para objeto de este proyecto de título, el análisis de este proceso de tipo cualitativo se realizará en base a las "percepciones o significados", que posee el colectivo de investigación, como unidades de análisis, y se entienden como *"los referentes lingüísticos que utilizan los actores humanos para aludir a la vida social como definiciones, ideología o estereotipos. [...] van más allá de la conducta y se describen, interpretan y justifican. Los significados compartidos por un grupo son reglas y normas. sin embargo, es información relevante para el analista cualitativo"*¹³⁴.

La recolección de datos desde el enfoque cualitativo se realizará a través de métodos que también pueden ser modificados con el transcurso del estudio. Para efectos de este se recurrirá a la siguiente técnica:

3.8.2.1. Focus Group.

Según la socióloga María José González Río, el grupo de discusión *"es una técnica de investigación social que trabaja con el habla, igual que sucede con la entrevista en profundidad, o con la historia de vida"*¹³⁵. Algunos expertos

¹³³ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: MCGRAW-HILL. Pág 409.

¹³⁴ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: MCGRAW-HILL. Pág 409.

¹³⁵ Río, M. J. (1997). *Metodología de la Investigación Social. Técnicas de recolección de datos*. España: AGUACLARA. Pág 142.

consideran que esta técnica de recolección de datos es un tipo de entrevista grupal que comprende la reunión de grupos que se conforman entre 3 a 10 participantes, y en donde procede una conversación acerca de una temática, que en este caso corresponde a la migración y competencias interculturales en la atención de la población migrante. Asimismo, se integra de un ambiente relajado, informal y ameno para el grupo, y en el cual se necesita la guía de un especialista en dinámicas grupales.

El principal objetivo del Focus Group según Sampieri es *"analizar la interacción de los participantes y cómo se construyen significados grupalmente"*. En tanto, *"los grupos de enfoques no solo tienen potencial descriptivo, sino sobre todo tienen un gran potencial comparativo que es necesario aprovechar"*¹³⁶.

A partir de lo mencionado anteriormente, es posible señalar que esta técnica de recolección de datos provee de integralidad y mirada holística a la investigación y también permitirá el cumplimiento del segundo objetivo general, dirigido a la identificación de la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales respecto a las competencias interculturales a nivel institucional en la atención de la población inmigrante.

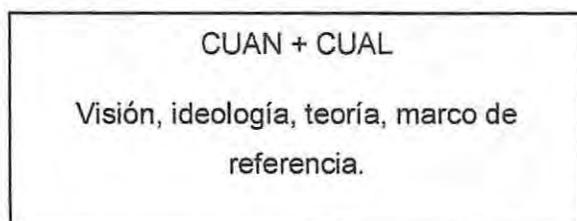
¹³⁶ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) México: McGRAW-HILL. Pág 246.

3.9. PLAN DE ANÁLISIS DE DATOS RECABADOS.

La naturaleza de la presente investigación, conlleva a la selección de diseños de carácter mixtos que guíen el proceso de análisis de los datos a recabar. Esto implica la resolución de aspectos que permitan seleccionar el diseño más atingente al fenómeno a estudiar, como lo son la prioridad de los datos, el propósito de la integración y la fase en que se desarrollará la estrategia mixta.

3.9.1. Diseño Transformativo concurrente (DISTRAC).

Este diseño planteado por Hernández, Fernández y Baptista en el año 2010 se caracteriza principalmente por presentarse en forma simultánea la recolección de análisis cuantitativos y cualitativos, es decir, *"la recolección y el análisis son guiados por una teoría, visión, ideología o perspectiva"*¹³⁷.



A partir de lo anterior, es posible señalar que la visión, teoría o ideología a investigar corresponde a una adaptación proveniente del Modelo de Competencias interculturales de Malik, las dimensiones de la competencia cultural de Campinha-Bacote y los procesos de las competencias interculturales a nivel institucional postulados por Javier Arza Porras y José Carrón Sánchez, en su artículo *"Competencias Interculturales en el ámbito de las drogodependencias"*, los cuales guiará el proceso de análisis e interpretación de los datos obtenidos a partir de la encuesta y el Focus Group que se realizará, respectivamente.

3.9.2. Análisis de contenido.

El análisis de contenido es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva y sistemática que consiste en la interpretación de textos, grabaciones, transcripciones de discursos o entrevistas, con la finalidad de analizar las ideas que expresan los sujetos y sus significados, así lo menciona Krippendorff en el año 1980 al señalar que es una *"técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contenido"*. De esta forma, este análisis se presentará en forma transversal en todo el proceso de análisis e interpretación de la información recogida.

¹³⁷ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL. Pág 578.

1°Colectivo de estudio: funcionarios, funcionarias y Profesionales del Programa de Migración y Refugiados de la Municipalidad de Recoleta.

2°Colectivo de estudio: funcionarios, funcionarias y Profesionales de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura.

3°Colectivo de estudio: funcionarios, funcionarias y Profesionales de la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso.

3.9.3. Triangulación.

Los autores Hernández Sampieri y Baptista afirman que *"en la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad en los datos, si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos"*¹³⁸. A partir de esta premisa, se fundamenta la importancia de la triangulación de datos para el análisis de información cualitativa, ante lo cual dicha triangulación desarrollada en esta investigación tiene su base en las fuentes de datos, es decir, en cada colectivo de estudio. Esta triangulación de fuentes de datos es reconocida por su aporte hacia los descubrimientos de los investigadores, debido a que pueden reafirmar la teoría y por su parte, respaldar aquellos hallazgos y conceptos emergentes descubiertos en los procesos de levantamiento de información y posterior análisis. En esta instancia, las fuentes de datos corresponden a los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y, por último, Valparaíso.

3.9.4. Programa de análisis estadísticos Statistical Package for the Social Sciences "SPSS".

El Programa conocido como SPSS y traducido como "Paquete estadístico para las ciencias sociales", consiste en un software estadístico que se emplea en las ciencias sociales con la finalidad de recodificar las variables y registros según las necesidades del usuario. Su ventaja recae en la capacidad para trabajar en bases de datos de gran tamaño. El SPSS lleva a cabo tres etapas claves para la realización de un estudio estadístico:

- a. Implementa de forma organizada y ordenada la base de datos;
- b. ayuda a la manipulación de datos;
- c. implementa técnicas estadísticas para el análisis de datos.

¹³⁸ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. Mares, Ed.) Mexico: McGRAW-HILL. Pág 439.

3.9.5. Programa Excel.

El programa Microsoft Excel es un programa informático que forma parte del paquete Microsoft Office, y se identifica con la disposición de hojas de cálculo que se utiliza para áreas financieras y contables, predomina el uso de fórmulas, lenguaje de programación y gráficos, estos últimos, utilizados por el equipo en proyecto de título para el análisis de datos de tipo cuantitativo, debido a que este programa dispone de gráficos con diseños adecuados para los fines de análisis de esta investigación, dado que, mantiene una visualización de formas y colores que se reconocen por su calidad en la nitidez de dichos elementos visuales y asimismo, por dotar de una mayor comprensión a la información plasmada en dicho análisis.

3.10. Operacionalización de variable "PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO".

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO	Se constituye como el análisis, estudio y obtención de datos respecto a un grupo social determinado. Dicho estudio incluye un "conjunto de características biológicas, socioeconómicas y culturales/académicas que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que pueden ser medibles" (Ravines Juárez, 2006)	CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS	EDAD	21 A 30 años 31 A 40 años 41 a 50 años Más de 51 años.
			SEXO	Femenino Masculino
			REGIÓN DE RESIDENCIA	Metropolitana Valparaíso Otras regiones.
			COMUNA DE RESIDENCIA	No figura esta opción.
		FORMACIÓN ACADÉMICA	NIVEL EDUCACIONAL	Enseñanza media completa. Enseñanza media incompleta. Nivel Superior Completo. Nivel superior Incompleto.

				Trabajo Social. Psicología. Sociología. Otras profesiones. Señale cual.
			CARRERA PROFESIONAL.	No figura esta opción.
			INSTITUCIÓN DE NIVEL SUPERIOR	
			TRAYECTORIA LABORAL.	Salud. Educación. Infancia y adolescencia. Otras áreas. Señale cuáles:
		FORMACIÓN LABORAL	DESEMPEÑO PROFESIONAL.	Menos de 1 año. 1 a 3 años. 4 a 6 años. 7 años o más
	DESEMPEÑO PROFESIONAL AREA MIGRACIÓN.		Menos de 1 año. 1 a 3 años. 4 a 6 años. 7 o más años.	

3.11. Operacionalizaciones variables "COMPETENCIAS INTERCULTURALES PROFESIONALES".

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
COMPETENCIAS INTERCULTURALES PROFESIONALES	Es la capacidad para decidir y actuar con juicio crítico frente a los valores y las normas sociales y culturales para proceder a favor de la democracia, la libertad, la paz, el respeto a la legalidad, los derechos humanos y	CONOCIMIENTO CULTURAL	Propios valores y prejuicios.	Conocen su herencia cultural y la forma en que afecta personal y profesionalmente, sus definiciones y predisposiciones en la atención de la población inmigrante.	-Muy de Acuerdo -De Acuerdo -Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo -En Desacuerdo
			Perspectiva cultural del otro.	Conocen y comprenden cómo el prejuicio, el racismo, la discriminación y los estereotipos influyen personal y laboralmente en su vinculación con población inmigrante.	
				Conocen los grupos o la comunidad cultural a la que brindan atención; conocen experiencias de vida, herencia cultural y el contexto histórico de la población inmigrante.	

	<p>actuar con respeto ante la diversidad sociocultural; combatir la discriminación, el racismo, y manifestar una conciencia de pertenencia a su cultura, a su país y al mundo. Se compone de los conocimientos, las habilidades y las actitudes.</p>				
				<p>Comprenden y conocen las influencias sociopolíticas que impregnan la vida de la población inmigrante.</p>	

			Comprenden cómo la cultura y la etnia pueden afectar la integración social de la población inmigrante a la sociedad chilena.
	Estrategias Culturales		Tienen conocimiento de las estrategias de atención para contextos interculturales. Identifican estrategias ante acciones de discriminación a la población inmigrante.
HABILIDADES CULTURALES	Propios valores y prejuicios		Buscan comprenderse a sí mismos como seres humanos despojados de una identidad racista. Buscan experiencias de capacitación para mejorar su comprensión de la realidad sociocultural de la población inmigrante.
	Perspectiva Cultural del otro.		Buscan experiencias de capacitación para mejorar la efectividad en la atención de la población inmigrante.
	Estrategias Culturales		Poseen experiencia en el uso de instrumentos interculturales.

	<p>Desarrollan estrategias en torno a erradicar todo tipo de racismo y discriminación.</p> <p>Desarrollan estrategias para la atención de la población inmigrante aplicando un enfoque intercultural.</p> <p>Conciencia de los aspectos de mi cultura que podrían influir en la relación personal y profesional que establezco con personas que pertenecen a mi propia cultura y a las que pertenecen a las otras culturas.</p> <p>Conciencia sobre la influencia de los estereotipos, prejuicios y racismos a nivel personal y labor profesional.</p> <p>Conciencia sobre los límites que poseen sus propias competencias profesional en la atención de la población inmigrante.</p> <p>Conciencia sobre las fuentes de incomodidad ocasionadas en situaciones de atención a la población inmigrante.</p>		<p>CONCIENCIA CULTURAL</p> <p>Propios valores y prejuicios.</p>		

			Conciencia de las reacciones emocionales ante la atención de la población inmigrante. Conciencia de sus nociones preconcebidas, como estereotipos o prejuicios hacia las personas inmigrantes.	
			Conciencia y respeto a las dimensiones biopsicosociales, incluidas las dimensiones culturales y espirituales de las personas inmigrantes.	
		Estrategias Culturales.	Valoran el uso de técnicas de intervención o atención para entregar un buen servicio hacia la población inmigrante, con enfoque intercultural.	

3.12. Categorías “COMPETENCIAS INTERCULTURALES INSTITUCIONALES”.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍAS	SUJETOS	Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la selección del personal y composición de los equipos.	Selección de personal y composición de los equipos	Funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	Y Análisis de contenido Triangulación de fuentes.
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la formación del personal.	Formación de personal	Funcionarios, profesionales de las oficinas y programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	Y Análisis de contenido Triangulación de fuentes.
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades.	Detección-atención proactiva y adaptada de necesidades.	Funcionarios, profesionales de las oficinas y programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	Y Análisis de contenido Triangulación de fuentes.
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso,	Alianza con la comunidad.	Funcionarios, profesionales de las oficinas y programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	Y Análisis de contenido Triangulación de

<p>respecto a la alianza con la comunidad.</p> <p>Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto al modelo participativo para la definición de normas y pautas de funcionamiento</p>		<p>Municipalidad de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.</p> <p>Funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el contenido programa de migración de las Municipalidad de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.</p>
---	--	--

3.13. Cuadro Resumen de la investigación.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	FUENTES	ANÁLISIS DE DATOS
Identificar el perfil sociodemográfico de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	Encuesta	Fuente Primaria: Funcionarios, funcionarias y profesionales.	Programa estadístico SPSS.
Determinar el nivel de conocimiento en competencias interculturales a nivel profesional para la atención de la población migrante en los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.	Encuesta	Fuente Primaria: Funcionarios, funcionarias y profesionales.	Programa estadístico SPSS.
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la selección del personal y composición de los equipos.	Focus Group	Fuente Primaria: Funcionarios, funcionarias y profesionales.	Análisis de contenido. Triangulación de fuentes
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la formación del personal.	Focus Group	Fuente Primaria: Funcionarios, funcionarias y profesionales.	Análisis de contenido. Triangulación de fuentes

<p>Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programa de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades.</p>	<p>Focus Group</p>	<p>Fuente Primaria: Funcionarios, funcionarias y profesionales.</p>	<p>Análisis de contenido. Triangulación de fuentes</p>
<p>Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programas de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la alianza con la comunidad.</p>	<p>Focus Group</p>	<p>Fuente Primaria: Funcionarios, funcionarias y profesionales.</p>	<p>Análisis de contenido. Triangulación de fuentes</p>
<p>Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y el programas de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto al modelo participativo para la definición de normas y pautas de funcionamiento.</p>	<p>Focus Group.</p>	<p>Fuente Primaria: Funcionarios, funcionarias y profesionales.</p>	<p>Análisis de contenido Triangulación de fuentes</p>



Proyecto de Título 2019
***“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”***



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS.

4.1. PRESENTACIÓN.

El presente capítulo tiene por finalidad exponer los resultados recabados por medio de las técnicas de investigación de Focus Group y Cuestionario aplicados a las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.

En razón de lo anterior, primeramente, se expondrá los análisis de resultados obtenidos mediante la metodología cuantitativa, en concordancia con el Programa SPSS y Excel, correspondiente al Perfil Sociodemográfico, en sus apartados de Características demográficas y formación académica. Para luego, ser expuestos los análisis respecto a las Competencias Interculturales Institucionales, considerando sus dimensiones Conocimiento Cultural, Conciencia Cultural y Habilidades Culturales.

Por el contrario, en cuanto a la metodología cualitativa, los análisis de contenido serán expuestos según sus dimensiones de Selección del Personal y Composición de los Equipos, Formación del Personal, Detección-Atención proactiva y adaptada de necesidades, Alianza con la Comunidad y Modelo Participativo. Asimismo, el análisis de la metodología cualitativa comprenderá la Triangulación por Fuentes.

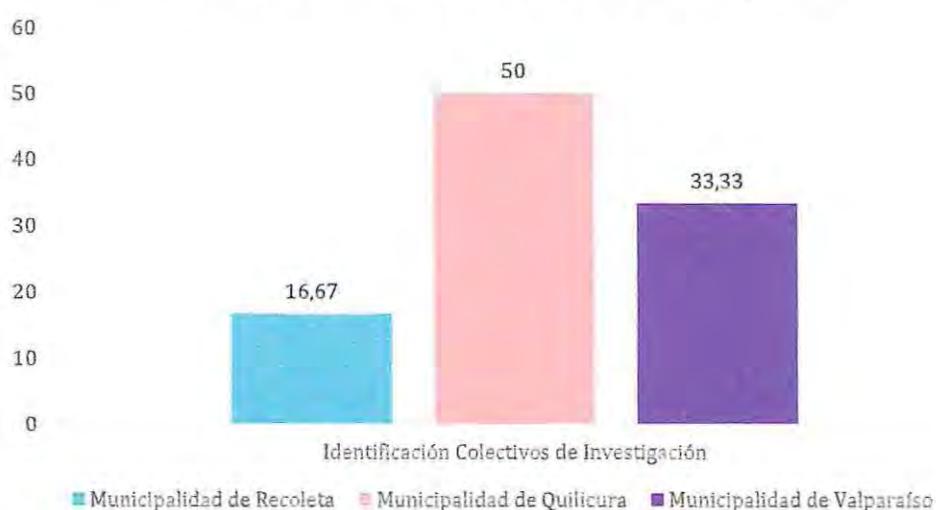
Finalmente, se desarrollará una síntesis integrada de los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos.

4.2 ANÁLISIS DEL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LOS FUNCIONARIOS, FUNCIONARIAS Y PROFESIONALES DE LAS OFICINAS Y/O PROGRAMAS DE MIGRACIÓN DE LAS MUNICIPALIDADES DE RECOLETA, QUILICURA Y VALPARAÍSO.

4.2.1. Caracterización del Perfil Sociodemográfico.

El perfil sociodemográfico de la población estudiada se conforma a partir de la descripción de dos aspectos relevantes para el análisis: características demográficas y formación académica. Para esto, es necesario precisar e identificar los colectivos de esta investigación:

Gráfico N° 5: Identificación de los colectivos de investigación.



Fuente: Elaboración propia.

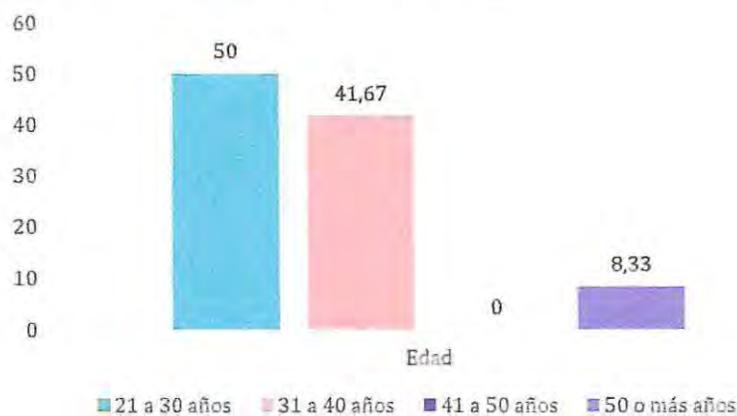
A partir del gráfico anterior, es posible identificar que la institución que posee mayor cantidad de funcionarios, funcionarias y profesionales, corresponde a la Municipalidad de Quilicura, específicamente su Oficina Municipal migrantes y refugiados con un porcentaje de 50%. Luego, en segunda posición se encuentra la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso, que cuenta con 4 funcionarios, funcionarias y profesionales que se traduce al 33.33% de la población estudiada. La institución que tiene menor cantidad de personas desempeñándose laboralmente corresponde al Programa de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Recoleta, que dispone de 2 profesionales correspondientes al 16.67% del total de participantes.

4.2.1.1. Características Demográficas.

4.2.1.1.1. Edad.

Según los datos recolectados, el 50% de la población encuestada transita en una edad que varía entre los **21 a 30 años**. El 41,67% de la población de estudio tiene entre 31 a 40 años de edad. Finalmente, los rangos de edad entre 51 o más años se ubican con un 8,33% de la población total encuestada, mientras que, el rango de edad entre 41 a 50 años no posee representatividad en la población estudiada.

Gráfico N°6: Edad.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

De igual modo, la siguiente tabla, especifica la frecuencia y porcentaje de los rangos de edad por cada municipalidad, evidenciando que en el Programa de Migrantes y Refugiados los rangos de edades predominantes son 31 a 40 años y 51 o más años. En la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, en el colectivo de investigación predomina el rango de edad entre 21 a 30 años, prosiguiendo con el rango entre 31 a 40 años. En cambio, en la Oficina Comunal de Migrantes, se presenta una igualdad en el rango entre 21 a 30 años y 31 a 40 años.

TABLA DE ANÁLISIS N° 11: VARIABLE "EDAD"				
Municipalidad			Frecuencia	Porcentaje
Municipalidad de Recoleta	Válido	31 a 40 años	1	50,0
		51 o más años	1	50,0
		Total	2	100,0
Municipalidad de Quilicura	Válido	21 a 30 años	4	66,7
		31 a 40 años	2	33,3
		Total	6	100,0
Municipalidad de Valparaíso	Válido	21 a 30 años	2	50,0
		31 a 40 años	2	50,0
		Total	4	100,0

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

4.2.1.1.2. Sexo.

A partir de los datos recabados, un 58,33% de este colectivo de investigación se constituye por el **sexo femenino**, y un 41,67% del total corresponde a participantes de sexo masculino, siendo mayoritaria la presencia de mujeres.

Gráfico N°7: Sexo



Fuente: Elaboración propia. Datos extraído cuestionario.

En virtud a la conformación de la población, dividida por los tres colectivos en los cuales se identifican las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, es posible señalar que en el equipo de trabajo de Recoleta hay un 50% de profesionales de sexo femenino y la misma cantidad porcentual de profesionales de sexo masculino. En la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de Quilicura disponen de 4 profesionales de sexo femenino, lo que equivale al 66,7% del total encuestado en esa institución, y asimismo, se identifican 2 personas de sexo masculino que derivan en un 33,3% del total de este colectivo de investigación. Finalmente, en la Oficina de Migrantes de Valparaíso se presenta una similar situación que el Programa de Migrantes y Refugiados de Recoleta, ya que un 50% de los encuestados serían profesionales de sexo femenino, y un 50% corresponde a encuestados de sexo masculino.

TABLA DE ANÁLISIS N°12: VARIABLE “SEXO”

Municipalidad			Frecuencia	Porcentaje
Municipalidad de Recoleta	Válido	Femenino	1	50,0
		Masculino	1	50,0
		Total	2	100,0
Municipalidad de Quilicura	Válido	Femenino	4	66,7
		Masculino	2	33,3
		Total	6	100,0
Municipalidad de Valparaíso	Válido	Femenino	2	50,0
		Masculino	2	50,0
		Total	4	100,0

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

4.2.1.1.3. Nacionalidad.

De esta variable es posible determinar que la **nacionalidad chilena** es perteneciente a la mayor parte de la población estudiada con un 41,67% del total, seguidamente se encuentra la **nacionalidad haitiana** con 3 personas, lo que equivale a un 25% de este universo de investigación. En la tercera posición se encuentra la nacionalidad peruana perteneciente a la cantidad de dos personas que equivalen al 16,67 % del total de la muestra y finalmente en la última posición se encuentran los países de Francia y Estados Unidos con 1 persona, respectivamente, lo que equivale al 8,33% cada una del total de la población encuestada.

Gráfico N°8: Nacionalidad.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

Ahora bien, en la Oficina Municipal de Quilicura existe mayor representatividad de nacionalidad chilena, seguida de la nacionalidad haitiana. En cambio, en la Ofical comunal de Migrantes la nacionalidad chilena, peruana, haitiana y estadounidense se expresa de manera equitativa

al igual que el Programa de Migrantes y Refugiados que se conforma por una persona de nacionalidad chilena y otra de nacionalidad peruana.

TABLA DE ANÁLISIS N°13: VARIABLE "NACIONALIDAD"

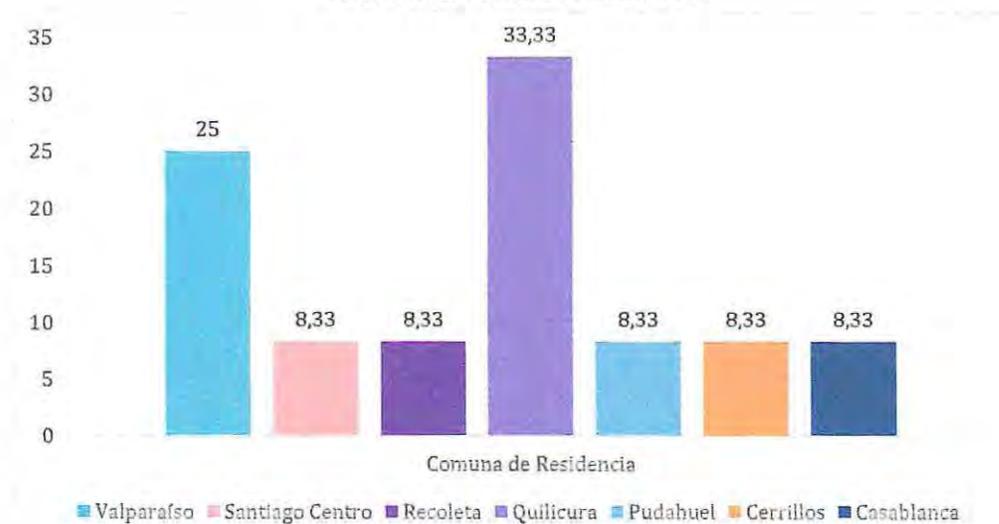
Municipalidad			Frecuencia	Porcentaje
Municipalidad de Recoleta	Válido	Chilena	1	50,0
		Peruana	1	50,0
		Total	2	100,0
Municipalidad de Quilicura	Válido	Chilena	3	50,0
		Haitiana	2	33,3
		Francesa	1	16,7
		Total	6	100,0
Municipalidad de Valparaíso	Válido	Chilena	1	25,0
		Peruana	1	25,0
		Haitiana	1	25,0
		Estadounidense	1	25,0
		Total	4	100,0

Fuente: Elaboración propia: Datos extraídos cuestionario.

4.2.1.1.4. Residencia.

En este colectivo de investigación, la residencia que presenta mayor frecuencia corresponde a las personas que viven en la comuna de Quilicura, dado que 4 personas del total viven en esta comuna ubicada en la provincia de Santiago, luego se encuentra la comuna de Valparaíso con 3 residentes, y finalmente se encuentran las comunas de Recoleta, Pudahuel, Cerrillos, Santiago Centro y Casablanca con la presencia de 1 persona residente por cada una de estas comunas.

Gráfico N° 9: Comuna de residencia.



Fuente elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

De esta dimensión se abstrae que la mayor parte de la población encuestada **reside en la comuna** en la cual se desempeña laboralmente, identificando la importancia de vincular el conocimiento respecto del territorio con la temática de migración.

TABLA DE ANÁLISIS N°14: COMUNA DE RESIDENCIA

Municipalidad		Frecuencia	Porcentaje
Municipalidad de Recoleta	Válido	Cerrillos	1 50,0
		Recoleta	1 50,0
		Total	2 100,0
Municipalidad de Quilicura	Válido	Pudahuel	1 16,7
		Quilicura	4 66,7
		Santiago	1 16,7
		Centro	
		Total	6 100,0
Municipalidad de Valparaíso	Válido	Casablanca	1 25,0
		Valparaíso	3 75,0
		Total	4 100,0

Fuente: Elaboración propia: Datos extraídos cuestionario.

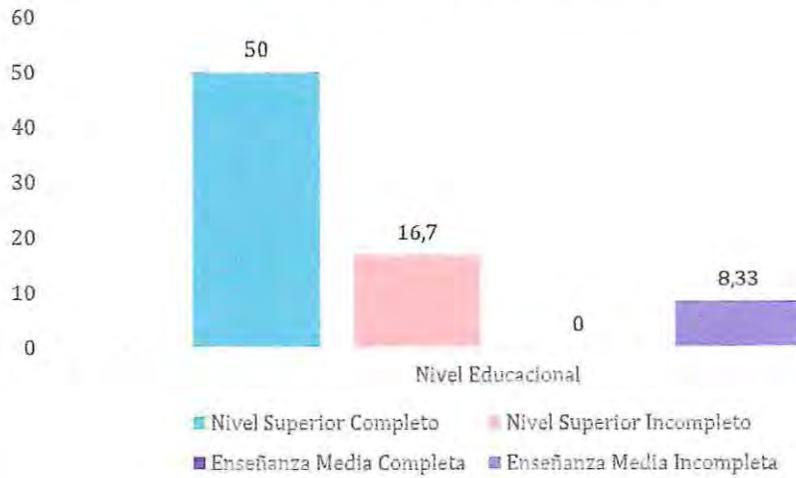
4.2.1.2. Formación Académica.

4.2.1.2.1. Nivel Educacional.

Respecto al nivel educacional, un 50% de los encuestados y las encuestadas, tendrían su **educación universitaria completa**, lo que se traduce a 9 personas, por otro lado, un 16,7% se encuentra aún en formación universitaria, equivalente a 2 personas, mientras que una persona señaló en el cuestionario aplicado que poseía enseñanza media incompleta equivalente al 8,33%¹³⁹

¹³⁹ Con respecto a esta variable es pertinente destacar un aspecto discordante evidenciado en el cuestionario, asociado a la marcación de la enseñanza media incompleta por un encuestado y a la vez a la mención de poseer una profesión, de lo cual se abstrae una equivocación en la selección de opción de respuesta, sin embargo, para la presente investigación no fue pertinente la alteración de respuestas.

Gráfico N° 10: Nivel educacional.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

A su vez, este nivel educacional se evidencia por cada municipalidad estudiada, es así como en Recoleta hay un 100% de los encuestados que tienen su nivel universitario completo. En el caso de los funcionarios, funcionarias y profesionales encuestados de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la comuna de Quilicura, un 16,67% de la población estudiada en esta institución aún no completa su educación universitaria, y de las personas que tienen su nivel de educación superior completo se encuentra un porcentaje de 66,66% del total encuestado en esta Oficina, mientras que un 16,67% de ésta posee enseñanza media incompleta según lo declarado. Por último, en la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso, hay un 25% del total que no ha completado su formación universitaria, y por contraste, un 75% de la población encuestada correspondiente a esa institución, ha completado su educación superior.

TABLA DE ANÁLISIS N°15: VARIABLE "NIVEL EDUCACIONAL"

Municipalidad			Frecuencia	Porcentaje
Municipalidad de Recoleta	Válido	Nivel Superior Completo	2	100,0
		Enseñanza Media Incompleta	1	16,7
Municipalidad de Quilicura	Válido	Nivel Superior Completo	4	66,7
		Nivel Superior Incompleto	1	16,7
		Total	6	100,0
Municipalidad de Valparaíso	Válido	Nivel Superior Completo	3	75,0
		Nivel Superior Incompleto	1	25,0
		Total	4	100,0

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

4.2.1.2.2. Universidad/ Institución Superior de egreso

Las instituciones de educación superior de las cuales egresó esta población estudiada, tienen un amplio espectro, dado que **no existe una frecuencia determinada** en este aspecto del perfil sociodemográfico, por lo que en este caso es posible determinar que cada funcionario, funcionaria y profesional ha realizado o está en proceso universitario en instituciones de educación superior diferentes. Esta situación se evidencia a partir del siguiente gráfico:

Gráfico N° 11: Institución de educación superior.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

En este sentido, no existe un patrón común con respecto a las instituciones de educación superior, no habiendo representatividad alguna.

TABLA DE ANÁLISIS N°16: INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

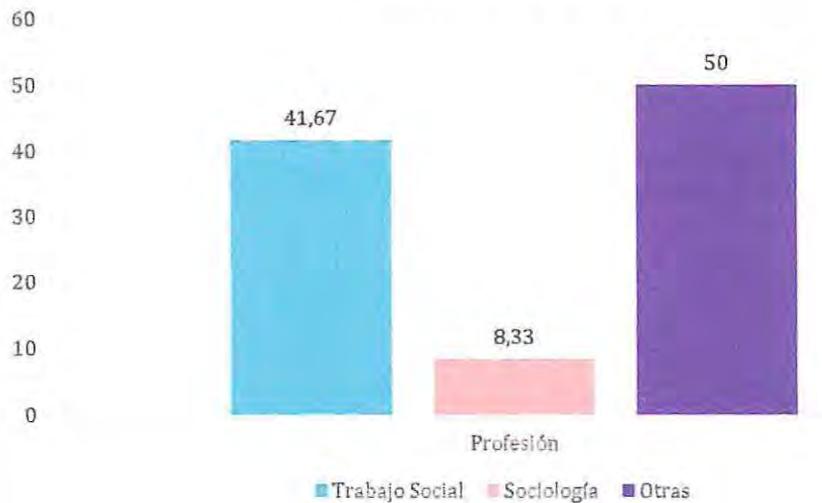
Municipalidad		Frecuencia	Porcentaje
Municipalidad de Recoleta	Válido	Universidad Miguel de Cervantes	1 50,0
		Universidad Nacional Mayor de San Marcos	1 50,0
		Total	2 100,0
		Municipalidad de Quilicura	Válido
Universidad Andrés Bello	1 16,7		
Universidad Autónoma	1 16,7		
Universidad de las Américas	1 16,7		
Universidad Internacional SEK	1 16,7		
Université Val D'Éssonne	1 16,7		
Total	6 100,0		
Municipalidad de Valparaíso	Válido	No especificado	
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso		1 25,0	
Universidad de Arte y Ciencias Sociales		1 25,0	
Universidad de Florida		1 25,0	
Total		4 100,0	

Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario

4.2.1.2.3. Profesión.

En virtud a este aspecto, del total de los encuestados, un 41,67% es de **profesión Trabajador o Trabajadora Social**, y el 58,33% de la población restante se distribuye uniformemente en profesiones correspondientes a las carreras profesionales de Antropología, Prevención de Riesgos, Derecho, Historia, Sociología y Ciencias Políticas.

Gráfico N°12: Profesión.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

A partir de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso es posible identificar la presencia de estas profesiones mencionadas previamente a partir de la conformación de estos equipos de trabajo. Por ello, es preciso señalar que el Programa de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Recoleta dispone de un profesional correspondiente al área de Trabajo Social y también se incluye una Historiadora; la comuna de Quilicura con su Oficina Municipal de Migrantes y Refugiadas se presenta con 3 profesionales de Trabajo Social, 1 Antropóloga, 1 Prevencionista de Riesgos, y por último disponen de una persona que actualmente está cursando la carrera profesional de Derecho y, por último, la comuna de Valparaíso con la presencia de su Oficina de Migrantes, se presenta con 1 Trabajadora Social, 1 Sociólogo, y 1 Cientista Político. Esta información es posible de identificar mediante el siguiente gráfico:

TABLA DE ANÁLISIS N°17: VARIABLE “PROFESIÓN”

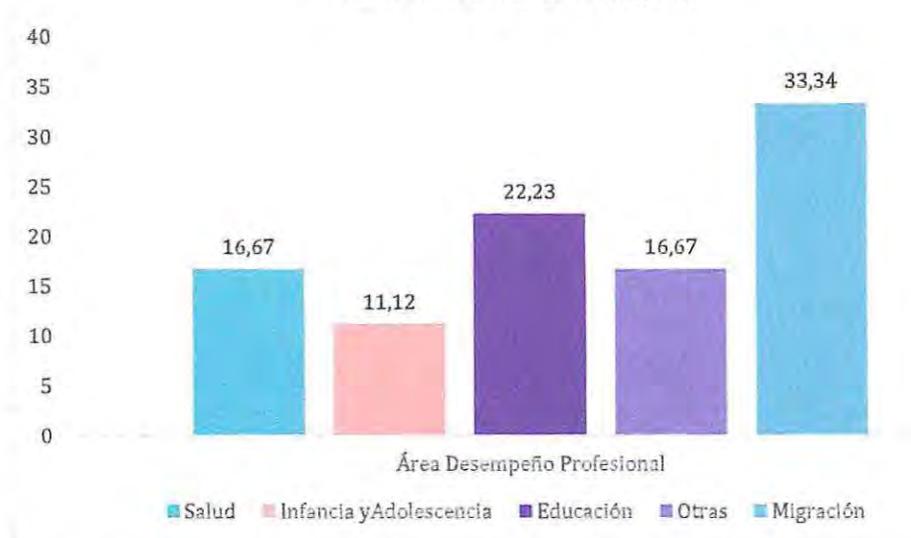
Municipalidad		Frecuencia	Porcentaje	
Municipalidad de Recoleta	Válido	Trabajo Social	1	50,0
		Otras	1	50,0
		Total	2	100,0
Municipalidad de Quilicura	Válido	Trabajo Social	3	50,0
		Otras	3	50,0
		Total	6	100,0
Municipalidad de Valparaíso	Válido	Trabajo Social	1	25,0
		Sociología	1	25,0
		Otras	2	50,0
		Total	4	100,0

Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario.

4.2.1.2.4. Áreas de desempeño profesional.

En virtud de las áreas de desempeño profesional en las que estos colectivos de estudio se han desempeñado previamente a su incorporación a las Oficinas y el Programa de Migración, se evidencia que la mayoría de los encuestados y encuestadas en un 33,34% se ha desempeñado en el **área de migración**, no determinadas en los cuestionarios, seguido del área de educación, equivalente a un 22,23% del total de este colectivo de investigación. Por otro lado, el área de salud tiene una presencia del 16,67% respecto del total y, por último, el área de infancia involucra a un 11,12% de funcionarios, funcionarias y profesionales que se han desempeñado previamente en ésta. Así como un 16,67 posee experiencias en otras áreas.

Gráfico N°13: Áreas de desempeño.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

Esta dimensión arroja que en el Programa de Migrantes y Refugiados los profesionales poseían experiencia en migración previa, así como tres personas en la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de Quilicura

poseían experiencia previa en la misma área, por otro lado, en la Oficina Comunal de Migrantes la experiencia previa en migración se correspondía con una persona. Entre las áreas de experiencias no determinadas se encuentra Derechos Humanos, Adulto Mayor y Mediación Intercultural.

Tabla N°18: Áreas de experiencia profesional

Municipalidad			Frecuencia	Porcentaje
Recoleta	Válido	Migración	2	100,0
Quilicura	Válido	Salud	1	10,0
		Infancia y adolescencia	1	10,0
		Educación	2	20,0
		Migración	3	
		Otras	3	60,0
		Total	10	100,0
Valparaíso	Válido	Salud	2	33,3
		Infancia y adolescencia	1	16,7
		Educación	2	33,3
		Migración	1	16,7
		Total	6	100,0

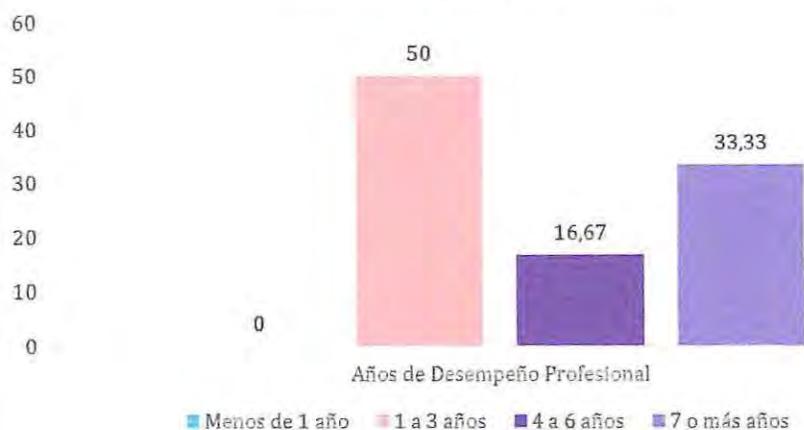
Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

4.2.1.2.5. Desempeño profesional.

A partir de la temporalidad del desempeño profesional de este colectivo de estudio, la información recabada permite determinar que el 50% del total de la población encuestada tiene un **desempeño profesional de 1 a 3 años**, por otro lado, un 33,33% del total de este colectivo de investigación se ha desempeñado profesionalmente 6 o más años y, por último, un 16,67% de los encuestados tienen un desempeño profesional de 3 a 5 años.

En función de esta información, es posible identificar a partir de las 3 Oficinas y/o Programas de Migración el desempeño profesional de cada equipo de trabajo, esto, se puede visualizar en la siguiente tabla de análisis:

Gráfico N°14: Desempeño profesional.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

A raíz de la tabla de análisis anterior, es posible determinar que en el Programa de Migrantes y Refugiados de Recoleta hay un 50% de desempeño profesional de 1 a 3 años, y un 50% de desempeño profesional de 6 o más años. Por su parte, en Quilicura, es posible evidenciar que en su equipo hay 2 profesionales que tienen un desempeño profesional de 1 a 3 años, lo que equivale al 33,33% del total encuestado, este mismo porcentaje se presenta en el desempeño profesional de 3 a 5 años, y por último la misma cantidad se expresa en profesionales que se han desempeñado en un tiempo de 6 o más años. Por último, en la comuna de Valparaíso, específicamente en la Oficina de Migrantes un 75% de las personas encuestadas tiene un desempeño profesional de 1 a 3 años, y 1 persona se ha desempeñado profesionalmente en 6 años o más, lo que se traduce a un 25% del total encuestado en esta institución.

TABLA DE ANÁLISIS N°19: VARIABLE "DESEMPEÑO PROFESIONAL"

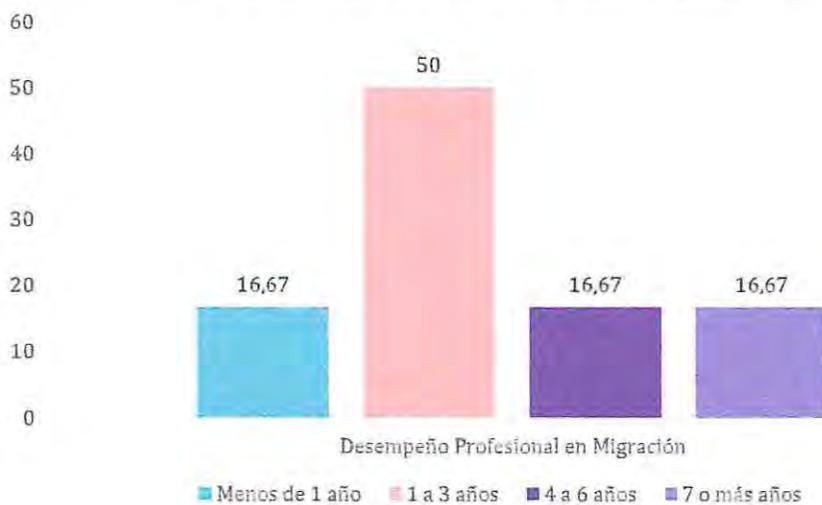
Municipalidad		Frecuencia	Porcentaje
Municipalidad de Recoleta	Válido	1 a 3 años	1 50,0
	Válido	6 o más años	1 50,0
		Total	2 100,0
Municipalidad de Quilicura	Válido	1 a 3 años	2 33,3
	Válido	3 a 5 años	2 33,3
	Válido	6 o más años	2 33,3
		Total	6 100,0
Municipalidad de Valparaíso	Válido	1 a 3 años	3 75,0
	Válido	6 o más años	1 25,0
		Total	4 100,0

Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario.

4.2.1.2.6. Desempeño profesional en el área de Migración.

En virtud del desempeño profesional en el área de Migración, un 50% de los funcionarios, funcionarias y profesionales encuestadas, se han **desempeñado profesionalmente entre 1 a 3 años** específicamente en la temática migratoria. Por otra parte, se encuentran los profesionales encuestados que tienen un desempeño profesional en migración de menos de 1 año, los cuales corresponden a un 16,67% del total y el mismo porcentaje se expresa en profesionales que se han desempeñado en esta área en 4 a 6 años y por 7 años o más.

Gráfico N°15: Desempeño profesional en migración.



Fuente. Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

A nivel institucional, es posible determinar mediante el recogimiento de datos cuantitativos, que, en el equipo de trabajo correspondiente al Programa de Migrantes y Refugiados de Recoleta, un 50% de estos profesionales se ha desempeñado entre 1 a 3 años en el campo migratorio, y la misma cantidad porcentual corresponde al desempeño profesional en el área de migración de 7 años o más. En la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, un 50% de los funcionarios, funcionarias y/o profesionales se ha desempeñado en el área de migración en un período de 1 a 3 años, asimismo, aquellos profesionales que se han desempeñado profesionalmente en migración en un periodo de tiempo de menos de 1 año corresponde a un 16,66% del total de las personas encuestadas en esta institución, esta información porcentual se presenta de igual manera en aquellas personas encuestadas que se desempeñan en la temática migratoria en un período de 4 a 6 años y también en el período de 7 años o más. En la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso, se encuentran 2 funcionarios que se han desempeñado profesionalmente en el área de migración en un periodo de tiempo de 1 a 3 años, lo que se traduce porcentualmente a un 50% de los profesionales encuestados en dicha institución, Asimismo, se evidencia que

un 25% de este colectivo tiene un desempeño profesional en migración de menos de 1 año, y también ese mismo porcentaje se identifica en profesionales que tienen de 4 a 6 años de desempeño profesional en esta materia. Lo expresado anteriormente, se identifica a partir de la siguiente tabla de análisis:

TABLA DE ANÁLISIS N°20: VARIABLE “DESEMPEÑO PROFESIONAL ÁREA MIGRACIÓN”

Municipalidad			Frecuencia	Porcentaje
Municipalidad de Recoleta	Válido	1 a 3 años	1	50,0
		7 o más años	1	50,0
		Total	2	100,0
Municipalidad de Quilicura	Válido	Menos de 1 año	1	16,7
		1 a 3 años	3	50,0
		4 a 6 años	1	16,7
		7 o más años	1	16,7
		Total	6	100,0
Municipalidad de Valparaíso	Válido	Menos de 1 año	1	25,0
		1 a 3 años	2	50,0
		4 a 6 años	1	25,0
		Total	4	100,0

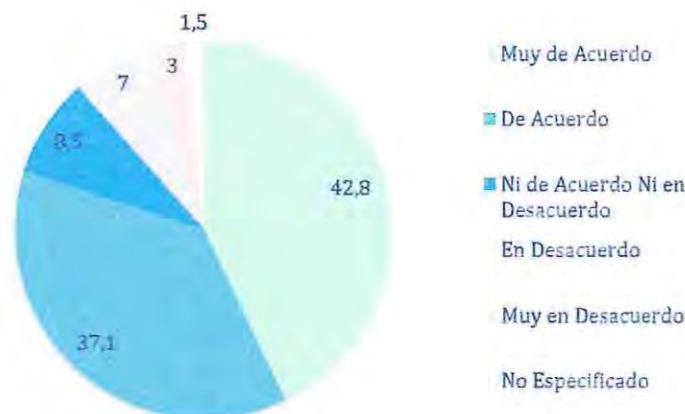
Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario.

4.3. ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS INTERCULTURALES PROFESIONALES DE LOS FUNCIONARIOS, FUNCIONARIAS Y PROFESIONALES DE LAS OFICINAS Y EL PROGRAMA DE MIGRACIÓN DE LAS MUNICIPALIDADES DE RECOLETA, QUILICURA Y VALPARAÍSO.

4.3.1 Análisis Competencia Intercultural a nivel profesional en el proceso de atención a la población Inmigrante.

Los datos recogidos por medio del cuestionario “Competencias Interculturales a nivel Profesional en el proceso de atención a población Inmigrante” evidencian el nivel de conocimiento en competencias interculturales profesionales en el proceso de atención a la población inmigrante. Dicho instrumento se aplicó específicamente a 12 funcionarios, funcionarias y profesionales, los cuales se distribuyen entre las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, en base a los cuales se desarrollará un análisis general de los resultados abstraídos.

Gráfico N°16: Nivel de conocimiento en Competencias Interculturales a nivel profesional.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

Respecto a la variable Competencias Interculturales Profesionales de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, que se condice con el objetivo específico 2 expuesto en el Capítulo III: Marco Metodológico, según los datos arrojados por mencionado cuestionario, se infiere que la población encuestada posee las competencias interculturales profesionales necesarias para brindar atención a la población inmigrante.

En este sentido, el gráfico anterior nos denota que hubo un porcentaje de 42,8% de respuestas contestadas con la opción “Muy de acuerdo” equivalente a 426 casos, siguiendo con la cantidad de 370 casos

respondidos en un 37,1% con la opción "De acuerdo". Las respuestas de "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" alcanza un 8,5% equivalente a 85 casos, mientras que las opciones de "En desacuerdo" y "Muy en Desacuerdo" comprenden el 7% (70 casos) y 3% (30 casos), respectivamente, evidenciando una posición negativa total, no representativa, de 10%. Asimismo, se denota un 1,5% de respuestas no contestadas expresadas con la opción "No especificado", equivalente a 15 casos.

Lo anterior significa que la respuesta que mayor se repite, es decir, *la Moda se constituye con la opción "Muy de Acuerdo", extrapolando con ello que, hubo un 79,9% de respuestas positivas* para la mayor parte de los cuestionamientos planteados, por lo que se deduce que ***los colectivos de investigación son competentes interculturalmente a nivel profesional en el contexto de atención a la población inmigrante, desprendiéndose de estas competencias, que poseen un alto nivel de conocimiento cultural, de conciencia cultural y de habilidades culturales apropiadas en contextos interculturales.***

En virtud de lo anterior, mencionada inferencia también será analizada a partir de los resultados arrojados por el cuestionario de acuerdo a las tres dimensiones que constituyen las Competencias Interculturales Profesionales, sean éstas, Conocimiento Cultural, Conciencia Cultural y Habilidades Culturales. Asimismo, cada una de éstas se conforma por tres subdimensiones correspondiéndose con: los propios valores y prejuicios, la perspectiva cultural del otro y por último las estrategias culturales, las cuales, nos permitirán inferir y comprender holísticamente los resultados obtenidos.

4.3.1.1. Dimensión Conocimiento Cultural.

En lo que respecta al Conocimiento Cultural, del siguiente gráfico, es posible identificar el resultado general que arroja esta dimensión de acuerdo a las preguntas planteadas en el instrumento de recolección de estos datos cuantitativos.

Tal como se evidencia en la figura, existe una arraigada aceptación de los funcionarios, funcionarias y profesionales a las preguntas planteadas en virtud de la determinación de los conocimientos culturales, identificándose que un 43,2% de las respuestas marcadas se realizaron con la opción “Muy de acuerdo” en 166 casos, siguiendo con un 37,2% de preguntas respondidas con la opción “De acuerdo” en 143 casos. Estas cifras evidencian que hubo un 80,4% de respuestas positivas, siendo la Moda la opción “Muy de Acuerdo”, por lo que a partir de ello es posible señalar que los colectivos de estudio respondieron de acuerdo al cumplimiento de aspectos que indican un alto nivel de conocimientos culturales implicados en el proceso de atención a la población inmigrante.

Gráfico N°17: Dimensión Conocimiento Cultural.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

Desde otro ángulo, es posible señalar aquellas respuestas que fueron respondidas negativamente, es decir, aquellas preferencias que fueron marcada en las opciones “En desacuerdo” y “Muy en desacuerdo”, de manera que la cantidad porcentual de 6,5% fue aplicada para la primera opción con 25 casos, y en la segunda opción se evidencia un 3,6% de respuestas respondidas con 14 casos, por lo que un 10,1% de las respuestas tiene una intensidad negativa, no representativa, de acuerdo a la escala de medición utilizada en esta investigación. Por el contrario, la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” corresponde a un 8,6% de las preferencias, lo

que evidencia una posición neutra en 33 casos, así como 3 casos con la opción "No especificado" equivalente al 0,8%.

De este análisis las opciones "Muy de Acuerdo" y "De acuerdo" nos arrojan que **la población encuestada posee alto conocimiento respecto a las realidades socioculturales de la población inmigrante y sobre el contexto sociopolítico que presenta la sociedad de acogida**, manifestando su competencia en conocimiento cultural y expresando su valoración a la necesidad de tener conocimiento sobre estos aspectos que confluyen en la integración y adaptación de la población inmigrante a la sociedad civil.

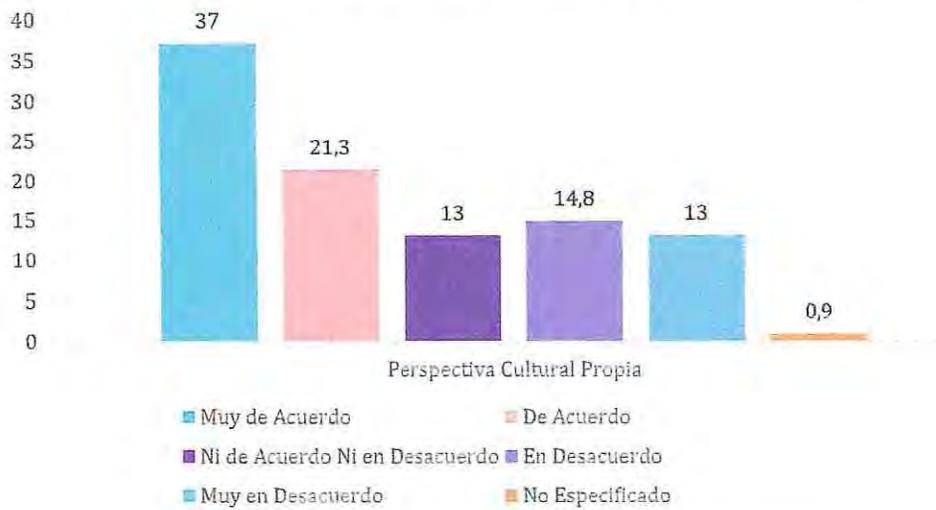
→ Perspectiva Cultural Propia.

Desde la perspectiva cultural propia, es posible identificar el resultado general que arrojan las respuestas marcadas en esta dimensión de acuerdo a las preguntas planteadas en el instrumento de recolección de datos cuantitativo.

En virtud del gráfico siguiente, existe una arraigada aceptación de los funcionarios, funcionarias y profesionales a esta dimensión del conocimiento intercultural, pues se evidencia un *37% de respuestas marcadas con la opción "Muy de acuerdo" equivalente a 40 casos y constituyéndose como la Moda*, continuando con la opción "De acuerdo", la cual presenta un 21,3% de respuestas obtenidas con 23 casos, vislumbrando un 58,3% de respuestas positivas en virtud de la medición realizada. Empero, en esta subdimensión se identifica un porcentaje de 27,8% que fueron contestadas con una tonalidad negativa, ya que la opción "En desacuerdo" obtuvo un 14,8% de respuestas con 16 casos, y por su parte, la opción "Muy en desacuerdo" tuvo respuestas que alcanzan un 13% con 13 casos. Por otro lado, la alternativa "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" obtuvo el 13% de respuestas marcadas con 14 casos y la opción "No especificada" presenta 1 caso con 0,9%.

Lo anterior indica, que los funcionarios, funcionarias y profesionales **poseen un alto conocimiento respecto a su contexto cultural y a la influencia que ejerce en el proceso de atención profesional a población inmigrante**. Sin embargo, **se identifican opiniones negativas en virtud al conocimiento respecto a cómo el prejuicio, el racismo, la discriminación y los estereotipos influyen a nivel personal y laboral en la vinculación con población inmigrante**.

Gráfico N°18: Perspectiva Cultura Propia.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

En cuanto a los indicadores propuestos para la medición de esta subdimensión en virtud del conocimiento cultural como parte de las competencias interculturales a nivel profesional, es posible identificar que el colectivo de investigación encuestado, con respecto al indicador "Conocen su herencia cultural y la forma en que afecta personal y profesionalmente, sus definiciones y predisposiciones en la atención de la población inmigrante" respondió en un 51,7% de los casos con la opción "Muy de acuerdo", infiriendo que éstos conocen su propia herencia cultural e identifican de qué manera les afecta esta herencia en sus relaciones personales y laborales, existiendo una opinión positiva en que sus predisposiciones influyen en la atención de la población inmigrante. Asimismo, un 26,7% de las preguntas planteadas, han sido resueltas bajo la opción "De acuerdo", lo que significa que las preguntas realizadas en esta parte del proceso de levantamiento de información han tenido un 78,4% de respuestas vinculadas a la perspectiva positiva y, por lo tanto, al cumplimiento de este indicador. Tal situación se logra evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla N°21 DIMENSIÓN: CONOCIMIENTO CULTURAL

SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA	N° de casos
		%	
Sobre los propios valores y prejuicios.	Conocen su herencia cultural y la forma en que afecta personal y profesionalmente, sus definiciones y predisposiciones en la atención de la población inmigrante.	MA=51,7% DA=26,7% NN=10% ED=6,7% MD=3,3% NE=1,7%	MA=31 DA=16 NN=6 ED=4 MD=2 NE=1
	Conocen y comprenden cómo el prejuicio, el racismo, la discriminación y los estereotipos influyen personal y laboralmente en su vinculación con población inmigrante.	MA=18,8% DA=14,6% NN=16,7% ED=25% MD=25% NE=0%	MA=9 DA=7 NN=8 ED=12 MD=12 NE=0

Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario

En contraposición con la situación vislumbrada del primer indicador de esta subdimensión, el segundo indicador “*Conocen y comprenden cómo el prejuicio, el racismo, la discriminación y los estereotipos influyen personal y laboralmente en su vinculación con población inmigrante*” que compone la medición del conocimiento cultural a partir de la propia perspectiva del funcionario, funcionaria y profesional se comporta de una manera que se adhiere a la negatividad en las opiniones expresadas mediante las respuestas marcadas en el instrumento. Esto se identifica con la cantidad porcentual que presenta la opción “En desacuerdo” correspondiente al 25% del total de respuestas, así también la misma cantidad se expresa de aquellas preguntas que fueron contestadas con la alternativa “Muy en desacuerdo”, lo que se proyecta a un 50% de casos respondidos con opiniones adheridas a la perspectiva negativa según la escala de medición. Mientras que el 33,4% de los casos poseen respuestas positivas, evidenciando una fuerte presencia de respuestas negativas con respecto a este indicador.

→ Perspectiva Cultural del Otro.

A partir de la perspectiva cultural del otro, que en este caso corresponde a la persona inmigrante, se identifica en razón del siguiente gráfico que, a partir

de las preguntas planteadas en el cuestionario, un 46,6% de las respuestas corresponden a la opción "Muy de acuerdo" equivalente a 95 casos y representando la Moda, mientras que la alternativa "De Acuerdo" ha sido respondida en un 44,4% equivalente a 91 casos. Esta situación logra evidenciar que, en este colectivo de investigación, hay opiniones tendientes a una perspectiva positiva, debido a que existe un 91% de respuestas con opiniones arraigadas a la aceptación de los aspectos planteados en este instrumento en concordancia con el desarrollo de esta subdimensión. Prosiguiendo con un 6,4% de respuestas obtenidas bajo la opción de "Ni de acuerdo, ni en desacuerdo" con 13 casos, un 2% con la opción "En desacuerdo" con 4 casos y un 0,5% con la opción "No especificado" con 1 caso, mientras que la opción "Muy en desacuerdo" no posee representatividad alguna.

Gráfico N°19: Perspectiva cultural del otro.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

A partir de lo anterior, es posible indicar un **alto desarrollo de conocimientos del colectivo encuestado respecto a la población inmigrante atendida, concretamente en las experiencias de vida de éstos, su herencia cultural y el contexto histórico que subyace la vida de esta población inmigrante atendida. De la misma forma, se infiere de estas respuestas obtenidas, que este grupo conoce las influencias sociopolíticas del otro y, asimismo, logran comprender cómo la cultura y la etnia autóctona de su población objetivo puede influir negativamente en la integración social en el país de acogida.**

En concordancia con los indicadores utilizados para medir el conocimiento cultural a partir de la perspectiva cultural del otro, se evidencia a modo general una mayoría de respuestas con opciones que expresan una opinión positiva respecto a los cuestionamientos planteados en el instrumento, es así

como el primer indicador "Conocen los grupos o la comunidad cultural a la que brindan atención; conocen experiencias de vida, herencia cultural y el contexto histórico de la población inmigrante", revela que un 36,7% de las respuestas obtenidas, fueron marcadas en la alternativa "Muy de acuerdo", continuando con la opción "De acuerdo", que tuvo un 55% de las preferencias. Estos hallazgos permiten determinar que las opiniones vertidas en este colectivo de investigación transitan hacia la perspectiva positiva, pues se identifica una cantidad porcentual de 91,7% de respuestas marcadas que argumentan la ubicación de este indicador en los niveles positivos de medición.

El segundo indicador, "Comprenden y conocen las influencias sociopolíticas que impregnan la vida de la población inmigrante" tiene un nivel de aceptación por parte del colectivo de investigación, debido a que la mayor parte de respuestas emitidas se realizaron marcando la opción "Muy de acuerdo" con un 53,1% de las preferencias, asimismo, la alternativa "De acuerdo", presenta una cantidad porcentual de 35,4%. Este escenario logra agrupar en un 88,5% las opiniones que fueron emitidas bajo la perspectiva positiva de este grupo encuestado.

El último indicador de esta subdimensión "Comprenden cómo la cultura y la etnia pueden afectar la integración social de la población inmigrante a la sociedad chilena", se evidencia una similar situación de opiniones positivas, puesto que se evidencia una cantidad porcentual correspondiente al 45,8% de respuestas bajo la opción "Muy de acuerdo", siguiendo con una ascensión porcentual a un 50% de preguntas que fueron resueltas con la opción "De acuerdo", lo que configura la generación de opiniones tendientes a la perspectiva positiva cuantificada en un 95.8%.

El comportamiento estadístico de estos indicadores y sus respectivas evidencias cuantitativas, son posibles de identificar mediante la siguiente tabla:



TABLA N° 22: DIMENSIÓN CONOCIMIENTO CULTURAL

SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA	N° de casos
		%	
Sobre la perspectiva cultural del otro.	Conocen los grupos o la comunidad cultural a la que brindan atención; conocen experiencias de vida, herencia cultural y el contexto histórico de la población inmigrante.	MA=36,7% DA=55% NN=5% ED=3,3% MD=0% NE=0%	MA=22 DA=33 NN=3 ED=2 MD=0 NE=0
	Comprenden y conocen las influencias sociopolíticas que impregnan la vida de la población inmigrante.	MA=53,1% DA=35,4% NN=9,4% ED=1% MD=0% NE=1%	MA=51 DA=34 NN=9 ED=1% MD=0 NE=1
	Comprenden cómo la cultura y la etnia pueden afectar la integración social de la población inmigrante a la sociedad chilena.	MA=45,8% DA=50% NN=2,1% ED=2,1% MD=0% NE=0%	MA=22 DA=24 NN=1 ED=1 MD=0 NE=0

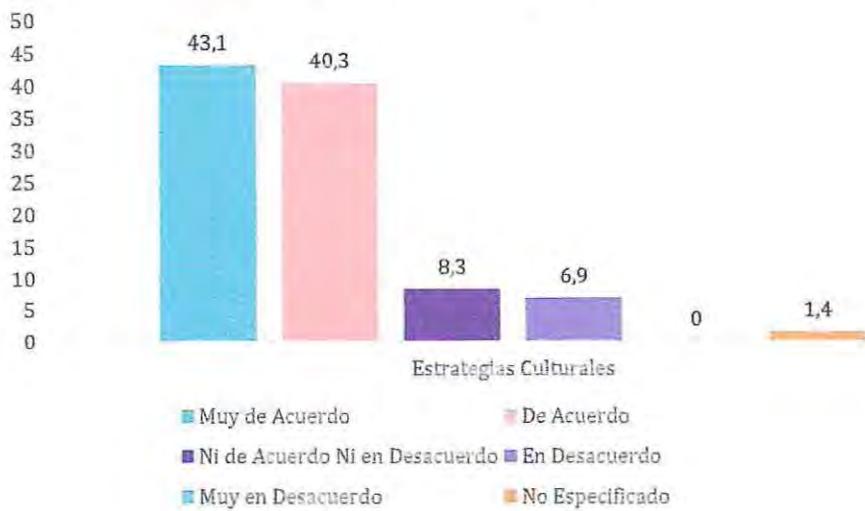
Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario.

→ Estrategias Culturales.

A partir de las estrategias culturales es posible determinar que *la Moda corresponde a la opción “Muy de acuerdo” con un 43,1% de preguntas respondidas equivalente a 31 casos*, así también la opción “De acuerdo” ha sido presenciada en un 40,3% de las preferencias con 29 casos, por lo que el nivel de opinión tendiente a la aceptación según el nivel de medición se traduce a un 83,4%. Asimismo, la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” presenta un 8,3% en las respuestas emitidas equivalente a 6 casos, la opción “En desacuerdo” equivale a 6 casos con 6,9%, mientras que “No especificado” comprende 1 caso con 1,4%.

A partir de las cifras previas, es posible deducir que **los colectivos de investigación conocen de estrategias de atención en contextos interculturales y a su vez, identifican estrategias de atención ante la presencia de discriminación a la población inmigrante.**

Gráfico N°20: Estrategias culturales.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

En razón de los indicadores que miden el nivel de cumplimiento de esta subdimensión, el primero de ellos, que corresponde a la presunción que estos funcionarios, funcionarias y profesionales *"Tienen conocimiento de las estrategias de atención para contextos interculturales"*, se evidencia un 29,2% de respuestas marcadas con la alternativa "Muy de acuerdo", dicha situación se presenta de forma ascendente, ya que esta cifra se eleva a un 41,7% de respuestas situadas en la opción "De acuerdo", por lo que se vislumbra que las opiniones tendientes a un grado positivo de este indicador alcanzan un 70,9%.

El segundo indicador *"Identifican estrategias ante acciones de discriminación a la población inmigrante"* presenta un similar comportamiento cuantitativo respecto a la adherencia de opiniones situadas en una perspectiva positiva. La opción "Muy de acuerdo" fue marcada en un 50%, seguidamente, un 39,6% de respuestas emitidas fueron marcadas con alternativa "De acuerdo". La adherencia a estas alternativas se determina con un 89,6% de los casos, destacando nuevamente el nivel de medición tendiente a la perspectiva positiva.

Esta situación, es posible de identificar en virtud de la siguiente tabla:

TABLA N° 23: DIMENSIÓN CONOCIMIENTO CULTURAL

SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA %	N° de casos
Sobre las estrategias culturales.	Tienen conocimiento de las estrategias de atención para contextos interculturales.	MA=29,2% DA=41,7% NN=16.7% ED=8,3% MD=0% NE=4,2%	MA=7 DA=10 NN=4 ED=2 MD=0 NE=1
	Identifican estrategias ante acciones de discriminación a la población inmigrante.	MA=50% DA=39,6% NN=4,2% ED=6,3% MD=0% NE=0%	MA=24 DA=19 NN=2 ED=3 MD=0 NE=0

Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario

→ Síntesis dimensión conocimiento cultural.

Tal como se evidencia en las respuestas concernientes a las preguntas de cada subdimensión, existe una arraigada aceptación de los funcionarios, funcionarias y profesionales a la dimensión del conocimiento cultural, debido a que desde la propia perspectiva cultural, se visualiza la identificación y comprensión de este grupo respecto a sus propias raíces culturales, la manera en que esta cultura influye en su vida personal y en su desempeño profesional en estas Oficinas y/o Programas de Migración, sin embargo, se evidencian opiniones negativas respecto al conocimiento y comprensión de cómo el prejuicio, la discriminación y los estereotipos influyen en la vinculación personal y profesional con la población de origen inmigrante.

Desde la perspectiva cultural del otro, predomina el conocimiento acerca de los grupos culturales a los cuales pertenece su población objetivo, es decir, conocen la conformación sociocultural de cada cultura, sus sistemas sociales, las costumbres y las raíces propias que conforman la identidad de cada grupo. De igual manera, plantean conocer las historias de vida de cada inmigrante atendido, de manera que se podría realizar un abordaje de acuerdo a cada realidad social, es así como individual y comunitariamente se conocen los aspectos socioculturales de la población, lo cual, permitiría brindar una atención profesional oportuna.

Por último, desde las estrategias culturales es posible inferir que este colectivo de investigación identifica los procedimientos y estrategias pertinentes para brindar atención profesional en contextos interculturales, del mismo modo, conocen del aspecto procedimental e instrumental ante la

presencia de actos discriminatorios, racistas y prejuiciosos vinculados a la población inmigrante.

Todos los aspectos mencionados anteriormente, engloban y configuran esta dimensión de conocimiento cultural, a partir de los cuales los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración presentan mayormente respuestas tendientes a la aceptación de los cuestionamientos planteados en este instrumento de recolección de información cuantitativa, permitiendo esclarecer un alto nivel de competencias interculturales profesionales en la dimensión de conocimiento cultural claramente.

4.3.1.2. Dimensión Conciencia Cultural.

Con respecto a la Competencia Intercultural a nivel profesional, de la segunda dimensión de Conciencia Cultural, se logró abstraer a través de la población estudiada que la *Moda* corresponde a la opción “Muy de acuerdo” con el 39,2% de las afirmaciones expuestas equivalente a 146 casos, mientras que la misma población respondió con “De acuerdo” al 34,7% de éstas con 129 casos, evidenciando una perspectiva positiva representada por un 73,9%, lo que significa que estos **funcionarios, funcionarias y profesionales son conscientes de la manera que influyen sus propios contextos culturales a nivel personal y a nivel profesional, lo que ha facilitado el respeto, aprecio y sensibilidad hacia la cultura del otro y el constante autoanálisis acerca de los propios sesgos y prejuicios hacia las otras culturas en un contexto de atención profesional.**

Gráfico N°21: Dimensión conciencia cultural.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

Por contraparte, se evidencia que este colectivo de investigación responde “En desacuerdo” al 7,5% de las preguntas del instrumento con 28 casos, situación similar se evidencia con las preguntas que fueron contestadas con la opción “Muy en desacuerdo”, lo cual se expresa en un 4,3% con 16 casos, un 3,2% con 12 casos en la opción “No especificado” y un 11% con 41 casos en la opción “Ni de acuerdo ni en Desacuerdo”, significando que existen ciertos aspectos de la dimensión Conciencia Cultural que el colectivo de investigación no reconoce o no es consciente.

→ Perspectiva Cultural Propia.

Desde la perspectiva cultural propia, en esta dimensión de conciencia cultural se expresa en virtud de 14 preguntas que conforman esta perspectiva, de las cuales la *Moda* representa un 38,7% de respuestas contestadas con la opción “Muy de acuerdo” con 65 casos, y en un menor grado se contestaron

un 33,3% de respuestas con la opción “De acuerdo” con 56 casos, lo que significa que este colectivo de investigación tiene una opinión positiva respecto a esta subdimensión, cuantificándose en un 72% las respuestas alineadas a la perspectiva positiva, por lo que a partir de esta situación, es posible determinar que **los colectivos de investigación posee un alto nivel de conciencia respecto a ciertos aspectos socioculturales que propician un proceso de atención profesional desde los propios valores y prejuicios del colectivo encuestado**. Siguiendo con un 13,1 % de respuestas contestadas con la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” con 22 casos; 6,5% con 11 casos a la opción “En desacuerdo”; 5,4% con 9 casos a la opción “Muy en Desacuerdo”; y 3% con 5 casos a la opción “No especificado”.

Gráfico N°22: Perspectiva cultural propia.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

El relación a la tabulación expuesta en la siguiente tabla, el primer indicador de “Conciencia de los aspectos de mi cultura que podrían influir en la relación personal y profesional que establezco con personas que pertenecen a mi propia cultura y a las que pertenecen a las otras culturas”, evidencia que la población encuestada corresponde con este indicador en un 54,2% con la opción “Muy de Acuerdo”, así también, la población encuestada se encuentra “De acuerdo” en un 31,3% de los casos con el presente indicador, expresando en un 85,5% de los casos su posición positiva respecto a la conciencia sobre los procesos culturales propios que influyen en la atención que se brinda a la población objetiva.

Ahora bien, con respecto al indicador de “Conciencia sobre la influencia de los estereotipos, prejuicios y racismos a nivel personal y labor profesional” la población encuestada manifiesta a un 31,3% de los casos su opción de “Muy de Acuerdo”, un 27,1% a la opción de “De Acuerdo”, lo cual traduce que la

población encuestada respondió positivamente al indicador en un 58,4% de los casos, manifestando la importancia de no ignorar los prejuicios que se poseen sino que ser consciente de las preconcepciones negativas que se poseen de las otras culturas.

TABLA N°24: DIMENSIÓN CONCIENCIA CULTURAL

SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA %	N° de casos
Sobre los propios valores y prejuicios.	Conciencia de los aspectos de mi cultura que podrían influir en la relación personal y profesional que establezco con personas que pertenecen a mi propia cultura y a las que pertenecen a las otras culturas.	MA=54,2% DA=31,3% NN=8,3% ED=0% MD=0% NE=6,3%	MA=26 DA=15 NN=4 ED=0 MD=0 NE=3
	Conciencia sobre la influencia de los estereotipos, prejuicios y racismos a nivel personal y labor profesional.	MA=31,3% DA=27,1% NN=20,8% ED=6,3% MD=12,5% NE=2,1%	MA=15 DA=13 NN=10 ED=3 MD=6 NE=1
	Conciencia sobre los límites que poseen sus propias competencias profesional en la atención de la población inmigrante.	MA=55,6% DA=44,4% NN=0% ED=0% MD=0% NE=0%	MA=20 DA=16 NN=0 ED=0 MD=0 NE=0
	Conciencia sobre las fuentes de incomodidad ocasionadas en situaciones de atención a la población inmigrante.	MA=11,1% DA=33,3% NN=22,2% ED=22,2% MD=8,3% NE=2,8%	MA=4 DA=12 NN=8 ED=8 MD=3 NE=1

Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario.

Por otro lado, el tercer indicador de *“Conciencia sobre los límites que poseen sus propias competencias profesional en la atención de la población inmigrante”*, evidencia que la población encuestada manifiesta un 55,6% de los casos con la opción “Muy de Acuerdo” y un 44,4% de los casos con la opción “De Acuerdo”. Esto vislumbra una perspectiva positiva en un 100% de la población encuestada correspondiente a que es consciente de los límites que posee en su desempeño profesional y que en este contexto se asocian principalmente a los aspectos culturales.

Finalmente, el cuarto indicador de *“Conciencia sobre las fuentes de incomodidad ocasionadas en situaciones de atención a la población inmigrante”*, manifiesta que el 11,1% de los casos fue respondido con la opción de “Muy de Acuerdo” y el 33,3% de éstos fueron “De Acuerdo”, lo que se traduce en una posición positiva de 44,4% de los casos en los cuales la población encuestada es consciente de los aspectos culturales que le pueden generar incomodidad, mientras que también se evidencia una posición negativa correspondiente al 30,5% evidenciando que la población encuestada se encontraba “En Desacuerdo” un 22,2% de los casos y “Muy en Desacuerdo” un 8,3% de éstos, por tanto, se deduce que la población encuestada manifiesta no ser consciente totalmente respecto a las fuentes de incomodidad ocasionadas durante el proceso de atención profesional. Asimismo, un 22,2% “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”¹⁴⁰

→ Perspectiva Cultural del Otro.

En razón de la conciencia cultural a partir de la perspectiva cultural del otro, es posible identificar a modo general, una alineación positiva de la población encuestada, dado que un 31,1% de las respuestas se marcaron en la opción “Muy de acuerdo” con 41 casos, prosiguiendo con *la Moda en la opción “De acuerdo” identificada en un 37,1% de las respuestas con 49 casos*. Estas cifras determinan la presencia de la perspectiva positiva de acuerdo al nivel de medición de este instrumento cuantificado en un 68,2%, de lo cual es posible abstraer que ***los colectivos de investigación poseen un alto nivel de conciencia respecto a la perspectiva cultural del otro, en cuanto a las reacciones emocionales que puede generar el proceso de atención con***

¹⁴⁰ A partir de este último indicador, es pertinente señalar que el nivel de acuerdo o desacuerdo que presenta, no se relaciona directamente con la existencia de las competencias interculturales de esta dimensión, sino que sólo vislumbra reacciones y emociones de los propios participantes frente a la existencia de grupos culturales, las cuales son consideradas de manera positiva independiente de la postura por la que opte quien responda. Por lo tanto, la incomodidad que se podría ocasionar a partir de la vinculación con población inmigrante, no determina cuán competente interculturalmente es un funcionario, funcionaria o profesional. Por ello, las respuestas tendientes a lo positivo, negativo o neutro se presentan de manera equitativa.

población inmigrante, así como tienen conciencia de la multidimensionalidad de ésta población y de sus particularidad culturales.

Asimismo, se presenta la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con el 12,1% de las preferencias con 16 casos, "En desacuerdo" con 11,4% con 15 casos, "Muy en Desacuerdo" con 5,3% con 7 casos y "No especificado" con 3% con 4 casos. En razón de esto, es necesario señalar que el comportamiento estadístico que se evidencia, podría estar influenciado por indicadores que no necesariamente van a determinar cuán competente es un funcionario, funcionaria o profesional.

Gráfico N°23: Perspectiva cultural del otro.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

En lo que respecta al indicador "Conciencia de las reacciones emocionales ante la atención de la población inmigrante", se abstrae de su tabulación que el 22,2% de los casos corresponde con la opción "Muy de Acuerdo", el 55,6% de éstos con la opción "De Acuerdo", de lo cual se abstrae en un 77,8% que la población encuestada se posiciona en una calificación positiva, evidenciando que son conscientes de sus reacciones emocionales y de cómo éstas pueden influir en el proceso de atención a población inmigrante.

El segundo indicador "Conciencia de sus nociones preconcebidas, como estereotipos o prejuicios hacia las personas inmigrantes", manifiesta que la población encuestada tuvo como preferencia las opciones "Muy de Acuerdo" y "De acuerdo" con un 21,7% y 28,3% respectivamente, que son equivalentes al 50% con una perspectiva positiva de este indicador

preferentemente asociadas a la conciencia sobre conductas racistas en la sociedad civil¹⁴¹

Por último, el tercer indicador "Conciencia y respeto a las dimensiones biopsicosociales, incluidas las dimensiones culturales y espirituales de las personas inmigrantes", evidencia una posición positiva marcadamente con un 55,6% "Muy de Acuerdo" y un 33,3% "De Acuerdo", equivalente al 88,9% de los casos que fue respondido con una perspectiva positiva, donde la población encuestada manifiesta ser consciente de la importancia de la atención profesional especializada según los rasgos culturales de la población inmigrante.

TABLA N°25: DIMENSIÓN CONCIENCIA CULTURAL.

SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA %	N° de casos
Sobre la perspectiva cultural del otro.	Conciencia de las reacciones emocionales ante la atención de la población inmigrante.	MA=22,2% DA=55,6% NN=13,9% ED=2,8% MD=2,8% NE=2,8%	MA=8 DA=20 NN=5 ED=1 MD=1 NE=1
	Conciencia de sus nociones preconcebidas, como estereotipos o prejuicios hacia las personas inmigrantes.	MA=21,7% DA=28,3% NN=18,3% ED=16,7% MD=10% NE=5%	MA=13 DA=17 NN=11 ED=10 MD=6 NE=3
	Conciencia y respeto a las dimensiones biopsicosociales, incluidas las dimensiones culturales y espirituales de las personas inmigrantes.	MA=55,6% DA=33,3% NN=0% ED=11,1% MD=0% NE=0%	MA=20 DA=12 NN=0 ED=4 MD=0 NE=0

Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario.

¹⁴¹ Se evidencia una doble lectura respecto a éste, pues parte del colectivo manifiesta haber efectuado este tipo de acciones, siendo consciente de ello, pero a la vez, parte de ellos señala que acciones racistas no han efectuado, lo cual valida rotundamente sus capacidades en el proceso de atención a población inmigrante.

→ Estrategias Culturales.

En lo que respecta a las estrategias culturales de la dimensión de conciencia cultural, se destaca en el siguiente gráfico una amplia posición positiva por parte de la población encuestada. Esta postura se genera a partir de las respuestas con la opción "Muy de acuerdo", la cual, se presenta como la *Moda* con un 55,6% equivalente a 40, del mismo modo la opción "De Acuerdo" se encuentra marcada con un porcentaje de 33,3%, permitiendo observar a modo general la valoración otorgada a la adaptación del proceso de atención en concordancia con la diversidad cultural de la población objetivo, la cual es posible medirla con un porcentaje de 88,9% con perspectiva positiva. Asimismo, la alternativa "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" tiene un porcentaje de 4,2% de las respuestas con 3 casos, mientras que las opciones "En desacuerdo" y "No especificado" poseen 2,8% con 2 casos y 4,2% con 4 casos; y 0% para la opción "Muy en desacuerdo". De este modo, se abstrae que **los colectivos de investigación tienen un alto nivel de conciencia sobre la particularidad en el uso de técnicas en el proceso de atención a la población inmigrante.**

Gráfico N°24: Estrategias culturales.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

La siguiente tabulación señala que el indicador "Valoran el uso de técnicas de intervención o atención para entregar un buen servicio hacia la población inmigrante, con enfoque intercultural", presenta que un 55,6% de los casos están alineados con la opción "Muy de Acuerdo" según la población encuestada, así también se encuentra la opción "De Acuerdo" con un 33,3% de los casos. Estas cifras se unifican en un 88,9% de respuestas tendientes a la perspectiva positiva, lo cual permite inferir que este colectivo de investigación entrega una gran importancia a la adaptación de las técnicas aplicadas durante la intervención a partir de la herencia cultural de la población inmigrante atendida.

TABLA N°26: DIMENSIÓN CONCIENCIA CULTURAL

SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA %	N° de casos
Sobre las estrategias culturales.	Valoran el uso de técnicas de intervención o atención para entregar un buen servicio hacia la población inmigrante, con enfoque intercultural.	MA=55,6% DA=33,3% NN=4,2% ED=2,8% MD=0% NE=4,2%	MA=40 DA=24 NN=3 ED=2 MD=0 NE=3

Elaboración propia. Fuente: Datos cuestionario.

→ Síntesis dimensión Conciencia Cultural.

A partir de la dimensión *Conciencia Cultural*, es posible concluir que los funcionarios funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso presentan opiniones tendientes a la perspectiva positiva.

Desde la propia perspectiva cultural, es posible señalar que se visualiza una conciencia de los aspectos culturales que podrían influir en las relaciones que este colectivo de investigación establece a nivel personal y profesional con personas que pertenecen a su propia cultura y, del mismo modo, con personas que pertenecen a otras culturas; de la misma manera, se evidencia que en razón de la conciencia sobre los límites que poseen sus propias competencias profesionales en la atención de la población inmigrante, existe un alineación hacia el nivel de acuerdo positivo según la medición utilizada en este cuestionario. En virtud de la conciencia sobre las fuentes de incomodidad ocasionadas en situaciones de atención a la población inmigrante, se visualiza una perspectiva que radica en un nivel de acuerdo negativo, debido a que, a partir de las respuestas marcadas por este colectivo de investigación, se determina que no se identifican fuentes de incomodidad que podrían ser ocasionadas en el contexto de atención profesional.

Desde la perspectiva cultural del otro, se identifica un nivel de acuerdo positivo respecto a la conciencia de las reacciones emocionales en la atención profesional, situación similar se encuentra en la conciencia de los estereotipos y prejuicios hacia las personas inmigrantes, por lo que opinan que no existen en ellos estas nociones preconcebidas. Por último, se



Proyecto de Título 2019
***"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"***



determina una arraigada posición positiva hacia la conciencia y respeto a las dimensiones biopsicosociales, incluido el aspecto cultural y espiritual de la población atendida.

Finalmente, desde las estrategias culturales se identifica una valoración hacia la utilización de técnicas de intervención o atención con un enfoque intercultural, radicada a partir de la entrega de un buen servicio hacia la población inmigrante.

4.3.1.3. Dimensión Habilidades Culturales.

En lo que respecta a la dimensión de Habilidades Culturales, se abstrae que la población encuestada posee una posición positiva referente a ésta dimensión, manifestando a través del cuestionario encontrarse "Muy de Acuerdo" en un 47,5% equivalente a 114 casos, mientras que en un 40,8% de éstos se encuentra "De Acuerdo" con 98 casos, determinando que el 88,3% de los casos presenta una respuesta positiva y, evidenciando con ello, que **el colectivo de investigación cree que el proceso de atención a población inmigrante debe basarse en establecer relaciones interpersonales adecuadas a la cultura de otro, lo cual se traduce desde el comportamiento del profesional hasta los instrumentos que utiliza para pesquisar y atender a esta población objetivo.**

Gráfico N° 25: Dimensión Habilidades Culturales.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

Desde otro ángulo, se evidencia en menor grado que en el 7,1% de los casos las respuestas fueron negativas a partir de la opción "En Desacuerdo" con 17 respuestas, según la escala de medición utilizada en esta investigación. así como un 4,6% manifestaron la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" con 11 casos. Sin embargo, el colectivo de investigación se encuentra "Muy de Acuerdo" y "De acuerdo" con la necesidad de tener un comportamiento e instrumentos adaptados a las particularidades culturales de la población inmigrante, propiciando una atención oportuna y adecuada hacia esta población objetivo.

→ Perspectiva Cultural Propia.

En cuanto a la perspectiva cultural propia de la población encuestada, ésta se manifestó con la *Moda con la opción "Muy de Acuerdo" en un 54,2% de los casos equivalente a 39 respuestas*, mientras que se encontraban "De Acuerdo" en un 38,9% según las respuestas entregadas con 28 casos,

equivalente al 93%, a lo que esta información cuantitativa permite inferir que este colectivo de investigación presenta un nivel de acuerdo positivo respecto a esta subdimensión de las habilidades culturales. Asimismo, la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" fue manifestada en 2 casos equivalente a 2,8%, mientras que la opción "En desacuerdo" se expresó en 3 casos equivalente a 4,2%. **Estos datos permiten evidenciar que los colectivos de investigación poseen un alto nivel de habilidades culturales que les permiten enriquecer sus conocimientos involucrado en el proceso de atención a población inmigrante.** Dicha situación es posible de observar a partir del siguiente gráfico:

Gráfico N°26: Perspectiva cultural propia.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

En correspondencia al indicador *"Buscan comprenderse a sí mismos como seres humanos despojados de una identidad racista"*, se evidencia que una proporción alta de los casos se encuentran en las categorías "Muy de Acuerdo" y "De Acuerdo", con un 45,8% y 47,9%, respectivamente, lo cual traduce que la población encuestada comprende e intenta actuar comportamentalmente de una manera que no refleje una identidad racista, apuntado como un aspecto primordial para la atención que brindan a la población inmigrante, expresando una posición positiva con este indicador en un 93,7% de los casos.

TABLA N°27 : DIMENSIÓN HABILIDADES CULTURALES

SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA %	N° de casos
Perspectiva cultural propia.	Buscan comprenderse a sí mismos como seres humanos despojados de una identidad racista.	MA=45,8% DA=47,9% NN=4,2% ED=2,1% MD=0% NE=0%	MA=22 DA=23 NN=2 ED=1 MD=0 NE=0
	Buscan experiencias de capacitación para mejorar su comprensión de la realidad sociocultural de la población inmigrante.	MA=70,8% DA=20,8% NN=0% ED=8,3% MD=0% NE=0%	MA=17 DA=5 NN=0 ED=2 MD=0 NE=0

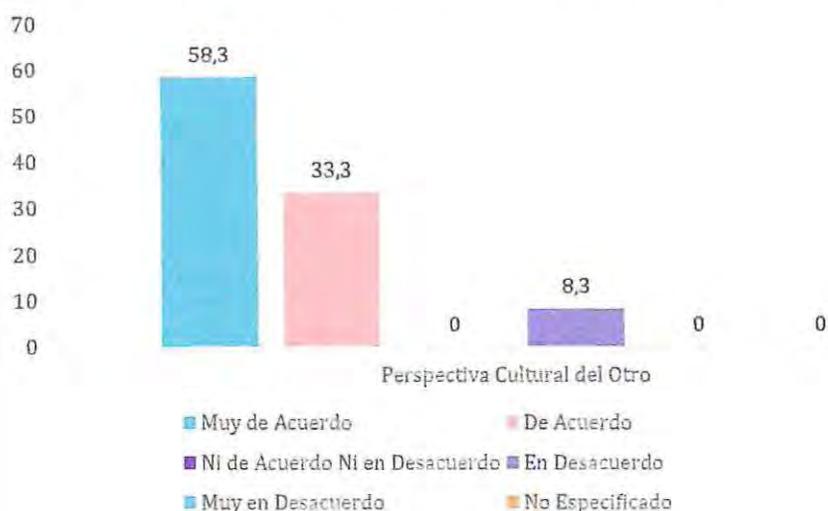
Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

El segundo indicador “Buscan experiencias de capacitación para mejorar su comprensión de la realidad sociocultural de la población inmigrante”, los resultados arrojan las opciones “Muy de Acuerdo” y “De acuerdo” con un 70,8% y 20,8% respectivamente, evidenciando una posición positiva correspondiente al 91,6% de los casos, esta información estadística demuestra que la población encuestada busca instancias para capacitarse y comprender integralmente la realidad de la población inmigrante en el proceso de atención.

→ Perspectiva Cultural del otro.

Con respecto a esta subdimensión, el siguiente gráfico evidencia que la población encuestada se encuentra “Muy de Acuerdo” en un 58,3% de los casos con 21 respuestas, representando ésta opción la Moda de ésta subdimensión; y “De acuerdo” en un 33,3%, frente a lo cual, es posible inferir que, en esta subdimensión a modo general, existe un nivel de medición positivo, cuantificándose en un 91,6% de las respuestas tabuladas. Mientras que “En desacuerdo” fueron respondidos 3 casos equivalentes a 8,3%. Estos datos arrojan que **los colectivos de investigación utilizan adaptan sus habilidades conforme a la realidad cultural de la población inmigrante.**

Gráfico N° 27: Perspectiva cultural del otro.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

La siguiente tabulación evidencia que en la presente subdimensión, el indicador "Buscan experiencias de capacitación para mejorar la efectividad en la atención de la población inmigrante", tiene un comportamiento estadístico alineado a la perspectiva positiva, debido a que los funcionarios, funcionarias y profesionales se encuentran "Muy de acuerdo" en un 58,3% de los casos, mientras que "De Acuerdo" se encuentran en un 33,3% de éstos, determinando que en un 91,6% de las respuestas se encuentran opiniones positivas, por lo que es posible señalar la alineación hacia la búsqueda de experiencias de capacitación que permitan mejorar la efectividad de la atención brindada por parte del colectivo de investigación encuestado.

TABLA N°28: DIMENSIÓN HABILIDADES CULTURALES			
SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA %	N° de casos
Sobre la perspectiva cultural del otro.	Buscan experiencias de capacitación para mejorar la efectividad en la atención de la población inmigrante.	MA=58,3%	MA=21
		DA=33,3%	DA=12
		NN=0%	NN=0
		ED=8,3%	ED=3
		MD=0%	MD=0
		NE=0%	NE=0

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

→ Estrategias Culturales.

Finalmente, en la última subdimensión de Estrategias Culturales de la Competencia Intercultural Profesional de Habilidades Culturales, se manifiesta a partir del siguiente gráfico que la población encuestada respondió encontrándose "Muy de Acuerdo" en un 40,9% con ésta subdimensión con 54 casos, y un 43,9% de las respuestas están marcadas en la alternativa "De Acuerdo" con 58 casos representándose ésta opción

como la Moda, lo que permite identificar que se visualizan opiniones alineadas con un nivel de medición positivo, llegando esta perspectiva a un 84,8%. Por último, la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" se presenta con un 6,8% de las preferencias con 9 casos, y 8,3% la opción "En desacuerdo" con 11 casos. Esta dimensión arroja que **los colectivos de investigación poseen alto nivel de habilidades culturales para aplicar instrumentos interculturales a la población inmigrante y desarrollan estrategias para erradicar todo tipo de discriminación.**

Gráfico N°28: Estrategias culturales.



Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

En cuanto a esta dimensión, la tabulación de su indicador "Poseen experiencia en el uso de instrumentos interculturales", evidencia que los funcionarios, funcionarias y profesionales se encuentran "Muy de Acuerdo" en un 31,7% de los casos con 19 respuestas, mientras que se encuentran "De Acuerdo" en un 55% de los casos con 33 respuestas. Estos resultados traducen una posición positiva equivalente al 86,7% de los casos.

Por otro lado, el indicador "Desarrollan estrategias en torno a erradicar todo tipo de racismo y discriminación", expresa que la población encuestada se encuentra "Muy de Acuerdo" en un 30,6% de los casos, mientras que se encuentran "De Acuerdo" en un 47,2% de éstos, lo cual manifiesta rotundamente una posición positiva equivalente al 77,8% de los casos.

Finalmente, el indicador de "Desarrollan estrategias para la atención de la población inmigrante aplicando un enfoque intercultural" evidencia que la población se encuentra "Muy de Acuerdo" en un 66,7% de los casos, mientras que se encuentran "De Acuerdo" en un 22,2% de éstos, evidenciando una posición positiva según la medición estadística equivalente al 88,9% de los casos

TABLA N°29 : DIMENSIÓN HABILIDADES CULTURALES.

SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	FRECUENCIA %	N° de casos.
Sobre las estrategias culturales.	Poseen experiencia en el uso de instrumentos interculturales.	MA=31,7%	MA=19
		DA=55%	DA=33
		NN=5%	NN=3
		ED=8,3%	ED=5
		MD=0%	MD=0
	Desarrollan estrategias en torno a erradicar todo tipo de racismo y discriminación.	MA=30,6%	MA=11
		DA=47,2%	DA=17
		NN=11,1%	NN=4
		ED=11,1%	ED=4
		MD=0%	MD=0
	Desarrollan estrategias para la atención de la población inmigrante aplicando un enfoque intercultural.	MA=66,7%	MA=24
		DA=22,2%	DA=8
NN=5,6%		NN=2	
ED=5,6%		ED=2	
MD=0%		MD=0	
		NE=0%	NE=0

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos cuestionario.

→ Síntesis dimensión Habilidades Culturales.

A partir de los datos recogidos mediante la aplicación del cuestionario, es posible determinar que los funcionarios, funcionarias y profesionales expresan una posición positiva en cuanto a esta dimensión de Habilidades Culturales, dado que expresan una tendencia a aceptar que el proceso de atención a población inmigrante debe basarse principalmente en establecer relaciones interpersonales adecuadas a la cultura del otro, siendo necesario en primer lugar el mantenimiento de un comportamiento adecuado del profesional y en segundo lugar la pertinencia de los instrumentos que utiliza para pesquisar y atender a esta población objetivo.

Desde la perspectiva cultural propia, se evidenció que buscan comprenderse a sí mismos como seres humanos despojados de una identidad racista, lo cual, representa el punto inicial para desarrollar un comportamiento adecuado para la vinculación con población de origen inmigrante en el contexto de atención profesional, propiciando una atención oportuna y de calidad. En este sentido, tienen una opinión positiva en lo que respecta a la búsqueda de experiencias de capacitación para mejorar su comprensión de la realidad sociocultural de la población inmigrante.

Desde la perspectiva cultural del otro, fue posible determinar la inclinación de este colectivo de estudio hacia la aceptación en cuanto a la búsqueda de experiencias de capacitación para mejorar la efectividad en la atención de la población inmigrante.

Finalmente, desde las estrategias culturales, se esclareció la opinión positiva del colectivo de investigación en lo que respecta al dominio de instrumentos interculturales, asimismo se evidencia el desarrollo de estrategias en torno a la erradicación de todo tipo de racismo y discriminación, y por último, de las respuestas emitidas, fue posible abstraer que estos funcionarios, funcionarias y profesionales desarrollan estrategias para la atención de la población inmigrante aplicando un enfoque intercultural.

4.4. ANÁLISIS DE COMPETENCIAS INTERCULTURALES A NIVEL INSTITUCIONAL DE LOS COLECTIVOS DE INVESTIGACIÓN CORRESPONDIENTES A LAS OFICINAS Y EL PROGRAMA DE MIGRACIÓN DE LAS MUNICIPALIDADES DE RECOLETA, QUILICURA Y VALPARAÍSO.

A partir de los datos recabados durante el proceso de levantamiento de información del presente proyecto de título, es pertinente caracterizar el área de Migración en el contexto nacional como un aspecto del ser humano dinámico y complejo, que requiere para su eficaz y holística atención, de funcionarios, funcionarias y profesionales competentes cuyo desempeño favorezca y promueva un desarrollo y una adaptación de la población inmigrante a la sociedad civil en pro de su bienestar biopsicosocial.

De acuerdo a este contexto, es relevante exponer el Modelo de Competencias Interculturales a Nivel Institucional que plantean los Autores Javier Arza y José Carrón, eje principal del desarrollo de los Focus Group realizados en los funcionarios, funcionarias y profesionales¹⁴² de las Oficinas y el Programa de Migración correspondientes a las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, a partir del planteamiento de cinco dimensiones que configuran éstas competencias interculturales a nivel institucional, ante lo cual, las tres instituciones a analizar concluyeron que, bajo este paradigma, es posible identificar el nivel de competencias necesarias para entregar una atención adecuada a la población en calidad de inmigrante.

En referencia a lo anterior, la composición del equipo de trabajo, la formación del personal, la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades, la alianza con la comunidad y un modelo participativo para la definición de normas y pautas de funcionamiento corresponden a las dimensiones del modelo identificado previamente, y serán los temas a analizar en el presente análisis.

¹⁴² La unidad de análisis de la presente investigación correspondía a todos los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, equivalente a 12 personas en total, sin embargo, es pertinente visualizar que al Focus Group del colectivo de investigación de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados del apartado 4.4.2.; se ausentó uno de los sujetos por factores externos a la investigación. Además, en el apartado 4.4.3 del colectivo de investigación de la Ofical Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso uno de los sujetos participantes no se manifestó muy expresivo y colaborador, no siendo pertinente ninguno de sus relatos para el análisis de esta investigación.

4.4.1. Colectivo de funcionarios, Funcionarias y/o Profesionales del Programa de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Recoleta.

Tabla N°30: Selección del Personal y Composición de los Equipos.

Unidad de Análisis N°1: Selección de Personal y Composición de los Equipos.	
Objetivo Específico N°1	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, Funcionarias y/o Profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la selección del personal y composición de los equipos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representatividad Migratoria. ✓ Apoyo entre iguales. ✓ Enriquecimiento intercultural. ✓ Experiencia intercultural. ✓ Cercanía intercultural. ✓ Reconocimiento cultural.

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

Tabla N°30: Matriz de Definición.

Matriz de Definición.	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Selección de Personal y Composición de los Equipos:</p> <p>Una institución contará con mayor competencia intercultural, cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.</p>	<p>Representatividad Migratoria: Comprende la presencia de funcionarios, funcionarias y/o profesionales de diversas nacionalidades en las instituciones correspondiente a la población objetivo.</p> <p>Apoyo entre iguales: “Disponer de iguales en el equipo (peer worker) le permite a la institución mejorar la intensidad y calidad de su proximidad a la población objetivo, con lo que se puede mejorar la cobertura, incrementar la integralidad de los diagnósticos y de los planes de tratamiento, aumentar la identificación de las personas usuarias con el tratamiento y mejorar los resultados”¹⁴³</p>

¹⁴³ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2016). Competencia intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 113. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>

	<p>Enriquecimiento intercultural: Implica la adquisición de competencias interculturales, como consecuencia de la interacción con personas de identidades culturales distintas.</p> <p>Experiencia intercultural: Comprende un contexto de vinculación e interacción entre culturas diversas.</p> <p>Cercanía Intercultural: Competencia Intercultural asociada a una interacción empática y respetuosa con personas de otras culturas.</p> <p>Reconocimiento cultural: Validación profesional de un funcionario, funcionaria o profesional a partir de su origen inmigrante.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

La Competencia Intercultural Institucional evidenciada por los autores Javier Arza y José Carrón, concibe que las instituciones que se vinculan a población inmigrante, deben incorporar prácticas que faciliten el acceso de esta población a los servicios y productos proporcionados y una atención de calidad a las personas de culturas diversas.

Entre lo señalado por estos autores, una práctica fundamental que deben anexar las instituciones se refiere a la dimensión de la **Selección del Personal y Composición de los Equipos**, entendida como la incorporación a los equipos de trabajo de las instituciones, de personal de diversas nacionalidades que se correspondan con la población objetivo y, a partir de ello, concebida como criterio básico que faculta una atención expedita y de calidad a la población inmigrante.

Por consiguiente, el Programa de Migrantes y Refugiados de la Ilustre Municipalidad de Recoleta, en relación a la dimensión de Selección del Personal y Composición de los Equipos de la Competencia Intercultural a Nivel Institucional, como colectivo de investigación plantea, en primera instancia que, la atención brindada por un funcionario, funcionaria y/o profesional a la población inmigrante va a estar determinada por el origen que éste personal de la institución posea, en cuanto, a si es inmigrante o si es de nacionalidad chilena. Esta postura concibe la necesidad de **“Representatividad migratoria”** en las instituciones como un aspecto fundamental para que éstas logren generar un vínculo con su población

objetivo y, que incluso, facultaría que la persona inmigrante se encontrase menos reticente al relacionarse con un funcionario, funcionaria y/o profesional de otra nacionalidad distinta a la chilena, como puede apreciarse en el siguiente párrafo:

“Va a dar con un chileno que vaya a hacer una encuesta, llegue a un cité, a una vivienda, o sea puedes tener esa barrera que posiblemente no se va a dar con una persona extranjera que vaya” (Trabajador social).

El relato anterior da a entender, que la proximidad de la vinculación que tenga el funcionario, funcionaria y/o profesional con la persona inmigrante atendida se generará en la medida que el personal manifieste ser inmigrante o no serlo, pues menciona en este colectivo que el personal de nacionalidad chilena suele poseer barreras actitudinales que imposibilitan la fluidez de la relación que establezca con la población inmigrante de modo bidireccional.

En este sentido, la selección del personal y la composición de los equipos se constituye en un aspecto primordial en las instituciones y en el Programa de Migrantes y Refugiados que se comprende a partir de la necesidad de incorporar personal de otras nacionalidades que permitan una atención con mayor integridad y compromiso, por lo mismo, el colectivo de investigación plantea que la representatividad migratoria debe ser un requerimiento que incluso en el mismo programa y la Municipalidad de Recoleta se ha ido implementado en los diversos departamentos, en el primero con la integración de quien es la encargada del programa de nacionalidad peruana y en la segunda ocasión con la incorporación de profesionales de diversas nacionalidades incluida la de un haitiano quien cumple el rol de facilitador social en la municipalidad, como lo señala el siguiente fragmento:

“Porque finalmente de repente esta visión del otro ya no se ve tan lejana, sino que va acercándose que ese otro es igual que tú y a nosotros esto nos ha servido casi de principio de la gestión. Al principio con un poco de reparo, pero ahora con el tiempo se ha ido incrementando como la presencia de profesionales casi en todos los departamentos, antes éramos nosotros nomás, el programa migrantes era el único que tenía y salud que tenía profesionales que eran de distintos países y ahora no, ahora los otros departamentos también se han ido incorporando”. (Encargada de programa)

La percepción que posee el colectivo de investigación con respecto a la importancia de integrar en los equipos de trabajo distintas identidades culturales, también es visualizada en el programa como una estrategia de **“Apoyo entre iguales”**, la cual es definida como la disposición de funcionarios, funcionarias y/o profesionales inmigrantes en la institución. A través de la presencia de esta estrategia es posible propiciar un mayor grado

de acercamiento entre funcionarios, funcionarias y/o profesionales con su población objetivo, así como permite mejorar la cobertura de atención, obtener una mayor proximidad, un mejor entendimiento de los casos presentados durante el proceso de atención y, por consiguiente, presenciar y potenciar la integralidad e interculturalidad de la atención de la institución.

Además, el colectivo de investigación plantea que el proceso de atención de los equipos multiculturales se da en base a un proceso en el cual la integración e interacción con personal de identidades culturales distintas permite generar en el mismo equipo un **"enriquecimiento intercultural"** a partir de éste acercamiento, influyendo esto directamente en la posterior atención brindada por estos equipos institucionales a la población inmigrante, despojada de actitudes estereotipadas y prejuiciosas, tal como se aprecia en el siguiente fragmento:

*"Si tú formas y entregas competencias de las que estás hablando, vas a poder fomentar el poder tener un mayor enriquecimiento en cada equipo y eso te va a permitir, insisto, volver a trabajar con este vínculo y la población migrante".
(Trabajador Social)*

De este modo, la representatividad migratoria y el apoyo entre iguales evidenciadas en los equipos de trabajo multiculturales se observan como competencias que permiten obtener un mayor enriquecimiento cultural en los funcionarios, funcionarias y/o profesionales, que va a contribuir a una vinculación apropiada en el proceso de atención a esta población objetivo. Sin embargo, este proceso se encuentra muy ligado a lo que el colectivo de investigación denomina **"experiencia intercultural"**, contexto en el cual, la existencia variada de culturas en un equipo de trabajo permite que los funcionarios, funcionarias y profesionales se enriquezcan culturalmente a través del contexto intragrupal.

Es a partir de este enriquecimiento cultural y experiencia intercultural que el colectivo de investigación, abstraigo los beneficios que comprende estar vinculado a un equipo de trabajo multicultural sea formando parte de esta composición o siendo atendida por éste.

Desde el *ámbito personal*, un equipo de trabajo multicultural facilita, a nivel cognitivo, la comprensión de la realidad sociocultural de la otra persona, conocer cómo es la cultura y cuál es su cosmovisión, debido a que este aspecto promueve el intercambio de ideas, visiones y perspectivas entre compañeros de trabajo de distintas nacionalidades. Esta acción conlleva a que se configure el nivel actitudinal, donde la vinculación lleva a que se rompan las barreras sociales de prejuicios y estereotipos, permitiendo

obtener un mayor grado de entendimiento y unión en este equipo de trabajo, como se evidencia en la siguiente cita:

"Yo creo que es mucho más enriquecedor porque se comparten ideas, visiones, perspectivas, se rompen mitos, se rompen trabas y la experiencia intercultural es muy buena". (Encargada de Programa)

Desde el *ámbito profesional*, es posible identificar un beneficio en cuanto al fortalecimiento de este programa con la población extranjera, lo cual, permitiría generar una vinculación para trabajar en aspectos determinados de esta temática en la que actualmente se están desempeñando. Además, es posible interpretar que, mediante la presencia de un o una profesional de origen extranjero, el programa, adquiere una validación profesional en la población objetivo, ya que la calidad de inmigrante de la encargada del programa, le permitiría adquirir un cierto grado de **"reconocimiento cultural"** en la población atendida en cuanto a la atención que brinda esta institución:

"Yo de repente escucho acá "vengo donde la señora peruana que ayuda a los extranjeros" entonces el que exista funcionarios de otras nacionalidades genera ese vínculo, con ese vínculo eso te permite después ir entrando a ciertos temas, de acuerdo al área desde donde tú te estás desempeñando". (Trabajador Social)

Asimismo, en cuanto al proceso de atención a población inmigrante, el colectivo de investigación establece la importancia de **"cercanía intercultural"** y la vinculación que posee el equipo con la población objetivo, pues la modalidad en que se establece este tipo de vinculación es distinta sea desde funcionarios, funcionarias y/o profesionales meramente de nacionalidad chilena o sea de funcionarios, funcionarias y/ profesionales que sean conscientes del proceso migratorio por experiencia propia o sean chilenos que se encuentran familiarizados con este proceso de alguna u otra manera, ya que la apertura de la población inmigrante sería con mayor cercanía y generaría un lazo entre población objetivo y programa, como lo señala el siguiente relato:

"Encuentro súper importante que se consideren estos temas por el hecho de que tú vas a tener una mejor relación, una mejor llegada hacia tu población objetivo, o sea, con las personas que estás trabajando". (Trabajador Social).

En definitiva, la importancia otorgada por este colectivo de estudio a la dimensión Selección del Personal y Composición de los Equipos, corresponde a la configuración de un equipo conformado por la presencia de profesionales inmigrantes, lo cual, facilitarían el desarrollo de la estrategia de Apoyo entre iguales y por consiguiente, se producirían beneficios para el equipo de trabajo, referido a experiencias interculturales, enriquecimiento



Proyecto de Título 2019
**"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"**



cultural y grado de cercanía, en tanto, para la población inmigrante se evidencia el beneficio de la generación de un grado de acercamiento contundente entre ésta con el Programa de Migrantes y Refugiados.

Tabla N°31: Formación del Personal.

Unidad de Análisis N°2: Formación del Personal.	
Objetivo Específico N°2	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la formación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento Cultural. ✓ Conocimiento Proceso Migratorio y Redes Comunitarias. ✓ Empatía. ✓ Prejuicio. ✓ Proactividad. ✓ Mediador Intercultural. ✓ Comunicación Asertiva. ✓ Coordinación. ✓ Procedimiento regularización migratoria y acceso servicios.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°31: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Categorías de análisis	Subcategorías de análisis
<p>Formación del Personal:</p> <p>Una institución contará con mayor competencia intercultural, cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.</p>	<p>Conocimiento cultural: Visión cultural del mundo, estructuras teóricas y conceptuales de otras culturas¹⁴⁴</p> <p>Conocimiento Proceso Migratorio y Redes Comunitarias: Comprende la instrucción en normativa jurídica, acceso a servicios de protección social chilenos y organizaciones e instituciones vinculadas a la temática de migración.</p> <p>Empatía: Implica la capacidad de comprender la realidad sociocultural de la población inmigrante.</p> <p>Prejuicio: De acuerdo con varios autores</p>

¹⁴⁴ Martínez, M., Martínez, J., & Cazaldo, V. (2006). La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la prestación de servicios y la Intervención Social. *Intervención Psicosocial*, 336. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a07.pdf>

	<p>Espinosa, Calderón-Prada, Burga, & Gúimac, 2007¹⁴⁵ el prejuicio, se representa mediante una actitud hostil hacia los miembros de un exogrupo, que se vería reflejada a través de pensamientos, conductas y afectos negativos hacia esos grupos y sus miembros.</p> <p>Proactividad: Implica una actitud centrada en la búsqueda de conocimientos y herramientas, los cuales, son aspectos fundamentales para el desempeño profesional en el área de migración.</p> <p>Mediador Intercultural: Capacidad para resolver problemas socioculturales entre la población inmigrante y chilena.</p> <p>Comunicación asertiva: Actitud centrada en establecer una relación interpersonal armoniosa y eficaz con la población atendida.</p> <p>Coordinación: Capacidad de gestionar estratégicamente los recursos disponibles con las organizaciones afines.</p> <p>Procedimiento regularización migratoria y acceso servicios: Comprende un conjunto de acciones vinculadas hacia la población inmigrante, que comprende la tramitación adecuada del proceso migratorio y el acceso a servicios que forman parte de la Protección Social chileno.</p>
--	--

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

¹⁴⁵ Barreto, I. M. (2011). LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.98.

La segunda dimensión de las Competencias interculturales Institucionales, comprende la **Formación del Personal**, entendida a partir de la adquisición y manejo de competencias cognitivas, actitudinales y procedimentales que permitan mejorar la atención a la población inmigrante.

El Programa de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Recoleta aborda esta dimensión a partir de la necesidad de formar funcionarios, funcionarias y/o profesionales con competencias adecuadas a la atención de la población inmigrante, asociada a la existencia de problemáticas vinculantes al desconocimiento por el personal de las instituciones de aspectos en relación al proceso migratorio y a las características culturales propias de la población inmigrante, así como a la presencia de actitudes racistas y discriminatorias en este proceso de atención, que conlleva a actitudes reacias desarrolladas por la población objetivo ante la atención brindada por el o la profesional y a una relación entre la población inmigrante atendida y las instituciones, basada en la desconfianza profesional. Tal como se evidencia en el siguiente relato:

“Eso te va a permitir, insisto, volver a trabajar con este vínculo y que la población migrante... porque si tú te pones a investigar de repente la población es muy reacia a poder vincularse si es que no existen ciertas competencias de parte de los funcionarios, verdad, entonces yo creo que por ahí va el tema” (Trabajador Social).

En este sentido, primeramente, la dimensión de la Formación del Personal despliega en el colectivo de investigación un ítem de competencia vinculado con el “*Conocimiento*” que deben poseer los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que atienden a población inmigrante relacionado específicamente con el “**Conocimiento Cultural**”, entendido a partir de la necesidad de conocer acerca de la cosmovisión que se posee de las personas inmigrantes, la identificación de sus expresiones que los caracterizan como cultura diferente, la significación y el entendimiento de las costumbres y sus sistemas sociales y, por último, la urgencia de conocer las problemáticas y necesidades de esta población, adecuándolas a su contexto cultural, como puede apreciarse en el siguiente relato:

“Todas las mesas nos llaman para abordar el tema de la comunidad migrante, entonces allí la necesidad de poder conocer no solamente la problemática, la necesidad, sino también la cultura ayuda bastante y esos conocimientos no te los brinda tampoco la universidad, sino que tú lo vas a tener en la medida de que en lo cotidiano tú te vinculas con la comunidad” (Encargada de Programa).

Así también, un aspecto no considerado como parte del conocimiento cultural por los autores en los que se enmarca esta investigación social pero sí relevante para el equipo en proyecto de título, dice relación con el

“Conocimiento respecto al proceso migratorio y a las redes comunitarias” disponibles para el abordaje de esta temática, considerando la urgencia de dominar, por el colectivo de investigación, los aspectos vinculantes a la regularización migratoria, políticas públicas que descienden del gobierno central, normativa migratoria vigente y, así también, las redes comunitarias para acudir ante la necesidad de información o trámites asociados al acceso a servicios que son parte del Sistema de Protección Social chileno. Tal como se puede observar en el siguiente fragmento:

“Orientamos respecto a la regularización migratoria, cosa que el vecino ya ve que tenga su cédula, tenga su visa vigente pueda acceder a los servicios como cualquier otro vecino, insisto en la importancia de abordar el tema como un tema transversal” (Trabajador Social).

Otra competencia central mencionada por el colectivo de investigación es la *“Actitudinal”*, específicamente la **“Empatía”**, la cual, se asocia a la apertura y disposición para conocer y comprender la situación del usuario o usuaria inmigrante, determinando asertivamente su contexto sociocultural y la consideración de las vivencias de la población inmigrante, a partir de lo cual, se configura su motivo de migrar y su proceso de adaptación en este país de acogida. En este sentido, el colectivo señala que se presentan dos direcciones en este manejo de la Empatía como competencia actitudinal, la primera de ellas se vincula con que él o la profesional se ponga en el lugar de la persona inmigrante y comprenda sus inquietudes, buscando constantemente redes y herramientas que le permitan tener una comunicación adecuada con su usuario o usuaria, derribando la barrera cultural que se presentan en aquellas atenciones; la segunda, se relaciona con proporcionar conocimiento adecuado a la situación migratoria de la persona, es decir, identificar con claridad las necesidades de la población objetivo, entregar información clara y oportuna para la resolución de sus problemáticas, las cuales, mayoritariamente se relacionan con necesidades de orientación, información y asesoramiento acerca de la situación migratoria y accesibilidad de recursos disponibles, como se aprecia en el siguiente párrafo:

“Empatía y empatía creo yo desde lo cultural, conocer el contexto de la población migrante por lo menos en Recoleta es algo súper importante, o sea, tú no puedes llegar y decirle a una persona “sabe que tiene que hacer esto, esto y esto” si la persona no sabe qué es “esto, esto y esto”, entonces es eso, por un lado. Empatía, conocimiento sobre las distintas culturas” (Trabajador Social).

Este colectivo de investigación, además, señala la formación profesional constante que reciben como Programa de Migrantes y Refugiados y lo interpretan como un aspecto determinante para una adecuada y oportuna

atención profesional, debiendo destacar que el profesional mantenga una actitud "**Proactiva**", en su constante capacitación que permita a estos profesionales obtener paulatinamente conocimientos actualizados y estrategias que faciliten el entendimiento y comprensión de las problemáticas expresadas por la población objetivo y, asimismo, la generación de estrategias y acciones pertinentes que se obtienen en estas instancias de capacitación, lo que se evidencia en el siguiente relato:

"Tenemos capacitaciones permanentes, por eso buscamos aliados en la ACNUR, en el Departamento de extranjería, en la OIM, etc." (Encargada de Programa)

Por otro lado, uno de los aspectos que señala este colectivo de estudio referente a la actitud, se refiere a los "**Prejuicios**" y preconcepciones que se evidencian durante el proceso de atención a la población inmigrante, los cuales, son situaciones importantes para este equipo de trabajo, pues significa una interferencia negativa para abordar e identificar adecuadamente las necesidades de ésta población, siendo requerida mantener una actitud no prejuiciosa. Por otra parte, esta actitud no prejuiciosa es necesaria para abordar y resolver conflictos generados entre la población nacional y extranjera, ya que, como señalan, una parte de la población chilena tiene actitudes prejuiciosas, que en ocasiones desencadenan situaciones que ellos deben intervenir a partir del saber escuchar y posteriormente resolver estas problemáticas adecuadamente, tal como lo señala el siguiente párrafo:

"No tener prejuicios, no emitir juicios al momento de abordar los problemas, ser altamente mediadores porque también tenemos una población nacional o parte de una población que tiene mucho prejuicio y los conflictos a veces se pueden resolver, pero hay que buscar acuerdos, o sea yo creo que allí el profesional tiene que tener habilidades blandas para poder escuchar y después plantear una solución" (Encargada de Programa).

La cita anterior, abstrae la necesidad de que funcionarios, funcionarias y/o profesionales posean Formación del Personal en competencias de "**Habilidades Culturales**", identificando el colectivo de investigación la capacidad de "**Mediador Intercultural**" del personal de las instituciones, la que permite identificar problemas asociados a actitudes prejuiciosas o racistas y entregar una solución que se adecúe a ambas partes, de manera que puedan encontrar acuerdos que permitan el desarrollo de una buena convivencia y propicien una comunicación y vinculación asertiva entre estas culturas.

A la vez, la "**Comunicación Asertiva**" como habilidad cultural, permite generar asertividad en la vinculación entre profesional y población objetivo, así como también, al manejo de ciertos idiomas, especialmente, el creole,

considerando el creciente ingreso de población de nacionalidad haitiana y por su alto requerimiento para satisfacer sus necesidades básicas que surgen en el proceso de adaptación y posterior asentamiento en el país. Además, el colectivo plantea la necesidad de formación en habilidades de **"Coordinación"** sea con la comunidad migrante, pro migrante o la sociedad chilena, manifestando la importancia de establecer vínculos con instituciones y organizaciones que colaboren con una atención integral y efectiva en el proceso de migración.

"También coincido con lo mismo en el hecho de que eso permite que haya como una necesidad de formarse más en la comunicación, en la coordinación, en establecer vínculos para poder precisamente brindar una atención" (Encargada de Programa).

A partir de las habilidades de coordinación planteadas en esta dimensión, este equipo de trabajo señala ser un puente importante para dotar de competencias a la administración municipal en general, dado que el manejo de éstas, se requieren más allá desde la atención profesional que brinda este programa específicamente. Esto permite a los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que atienden a público, vincularse con los y las personas inmigrantes para propiciar una adecuada atención, interpretándose que el abordaje de la migración surge a partir de la multidimensionalidad de sus aspectos culturales, psicosociales, políticos y económicos, por lo que la coordinación en este caso permite transmitir aquellas capacitaciones y talleres que emergen desde instituciones especialistas en el área de migración a los y las profesionales que se vinculan diariamente con población extranjera:

"Nos capacitamos allá, replicamos esos talleres acá en la municipalidad y también coordinamos con extranjería para que ellos también vengan a hacer acá capacitaciones a funcionarios del área social sobre todo" (Trabajador Social).

Finalmente, en lo que respecta a lo *Procedimental* como aspecto que también forma parte de la dimensión Formación del Personal, el colectivo de investigación, manifiesta que el funcionamiento del programa no se dirige a la intervención de casos, sino que más bien, se centra en orientación y derivación de éstos, señalando que el motivo de atención preponderante de una persona inmigrante que se acerca al programa, se relaciona con regularización migratoria, frente a lo cual proporcionan orientación ante el **"Procedimiento de la regularización migratoria chilena y acceso a servicios"**, como lo señala el siguiente relato:

"Cuál es el procedimiento que la gente tiene que hacer para poder residir en Chile" (Encargada de Programa).

De igual modo, con respecto a lo anterior, el colectivo manifiesta que su proceso de orientación se vincula también con respecto a procedimientos de instituciones de salud, educación, registro civil, entre otras afines, que son claves para la adaptación de la población inmigrante en la sociedad civil chilena, de manera que realizan una labor estratégica para identificar aquellos elementos que propicien las soluciones para las problemáticas que manifiesta la población inmigrante.

Asimismo, estos profesionales señalan la formación que han recibido durante el desempeño en esta institución, significando una entrega de herramientas técnicas y metodológicas respecto a los ámbitos normativo y administrativo de la migración y a su vez, de la potencia y fortalecimiento de habilidades sociales, específicamente la sensibilización requerida para brindar una adecuada y oportuna atención profesional. Así lo evidencia la siguiente cita:

"Por ejemplo el Departamento de extranjería que es el que nosotros vamos cada año, todos los años tienen una batería de talleres. Talleres sobre regularización migratoria, que eso es como el fuerte que manejamos nosotros, sensibilización". (Trabajador Social)

Las afirmaciones anteriores permiten dilucidar que la principal fortaleza que posee el Programa de Migrantes y Refugiados en esta dimensión de Formación del personal, corresponde al amplio manejo del conocimiento que poseen referente a la normativa actual de migración y, asimismo, señalan el desarrollo y manejo del aspecto actitudinal referente a la sensibilización frente a la realidad de su población objetivo como parte de competencias que configuran esta dimensión.

En síntesis, el colectivo de investigación destaca como competencias de la Formación del Personal, el Conocimiento Cultural, en relación a la identificación de los aspectos culturales propios de la población inmigrante y del proceso migratorio en cuanto a su regularización y normativa vigente. Luego se encuentran las actitudes como la empatía, mediador intercultural y el prejuicio y, finalmente, se expresan las habilidades culturales como comunicación asertiva y coordinación. Otro aspecto a destacar, es la vinculación que este Programa realiza con la administración municipal a partir de la formación en dichas competencias necesarias para la atención de población inmigrante, debido a que, como se evidenció en el análisis, ellos capacitan y realizan las coordinaciones que se requieren para que todos los funcionarios, funcionarias y/o profesionales de la administración municipal que diariamente se vinculan con población inmigrante, puedan obtener competencias y manejarlas adecuadamente durante el proceso de atención profesional, lo que denota que las competencias interculturales no solamente



Proyecto de Título 2019
**"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"**



forman parte de la dinámica correspondiente a este Programas de Migrantes y Refugiados, sino que es necesario manejarlas en virtud de atender a esta temática desde diversas instancias institucionales.

Tabla N°32: Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades.

Unidad de Análisis N°3: Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades.	
Objetivo Específico N°3	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo entre iguales. ✓ Intersectorialidad con departamentos municipales. ✓ intersectorialidad con organizaciones comunitarias. ✓ Mediación Intercultural. ✓ Instrumentos Interculturales.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°32: Matriz de Definiciones.

Matriz de Deconstrucción Global	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades:</p> <p>Cuando se trabaja con grupos culturales es importante que las instituciones asuman una actitud proactiva en la detección de necesidades y en su atención.</p>	<p>Apoyo entre iguales: "Disponer de iguales en el equipo (peer worker) le permite a la institución mejorar la intensidad y calidad de su proximidad a la población objetivo, con lo que se puede mejorar la cobertura, incrementar la integralidad de los diagnósticos y de los planes de tratamiento, aumentar la identificación de las personas usuarias con el tratamiento y mejorar los resultados"¹⁴⁶</p> <p>Intersectorialidad con departamentos municipales: Vinculación del Programa de Migrantes y Refugiados con áreas que forman parte de los dispositivos de la Municipalidad, ejemplo de ello corresponde a área social, vivienda, registro social de hogares, pueblos originarios, entre otras.</p> <p>Intersectorialidad con organizaciones</p>

¹⁴⁶ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2016). Competencia intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 113. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>

	<p>comunitarias: Vinculación del Programa de Migrantes y Refugiados con organizaciones comunitarias que abordan la temática de migración.</p> <p>Mediación Intercultural: "Recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente con el fin de facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y promover la integración entre las personas o grupos pertenecientes a una o varias culturas"¹⁴⁷</p> <p>Instrumentos interculturales: Herramientas utilizadas para el abordaje de la temática migratoria que se caracterizan por su adecuación idiomática y por la identificación clara de la situación migratoria de él o la inmigrante.</p>
--	--

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

De acuerdo a la información recopilada por medio de la técnica de Focus Group aplicada al colectivo de funcionarios, funcionarias y/o profesionales del Programa de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Recoleta, es posible establecer que el presente equipo de trabajo otorga a la **Dimensión Detección-Atención proactiva y adaptada de necesidades** de la población inmigrante, bastante importancia en cuanto a los lineamientos que provienen de su constitución como programa que trabaja en materia migratoria.

En lo que respecta a esta dimensión, se parte de la premisa de que proporcionar los mismos servicios y utilizar similares estrategias de atención a la población inmigrante, destinadas previamente a la sociedad chilena, conlleva al desconocimiento de las problemáticas y necesidades de ésta población, tras la inexistencia de instrumentos adaptados culturalmente que no reúnen las características apropiadas para recoger información de población extranjera. En razón de ello, la primera estrategia identificada en el discurso del colectivo de investigación, refiere al "**Apoyo entre iguales**", entendida a partir de un Programa de Migrantes y Refugiados conformado por un equipo de trabajo que comprende profesionales de nacionalidad chilena y peruana, así como la colaboración externa a éste de personal de

¹⁴⁷ Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. (2001). *Mediación Intercultural: Una Propuesta para la Formación*. España: Popular. Obtenido de <https://www.codapa.org/wp-content/uploads/2017/05/Mediaci%C2%A2n-Intercultural.pdf>

nacionalidad haitiana. El colectivo, faculta a ésta estrategia la capacidad de brindar una mayor acogida a su población objetivo, permitiendo establecer un vínculo entre la población inmigrante y el programa, que facilita a ésta la identificación proactiva de aquellas necesidades que surgen en el proceso de atención profesional, a partir de la cercanía establecida por la población inmigrante con la o el profesional en calidad de inmigrante también, tal como se aprecia en la siguiente cita:

"Ayuda a que la población que es extranjera se sienta acogida". (Encargada programa)

Lo planteado anteriormente, se interpreta como un beneficio para la población inmigrante, dado que a partir de esta estrategia es posible brindar una atención profesional oportuna de acuerdo a sus necesidades que requieren ser satisfechas. Ahora bien, esta estrategia permitiría obtener beneficios para el propio equipo de trabajo, debido a que, esta estrecha vinculación con la población inmigrante les permite a ellos tener una mejor comunicación con sus usuarios y usuarias, otorgando una sinfonía que propicie un adecuado proceso de atención, en el cual, se generen espacios de acogida y confianza e ir hablando ciertos temas que acomplejan el proceso de adaptación de los y las inmigrantes en el país, por lo que la valoración de esta cercanía permitiría inferir que este equipo recoge información para detectar proactivamente problemáticas complejas que requieren de una mayor inmersión profesional hacia su población objetivo atendida, así lo expresa la encargada de este Programa de Migrantes y Refugiados en el siguiente fragmento:

"El que exista funcionarios de otras nacionalidades genera ese vínculo, con ese vínculo eso te permite después ir entrando a ciertos temas" (Encargada de Programa).

El colectivo de investigación, valora y destaca los beneficios que conlleva el desarrollo de la estrategia Apoyo entre iguales, apuntando principalmente a la calidad de la atención que ellos pretenden brindar a su población objetivo, por lo que la utilización de ésta, les permitiría desarrollar acciones adaptadas a las necesidades que evidencia el o la inmigrante durante la atención, como lo evidencia el siguiente fragmento:

"Tú vas a tener una mejor relación, una mejor llegada hacia tu población objetivo, o sea, con las personas que estás trabajando" (Trabajador Social).

Por su parte, la dimensión de Detección- Atención Proactiva de necesidades se expresa en el Programa de Migrantes y Refugiados con otra modalidad, vinculada con la injerencia en el desempeño de este Programa en temática migratoria, pues a partir la "Intersectorialidad", estos profesionales obtienen

mayor capacidad de identificación y atención proactiva y adaptada de las necesidades de su población objetivo atendida, siendo esta vinculación intersectorial identificada en dos macro actores.

El primer actor relevante en el accionar intersectorial del Programa se relaciona con los "**Departamentos Municipales**" preponderantemente, dado que, como bien plantean, las áreas que se insertan en esta administración trabajan interconectadamente en la búsqueda de las soluciones a aquellos problemas que la población inmigrante presenta en cualquier dispositivo de la municipalidad, ya que este Programa de Migrantes y Refugiados no es la única instancia en la cual esta población acude en búsqueda de resoluciones a sus problemáticas, sino que pueden presentarse en áreas como vivienda, Dideco, pueblos originarios, entre otras, por lo que, ésta intersectorialidad permite abordar la multidimensionalidad de la temática migratoria presenciada en esta institución, puesta en marcha en el proceso de atención profesional, lo que se evidencia en el siguiente relato:

"Pero que a diferencia de que en otros lugares hay una desconexión en los temas, como le decía es concentrar de repente la atención de una comunidad que ha estado muy postergada en cuanto a derechos y creo que estás al tanto de buscar mecanismos junto con otras instancias de poder ayudar a resolverlo. Yo le comentaba a Luis que los compañeros que están en otras áreas antes de tomar una decisión vienen y nos consultan, entienden que es una población tal e igual como la chilena, que hay que darle una salida ahí" (Encargada de Programa).

Por tanto, la intersectorialidad evidenciada con los departamentos municipales se destaca como una estrategia que facilitan el abordaje de atención/intervención proactiva y adaptada de necesidades concernientes a la población inmigrante, pues permite delegar funciones a los departamentos de la Municipalidad de Recoleta ante la necesidad de solución requerida por el o la persona inmigrante, situación que desde la puesta en marcha del programa era abordada por éste, especialmente cuando él o la usuaria era de nacionalidad haitiana.

Prosiguiendo con la estrategia Intersectorial, el segundo actor que resulta relevante son las "**Organizaciones comunitarias**", las que se constituyen como un actor primordial para la detección de necesidades en colaboración con el Programa. Esto permite entregar una atención rápida, aumentando su cobertura y desplegando acciones participativas que lograrían construir propuestas que se dirijan directamente a la resolución de necesidades de la población objetivo, conformada por población inmigrante y población nacional:

"Obviamente a nosotros nos parece mucho mejor trabajar con organizaciones porque así tu detectas de manera más rápida la problemática de la comunidad que estar atendiendo uno a uno y es mejor porque incluso se generan propuestas colectivas, planteamientos cooperativos, gestos solidarios" (Encargada de Programa).

De este modo, la intersectorialidad del Programa con organizaciones comunitarias, les permite atender a la población inmigrante de forma proactiva y por consiguiente desplegar acciones adaptadas a las singularidades culturales de ésta, asimismo mediante la identificación territorial y sociodemográfica es posible detectar estas necesidades y problemáticas, para posteriormente elaborar acciones participativas enfocadas a su resolución.

Por otro lado, del discurso del colectivo de investigación, se evidenció como estrategia la **"Mediación Intercultural"** utilizada por él y la profesional del Programa de Migrantes y Refugiados en situaciones donde se visualizan conflictos preferentemente entre la comunidad inmigrante y la comunidad chilena, originados a raíz de la presencia de prejuicios y preconcepciones por parte de un cierto sector de la población nacional. La mediación como estrategia requiere del manejo de actitudes vinculadas a la escucha activa referente a las situaciones planteadas tanto en la población chilena como en la extranjera, las cuales, muchas veces desencadenan enfrentamientos y violencia entre estas dos culturas, también se agrega la actitud referente a la alta resolutivez de problemas descritos previamente y la capacidad para mediar acuerdos, los cuales, deben ser adecuados a las necesidades de todas las culturas involucradas en esta negociación de tipo sociocultural.

Esta estrategia utilizada permite identificar en forma proactiva aquellas necesidades de tipo socioculturales de la población atendida, compuesta por población chilena y población inmigrante. En este intercambio entre las dos culturas se generan situaciones problemáticas, tal como se ha mencionado en el párrafo anterior, por lo que la Mediación es una estrategia primordial para identificar proactivamente estas problemáticas y, por consiguiente, atender estas necesidades en forma oportuna y adecuada.

"Ser altamente mediadores porque también tenemos una población nacional o parte de una población que tiene mucho prejuicio y los conflictos a veces se pueden resolver, pero hay que buscar acuerdos. (Encargada de programa)

En tanto, la estrategia de la mediación intercultural implica la capacidad resolutivez de problemas entre dos o más culturas tendientes a resoluciones pacíficas, contemplando las diferencias entre una y otra y respetándolas, buscando la adecuación de una a la otra, la comprensión mutua y la convivencia.

Prosiguiendo con el desarrollo de la dimensión, el colectivo de investigación le otorga gran relevancia a la adaptación de las particularidades de la cultura de la población inmigrante en la construcción de instrumentos aplicados a ésta. Tal adaptación se vincula directamente a la disposición de **“instrumentos interculturales”**, que contemplan el manejo del idioma autóctono de la población objetivo, el cual dificulta el desarrollo de la vinculación y comunicación asertiva con la comunidad no hispanohablante, por lo que esta adaptación en instrumentos como la encuesta, permitiría visualizar los aspectos que forman parte esencial de la cultura, destacando el aspecto lingüístico y cultural.

“Se me viene a la cabeza la comunidad haitiana o la comunidad no hispanohablante, sea si tú vas a hacer un instrumento vas a abordar una simple encuesta, es decir la encuesta para uno que la puede redactar en español va a ser súper fácil llenarla con una persona que habla español, sin embargo, una persona que no maneja el idioma, ese instrumento tiene que considerar eso que es parte de la cultura, en cuanto al idioma, en cuanto factores culturales en general” (Trabajador Social)

En referencia a la cita anterior, el colectivo destaca la necesidad de considerar el aspecto *idiomático* en las atenciones a la población inmigrante y en los instrumentos que utilizan para detectar sus necesidades individuales, lo que permitiría identificar aquellas necesidades reiterativas que se presentan en determinados territorios en los cuales se ubican, mejorando la cobertura y la llegada a la población inmigrante, focalizando proactivamente los problemas y atenderlos de manera adecuada y atingente a cada realidad particular de él o la inmigrante, lo cual se refleja en el siguiente relato:

“Me acuerdo que cuando llegué acá había una ficha de atención entonces a cada persona que se atendía se le generaba una ficha de atención, lo que trabajamos después fue en digitalizar eso para qué, para poder tomar una planilla bien elaborada y poder llegar a tener información que a la simple vista del llenado de una ficha no vas a encontrar, por ejemplo nosotros por cada atención vamos registrando cuál es la unidad vecinal de la persona que atiendo, entonces de ahí nosotros vamos detectando que tales problemas de cada persona que viene, cierto, se van repitiendo en esta unidad vecinal, en tanto de ahí que podemos hacer un pequeño diagnóstico de la situación del territorio”. (Trabajador Social)

Así también, el colectivo destaca las medidas internas que ha desarrollado la Municipalidad de Recoleta, señalando entre éstas el instrumento denominado “Ficha vecino”, la cual faculta la identificación de la persona inmigrante a partir de su *DNI, pasaporte y nacionalidad*, aspectos claves que importan en la constitución de una base de datos de la situación migratoria de cada persona inmigrante, por lo que además, se permitiría visibilizar y atender a las necesidades de esta población a raíz de las gestiones emanadas desde

la administración municipal, expresando en forma latente la proactividad en detectar al menos, la presencia de los y las inmigrantes en la comuna:

“Acá nosotros tenemos la “ficha vecino”, es un instrumento que hacemos todos en DIDECO, donde está incorporado el concepto “pasaporte” o DNI, o sea nacionalidad también y allí ellos no hacen distinción de una atención pero sí interesa para saber si realmente llegamos a la comunidad migrante, porque la idea no es invisibilizarlos sino que saber si la comunidad está clara al saber que esta es su municipalidad, eso es por un lado”. (Encargada de Programa)

En definitiva, el colectivo de investigación establece que el acercamiento a realizarse con la población inmigrante en virtud de la identificación proactiva y atención adaptada de necesidades, debe comenzar con la utilización de diversas estrategias, técnicas e instrumentos, destacando entre estas singularidades, la estrategia de Apoyo entre iguales, la intersectorialidad con los departamentos municipales y organizaciones comunitarias, la mediación intercultural realizada por los y las profesionales y los instrumentos adaptados a la realidad cultural de cada persona inmigrante.

Tabla N°33: Alianza con la Comunidad.

Unidad de Análisis N°4: Alianza con la Comunidad.	
Objetivo Específico N°4	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la alianza con la comunidad.	✓ Intersectorialidad con la comunidad chilena.
	✓ Intersectorialidad con la comunidad migrante.
	✓ Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°33: Matriz de Definiciones.

Matriz de Deconstrucción Global	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Alianza con la Comunidad:</p> <p>Una institución es competente interculturalmente cuando desarrolla mecanismos de alianza con la comunidad, especialmente, con las asociaciones representativas de la población atendida.</p>	<p>Intersectorialidad con la población migrante: Vinculación del Programa de Migrantes y Refugiados con la comunidad compuesta por personas de otras nacionalidades.</p> <p>Intersectorialidad con la población chilena: Vinculación del Programa de Migrantes y Refugiados con la comunidad compuesta por personas de nacionalidad chilena.</p> <p>intersectorialidad departamentos municipales e instituciones afines: Vinculación del Programa de Migrantes y Refugiados con instituciones que abordan la temática migratoria.</p>

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

A la luz de los razonamientos planteados por este colectivo de investigación, la dimensión de la **Alianza con la Comunidad** evidencia las vinculaciones establecidas por las instituciones que atienden a población inmigrante con otros actores sociales involucrados con esta población objetivo. En razón de ello, surge de los relatos del colectivo de investigación la “*Intersectorialidad*”

que practica este Programa de Migrantes y Refugiados con tres actores principalmente. El primero correspondiente a la *“comunidad migrante”*, el segundo respecto a la vinculación con la *población chilena*, las cuales, ambas conforman la población objetivo de este Programa para abordar temas en el ámbito comunitario, y el último actor se presenta en virtud de la vinculación de este equipo de trabajo con *instituciones pertenecientes a otras áreas del servicio público*, las cuales les facilita en la orientación y asesoramiento para la población inmigrante en virtud de la regularización de su situación migratoria y de la sensibilización requerida para resolver discriminaciones y preconcepciones identificadas en la población chilena.

En relación a la **“intersectorialidad con la comunidad migrante”**, el colectivo de investigación valora esta alianza como el principal motor de promoción y participación social que se ha potenciado en la gestión del gobierno local, destacando la asociatividad con las organizaciones migrantes para propiciar la participación y organización de esta comunidad, así como en la colaboración para identificar problemáticas, su posterior elaboración y ejecución de líneas de acción. Esta asociatividad surge a raíz del asesoramiento brindado por el Programa para el desarrollo de las organizaciones de estas comunidades migrantes, y a su vez, promueve el apoyo institucional para el acceso de estas organizaciones a beneficios, subsidios, proyectos sociales y/o participativos, disponibles en la administración municipal y en las demás instituciones patrocinantes de estos proyectos sociales afines a cada área.

“Nosotros desde que empezamos en la primera gestión de Daniel se tendió siempre a la promoción de la comunidad en las organizaciones, a participar y organizarse. Empezamos nosotros a conformar las organizaciones y para dejar que la gente decida libremente, se respeta la identidad, o sea si es una organización de migrantes, se acepta la organización de migrantes, se les ayuda, se les facilita la constitución, la personalidad jurídica etc., y se promueve el apoyo a través de los subsidios universales o los subsidios tradicionales, o la capacitación o los talleres para que ellos puedan participar de otros proyectos” (Encargada Programa)

Resulta importante destacar que la alianza con la comunidad es un aspecto que desde el gobierno local se ha desplegado a todas las áreas municipales, por lo que trabajar con las diversas organizaciones es un aspecto que se encuentra normalizado e internalizado en los lineamientos de acción de cada área municipal, específicamente en este Programa de Migrantes y Refugiados, el cual, mediante este aspecto determinan la cobertura y el radio de acción adecuado a la realidad de los y las inmigrantes y de allí, entre equipo de trabajo institucional y organizaciones comunitarias generar

propuestas colectivas en pos del adecuado desarrollo y bienestar de la población inmigrante, como puede apreciarse en el siguiente fragmento:

"Bueno, se ha vuelto algo tan natural tan normal, que eso es lo que hacemos en general, obviamente a nosotros nos parece mucho mejor trabajar con organizaciones porque así tu detectas de manera más rápida la problemática de la comunidad que estar atendiendo uno a uno y es mejor porque incluso se generan propuestas colectivas, planteamientos cooperativos, gestos solidarios" (Encargada programa)

Ante la presencia de este actor correspondiente a la comunidad migrante, el colectivo de investigación manifiesta muy bien la necesidad de la Alianza con las organizaciones migrantes, destacando que éstas también colaboran en la resolución de las problemáticas que aquejan a la población inmigrante, identificando necesidades, elaborando líneas de acción y acogiendo a esta población a la participación y organización comunitaria de Recoleta.

El segundo actor que señala el colectivo de investigación corresponde a la **"intersectorialidad con la comunidad chilena"**, que como se señaló previamente en el análisis de esta dimensión, conforma su población objetivo en conjunto con la población de origen inmigrante. En virtud de ello, destacan que esta vinculación es propiciada a partir del compromiso de los vecinos y vecinas de Recoleta para ayudar a sus coterráneos, por lo que acuden al Programa solicitando orientación, entrega de información y acompañamiento profesional para dar vida a iniciativas propias de la comunidad chilena que van en beneficio de los y las inmigrantes. Esto se ilustra en la siguiente cita:

"Si, y a nosotros eso nos agrada porque vienen los vecinos y nos dicen "miren estamos trabajando con una comunidad haitiana" y ahí es donde nosotros no llegamos porque no tenemos posibilidades de ir y no Recoleta es una parte, es todo, entonces los vecinos vienen y llegan acá y nos dicen "¿está bien?" "ustedes nos pueden acompañar, apoyar" y eso significa que ya hay iniciativas desde los vecinos mismos y eso es bueno" (Encargada de Programa)

Lo anterior también se evidencia a partir de la constitución de juntas de vecinos entre personas inmigrantes y personas chilenas, demostrando que en la comuna de Recoleta los aspectos de discriminación y racismo no se vislumbran concretamente, sino que ya ambas comunidades han logrado trabajar conjuntamente para erradicar estas situaciones de discriminación:

"Estábamos con la unidad vecinal 31 tratando de conformar una junta de vecinos, que son la participación de vecinos migrantes con vecinos chilenos, obviamente han superado el tema de la discriminación porque no les molesta que vecinos formen parte de esa propuesta" (Encargada programa)

Además, la alianza comunitaria establecida entre la población chilena e inmigrante ha permitido facilitar la llegada de los usuarios extranjeros y

usuarias extranjeras al Programa, dado que los mismos vecinos y vecinas derivan a los y las inmigrantes a esta institución para que reciban atención profesional, identificando la confianza y comunicación asertiva que genera este equipo profesional con su población objetivo:

"De repente a veces incluso en la atención que hacemos no estamos preguntando de dónde viene o por qué llegó o a veces algunos vecinos son derivados de estos dirigentes, de estas organizaciones y lo importante es que es porque existe la confianza de que nosotros vamos a resolver los temas, creo que por ahí parte"
(Encargada programa)

Por último, el colectivo de investigación manifiesta que un aspecto relevante en la temática migratoria es la **"intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines"** identificándose que las acciones conjuntas se dirigen en más de un sentido. En este lineamiento, se identifica al Departamento de Extranjería como la institución que provee de capacitaciones a este equipo de trabajo y a la administración municipal en temáticas como proceso migratorio y sensibilización, de modo que mediante estos talleres los funcionarios, funcionarias y/o profesionales de la municipalidad adquieren ciertas competencias que les permiten propiciar un adecuado y oportuno proceso de atención profesional:

"El Departamento de extranjería que es el que nosotros vamos cada año, todos los años tienen una batería de talleres. Talleres sobre regularización migratoria, que eso es como el fuerte que manejamos nosotros, sensibilización" (Trabajador Social)

El programa también replica los talleres del Departamento de Extranjería en la Municipalidad de Recoleta, para los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que realizan atención a público, y se pone especial atención en aquellos y aquellas profesionales que se insertan en oficinas y/o programas correspondientes al área social de la municipalidad, debido que en esta instancia se presenta mayor asistencia de la población inmigrante con motivo de atención referente a la satisfacción de necesidades básicas, lo cual se evidencia en el siguiente fragmento:

"Replicamos esos talleres acá en la municipalidad y también coordinamos con extranjería para que ellos también vengán a hacer acá capacitaciones a funcionarios del área social sobre todo" (Trabajador Social)

A raíz de lo evidenciado en los relatos, se estima que la vinculación con las comunidades es uno de los aspectos que entregan mayor distinción a este Programa de Migrantes y Refugiados, ya que esta alianza establecida con las organizaciones de migrantes y pro migrantes son el principal mecanismo que establecen para identificar las necesidades de su población objetivo y, a su vez, es el principal recurso que se utiliza para cubrir y llegar a éstos, de



Proyecto de Título 2019

*“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”*



modo que permite atender oportuna, eficaz y eficientemente aquellas situaciones que se presentan. Por otro lado la alianza con la comunidad chilena, facilita la inclusión de la población inmigrante a la sociedad de acogida y permite potenciar su adaptación vinculante al territorio en que reside, finalmente, la alianza con departamento municipales e instituciones, mediante las capacitaciones y talleres dirigidos a funcionarios, funcionarias y/o profesionales permite suplir aspectos vinculantes al mismo Programa de Migrantes y Refugiados, así como a las necesidades de la población inmigrante y chilena en cuanto a la calidad de atención profesional recibida.

Tabla N°34: Modelo Participativo.

Unidad de Análisis N°5: Modelo Participativo.	
Objetivo Específico N°5	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto al Modelo de participativo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificación de problemáticas y elaboración línea de acción. ✓ Definición de normas y pautas de funcionamiento. ✓ Participación Gestionaria.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°34: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Modelo Participativo en la definición de normas y pautas de funcionamiento:</p> <p>Una institución interculturalmente competente es aquella que opera con un Modelo Participativo que incorpora el conjunto de visiones, necesidades, características y condicionantes de la población con la que trabaja, y define con las personas usuarias y otros agentes comunitarios, los problemas prioritarios y los criterios de abordaje.</p>	<p>Identificación problemática y elaboración línea de acción: Identificación de problemas vinculados a la población inmigrante, realizada conjuntamente entre equipo de profesionales del Programa de Migrantes y Refugiados y su población objetivo.</p> <p>Definición de normas y pautas de funcionamiento: Comprende la participación de la población inmigrante en la retroalimentación respecto al desempeño y funcionamiento del Programa de Migrantes y Refugiados.</p> <p>Participación Gestionaria: "Accionar las capacidades de las personas para la movilización y gestión de recursos tanto materiales, técnicos y financieros por parte de la</p>

	ciudadanía para el logro de objetivos comunes" ¹⁴⁸
--	---

En cuanto a la dimensión del **Modelo Participativo** del Programa de Migrantes y Refugiados, el colectivo de investigación señala que la participación de la población inmigrante y de la población chilena juega un rol preponderante en dos sentidos. El primero de ellos, se vincula con la participación de esta población inmigrante en la "**identificación problemática y elaboración de líneas de acción**", respecto de lo cual es necesario que éstas sean esclarecidas con los actores sociales involucrados y diseñados a partir de su propia concepción.

"Si, tú teniendo una comunidad organizada tu puedes detectar problemáticas comunes, si es que tú vas entrevistando y quedar con la duda si esa problemática es general o no, entonces de ahí que también es importante cuando tú necesitas hacer una bajada de información también, y tienes una comunidad organizada va a ser mucho más fácil que esa información se difunda a diferencia que se tiene de una comunidad atomizada" (Encargada programa)

En consideración a la cita anterior, el colectivo otorga un rol clave a las organizaciones que trabajan en temática migratoria, en la retroalimentación respecto a la identificación de necesidades y en acciones concretas, de manera que se realiza una vinculación consultiva en la construcción de objetivos que forman parte de la planificación de esta institución, permitiendo una mejor acogida por parte de la población y por ende, se propicia el desarrollo de una mejor llegada hacia ellos, validándose profesionalmente ante la comunidad:

"Las que participan, fluctúan, suben, bajan, cada vez tenemos una mayor relación, pero tendemos siempre a consultarles a ellos, a juntarnos, a informarles, periódicamente si reuniéndome con ellos, les comento los que nosotros hemos trazado como objetivos. como lo que vamos a hacer en este año, si les parece bien o no les parece o que podemos mejorar, entonces hacemos siempre como una planificación participativa de principio de año, de ahí como que se recogen las opiniones y los aportes y cuando nosotros planificamos algo sabemos que vamos a contar con la acogida de ellos porque también, por ejemplo, si tenemos una necesidad de hacer un curso o una capacitación obviamente que primero se lo ofrecemos a ellos o no es que se lo ofrecemos a ellos y el grupo de amigos no, porque sabemos que ellos son agentes de la comunidad sino que se lo planteamos a ellos para que ellos hagan la difusión, nosotros no podemos llegar a veces" (Encargada programa)

¹⁴⁸ Subsecretaría de Redes Asistenciales División de Atención Primaria. (s.f.). *Participación Ciudadana en Atención Primaria: Un aporte al desarrollo del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y comunitario y la satisfacción usuaria*. Obtenido de Ministerio de Salud: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/PARTICIPACION%20CIUDADANA%20APS.pdf?fbclid=IwAR3uoTQ6dsYiZWf_Qo_1GCclA9YdTDgPaHS8VA1iaCwVWCaeM5n0ENTzhl

Por tanto, esta vinculación y participación permite evaluar la pertinencia de las acciones y lineamientos que este equipo de profesionales busca desplegar para atender oportunamente las necesidades y situaciones que presenta su población objetivo, siendo necesario que las organizaciones opinen y colaboren con la difusión de estas acciones y lineamientos, permitiendo llegar a cada una de las familias inmigrantes, ya que, como plantean, ellos como equipo de profesionales no pueden llegar a todos los sectores territoriales para difundir sus acciones.

El colectivo en relación a las **"Normas y pautas de funcionamiento"** no señalan la existencia de un instrumento o formato de evaluación que incluya las percepciones de las personas inmigrantes en el desempeño del programa, sin embargo, destacan la retroalimentación que realizan con dirigentes de manera espontánea y con mesa de migrantes.

"La mesa a nosotros nos sirve como parte de esa evaluación y que es lo que les mencioné delante, sea los dirigentes siempre nos hacen llegar "mira nos parece" "no nos parece" "hay que ver esto" (Encargada de programa)

Por último, este equipo de trabajo, destaca y valora la vinculación con la comunidad, a partir de los ajustes que se realizan para mejorar continuamente la atención brindada y, asimismo, proyectar de manera adecuada las iniciativas que, tanto de la gestión del gobierno local como de la propia gestión de la Programa se desean desplegar en virtud del adecuado desarrollo y bienestar social de la población inmigrante.

"Definitivamente esa alianza incluso nos sirve para poder ajustar el servicio que se entrega, mejorar, nos sirve un poco para saber demostrar si la gestión es buena o no" (Encargada de programa)

En razón de lo anterior, el análisis de la dimensión Modelo Participativo nos permite abstraer que el Programa de Migrantes y Refugiados expresa tener una **"Participación Gestionaria"**, asociado al fomento de los recursos que posee la comunidad inmigrante en la solución de las propias problemáticas y en la coordinación de éstos que se requieren, por lo que el equipo de trabajo se enfoca a movilizar los recursos necesarios para abordar las problemáticas que aquejan a la población objetivo atendida, fomentando la capacidad de empoderamiento de la población inmigrante. Este tipo de participación predomina distintivamente en esta institución, debido a que tal como se ha planteado a lo largo del desarrollo de este análisis, los profesionales coordinan los recursos necesarios para el abordaje de las necesidades planteadas en la comunidad de Recoleta, siendo esta última reconocida por su empoderamiento, y capacidad de gestión de redes disponibles.



Proyecto de Título 2019
*"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"*



Por tanto, a modo de concluir el análisis correspondiente a esta dimensión, es propicio establecer que los vínculos que este Programa de Migrantes y Refugiados genera para fomentar la participación de la comunidad, influyen detenidamente en cómo la población objetivo identifican sus necesidades y cómo construyen y gestionan los recursos necesarios para satisfacerlas, siendo relevante en esta instancia el rol de las organizaciones migrantes y pro migrantes, en donde la generación de estos espacios cumple un rol preponderante en la generación de las pautas que se establecen para el funcionamiento y en la evaluación de la gestión y atención brindada por esta institución.

4.4.2 Colectivo de Funcionarios, Funcionarias y/o Profesionales de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura.

Tabla N°35: Selección del Personal y Composición de los Equipos.

Unidad de Análisis N°1: Selección de Personal y Composición de los Equipos.	
Objetivo Específico N°1	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los Funcionarios, Funcionarias y/o Profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la selección del personal y composición de los equipos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representatividad Migratoria. ✓ Apoyo entre iguales. ✓ Crecimiento Personal. ✓ Crecimiento de la calidad de la atención. ✓ Cercanía Intercultural.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°35: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Categorías de análisis	Subcategorías de análisis
<p>Selección de Personal y Composición de los Equipos:</p> <p>Una institución contará con mayor competencia intercultural, cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.</p>	<p>Representatividad migratoria: Comprende la presencia de funcionarios, funcionarias y/o profesionales de diversas nacionalidades en las instituciones correspondiente a la población objetivo.</p> <p>Apoyo entre iguales: “Disponer de iguales en el equipo (peer worker) le permite a la institución mejorar la intensidad y calidad de su proximidad a la población objetivo, con lo que se puede mejorar la cobertura, incrementar la integralidad de los diagnósticos y de los planes de tratamiento, aumentar la identificación de las personas usuarias</p>

	<p>con el tratamiento y mejorar los resultados"¹⁴⁹</p> <p>Crecimiento personal: Comprende la adquisición de conocimientos y actitudes que faculden establecer relaciones interpersonales armoniosas con la población inmigrante.</p> <p>Crecimiento de la calidad de la atención: Implica la transición a un proceso de atención a población inmigrante caracterizado por la comprensión, el conocimiento y la empatía hacia ésta.</p> <p>Cercanía Intercultural: Competencia Intercultural asociada a una interacción empática y respetuosa con personas de otras culturas.</p>
--	--

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

La Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados presenta en su discurso como colectivo de investigación referente a la dimensión de **Selección de Personal y Composición de los Equipos** de la Competencia Intercultural Institucional, una gran valoración al aspecto cultural de un equipo de trabajo, centralmente, a que éste sea definido como un equipo de trabajo Multicultural, lo cual, procede como un aspecto fundamental que permite articular las competencias interculturales adecuadas para brindar una eficiente atención a la población inmigrante.

Respecto de ello, el colectivo de investigación mantiene una posición detractora a la composición de un equipo de trabajo por personas que no se encuentren vinculadas personalmente con el área en el cual se desempeñan, pues según su percepción, esta condición dificultaría la comprensión plena de la realidad de la población objetivo, sea en este caso, la población inmigrante; e incluso concuerdan que un equipo de trabajo no capacitado en inmigración podría desplegar decisiones o acciones "incorrectas" a partir desde su emocionalidad, por lo que destacan la necesidad de que los

¹⁴⁹ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2016). Competencia intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 113. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>

equipos de trabajo posean "**Representatividad Migratoria**", como lo señala el siguiente apartado:

"En la oficina de diversidad sexual deben ser de diversidad sexual, migrantes que sean inmigrantes, porque muchas veces las decisiones vienen de la guata, de lo personal, de lo que uno le pasó, muy frecuente son decisiones que no son correctas porque son por el lado de las emociones, entonces está esa delgada línea, como de no pasar a lo personal con lo profesional" (Encargado de Oficina).

Asimismo, este colectivo de estudio plantea que la composición de un equipo conformado por diferentes nacionalidades, permitiría entender plenamente la situación de cada persona inmigrante que acude a la institución con un problema determinado, este entendimiento es la clara consecuencia de la estrecha vinculación entre esta oficina y su población objetivo atendida, otorgando una atención integral y comprensiva de la problemática que aqueja a la población objetivo, como se puede apreciar en el siguiente fragmento:

"Al tener personas de distinta nacionalidad es más fácil que la persona migrante se sienta con mejor acogida más si es de su nacionalidad al momento de ser atendido" (Trabajadora Social 2)

En esta Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, la mayor dificultad que se presenta es la barrera idiomática en cuanto a la atención de personas provenientes de Haití, ya que el idioma es muy complejo y generalmente esta población llega al país con una multiplicidad de problemas; y para los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que no manejan idiomas como francés, inglés o creole, este proceso podría producir la entrega de información errónea debido al escaso o nulo entendimiento de la situación, como lo señala la siguiente cita:

"El tema del idioma a veces también nos complica un poco, porque yo no sé creole y eso también afecta la atención que yo le estoy brindando a un usuario de nacionalidad haitiana". (Trabajadora social 1)

Sin embargo, este equipo de trabajo también destaca que ese es el gran beneficio de formar parte de un equipo multicultural, pues en el otro compañero o compañera de trabajo es donde se encuentra la cooperación y el verdadero trabajo en equipo, de modo que, la otra persona colaboraría con las deficiencias que tuviese el resto del equipo y viceversa. Ante esta situación, esta institución tiene en su equipo de trabajo un Trabajador Social y una facilitadora lingüística de origen haitiana, quien además cumple con funciones administrativas y colaboran estrechamente en la calidad y precisión de la atención entregada, como se observa en la siguiente cita:

"Cada vez que llega una mujer haitiana y ve que está la compañera Angeline, aquí le hace más sentido la información que va a recibir o la información clara, porque desde

su capacidad de entendimiento va a poder entender con ella y también le va a ser un poco más agradable, porque le va a hablar en su idioma, le va a facilitar que desde la visión que le da, es que ella es extranjera, que vivió el proceso y le da por seguro que ella ya conoce la realidad que vivió y eso le hace sentido a la persona" (Trabajador Social 3)

Lo anterior, arroja que la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados presente en su estructura y funcionamiento la estrategia "**Apoyo entre iguales**", la cual, tiene como principal finalidad generar una mayor proximidad a la población objetivo, mayor cercanía con la situación y la entrega de soluciones apropiadas a cada problema que presentan las personas que acuden a esta oficina. Este beneficio vinculado al acogimiento, entendimiento y comunicación adecuada entre profesional e inmigrante, es un aspecto fundamental en el proceso de atención profesional, ya que, la presencia de un profesional inmigrante se visualiza como un "par" que permitiría una cercanía férrea entre la oficina y la persona atendida, facultando de mejor forma una atención de calidad, a diferencia de la relación interpersonal que se genere entre la persona atendida y un profesional de nacionalidad chilena. Esto conlleva a la identificación por el colectivo de investigación de aspectos ventajosos no tan solo para la misma población inmigrante, sino que también para el propio equipo, expresando que la existencia en el equipo de identidades culturales diversas manifiesta la posibilidad de conocer estas culturas y otorgar una mejor atención a la población inmigrante, como se aprecia en el siguiente fragmento:

"Tiene como dos áreas positivas una de crecimiento personal de nosotros mismos, como funcionarios y un crecimiento de desarrollo en la atención que se va otorgando a la persona inmigrante" (Antropóloga)

Esta presencia de funcionarios, funcionarias y profesionales inmigrantes, permite disponer de beneficios para este mismo equipo de trabajo, referido a un "**crecimiento personal**" este enriquecimiento lo traducen a nivel cognitivo, de modo que el equipo de trabajo en su constante interacción con personal de otras culturas va ampliando sus conocimientos respecto a éstas, además de conocer sus costumbres y sus formas de concebir y vivir su realidad, lo que conlleva a observar positivamente la percepción acerca de la interculturalidad, tal como se puede observar en el siguiente fragmento:

[...] Para la institución sería este cambio que se va generando en el conocimiento de las diferentes culturas [...] (Trabajadora Social 1)

De igual forma, este crecimiento personal se traduce a nivel actitudinal, respecto al cual la interacción en equipos de trabajos multiculturales contribuye con la eliminación de preconcepciones y prejuicios generados en

el seno de la propia cultura, derivando a la exención de emociones y conductas discriminatorias y racistas, y al establecimiento de relaciones interpersonales más cordiales y amenas fundadas en la empatía y en la amplia comprensión cultural de la población objetivo atendida, así lo evidencia el siguiente relato:

“Entonces en un equipo multicultural tú estás viendo tiempos formales con otras personas y eso tiene un impacto acerca de la calidad que puedes entregar como profesional, la meta es estar como más cerca y empatizar más con lo que se necesita para responder más en detalle” (Antropóloga)

Este enriquecimiento personal, según el colectivo de investigación, trae aparejado consecuencias positivas no tan solo para ellos, sino que también beneficia directamente a la población inmigrante, evidenciando un **“crecimiento en la calidad de la atención”** que implica la integralidad de las condiciones socioculturales de ésta población y la inclusión de sus particularidades culturales en la atención e intervención que se les proporciona, de modo que la perspectiva del personal trasciende hacia la interculturalidad, y como consecuencia se brinda una atención de mayor calidad a la población inmigrante, como se puede apreciar en el siguiente fragmento:

“Yo estoy a favor de esta afirmación, opino que mientras mayor interculturalidad más podemos conocer otras realidades y eso va a facilitar la atención y el conocimiento de otras culturas, que es lo que hacemos nosotros principalmente, que es atender a otro tipo de población, o sea, a personas migrantes que vienen de otras culturas y esta diversidad yo creo que apoya e integra a que las mismas personas se sientan incluidas en su proceso de inserción al país y es la atención que se le entrega desde la oficina”. (Trabajadora Social 1)

El crecimiento en la atención que el colectivo de investigación denota en su funcionamiento, propicia que la formación de equipos con identidades culturales distintas faculte en el personal el desarrollo de una competencia intercultural, referida a la **“cercanía intercultural”** entre funcionario o funcionaria y persona atendida, ya que la representatividad migratoria, generaría un mayor grado de acogimiento y entendimiento entre personas que comparten una misma visión de la realidad y la pertenencia a sus raíces culturales:

“Al tener personas de distinta nacionalidad es más fácil que la persona migrante se sienta con mejor acogida más si es de su nacionalidad al momento de ser atendido”. (Trabajadora Social 2)

Tal como se ha mencionado a lo largo de este análisis, la interculturalidad que se presenta en un equipo de trabajo, facilita la comprensión y atención de problemáticas que se originan en el proceso de adaptación social en el país de acogida, por lo que mediante este aspecto, la oficina podría entregar

una atención que permita a la población inmigrante tener una solución apropiada a sus problemas, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales que le permitan tener una mejor adaptación a esta nueva cultura.

"Para la población migrante sería otorgar una atención de calidad, entregar una solución a todas las necesidades que van surgiendo a través de este grupo intercultural". (Trabajadora social 1)

Las consideraciones anteriores permiten inferir que la Competencia Intercultural a nivel Institucional en su primera dimensión Selección del Personal y Composición del Equipo, es un aspecto relevante para la atención profesional que brinda una institución y en este caso la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiadas a la población objetivo. En primera instancia se identifica la representatividad migratoria como un elemento necesario en el proceso de conformación de los equipos de trabajo, debido a que este aspecto permitiría la ampliación de conocimientos de las culturas, luego se evidencia la estrategia "Apoyo entre iguales" para fomentar una mayor acogida a la población objetivo, y por consiguiente generar una estrecha vinculación entre los funcionarios, funcionarias y profesionales y la población inmigrante.

En este sentido, la conformación de un equipo multicultural, permite que el propio equipo de trabajo se enriquezca de la cultura y de la experiencia del otro a nivel cognitivo y actitudinal en lo personal y en lo profesional y, a la vez, esto como efecto recíproco, influye en cómo se establece una relación interpersonal profesional con la población inmigrante. Así como también, genera lazos de retroalimentación y ayuda mutua entre los funcionarios, funcionarias y/o profesionales de esta oficina, que permite colaborar con la atención que brinda el otro a la población objetivo.

Tabla N°36: Formación del Personal.

Unidad de Análisis N°2: Formación del Personal.	
Objetivo Específico N°2	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la formación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conocimiento Cultural. ✓ Conocimiento proceso migratorio y redes comunitarias. ✓ Empatía. ✓ Prejuicio. ✓ Comunicación asertiva. ✓ Proactividad.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°36: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Categorías de análisis	Subcategorías de análisis
<p>Formación del Personal:</p> <p>Una institución contará con mayor competencia intercultural, cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.</p>	<p>Conocimiento cultural: Visión cultural del mundo, estructuras teóricas y conceptuales de otras culturas¹⁵⁰</p> <p>Conocimiento Proceso Migratorio y Redes comunitarias: Comprende la instrucción en normativa jurídica, acceso a servicios de protección social chilenos y organizaciones e instituciones vinculadas a la temática de migración.</p> <p>Empatía: Implica la capacidad de comprender la realidad sociocultural de la población inmigrante.</p> <p>Prejuicio: De acuerdo con varios autores Espinosa, Calderón-Prada, Burga, & Gúimac, 2007¹⁵¹ el prejuicio, se representa mediante una actitud hostil hacia los miembros de un exogrupo, que se vería reflejada a través de pensamientos,</p>

¹⁵⁰ Martínez, M., Martínez, J., & Cazaldo, V. (2006). La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la prestación de servicios y la Intervención Social. *Intervención Psicosocial*, 336. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a07.pdf>

¹⁵¹ Barreto, I. M. (2011). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://espacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.98.

	<p>conductas y afectos negativos hacia esos grupos y sus miembros.</p> <p>Comunicación asertiva: Actitud centrada en establecer una relación interpersonal armoniosa y eficaz con la población atendida.</p> <p>Proactividad: Implica una actitud centrada en la búsqueda de conocimientos y herramientas, los cuales, son aspectos fundamentales para el desempeño profesional en el área de migración.</p>
--	--

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

En lo que respecta a la dimensión de la **Formación del Personal**, uno de los aspectos que el colectivo de investigación concordó en relación a las competencias en Formación del Personal que los funcionarios, funcionarias y/o profesionales deberían interiorizar, se relaciona directamente con el aspecto cognitivo de ésta dimensión, específicamente con el "Conocimiento" que éstos deben manejar para brindar una atención adecuada a la población inmigrante ante sus requerimientos.

Entre los primeros atisbos que surgen respecto al conocimiento, concuerdan en que la atención a la población inmigrante implica poseer un nivel de conocimiento apropiado por la institución, específicamente vinculado al "**Conocimiento Cultural**" de la multidimensionalidad de las diversas culturas que se encuentran en la población inmigrante atendida, lo cual se relaciona directamente con el tipo de atención que puede proporcionar esta institución, como lo señala el siguiente párrafo:

"hay ciertos patrones culturales que tenemos que ir conociendo para brindar una mejor atención". (Trabajador Social 3)

Asimismo, el colectivo recalca que el "buen servicio", que en este caso, se traduce a la calidad de la atención, se encuentra determinado por el conocimiento que la institución posea de las culturas de la población objetivo, señalando modismos, expresiones, formas de saludar entre otros aspectos relevantes, que incluso influyen en la comodidad de la población inmigrante ante la atención profesional, pues la consideración de los aspectos culturales del otro permite la apertura para una relación interpersonal fortalecida y basada en la confianza, como lo evidencia el siguiente fragmento:

"Porque para brindar un buen servicio uno tiene que tener incorporado ciertos criterios y ciertos conocimientos, porque si no conozco de la cultura del otro como dijo un colombiano que vino acá "en mi país yo saludaba a mano acá aprendí a saludar con beso" en haitiano también, se saluda con proximidad, con una distancia, pero acá el saludo se hace de manera diferente, pero si los compañeros logran saber y entender eso, la persona se puede sentir un poquito más cómodo" (Trabajador Social 3)

En este sentido, el colectivo de investigación manifiesta la necesidad de interiorizar ciertos aspectos relacionados a la cultura de la población objetiva que se va a atender, referido a la cosmovisión de ésta, sus creencias y la forma en que éstas culturas establecen una relación interpersonal, siendo el conocimiento cultural un punto relevante para generar un vínculo con mayor asertividad y confianza con la población inmigrante.

Asimismo, para el equipo en proyecto de título, es fundamental precisar en este análisis un aspecto del conocimiento cultural que los autores considerados no plantean, pero que es parte fundamental de esta competencia que permite brindar una atención integral y especializada. Este aspecto corresponde al **"Conocimiento del proceso migratorio y redes comunitarias"** que contribuyen a la solución de los problemas que afectan a la población extranjera que acude a esta institución, lo cual se asocia a los vacíos legislativos que actualmente se visualiza en esta temática. En este sentido, los y las profesionales deben manejar cierta información respecto a la situación migratoria de la población extranjera, debido a la precariedad y la incoherencia de las leyes actuales vigentes con la realidad actual de los y las inmigrantes en este país, por lo que todos los esfuerzos de estas instituciones se vinculan a responder la creciente demanda de asesoramiento y seguimiento a la población inmigrante, centralmente, en trámites migratorios. Ante ello, para la Oficina de Personas Migrantes y Refugiadas es trascendente la vinculación y conocimiento de las redes que disponen de información y estrategias para abordar esta área de la migración, sea Departamento de Extranjería, Ministerio del Interior, entre otras instituciones:

"Pero finalmente la responsabilidad es eso, o sea, de las atenciones que nosotros tenemos el 70% son regularizaciones, la gente viene acá porque quiere una respuesta efectiva, si le das una respuesta mala estará 7 u 8 meses dando bote, entonces hay que si o si ser preciso en la respuesta entonces muchas veces un caso puede tener 3 años. Como el caso de una chica venezolana que entró al país irregular es médico, pero tiene problemas de refugio entonces cual de todo eso es lo más efectivo" (Encargado de Programa)

Otro de los aspectos que configuran la dimensión de formación del personal que influye en la comodidad que la población inmigrante pueda percibir e interiorizar, se relaciona directamente con el aspecto "Actitudinal".

En este sentido, el colectivo de investigación, identifica que la actitud que manifiesta un funcionario, funcionaria y/o profesional ante la atención a la población inmigrante se vincula previamente con la "**Empatía**" que éstos posean, pues se evidencia que esta conciencia de que el individuo es diferente al otro, especialmente por sus rasgos culturales y su propia vivencia durante este proceso de migración, implica ponerse en el lugar de éste y comprender su multidimensionalidad para colaborar con sus problemáticas:

"Yo creo que lo primero sería la empatía, poder ponerse en el lugar del otro, de la persona que va llegando, entenderla, y tratar de solucionar la problemática que viene a exponer, dándole las herramientas necesarias, consultando si el tema se sabe y entregarle la información. Pero lo principal es la empatía" (Trabajadora Social 2)

Asimismo, otro de los aspectos que menciona el colectivo de investigación se relaciona directamente con la carga cultural propia de los funcionarios, funcionarias y/o profesionales de las instituciones que atienden a población inmigrante, vinculadas principalmente a "**Prejuicios, racismos y acciones discriminatorias**", como un aspecto fundamental que determina la atención que se le pueda brindar a la población inmigrante. Así también, la importancia de la "**comunicación asertiva**" en las relaciones interpersonales, la cual, es identificada a través de la generación de una vinculación profesional que se propicia a partir del manejo de ciertas actitudes que aperturen un mayor grado de acogimiento y cercanía con la persona atendida, permitiendo trabajar ciertos temas que implican una mayor proximidad entre el o la inmigrante y el funcionario, funcionaria y/o profesional que lo atiende profesionalmente:

"Aquí están fuera los prejuicios, somos súper empáticos también, nos ponemos en el caso a caso de entregar la información de forma efectiva, la comunicación asertiva como menciona Jean" (Trabajadora social 1)

En este aspecto Actitudinal, también se destaca la "**proactividad**" profesional de los funcionarios, funcionarias y/o profesionales para capacitarse y obtener ciertas competencias que le permitan entregar una atención eficaz y eficiente, más allá de las funciones y lugares de la administración municipal que se desarrolle laboralmente, el o la profesional que se desempeñe en esta Oficina de Migrantes y Refugiados debe estar a disposición para obtener ciertas competencias que contribuyan a la pronta solución de cada problema que los usuarios y usuarias presentan en esta institución. Esta voluntad y proactividad de adquirir esta competencia, nace

desde la vocación de él o la profesional para ayudar al inmigrante a solucionar sus problemas o las situaciones por la que acude a esta oficina. Parte del colectivo lo denomina como “amor a lo que uno hace” para plasmar esta voluntad y apertura hacia la retroalimentación constante para adquirir estas competencias que le permitan satisfacer las necesidades de los usuarios y usuarias de esta institución:

“Siento que lo cognitivo, lo actitudinal, no solamente pasa por la relatividad, sino que muchas veces por lo que llamar el amor por lo que uno hace porque la persona que llega a cualquier oficina, aunque llegue a trabajar un día, el usuario no lo va a saber y no tiene por qué saberlo, porque es nuestro deber demorar que aquí es el espacio correcto donde puede venir a solucionar sus necesidades” (Trabajador Social 3)

Asimismo, el colectivo de investigación reitera la responsabilidad del personal en generar estas instancias de confianza y vinculación con el usuario, dado que uno de los objetivos que plantean como institución es brindar una atención en donde él o la inmigrante se sienta en pleno acogimiento y pueda encontrar en esta institución soluciones oportunas.

Para la generación de estas instancias de confianza es importante propiciar un ambiente cálido, acogedor, y una vinculación lo suficientemente fortalecida para abordar las situaciones planteadas por la población inmigrante en el proceso de atención profesional. Esta generación de espacios profesionales se visualiza como una distinción en esta institución, ya que, como bien señalan, la atención brindada por este equipo de trabajo implica el establecimiento de espacios de confianza y vinculación desde al apoyo mutuo y constante colaboración hacia su población objetivo:

“En lo actitudinal, mirar a la persona a los ojos, estar pendiente de la persona cuando te habla, mantener una comunicación efectiva, directa con la persona y generar esa confianza entre institución y usuarios, yo siento que es primordial para el desarrollo de un trabajo que tiene que ver con una persona, más allá de que el profesional pueda llegar ayer o pueda llegar mañana, yo creo que es una responsabilidad como funcionario generar ese espacio para que la persona que llegue a este espacio pueda tener la oportunidad de encontrar lo que no haya encontrado al exterior de ese espacio”. (Trabajador Social 3)

El colectivo de investigación dilucidó como necesidad de competencia intercultural, la *proactividad con el equipo de trabajo* del funcionario, funcionaria y/o profesional, entendido como una colaboración entre el equipo que permita generar ciertas instancias de generación de competencias necesarias para la atención profesional, planteando que el apoyo mutuo entre compañeros de trabajo facilita la rapidez de las soluciones, debido a que un funcionario, funcionaria o profesional en ocasiones no maneja información, estrategias o procedimientos que se requieren para atender a

una situación específica, por lo que acudiendo a su compañero de trabajo podría retroalimentarse, esto no significa que uno una profesional sea incompetente frente a los requerimientos en esta área, sino que, según refieren, es parte de la multidimensionalidad de la temática de migración, la cual, tiene sus propias dificultades para abarcar todos sus aspectos y que a partir de esta dificultad, en ocasiones no se tienen respuestas que den una solución a los problemas, por lo que en esa situación se requiere de la colaboración mutua entre el equipo, visualizándose como un aspecto para brindar una atención oportuna durante el proceso de atención profesional.

"Yo creo que ese nivel de actitud es importante entender siendo profesional acá, lo digo también pensando en mi experiencia en Francia porque era lo mismo, sentir que tú eres un profesional pero que siempre estás preguntando cosas porque siempre surge una situación nueva, particular en la cual no tienes la respuesta, y sentir que eso es parte del trabajo y no sentirse incompetente, entonces no se trata de incompetencia, sino que es tan amplio cumplir con el campo de la inmigración que hay que reconocer que cuando uno no tiene la respuesta hay que seguir preguntando y ese tipo de actitud genera confianza con las personas que vamos atendiendo".
(Antropóloga)

Asimismo, las instituciones que trabajan en la temática de migración cumplen un rol fundamental en la entrega de información clara y oportuna que en ocasiones los y las profesionales no manejan y que requieren de ello, para solucionar problemas de regularización migratoria u otras situaciones que se presenten durante el proceso de atención profesional. Estos temas generan un vínculo especial en esta institución, debido a que esta misma estrategia de colaboración y ayuda mutua contribuye a crear lazos positivos entre la oficina y la población objetivo, obteniendo una cercanía para trabajar ciertos temas que en otro tipo de instituciones la población migrante enfrenta con cierto rechazo a la atención de un o una profesional, por lo que a partir de este vínculo, se pretende crear una seguridad en la población objetivo acerca de la resolutivez de sus problemas, lo que se abstrae del siguiente párrafo:

"Es como independiente de si conoce o no conoce el tema, pero debe estar la disposición, porque si uno no conoce el tema, lo que pasa acá, le pregunta al compañero o directamente a extranjería buscan las soluciones. Entonces eso nos hace vincularnos de forma muy positiva con nuestros usuarios con las personas que vienen todos los días a la oficina y de verdad que genera un vínculo a partir de esta actitud que presentamos frente a ellos, así que yo creo que eso sería como esencial".
(Trabajadora Social 1)

Prosiguiendo con la actitud proactiva, este equipo de trabajo señala la importancia referente a la búsqueda de las herramientas que les permiten como profesionales, manejar adecuadamente información, estrategias y

procedimientos atinentes a la resolución de cada problema evidenciado en el proceso de atención. Esto se visualiza en la siguiente cita:

"Buscando las herramientas que tenemos en el día a día y en el momento en realidad y siempre estudiando, capacitándonos y aprendiendo es lo ideal". (Trabajadora Social 1)

El fragmento anterior, recalca la importancia de que los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que se vinculan con población inmigrante tenga una actitud proactiva. De esta manera, se identifica el dinamismo que tiene esta temática, debido a que diariamente surgen nuevos problemas o aspectos del proceso migratorio que es necesario estudiarlos y capacitarse constantemente en virtud del logro de esta atención profesional que se ha planteado a lo largo de este análisis.

En síntesis, este colectivo de investigación frente a la dimensión de formación del personal, menciona en primera instancia la relevancia de que los funcionarios, funcionarias y/o profesionales sean competentes en cuanto al manejo de un conocimiento de tipo cultural y de igual modo le proporcionan importancia al manejo de conocimiento vinculante con la legislación vigente y las políticas públicas chilenas en pro de una orientación asertiva, sin embargo, detractan en que el conocimiento cultural sea la principal competencia que debe interiorizar una institución, pues como bien señalan, el campo de la migración es bastante amplio y dinámico por su complejidad lo que genera la imposibilidad de abarcar toda esta área en cuanto a conocimiento, y más bien, para ello el componerse la oficina de diferentes funcionarios, funcionarias y/o profesionales con distintas especialidades y nacionalidades les genera un mayor beneficio en términos de cooperación y ayuda mutua en el espacio institucional ante la necesidad de requerir del conocimiento del otro.

Tabla N°37: Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades.

Unidad de Análisis N°3: Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades.	
Objetivo Específico N°3	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo entre iguales. ✓ Estrategia de encuentros culturales. ✓ Mediación Intercultural. ✓ Intersectorialidad con organizaciones comunitarias. ✓ Intersectorialidad con departamentos municipales ✓ Instrumentos Interculturales.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°37: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades:</p> <p>Cuando se trabaja con grupos culturales es importante que las instituciones asuman una actitud proactiva en la detección de necesidades y en su atención.</p>	<p>Apoyo entre iguales: “Disponer de iguales en el equipo (peer worker) le permite a la institución mejorar la intensidad y calidad de su proximidad a la población objetivo, con lo que se puede mejorar la cobertura, incrementar la integralidad de los diagnósticos y de los planes de tratamiento, aumentar la identificación de las personas usuarias con el tratamiento y mejorar los resultados”¹⁵²</p> <p>Estrategia de encuentros culturales: Estrategia que facilita la vinculación entre personas que son parte de diferentes culturas, a partir de un espacio de recreación y de intercambio cultural.</p>

¹⁵² Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2016). Competencia intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 113. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>

	<p>Mediación Intercultural: “Recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente con el fin de facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y promover la integración entre las personas o grupos pertenecientes a una o varias culturas”¹⁵³</p> <p>Intersectorialidad organizaciones comunitarias: Vinculación de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados con organizaciones comunitarias que abordan la temática de migración.</p> <p>Intersectorialidad con departamentos municipales: Vinculación de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados con áreas que forman parte de los dispositivos de la Municipalidad, ejemplo de ello corresponde a área social, vivienda, registro social de hogares, pueblos originarios, entre otras.</p> <p>Instrumentos interculturales: Herramientas utilizadas para el abordaje de la temática migratoria que se caracterizan por su adecuación idiomática y por la identificación clara de la situación migratoria de él o la inmigrante.</p>
--	--

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Prosiguiendo con el análisis, cuando las instituciones trabajan con población inmigrante, es importante que asuman una actitud proactiva en la detección de necesidades y en la atención adaptada que le brindan a su población objetivo atendida, asumiendo un rol preventivo en el abordaje de las

¹⁵³ Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. (2001). *Mediación Intercultural: Una Propuesta para la Formación*. España: Popular. Obtenido de <https://www.codapa.org/wp-content/uploads/2017/05/Mediaci%C2%A2n-Intercultural.pdf>

problemáticas que se vinculan al proceso de adaptación y de asentamiento de la población extranjera que ingresa al país.

En este sentido, en relación a la dimensión de **Detección-Atención proactiva y adaptada de necesidades**, el colectivo de investigación comenta desde la convicción y experiencia la existencia de ciertas prácticas y estrategias que dificultan la vinculación que la oficina posee con la población inmigrante y, con ello, la atención que brindan a ésta población y su consiguiente detección de necesidades. Una de estas prácticas, se relaciona especialmente con que la comunicación asertiva se ve truncada por la existencia de barreras idiomáticas presentes en la relación oficina y población objetivo, centralmente, la población de nacionalidad haitiana:

"El tema del idioma a veces también nos complica un poco, porque yo no sé creole y eso también afecta la atención que yo le estoy brindando a un usuario de nacionalidad haitiana (Trabajadora social 1)

Frente a lo anterior, aspectos como la barrera idiomática conllevan a la adquisición de ciertas estrategias que faciliten este proceso de detección y atención a la población inmigrante, siendo una de ellas el **"Apoyo entre iguales"**. Esta estrategia, implica la incorporación a las instituciones, oficinas y/o programas de funcionarios, funcionarias y/o profesionales que posean calidad de inmigrante, encontrándose su finalidad en establecer una relación interpersonal de confianza y acogida entre la institución y la población inmigrante durante el proceso de atención, tal como se aprecia en el siguiente párrafo:

" Al tener personas de distinta nacionalidad es más fácil que la persona migrante se sienta con mejor acogida más si es de su nacionalidad al momento de ser atendido" (Trabajador Social 3)

Por tanto, en primera medida, encontramos que la estrategia de *Apoyo entre iguales* proporciona beneficios para la población inmigrante y para el equipo de trabajo bajo esta lógica de detección y atención de necesidad. Para la población inmigrante, se visualiza la confianza y la cercanía que ésta pueda establecer con los o las profesionales de la oficina, permitiendo una relación caracterizada por un rapport:

"El tema de tener a profesionales de distintos lugares del mundo, la atención, en que las personas se sientan como en su zona de confort viendo a otra persona que es tu par". (Trabajadora Social 2)

A partir de esta estrategia, el colectivo de investigación también menciona que la población inmigrante considera informaciones respecto a su situación

migratoria como verídica cuando provienen de profesionales en calidad migratoria o de la misma nacionalidad.

"Cada vez que llega una mujer haitiana y ve que está la compañera Angeline, aquí le hace más sentido la información que va a recibir o la información clara" (Trabajador Social 3).

En este sentido, se abstrae que él o la profesional inmigrante se encuentra mayormente capacitado para atender a la población inmigrante, por su experiencia sobre el proceso migratorio, su empatía que deriva de ello y su conocimiento respecto del país de acogida por su experiencia en éste.

"Le va a ser un poco más agradable, porque le va a hablar en su idioma, le va a facilitar que desde la visión que le da, es que ella es extranjera, que vivió el proceso y le da por seguro que ella ya conoce la realidad que vivió y eso le hace sentido a la persona". (Trabajador Social 3)

De este modo, el colectivo de investigación, considera como un rasgo característico de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados que su equipo de trabajo se componga por profesionales de otra cultura, que les facilita totalmente la atención y la detección de las necesidades de la población inmigrante.

Sumado a la estrategia de apoyo entre iguales, la presencia de la interculturalidad en este equipo de trabajo como beneficio, es fundamental para lograr una detección y atención de las necesidades. Asimismo, es posible destacar que esta adaptación en la detección y atención de necesidades posibilita una prevención respecto a ciertas situaciones que podrían afectar a la población inmigrante, siendo posible desplegar líneas de acción en beneficio de la población objetivo a partir de la prevención, lo cual se plantea en el siguiente relato:

"Trabajar con equipo intercultural, multicultural sí nos da la posibilidad de anticipar los tiempos, poder prever ciertas situaciones". (Trabajador Social 3)

Así también, la estrategia de Apoyo entre iguales que se genera al trabajar con un equipo multicultural, faculta la colaboración entre los y las profesionales que la conforman, pudiendo acudir a éstos a partir de su experticia, siendo un ejemplo de ello, que un profesional de nacionalidad haitiana colabore con una entrevista que un profesional de otra nacionalidad le realiza a una persona inmigrante haitiano.

Otra estrategia abstraída de los relatos del colectivo de investigación se asocia positivamente a las actividades que la oficina ha realizado con la población inmigrante y la población chilena, estas iniciativas corresponden a espacios en los cuales la oficina ha desarrollado **"estrategias de**

encuentros interculturales", con la finalidad de vincular a estas dos culturas en un espacio de recreación y de conocimiento respecto a las particularidades de la otra cultura, donde es posible conocer la gastronomía, el folclor, artesanía y costumbres propias de la cultura de los y las inmigrantes, despojando paulatinamente todo tipo de diferencias, prejuicios actitudes discriminatorias respecto a las personas que deciden inmigrar al país:

"Esos son espacios de encuentros significativos entre la población migrante y la población chilena, o sea, la población chilena va feliz a estas actividades a comer comida peruana y venezolana y conocer factores más positivos de esta migración, lo que es mucho más positivo y va sensibilizando indirectamente". (Trabajadora Social 1)

Prosiguiendo con el análisis, una estrategia que es posible evidenciar, corresponde a la utilización de la **"mediación intercultural"** para atender a necesidades que surgen a partir de la vinculación entre la población extranjera y la población chilena. Estas necesidades, como lo expresa el relato a continuación, se expresan en la apertura, aceptación e inclusión de la sociedad de acogida a las personas que inmigran. En este caso en particular, el profesional plantea que el manejo de esta estrategia tiene su utilidad en el ámbito comunitario, pues a partir de la vinculación y alianza entre estos dos grupos culturales, es posible generar acuerdos respecto a la convivencia vecinal y relaciones sociales. De esta manera se atendería este tipo de necesidades, y a su vez, se realizaría una sensibilización paulatina hacia esta sociedad de acogida, que, mayormente se caracteriza por presentar actitudes discriminatorias, prejuicios y xenofobia hacia la población inmigrante:

"Por ejemplo, el jean cuando hizo la mediación intercultural en San Enrique ahora hay un tema más positivo con la migración, la semana pasada fuimos a hacer una mediación, esperamos que también se genere algo positivo de ese encuentro" (Encargado de Oficina)

Siguiendo con el desarrollo de la estrategia mencionada anteriormente, el colectivo de investigación plantea el manejo idiomático como un aspecto que permite dar una mayor cobertura a la mediación intercultural, debido a que, mayormente la sociedad chilena manifiesta su rechazo hacia la población de nacionalidad haitiana, debido a los prejuicios establecidos por esta misma sociedad y por aquellos mitos que se han generado respecto a estos y estas inmigrantes. Es por esto que, a partir de la realización de entrevistas y mediaciones interculturales en el idioma autóctono de los grupos culturales, se generaría un mayor entendimiento y comprensión entre estas culturas,

facilitando el proceso de resolución de estas problemáticas evidenciadas, respecto a esto, señalan lo siguiente:

"Por ejemplo, hacer entrevista en su idioma, llevar una mediación en el idioma de la persona" (Trabajador Social 3)

Los relatos emanados desde este colectivo de investigación, vislumbra la identificación de otra estrategia para atender a necesidades que presenta la población inmigrante, la cual, corresponde a la **"Intersectorialidad organizaciones comunitarias"** que están vinculadas directamente con esta temática, dado que, para este equipo de trabajo, esta estrategia adquiere una gran valoración respecto a la cobertura de atención que se podría lograr mediante esta unión, asociado a la transmisión de información que se realiza principalmente a través del trabajo con las organizaciones, siendo un espacio determinante para la comunicación y vinculación entre esta institución y su población objetivo. Lo anterior se evidencia en el siguiente fragmento:

"Yo creo que es sumamente importante, porque si trabajamos para la población, las organizaciones deberían ser aliados, porque en la asociatividad con la comunidad podemos llegar a un mayor grupo de personas y podemos hacer llegar de mejor manera las informaciones, como un móvil un mecanismo para vincular información que la oficina ha tenido es a través de los grupos organizados, las iglesias, las organizaciones de base, la radio que son espacios vitales para poder transmitir información" (Trabajador Social 3)

En este sentido, el colectivo de investigación destaca la importancia que posee para la oficina la vinculación con las organizaciones como una estrategia que no tan solo facilita la vinculación y el desarrollo de acciones en pro de la población inmigrante, sino, que también constituyen un transporte que faculta la transmisión de la información hacia esta población y, a la vez, permite la retroalimentación respecto a las necesidades de la población inmigrante, fortaleciendo de manera conjunta esta actitud proactiva de detección y atención de la oficina.

Al igual que las organizaciones comunitarias, la **"intersectorialidad con los departamentos municipales"** han colaborado con el abordaje a la población inmigrante en el proceso de atención, sin embargo, en menor medida en esta Oficina, destinada ésta alianza a la identificación y derivación entre departamentos y oficinas municipales de personas inmigrantes, para lo cual ha sido pertinente desarrollar esa estrategia para involucrar a los otros departamentos con la temática migratoria y capacitarlos en ésta.

"Desde que yo estaba en diversidad se hicieron alianzas con violencia en el pololeo y con migrantes y con pueblos originarios, entonces hay que ir viendo la interseccionalidad de la gente que vive en Quilicura. Puede haber un chico lgbt

venezolano, o un chico lgbt mapuche, entonces se vincula con muchas cosas y con cultura que hace tiempo hemos venido trabajando abriendo el tema cultural con migrantes, ya ahora haremos la 7ma versión del migrante" (Encargado de la oficina)

Por otro lado, junto con las estrategias mencionadas previamente en este análisis, es posible destacar la necesidad de **"Instrumentos interculturales"** que permitan considerar las particularidades culturales de la población inmigrante para su adaptación. Un instrumento adaptado interculturalmente es la entrevista, que el colectivo de investigación identificó para la detección y atención adaptada de necesidades de la población inmigrante desde un enfoque casuístico, es decir, a la intervención de problemáticas que afectan al bienestar social de la persona principalmente. Este instrumento tiene lugar durante el acercamiento preliminar que él o la profesional tiene de la situación. Según plantean, el motivo de atención que presentan las personas inmigrantes corresponde a la petición de orientación y asesoramiento respecto a su situación migratoria actual, por lo que ante esta dinámica el funcionario, funcionaria y/o profesional procede a realizar interrogantes respecto a ámbitos de salud, vivienda y educación principalmente para identificar necesidades que propiciaría una atención profesional integral y especializada, siendo la entrevista como un instrumento preliminar de la situación sociocultural de la persona inmigrante.

"Generalmente la persona viene por tema de regularización migratoria y desde ahí nosotros hacemos preguntas de salud, vivienda, educación y desde ahí vamos detectando problemas, la idea es entregar una atención bien integral entonces abarcamos todas esas temáticas, ver si se encuentran insertos en la red, y si no, ver por que razón, y ahí vamos ahondando". (Trabajadora Social 1)

Desde el trabajo comunitario, en esta dimensión de detección-atención adaptada de necesidades se encuentra el diagnóstico como otro instrumento que tiene lugar en las organizaciones y agrupaciones vinculadas a la temática. Este, tiene su fundamentación en el trabajo de detección de necesidades, no así en su atención, si bien ambos aspectos son fundamentales en esta dimensión, este equipo de trabajo plantea el diagnóstico como un instrumento que permite detectar ciertas necesidades que se presentan en la población inmigrante, facultando a esta institución en la implementación de ciertas líneas de acción que en este caso se traducen a proyectos originados en la Oficina de Migrantes y Refugiados, por lo que la opinión y visión de la comunidad es fundamental para la ejecución de lineamientos a trabajar y además es una instancia que facilita esta identificación de necesidades a partir del nivel comunitario.

"Charlotte está hace muy poquito haciendo un diagnóstico con agrupaciones juveniles para ver si un proyecto que habíamos pensado era necesario o no"
(Encargado de Oficina).

En esta detección y atención de necesidades, el colectivo de trabajo proyectó su desempeño laboral como oficina en cuanto a las necesidades detectadas desde el funcionamiento de la oficina y considerando el desarrollo histórico de la inmigración en la comuna. Respecto de ello, el colectivo de investigación recalca que las necesidades de la población inmigrantes se caracterizan por su dinamismo durante los años que ha conllevado a ser replanteadas por el equipo de trabajo, de modo que éstas se adapten a la realidad sociocultural de éstas y a su situación actual, pues como bien señala el fragmento siguiente, el dinamismo de las necesidades surge de la confluencia de diversos factores de los sistemas sociales y, a la vez, repercute en las decisiones del equipo de trabajo en el despliegue de acciones ante estas necesidades:

"El taller español no es necesario seguir pensando en un taller de español básico, ahora hay que seguir mejorando la calidad del taller de español, pero eso se dio lamentable al cierre de las fronteras del estado de Chile, entonces ahí con esa observación podemos proyectarnos, porque la situación cambia y debemos cambiar la metodología del trabajo. Hace un año atrás era hacer informe social para bajar las multas pero desde que cambió la forma de regularización en el país, ya no es una necesidad entonces tiene que ver con la interculturalidad podría decir que sí pero los factores externos influyen en las decisiones que vamos a tomar y que estamos tomando, porque podríamos ir mejorando o podría no funcionar, no es adecuada a la realidad actual, entonces yo siento que esos cambios vienen a mejorar y vienen a anunciarnos que debemos dejar de hacer porque ya no es necesario" (Trabajador Social 3)

En este sentido, el colectivo de investigación señala que en primera instancia como equipo de trabajo se detectó la necesidad de desarrollar informes sociales para bajar el monto de multas que tenían asociadas la población inmigrante, posteriormente se gestionaron cursos de español a la comunidad haitiana, sin embargo, actualmente se detectó la necesidad de fortalecer los niveles de cursos de español, lo cual conlleva a un cambio en la metodología de trabajo de la oficina destinado a otras acciones y necesidades nuevas que la población inmigrante requiere.

Finalmente, a modo de concluir el análisis correspondiente a esta dimensión de Atención-Detección Proactiva y Adaptada de Necesidades, este colectivo de investigación señala diversas estrategias, técnicas e instrumentos para identificar y atender oportunamente las necesidades que presentan los y las inmigrantes durante el proceso de atención profesional. La estrategia de "Apoyo entre iguales", la estrategia de encuentros culturales, la mediación



Proyecto de Título 2019
***"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"***



intercultural, la intersectorialidad con organizaciones comunitarias y los instrumentos interculturalmente adaptados, refieren a las estrategias, técnicas e instrumentos que previamente se señalaron, destacando la gran utilidad que poseen para la determinación proactiva y adaptada de las problemáticas a intervenir, así como también para brindar una resolutiveidad a estas situaciones que afectan a la población inmigrante.

Tabla N°38: Alianza con la Comunidad.

Unidad de Análisis N°4: Alianza con la Comunidad.	
Objetivo Específico N°4	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la alianza con la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intersectorialidad con comunidad inmigrante. ✓ Intersectorialidad con comunidad acogida. ✓ Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°38: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Alianza con la Comunidad:</p> <p>Una institución es competente interculturalmente cuando desarrolla mecanismos de alianza con la comunidad, especialmente, con las asociaciones representativas de la población atendida.</p>	<p>Intersectorialidad con población inmigrante: Vinculación de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados con la población inmigrante.</p> <p>Intersectorialidad con población chilena: Vinculación de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados con la población chilena.</p> <p>Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines: Vinculación de la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados con instituciones que abordan la temática migratoria.</p>

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

Quando las instituciones, oficinas y/o programas que trabajan en temática migratoria se vinculan con la población inmigrante, es necesario que éstas establezcan mecanismos de **Alianza con la Comunidad** migrante y también con la sociedad de acogida. De acuerdo con esto, el colectivo de investigación plantea la intersectorialidad en *dos aspectos*, el primero se relaciona con la atención a nivel comunitario que la oficina brinda hacia la población inmigrante, y el segundo aspecto se señala a partir del trabajo

concerniente a la sensibilización que se realiza a la comunidad receptora, por lo que es posible identificar esta doble dimensionalidad de la alianza con la comunidad, tal como se plantea en la siguiente cita:

“Yo creo que ahí es vital, porque en la temática de la migración hay dos aristas, una que tiene que ver con lo que estamos ofreciendo a la población inmigrante y la otra con la sensibilización que se genera en la población receptora” (Trabajador Social 3)

Así como lo evidencia la cita anterior, el primer aspecto a señalar corresponde a la vinculación de la Oficina con la **“comunidad migrante”**, la cual, tiene su origen en el principal objetivo de esta institución, que se traduce al vínculo con la población inmigrante para dar solución a las problemáticas que presentan al momento que acuden a esta oficina, y además, agregar a esta intervención, una característica esencial que se vincula con la comunicación entre la población objetivo y estos funcionarios, funcionarias y profesionales, con el fin de mantener una alianza activa y permitir que las informaciones se transmitan fluidamente entre estos actores. Así lo evidencia el siguiente relato:

“Obviamente el trabajo que se realiza en la oficina es para los migrantes en el caso de la atención social, pero siempre está al lado de la comunicación” (Trabajadora Social 2)

En esta línea, la alianza con la comunidad migrante implica el conocimiento de su ubicación geográfica, la derivación que ésta misma comunidad realiza hacia la oficina cuando ingresan al país nuevas personas inmigrantes, la formación de grupos de presión migrantes asociados a los derechos humanos de éstos, cursos de español, entre otros aspectos que sustentan la vinculación entre la población inmigrante y la oficina.

El segundo eje de la intersectorialidad como estrategia para establecer adecuadamente la alianza con la Comunidad que el colectivo de investigación considera de gran importancia al igual que el vínculo con la población inmigrante, se traduce en la relación que la oficina debe poseer con la **“comunidad de acogida”**, es decir, la sociedad chilena.

Esta *alianza con la comunidad de acogida* se entiende a partir de dos aristas. La primera de ella se relaciona con la cooperación que proporciona la sociedad civil, en el sentido de proporcionar ayuda a la población inmigrante a nivel de hospedaje, orientación, alimentación, en otros aspectos vinculados a la asistencialidad, que permiten la readaptación de la población inmigrante en la sociedad chilena, como lo señala el párrafo siguiente:

“Yo creo que es sumamente importante, porque si trabajamos para la población, las organizaciones deberían ser aliados, porque en la asociatividad con la comunidad

podemos llegar a un mayor grupo de personas y podemos hacer llegar de mejor manera las informaciones, como un móvil un mecanismo para vincular información que la oficina ha tenido es a través de los grupos organizados, las iglesias, las organizaciones de base, la radio que son espacios vitales para poder transmitir información”. (Trabajadora Social 2)

Por otro lado, en cuanto a la intersectorialidad establecida con la comunidad chilena, el colectivo de investigación también destacó rotundamente la importancia que amerita esta vinculación en torno a temáticas de prejuicios y discriminación, dado que son aspectos que como bien señaló el colectivo, se visualizan día a día en la comuna y en la sociedad y, que ante lo cual, acciones en torno a la sensibilización de esta población se deben desarrollar constantemente, como lo señala la siguiente cita:

“Sensibilización lo que decían todos hacia la población chilena para no aumentar los clichés para seguir trabajando las representaciones” (Encargado de Oficina)

En torno a esto, el colectivo muy bien menciona que los talleres de sensibilización que desarrollan es un encuentro que amerita colaborar con derribar mitos y estereotipos formados por la sociedad chilena respecto a la población inmigrante, permitiendo una mayor apertura de la sociedad chilena hacia la migración, y que se informen correctamente acerca de la realidad que viven los y las inmigrantes en este país, y asimismo, comprender la complejidad que adquiere este proceso migratorio, en el cual, la persona que inmigra desarrolla dificultades psicosociales, socioeconómicas, y además, se originan barreras propias relacionadas a las diferencias que tiene cada cultura, por lo que es relevante entender el difícil proceso que vive la población inmigrante en esta transición de su cultura autóctona a una nueva cultura que muchas veces son completamente desconocidas para los y las inmigrantes.

“Se van generando ciertos mitos, ciertos prejuicios por parte de la población chilena, entonces es importante trabajar siempre con ellos, no podemos dejar de lado a la población chilena, tenemos que estar sensibilizando, informando que es mito que es realidad, para que ellos no tengan esos prejuicios hacia la población migrante y sepan la realidad de la población” (Trabajadora Social 1)

En esta medida, la integración de la población inmigrante a la sociedad chilena, a partir de los relatos expuestos por el colectivo, debe estar mediada por la esta oficina y debe ser desarrollada con la inclusión de estos actores. En este sentido, la vinculación de este equipo de trabajo con los actores involucrados en la alianza con la comunidad, requiere del desarrollo de un aspecto correspondiente a la distribución adecuada de los recursos humanos y materiales principalmente, de los cuales disponen para abordar la temática migratoria, la cual, en este caso se identifican en las líneas de acción que

este equipo de trabajo trata de desplegar equitativamente a la población chilena y a la población inmigrante, a modo de prevenir ciertas situaciones que se podrían convertir en problemas entre estas dos culturas.

"Para facilitar la integración debemos mantener un vínculo con la población autóctona para poder generar ese encuentro entre la población migrante y la población chilena, entonces es vital tener presente la población migrante como tener presente la población chilena, porque después puede generar lo que siempre se quejan, no que la municipalidad hace todo por los migrantes y que pasa con la población chilena"
(Trabajador social)

De acuerdo a las aseveraciones desplegadas por este colectivo de investigación, se destaca la intersectorialidad establecida con la comunidad chilena a partir de los prejuicios y estigmas que se han proyectado hacia la población inmigrante, debido a que, los esfuerzos de este equipo de trabajo recaen en realizar sensibilizaciones específicamente a las personas que se ubican en la comuna de Quilicura, ya que, según relatan, es una comuna en la cual hay un gran choque de culturas, especialmente de la cultura chilena con la cultura haitiana, por lo que es necesario abordar la temática de migración desde esta sociedad de acogida, y transmitir que la migración es un proceso que se presenta con normalidad en la persona.

"Ahora se ha estado trabajando en la oficina para abrir la temática de migración, que es un proyecto que está viendo la Charlotte, para desestigmatizar la migración como algo malo, sino mostrarle al quilicurano, que migrar es un derecho humano que no es algo malo, que uno puede ser migrante" (Encargado de Oficina)

Este objetivo de sensibilización a la población chilena, es un sustento de la Oficina que desde hace años han levantado de diferentes formas, siendo la última de ellas un proyecto que se encuentra realizando una de las profesionales de la oficina, centrado es desestigmatizar la migración, planteándolo a partir del enfoque de derechos.

Por último, es atingente destacar que el colectivo de investigación realizó hincapié en la **"intersectorialidad con los demás departamentos de la municipales e instituciones afines"**, pues la multidimensionalidad de la persona atendida implica que se identifiquen diversas condiciones que la caracterizan, ejemplo de ello corresponde a un usuario inmigrante que sea homosexual, ante lo cual, es necesario que los dispositivos municipales se vinculen en el entendimiento de los problemas evidenciados durante el proceso de atención profesional, por lo que la generación de estas alianzas contribuyen a la colaboración y ayuda mutua entre estos dispositivos con la finalidad de otorgar una atención holística y multidimensional a la comunidad de Quilicura:

"Desde que yo estaba en diversidad se hicieron alianzas con violencia en el pololeo y con migrantes y con pueblos originarios, entonces hay que ir viendo la interseccionalidad de la gente que vive en Quilicura. Puede haber un chico lgbt venezolano, o un chico lgbt mapuche, entonces se vincula con muchas cosas y con cultura que hace tiempo hemos venido trabajando abriendo el tema cultural con migrantes, ya ahora haremos la 7ma versión del migrante" (Encargado de la oficina)

A partir de los relatos evidenciados durante el desarrollo del proceso de levantamiento de información respecto a esta dimensión de Alianza con la comunidad, es apropiado concluir que el colectivo de investigación destaca la importancia de trabajar de manera vinculada y cooperativa entre las diversas comunidades e instituciones, articulando redes y coordinando acciones en pro del bienestar de la población inmigrante, destacando la intersectorialidad que establecen con la población chilena y con la población inmigrante, la primera referente a la colaboración y ayuda mutua para la resolución de problemas originados a partir de este proceso migratorio, y la segunda correspondiente a las intervenciones en sensibilización de esta temática realizada en la sociedad de acogida. Asimismo, se destaca esta estrategia a partir de la vinculación con otras instituciones que forman parte de la administración municipal, las cuales, se vinculan con la migración, respecto a ciertas características de los y las inmigrantes que propician la derivación o vinculación con departamentos de género y diversidad sexual, pueblos originarios, discapacidad, entre otros. También, destacan la importancia de la estrategia de encuentros culturales, debido a que en esta generación de espacios de recreación y de intercambio cultural, es posible establecer una mejor vinculación entre población inmigrante y sociedad de acogida, por lo que es de vital importancia para generar alianzas de colaboración y ayuda mutua entre estas usuarias y estos usuarios.

Tabla N°39: Modelo Participativo.

Unidad de Análisis N°5: Modelo Participativo.	
Objetivo Específico N°5	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto al Modelo de participativo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Detección de necesidades y desarrollo de actividades. ✓ Normas y pautas de funcionamiento. ✓ Participación Habilitadora Social.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°39: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Modelo Participativo en la definición de normas y pautas de funcionamiento:</p> <p>Una institución interculturalmente competente es aquella que opera con un Modelo Participativo que incorpora el conjunto de visiones, necesidades, características y condicionantes de la población con la que trabaja, y define con las personas usuarias y otros agentes comunitarios, los problemas prioritarios y los criterios de abordaje.</p>	<p>Detección de necesidades y desarrollo de actividades: Modalidad establecida por las instituciones para identificar necesidades y desplegar líneas de acción, esta modalidad se puede presentar de forma individual, grupal o bien, a nivel comunitario.</p> <p>Evaluación de las normas y pautas de funcionamiento: Mecanismo para evaluar las normas y pautas de funcionamiento establecidas en una institución a partir del desarrollo de encuestas e instrumentos de medición a fines.</p> <p>Participación Habilitadora Social: Desarrollo de habilidades y competencias para la identificación de problemas comunes y búsqueda de soluciones en forma organizada¹⁵⁴</p>

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

¹⁵⁴ Subsecretaría de Redes Asistenciales División de Atención Primaria. (s.f.). *Participación Ciudadana en Atención Primaria: Un aporte al desarrollo del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y comunitario y la satisfacción usuaria*. Obtenido de Ministerio de Salud: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/PARTICIPACI%C3%93N%20CIUDADANA%20APS.pdf?fbclid=IwAR3uoTQ6dsYiZWj_Qo_1GCclA9YdTDgPaHS8VA1iaCwVWCaem5n0ENTZzh

De acuerdo a la Dimensión **Modelo participativo** para la definición de normas y pautas de funcionamiento, este colectivo de investigación plantea la valoración de esta dimensión a partir de la coherencia que se pretende proyectar entre las líneas de acción desarrolladas por esta Oficina y la realidad sociocultural de la población inmigrante, de manera que realizan conjuntamente evaluaciones, acuerdan la pertinencia de cada acción y establecen las formas en las cuales se podría abordar una situación en específico.

La importancia que el colectivo de investigación le otorga a esta dimensión se entiende a partir de la necesidad de comprender la realidad sociocultural de la población inmigrante y de generar acciones tendientes a su bienestar, pero facultando su participación en el diagnóstico y priorización de sus problemáticas y necesidades, pues de lo contrario se cae en la universalidad y estandarización de las problemáticas de la población inmigrante desplegadas a partir de las necesidades de la población chilena, siendo que cada cultura tiene cosmovisión, costumbres y necesidades distintas, como lo aprecia el siguiente fragmento:

“No podemos generar acciones desde nuestra percepción si en realidad no conocemos la realidad de ellos o la necesidad que efectivamente que tienen ellos y por lo mismo cada vez que tenemos un proyecto se trabaja con la comunidad se conversa con ellos para ver si están de acuerdo, si tiene otras opiniones y para ver cuál es su necesidad y ver si estamos apuntando al clavo” (Trabajadora Social 1)

Desde esta perspectiva, este equipo de trabajo ejemplifica esta vinculación entre Oficina y comunidad migrante en la participación conjunta que se propicia para la **“detección de necesidades y desarrollo de actividades”**, específicamente en este caso, la profesional señala la modalidad que desarrollan para dar pronta resolutivez a las problemáticas planteadas por los y las inmigrantes, la que se desarrollan en tres instancias, la primera a nivel de *atención individual, a nivel de encuentros grupales y con las organizaciones comunitarias*, en las que se identifica y jerarquiza las situaciones que afectan a la población objetivo, con el fin de realizar un manejo estratégico a partir de la vinculación con redes y las posibilidades de abordarlo en una modalidad más casuística o más bien comunitaria, despojándose de ciertas preconcepciones acerca de la resolución de problemas como un campo exclusivamente de la atención profesional, sino que vinculando y entregando esta resolutivez a la participación de la población inmigrante. Como lo evidencia el siguiente relato:

“La reunión que se hizo ayer con la capilla, que ellos tenían más problemáticas y para jerarquizar y ver cómo se puede abordar con la red y para que puedan solucionar los

problemas que tienen. Pero siempre se trata de ir al grupo, y no de resolver las problemáticas como nosotros creemos" (Trabajadora social 2)

Por tanto, la oficina tomaría un rol orientador en cuanto a las problemáticas de la población inmigrante, y guiaría el proceso de identificación, de gestión, vinculación con las redes de apoyo y solución de las problemáticas, para luego conjugar estas necesidades y generar un plan de intervención si lo requiere.

En cuanto a la participación de la población inmigrante en la "**evaluación de las normas y pautas de funcionamiento**", esta se desarrolla mediante la participación en encuestas que dispone la Oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS), la cual se ubica dentro de la administración Municipal. Esta participación se presenta en virtud de la opinión desplegada por la comunidad respecto a la aprobación o desaprobación de actividades concernientes a celebraciones y conmemoraciones, no así en las valoraciones, perspectivas y visiones que puedan tener respecto al funcionamiento de la propia Oficina, por lo que se puede identificar el escaso desarrollo de esta dimensión en este colectivo de investigación, dado que, las visiones y opiniones que la comunidad pueda tener hacia el funcionamiento de esta institución, se generaliza y se proyecta al funcionamiento de la Municipalidad de Quilicura, la cual, es el órgano que la Oficina tiene una dependencia institucional, por lo que se pierde la participación de la comunidad migrante, en este caso, en la implementación de normas y el modo en el cual va a dar el funcionamiento adecuado a esta Oficina de Migrantes y Refugiados.

"La OIRS y una encuesta que salió, donde había que aplicar una encuesta sobre cada persona, sobre cada actividad hay que aplicar una encuesta para ver la aprobación de los vecinos, por ejemplo, la fiesta patria, para organizar la fiesta patria los vecinos votaron que, si quieren una fiesta patria en la comuna, entonces a nivel municipal hay un instrumento que desarrolló para conocer realmente lo que los vecinos quieren" (Trabajador social 3)

En relación a lo anterior, el encargado de oficina plantea que la única instancia que faculta la medición de la calidad de la atención corresponde a la OIRS, lo que imposibilita el desarrollo de un instrumento o estrategia que permita medir el funcionamiento y establecer ciertos parámetros o normas en la Oficina, argumentando que esta medición no es parte de los lineamientos de la administración pública. Esto entrega una interpretación que se relaciona con proponer ciertas instancias en las cuales la comunidad tenga una participación activa en el establecimiento de las normas y pautas de funcionamiento de esta institución, debido a que permite el mejoramiento y

adaptación de los procesos de atención profesional para la población inmigrante. De acuerdo a esto, se expone el siguiente fragmento:

"La administración pública con lo único que esta es con el tema de la medición de la calidad es solamente la oirs, entonces no podríamos tener una medición interna porque no está dentro del sistema de la administración pública" (Encargado de Oficina)

En este sentido, el colectivo de investigación pese a concordar que los instrumentos que involucran la participación de la población inmigrante no son propios, sino de la administración municipal, se faculta la impersonalidad de la persona, también manifiestan la proactividad de la oficina en convocar a la comunidad para la construcción de proyectos en pro de la población inmigrante y chilena, evidenciándose una **"Participación Habilitadora Social"** característicamente según el Modelo de Atención Integral en Salud Familiar y Comunitario.

"No tenemos un instrumento estándar para decir que si mañana tenemos un evento le vamos a pasar ese instrumento, pero cada vez que vamos a organizar algo convocamos a los vecinos migrantes para co-construir ese proyecto que queremos hacer" (Trabajador social 3)

En síntesis, el colectivo de investigación plantea como contraproducente elaborar acciones para la población inmigrante a partir de problemáticas y necesidades diagnosticadas por el propio equipo de trabajo de la institución, oficina y/o programa, por no ser adecuadas a la realidad sociocultural de la población inmigrante. Ante ello, estipulan dos modalidades de participación de la población inmigrante, siendo la primera de ellas, vinculada a la detección de necesidades y a la ejecución de actividades construidas a partir de *atenciones individuales, encuentros grupales y con organizaciones*; la segunda de ellas vinculada con las definición de normas y pautas de funcionamiento, construidas a partir de *instrumentos estandarizados* provenientes de la entidad Municipal, a través, de la OIRS y una encuesta que se aplicaba sobre cada actividad, así como la iniciativa por generar instancias de participación donde se construyen actividades en común.

4.4.3. Colectivo de Funcionarios, Funcionarias y Profesionales de la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso.

Tabla N°40: Selección de Personal y Composición de Equipo.

Unidad de Análisis N°1. Selección de Personal y Composición de los Equipos.	
Objetivo Específico N°1	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los Funcionarios, Funcionarias y/o Profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la selección del personal y composición de los equipos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Representatividad migratoria. ✓ Experiencia de vinculación con población objetivo. ✓ Formación Personal. ✓ Apoyo entre iguales. ✓ Enriquecimiento intercultural. ✓ Cercanía intercultural. ✓ Crecimiento en la calidad de la atención.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°40: Matriz de Definiciones.

Matriz de Deconstrucción Global	
Categorías de análisis	Subcategorías de análisis
<p>Selección de Personal y Composición de los Equipos:</p> <p>Una institución contará con mayor competencia intercultural, cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.</p>	<p>Representatividad Migratoria: Comprende la presencia de funcionarios, funcionarias y/o profesionales de diversas nacionalidades en las instituciones correspondiente a la población objetivo.</p> <p>Experiencia previa de vinculación con población objetivo: Comprende aquella interacción previa a la inserción laboral actual con población inmigrante.</p> <p>Formación Personal: Implica la adquisición de competencias de tipo actitudinales para la atención a población inmigrante.</p> <p>Apoyo entre iguales: "Disponer de iguales en el equipo (peer worker) le permite a la institución mejorar la intensidad y calidad de</p>

	<p>su proximidad a la población objetivo, con lo que se puede mejorar la cobertura, incrementar la integralidad de los diagnósticos y de los planes de tratamiento, aumentar la identificación de las personas usuarias con el tratamiento y mejorar los resultados"¹⁵⁵</p> <p>Enriquecimiento intercultural: Implica la adquisición de competencias interculturales, como consecuencia de la interacción con personas de identidades culturales distintas.</p> <p>Cercanía Intercultural: Competencia Intercultural asociada a una interacción empática y respetuosa con personas de otras culturas.</p> <p>Crecimiento de la calidad de la atención: Implica la transición a un proceso de atención a población inmigrante caracterizado por la comprensión, el conocimiento y la empatía hacia ésta.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

De acuerdo a la información recopilada por el Focus Group realizado a los funcionarios, funcionarias y/o profesionales de la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso, con respecto a su percepción en relación a la dimensión de **Selección del Personal y Composición de los Equipos** como Competencia Intercultural a Nivel Institucional, el colectivo de investigación de mencionada institución plantea como panorámica general que la oficina se compone por un equipo de trabajo multicultural en el cual se identifica un equipo compuesto por cuatro funcionarios, funcionarias y/o profesionales, de los cuales, tres de ellos poseen experiencia en el proceso migratorio, y son de nacionalidad haitiana, peruana y estadounidense y la persona restante es de nacionalidad chilena, como lo señala el siguiente párrafo:

"Por eso está Brian y estoy yo, y también está nuestra compañera Dalia, donde los tres somos migrantes" (Sociólogo)

¹⁵⁵ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2016). Competencia intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 113. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>

La composición de un equipo de trabajo multicultural, significa para estos participantes un aspecto a valorar durante la gestión del Gobierno local, ya que, para ellos, el tener personas que provengan de diversos países, es una respuesta a la situación actual que se identifica en materia de migración, pues ante el aumento de población de origen extranjera en la ciudad de Valparaíso, se genera la necesidad de incorporar a funcionarios, funcionarias y profesionales a la atención de público, como lo señala la siguiente cita:

"Que la oficina se componga por compañeros que vengan de distintos países también es una muestra de lo que está pasando en la sociedad, que nosotros no nos quedamos tan ajenos tampoco con lo que está viviendo en la realidad país y que también da una muestra de los avances que se está haciendo como municipio al resto de los otros departamentos". (Trabajadora Social)

Ante lo anterior, el colectivo de investigación concuerda, que es exigible y necesaria la existencia en una cierta "**Representatividad Migratoria**" en las instituciones y en la Oficina Comunal de Migrantes. Esta postura, la sustentan en la relación interpersonal que los funcionarios, funcionarias y/o profesionales inmigrantes pueden establecer con la población objetivo a diferencia de la población de nacionalidad chilena, por su comprobable experiencia migratoria y conocimiento acerca de este proceso y sus consecuencias sociales, culturales, biológicas y económicas que conlleva este acontecimiento para las personas, como se refleja en el siguiente apartado:

"También que haya una representatividad dentro de la, o sea que sean ya los profesionales dentro de la oficina son personas que tienen mayor cercanía con la población migrante" (Sociólogo)

De igual modo, el colectivo señala que la composición de equipos de trabajo por personas inmigrantes para atender a esta misma población, no es una condición que debe cumplirse en su totalidad como requerimiento mínimo, sino que solo basta con que las personas que integren este equipo se encuentren capacitadas en esta materia y posean las competencias mínimas requeridas para atender a este tipo de población, como lo refleja la siguiente cita:

"Se pensó en tener una oficina hacia obviamente en materia de atención a personas migrantes y que sea, ya no necesariamente personas migrantes, pero personas que tienen competencias en la materia" (Sociólogo)

Por lo anterior, el colectivo concuerda en que las instituciones vinculantes a la población inmigrante y la propia Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso, debe componerse como equipo de trabajo por funcionarios, funcionarias y/o profesionales que tengan experiencia

migratoria o también que posean "**experiencia en la vinculación con la población objetivo**", asociado a que éstas situaciones proporcionan los conocimientos y actitudes pertinentes respecto del proceso de movilidad humana, facultando de este modo eficiencia y calidad en la relación interpersonal profesional que se establezca con la población inmigrante que acude a las instituciones, como lo menciona el siguiente relato:

"Son personas que ya tienen una suerte de relación o son personas migrantes como tal". (Sociólogo)

El colectivo de estudio sostiene que la atención profesional a la población objetivo no es de exclusivo desempeño de personas inmigrantes en la institución, dado que una persona de nacionalidad chilena puede tener las mismas habilidades, y empatía con las personas inmigrantes, asociándolas a la experiencia previa y a la "**Formación Personal**" expresada en la sensibilización, y capacidad de acogida como aspectos propios de estos funcionarios, funcionarias y/o profesionales, destacando el accionar de una de las profesionales de la Oficina con la población inmigrante, quien ingresó a ésta sin experiencias de vinculación previa con la población objetivo, como lo señala el siguiente relato:

"No sé si con una persona chilena no lo tendría, yo creo que sí, de hecho, la Caro es chilena, pero para mí es como cualquier migrante porque ya lleva un trabajo más de tiempo con la población migrante, lo digo porque no sé si decir que nosotros vamos a tener mayor sensibilidad, pero claro hay un tema que tiene que ver con un arrastre respecto al ser migrante y al estar más bien en el lugar de esta persona. Y yo creo que eso es como el beneficio que permite tener mayor empatía en la relación con las personas migrantes de un cierto modo". (Sociólogo)

En definitiva, el colectivo recalca que la sensibilización y la empatía como formación personal son aspectos muy relativos en las personas, incluso en la misma oficina y con aquellas que no han tenido contacto alguno con población inmigrante, por lo que resulta primordial que los equipos de trabajos sean multiculturales, que posean representatividad migratoria, que existan funcionarios, funcionarias y/o profesionales con experiencia migratoria y con experiencia previa en la vinculación con población objetivo, debido a que éstos aspectos facultan en alguna medida que exista empatía, comprensión y un proceso de atención de calidad.

Durante este proceso de levantamiento de información y observación, fue posible identificar que existe en esta oficina la estrategia denominada "**Apoyo entre iguales**" planteada por los autores Javier Arza y José Carrón, dado que existen funcionarios, funcionarias y profesionales provenientes de diversas nacionalidades, lo cual, propicia un mayor acercamiento y

proximidad a la población objetivo, e identificando certeramente las problemáticas evidenciadas durante el proceso de atención profesional y su posterior abordaje.

En lo que respecta a los beneficios que el colectivo de investigación visualizaba para los equipos de trabajo a partir de esta estrategia de apoyo entre iguales, éste visualizó de manera transversal dos aristas en las cuales ahondan estos beneficios y que se vinculan netamente con las repercusiones que posee la diversidad en el equipo de trabajo, como lo señala el relato:

"Yo creo que el tener un equipo tan variado nos aporta en la diversidad, yo creo que si fuéramos todos iguales a lo mejor no tendríamos tanta riqueza, yo lo veo también como chilena y veo a compañeros que vienen desde Perú, de estados unidos, de Haití y que uno puede ver la riqueza de sus culturas también en el trabajo y en la labor que tienen día a día". (Trabajadora Social).

Como lo menciona el relato anterior, el primer *"beneficio para el equipo de trabajo"* se relacionaba directamente con el *ámbito personal* y se expresa en el nivel cognitivo a través del conocimiento que poseen los funcionarios, funcionarias y profesionales en cuanto a la *"Enriquecimiento intercultural"* que proporciona la vinculación y el trabajo con personas de otras nacionalidades, en el sentido de conocer las variedades culturales, interiorizar el idioma, los modismos, comprender la realidad sociocultural, las formas de expresarse y la interpretación de las cosas. Lo anterior se sostiene en la siguiente cita:

"El incorporar un compañero que sea migrante nos permite comprender la migración desde la cotidianidad en el convivir con el otro no nos quedamos solo en la atención del momento, sino que su día a día uno va conociendo a la otra persona, cuáles son sus visiones de la realidad, sus intereses, su motivo de la migración, como es el sistema de salud, como es el sistema de migración, entonces nos entrega una riqueza de intercambio cultural entre profesionales, entre compañeros". (Trabajadora Social)

Así también, visualizaron un beneficio a nivel actitudinal, donde el contacto intercultural y el respectivo conocimiento cultural que se tuviese con personas de otras nacionalidades generaría una *"Cercanía Intercultural"* mayor apertura y capacidad de vinculación con el otro, alejado de los prejuicios y actitudes racistas y estereotipadas, lo que se expresa en la siguiente cita:

"Yo creo que eso es como el beneficio que permite tener mayor empatía en la relación con las personas migrantes de un cierto modo". (Sociólogo)

Por otro lado, el segundo beneficio se relaciona con el *ámbito profesional* directamente, donde el colectivo de investigación menciona que la multiculturalidad en el equipo de trabajo conlleva a que la población

inmigrante sea considerada desde la multidimensionalidad, no a partir de la estandarización de la perspectiva de una nacionalidad en específico, sino que desde las concepciones sociales y culturales de cada integrante del equipo.

"En cuanto al equipo, bueno la diversificación de los antecedentes que cada uno lleva respectivamente permite como un abordaje integral y multidimensional a la gestión de casos que se presentan, siempre contando con una mirada más amplia, obviamente beneficiosa en post de un trabajo realmente holístico, que aborde una mayor variedad y cantidad de problemáticas de la forma eficaz y correcta". (Encargado de Oficina)

A la vez, el colectivo de investigación como equipo de trabajo multicultural valora la incorporación al Programa de acceso a la salud en la Oficina de Migrantes y Refugiados de un profesional que proviene de Haití, ya que al cumplir un rol de facilitador lingüístico, permite a esta institución en primera instancia conocer esta cultura, sus costumbres, su identidad y en segunda instancia contribuiría a comprender ampliamente la situación a abordar con el fin de entregar soluciones adecuadas y pertinentes a cada realidad social.

"A mí me gustaría dar la visión desde la incorporación de un compañero de origen haitiano que cumple un rol de facilitador lingüístico. Para nosotros la incorporación de él, nos ha permitido entender su cultura y cuáles son las cotidianidades que se viven en Haití, y eso como nos ha permitido tener una mejor llegada en la atención a nuestros usuarios, entendiendo cómo es su visión de realidad que traen desde Haití y como están viviendo su realidad en Chile". (Trabajadora Social)

En virtud de los beneficios que tiene la composición de un equipo de trabajo multicultural, se plantea, en primera instancia la decisión por parte de la autoridad de incorporar a personas migrantes a la atención a público, ya que este aspecto permitiría darle un mayor acercamiento de las acciones a realizar en la oficina a la realidad de los y las inmigrantes que acuden a esta institución. Esto genera que haya mayor confianza en la atención brindada por estos funcionarios, funcionarias y profesionales que permite la generación de lazos interculturales que conecta a la oficina directamente con su población objetivo, dado que, tal como lo plantean, los y las inmigrantes que acuden a esta institución, sienten una mayor cercanía al ver a un funcionario proveniente de su misma cultura, el cual, puede ser el principal proveedor de una solución oportuna, debido a que ambos comparten las mismas vivencias que forman parte de este proceso de adaptación en la sociedad de acogida:

"En primera instancia se permite que se pueda bajar la tarea con personas migrantes que se atiende en cuanto a una desconfianza que tienen a veces las autoridades chilenas digamos, querer bajar esa barrera, en poder como confiar un poco más y generar mayor cercanía y que se genere ese lazo de empatía que nosotros en un

momento tuvimos que pasar por un proceso que actualmente están pasando, así que eso permite lograr como mejor atención a la población inmigrante". (Encargado de Oficina)

Como lo señala en el relato anterior, el colectivo plantea que la conformación de este equipo multicultural, genera **"Crecimiento en la calidad de la atención"** con una mayor proximidad con la población objetivo, contribución a un mayor grado de empatía con las situaciones planteadas, lo que permite acoger al inmigrante de una manera adecuada, es decir que, en este proceso de atención, la persona inmigrante se sienta cómoda desde el momento que se presenta, manteniéndose hasta el término de la atención. Asimismo, refiere que, ante las posibilidades de darle una solución adecuada a la problemática, el acompañamiento profesional surge como un aspecto importantísimo en este proceso.

"Desde la nueva conformación multicultural del equipo las ventajas son que hay mayor llegada a la comunidad migrante, hay mayor empatía entorno a la recepción, a la acogida del personal al migrante, desde la acogida, recibirlo sin saber lo que necesita hasta ya poder resolverle la situación o poder acompañarla". (Sociólogo)

A partir de los relatos identificados previamente, es posible concluir que la importancia o valoración de la conformación de un equipo de trabajo multicultural, radica en ampliar el grado de entendimiento y comprensión acerca de la migración, dado que, al tener incluido en el equipo de trabajo a personas de origen extranjero, contribuirá ampliamente a entender directamente los aspectos propios de cada cultura, comprenderla y brindar una atención adecuada y de calidad:

"Yo creo que ahí está la importancia, en el trabajo en equipo tener un compañero migrante nos ayuda entender la migración de una manera más directa y tener un compañero migrante que vive la migración y entiende, nos hará entregar un mejor servicio hacia los usuarios". (Trabajadora Social)

A partir de lo anterior, se deduce que la dimensión Selección del Personal y Composición de los Equipo de trabajo es un aspecto de la Competencia Intercultural a nivel Institucional relevante para la atención de la población inmigrante que conlleva beneficios para los propios funcionarios, funcionarias y/o profesionales a nivel personal y profesional y, además para la población objetivo en sí, que se traduce en una atención de calidad, la cual no se encuentra determinada netamente por componerse el equipo de trabajo solo por personas inmigrantes, sino por personas que se encuentren capacitadas y vinculadas con el proceso migratorio y concientizada con las consecuencias que conlleva para las personas.



Proyecto de Título 2019
***“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”***



En este sentido, la representatividad migratoria, y la disposición de iguales en la institución propicia la obtención de beneficios para el equipo de trabajo y para la población inmigrante atendida. Para los funcionarios, funcionarias y profesionales, estos beneficios refieren al enriquecimiento intercultural y a la experiencia cultural; por su parte, en cuanto a los beneficios para la población objetivo, estos comprenden la cercanía intercultural y el crecimiento de la calidad de la atención brindada por esta Oficina Comunal de Migrantes.

Tabla N°41: Formación del Personal.

Unidad de Análisis N°2: Formación del Personal.	
Objetivo Específico N°2	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la formación del personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad inmigrante. ✓ Trayectoria en materia migratoria. ✓ Conocimiento cultural. ✓ Conocimiento sobre normativa jurídica y redes comunitarias. ✓ Proactividad. ✓ Apertura a la diversidad. ✓ Empatía. ✓ Paciencia. ✓ Discriminación.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°41: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Categorías de análisis	Subcategorías de análisis
<p>Formación del Personal:</p> <p>Una institución contará con mayor competencia intercultural, cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.</p>	<p>Calidad de inmigrante: Funcionario, funcionaria y/o profesional inmigrante.</p> <p>Trayectoria en materia migratoria: Experiencia previa que él o la profesional ha desarrollado en la temática migratoria.</p> <p>Conocimiento cultural: Visión cultural del mundo, estructuras teóricas y conceptuales de otras culturas¹⁵⁶</p> <p>Conocimiento Proceso Migratorio y Redes Comunitarias: Comprende la instrucción en normativa jurídica, acceso a servicios de protección social chilenos y organizaciones e instituciones vinculadas a la temática de migración.</p> <p>Proactividad: Actitud centrada en la</p>

¹⁵⁶ Martínez, M., Martínez, J., & Cazaldo, V. (2006). La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la prestación de servicios y la Intervención Social. *Intervención Psicosocial*, 336. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a07.pdf>

	<p>búsqueda de conocimientos y herramientas, los cuales, son aspectos fundamentales para el desempeño profesional en el área de migración.</p> <p>Apertura a la diversidad: Disposición para establecer relaciones interpersonales y contacto con población inmigrante.</p> <p>Empatía: Capacidad de comprender la realidad sociocultural de la población inmigrante.</p> <p>Paciencia: Capacidad para comprender y tolerar las particularidades de la población inmigrante en el proceso de atención e intervención.</p> <p>Discriminación: Traducción en actos de los prejuicios. Se trata de un comportamiento negativo en contra de los miembros de un grupo que es objeto de una imagen negativa. La aparición de un comportamiento discriminante está relacionada con ciertas condiciones sociales y psicológicas: diferencias sociales, el estatus de los individuos, la posición de poder¹⁵⁷</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

En lo que respecta a las competencias que conjugan esta dimensión de **Formación del Personal** discutidos por el presente colectivo de investigación, se logró abstraer primeramente en este discurso, dos características generales de la Formación del Personal, con respecto a la vinculación de él o la profesional con experiencias previas en migración, es decir, el acercamiento a la temática, ya sea, como calidad de inmigrante en el país de acogida o como profesional que con experiencias laborales y formativas en una etapa previa a la incorporación a una institución o en este caso, a la Oficina Comunal de Migrantes.

Respecto de ello, el colectivo recalca como válido la **“calidad de inmigrante”** de él o la profesional que se inserta en un contexto laboral

¹⁵⁷ Prevert, A., Navarro, O., & Bogalska-Martin, E. (2012). La discriminación social desde una perspectiva psicosociológica. 9.

desempeñándose con población inmigrante, asociado a la experiencia en el proceso migratorio y de inserción y adaptación a una nueva realidad sociocultural distinta a la propia, que genera en éste un proceso de experiencia adaptativa y comprensión de la realidad de quien inmigra a la vez. Este aspecto brinda al profesional una competencia que tiene su origen en las vivencias experimentadas mencionadas anteriormente, y le entrega una ventaja respecto de aquellos o aquellas profesionales que no tienen la calidad de inmigrante.

"Básicamente al ingresar acá el primer plus que nosotros hemos tenido es haber sido inmigrante, cada uno tuvo algún trabajo en materia migratoria [...] los parámetros con respecto a competencias interculturales a nivel institucional, sin esas competencias, el trabajo se queda corto, o sea, no por solamente ser migrante Haití yo llego a la oficina, sino que va acompañado por la trayectoria" (Sociólogo)

De igual modo, el colectivo señala como aspecto de la formación del personal, la **"trayectoria en materia migratoria"** previa a la inserción laboral como desempeño en atención a la población inmigrante, lo cual se vincula estrechamente con las experiencias que él o la profesional ha acontecido durante su trayectoria personal o laboral relacionada con población inmigrante, sea a modo de algún tipo de voluntariado o con inserción laboral en alguna institución que es demandada por población inmigrante, comprobando la capacidad de relación interpersonal oportuna y empática, así como un trabajo conjunto a la población inmigrante exento de discriminaciones:

"Hay personas acá que son de gran valor en materia migratoria y que tienen muy buenas experiencias y que generan un trabajo muy bueno, o sea, yo conozco encargados de oficinas que no son migrantes, pero ellos generan bien con una trayectoria en materia de migración, tienen toda esa apertura a la diversidad que se requiere para poder conllevar ese trabajo en materia migratoria" (Sociólogo)

Por tanto, el colectivo de investigación destaca como Competencia Intercultural Institucional en la Formación del Personal deriva de dos aspectos, el primero, relacionado con la calidad de inmigrante de él o la profesional y el segundo referente a la trayectoria en materia migratoria de éste o ésta, calificados ambos aspectos como importantes en la competencia intercultural que se le adquiera a la institución y Oficina que brinde atención a población inmigrante. Así también lo declara el Sociólogo de la Oficina Comunal de Migrantes cuando señala:

"Fui elegido para ser parte de la oficina y yo creo que así ha sido para los otros compañeros donde cada uno ya venía con competencias y cada vez más nos vamos a ir actualizando con todas las esferas que puede tener el asunto de la migración, en salud, en educación, en temas judiciales" (Sociólogo)

A la vez, también recalcan la adaptación y formación que debe tener el o la profesional posteriormente a su inserción en el campo laboral vinculado a la atención a la población inmigrante que se verá en el siguiente apartado.

Así como se evidenció en el fragmento anterior, otra de las competencias en Formación del Personal evidenciadas a lo largo del discurso del colectivo de investigación se relaciona con el *Conocimiento* de los funcionarios, funcionarias y/o profesionales para la atención de la población inmigrante, específicamente del "**Conocimiento Cultural**" entendiéndose como una competencia que permite comprender la singularidad de cada cultura a la cual pertenece la población que se atiende en la institución. En este sentido, el colectivo de investigación recalca que la calidad de inmigrante permite comprender el proceso migratorio, sin embargo, no faculta el conocimiento necesario que debe manejar el o la profesional con respecto a las diferentes culturas, por ello, mencionan la importancia de conocer la realidad sociocultural de la población objetivo y comprender los proyectos migratorios individuales en razón de sus causas y de su cultura, como lo señala el siguiente refrán:

"Nosotros somos migrantes sabemos la realidad que viven los migrantes, sea día a día estamos tratando de conocer la realidad del migrante porque la realidad es distinta para cada uno y los proyectos migratorios de partida son proyectos individuales y ahí uno se encuentra desde el ser migrante con los otros" (Sociólogo)

Siguiendo con el desarrollo de la competencia referente al conocimiento, a partir de los relatos es posible identificar un aspecto del conocimiento que se relaciona con el proceso migratorio, es el "**conocimiento sobre normativa vigente en migración y las redes comunitarias**" que disponen los y las profesionales en esta temática. En este sentido, los funcionarios, funcionarias y/o profesionales deben conocer aspectos o temas que se cruzan con este proceso migratorio, debiendo manejar información del sistema de salud, del sistema laboral y del sistema de protección social a modo general, dado que se vinculan con el proceso de adaptación de la población inmigrante en la sociedad chilena:

"Vamos siempre conectándonos y en base a las nuevas informaciones con respecto a la migración o cada día vamos enterándonos de algo sea en salud, el plano laboral, porque al tener ciertos convenios que sea con defensoría laboral, que sea con defensoría penal, que sea con la inspección del trabajo nos permite tener grado de conocimiento de las otras esferas y que nos permite decir que es lo que tiene que hacer en extranjería y vaya preparado" (Sociólogo)

A partir del relato anterior, es posible evidenciar otro aspecto de la formación del personal, el cual, se refiere a la "**proactividad**", la cual, se vislumbra

como una actitud referida a la constante formación profesional, es decir, capacitarse y adquirir nuevos conocimientos, así como también desarrollar nuevas estrategias adecuadas en virtud del proceso de atención a la población inmigrante, por lo que cobra gran relevancia en este equipo de trabajo y se identifica como un elemento fundamental para el desempeño profesional, considerando que el proceso migratorio es un acontecimiento dinámico que implica múltiples aristas del ser humano que deben ser estudiadas y requiere de una actualización permanente por parte de este colectivo de investigación, así lo declara la Trabajadora Social de esta institución:

"Creo que también es siempre importante estarse capacitando y actualizando nuestro conocimiento porque a veces a uno se me comienza a olvidar cosas, entonces, es importante que la formación del personal sea constante" (Trabajadora Social)

Así también, se plantea que esta proactividad a partir de la adquisición de nuevos conocimientos y herramientas se puede producir en conjunto con el desarrollo de este proceso de práctica y desempeño laboral, el cual, se va obteniendo a medida que se realiza un abordaje a las situaciones planteadas durante el proceso de atención profesional, según lo menciona el siguiente párrafo:

"Yo no tenía conocimiento de la temática, entonces, las habilidades, los conocimientos, la práctica se baja a lo que es la realidad migratoria y voy adquiriendo formación a medida que voy trabajando" (Trabajadora Social)

Por lo tanto, esta actitud proactiva que se identifica por parte de él o la profesional en contexto de atención a la población inmigrante evidencian la necesidad de desplegar acciones tendientes a solucionar las problemáticas multidimensionales de la población inmigrante, con la finalidad de abarcar todas las necesidades de esta población objetivo atendida:

"Ser proactivo en lo que es la visión y experimentar y ser creativo, hacer cosas que no se han hecho antes, en otro espacio municipal". (Encargado de Oficina)

En síntesis, el colectivo de investigación destaca como parte de la Formación del Personal, en cuanto al Conocimiento, el Conocimiento cultural que deben poseer el o la profesional en el proceso de atención a la población inmigrante, así como, el conocimiento en cuanto a la normativa migratoria y redes comunitarias disponibles. Lo anterior traduce a la vez la necesidad de una formación constante en migración expresado por el constante trabajo que realiza el o la profesional y también la autoformación de éste en temática migratoria.

Prosiguiendo con el desarrollo de las competencias en el nivel actitudinal, el colectivo de investigación vislumbra la necesidad de tener una actitud caracterizada por la **"Apertura a la Diversidad"** y **"la Empatía"** en lo que respecta a la atención en el servicio público, identificando estos aspectos como una necesidad que se transfiere a otros niveles de la administración municipal. Todo esto se ejemplifica en el siguiente relato, el cual, a partir de una experiencia por parte de una persona inmigrante, el colectivo de investigación representa la importancia de la empatía y de la apertura a la diversidad que se requiere para trabajar en la temática de migración.

"Yo primero, pienso en eso que es la apertura a la diversidad porque si se fijan, por ejemplo, en salud los migrantes tienen problemas porque la persona que lo atiende es una persona que no tiene ninguna apertura a la diversidad o más bien es una persona que no debiese estar en ese espacio porque una de las cosas que en mi caso como migrante que llevo como 9 años acá, muchas veces en materia de atención al público la gente no tiene empatía, hay muchas actitudes que deberían tener y no la tienen"
(Sociólogo.)

Este equipo de trabajo plantea el requerimiento de la empatía a partir del proceso de atención a la población inmigrante, comenzando por el adecuado recibimiento a los usuarios y usuarias, prosiguiendo con la acogida y vinculación que se requiere generar durante la primera instancia de la atención, y manteniendo esta actitud hasta la culminación del proceso finalizado por una resolución de los problemas o según la acción pertinente a cada situación, evidenciándose en el siguiente relato:

"Mayor empatía entorno a la recepción, a la acogida del personal al migrante, desde la acogida, recibirlo sin saber lo que necesita hasta ya poder resolverle la situación o poder acompañarla" (Sociólogo)

La generación de la empatía se origina a partir de la competencia actitudinal, todo eso conlleva a la identificación de ciertos comportamientos, los cuales, hacen referencia al manejo del idioma en ciertos niveles. A partir del siguiente relato se identifica que a pesar de que una de las profesionales no posee manejo idiomático avanzado, ella hace un esfuerzo para adaptar su atención al usuario, para producir una vinculación en pos de crear una buena acogida, por lo que se interpreta que la generación de la empatía, permite adquirir ciertos comportamientos que benefician la calidad de este proceso de atención a la población inmigrante.

"Entonces son esas cosas, no es que ya no maneja lo procedimental, sino que es la empatía y que es fundamental, o sea, cuando un haitiano llega hoy en día y la Carolina les dice (que en creole es toma asiento) o le dice hola en creole o como estás en creole, eso es ya parte de la empatía o sea claro con una competencia agregado que ella maneja un poquito de creole, pero si es parte de la empatía versus alguien que si

tú no manejas bien el idioma no es el espacio idóneo para quedarme, en decir que voy a entender lo que me quieren decir en torno a la atención que me están entregando"
(Sociólogo)

A partir de la visualización de competencias de tipo actitudinales, en este proceso de investigación se identifica la "**Paciencia**" como otra actitud que forma parte de las competencias de la Formación del personal, debido a que, durante la primera parte del proceso de adaptación, la población inmigrante acude a esta Oficina requiriendo un mayor grado de entendimiento y comprensión respecto a su situación actual a partir del nuevo entorno que confiere esta nueva realidad social, considerando a la vez, el creciente grado de desconocimiento de los aspectos legislativos y administrativos por ciertos órganos e instituciones públicas, en ellos sus profesionales y/o funcionarios que en algunas situaciones han proporcionado información errónea a la población inmigrante. Así lo señala el siguiente párrafo:

"Claro empatía como requisito primordial en el trabajo con personas migrantes, pero también yo agregaría la paciencia porque son personas que están recién acostumbrándose a un nuevo entorno en todos los sentidos desde los estamentos públicos a los espacios privados socio comunitarios" (Encargado de Oficina)

Por ello y, a la vez, por el proceso de adaptación y en otro caso por barrera idiomática, el colectivo de investigación considera pertinente la actitud paciente que deben desplegar el o la profesional al cual se acerca una persona inmigrante solicitando información, debiendo considerar que la persona inmigrante se encuentra en un estado de angustia y en proceso de duelo tras el abandono de su cultura, ante lo cual requiere de la comprensión y de la paciencia de él o la profesional que maneja la información que busca, como lo menciona el siguiente relato:

"La persona migrante que llega con toda la incertidumbre que tiene ojalá pudiese encontrarse con alguien que pudiese ponerse en la situación de éste, entenderlo"
(Sociólogo)

Respecto de lo anterior, el colectivo si menciona la dificultad de una actitud positiva en él o la profesional que atiende a población inmigrante, pues consideran que existen altos índices de "**discriminación**" en la sociedad chilena y de prejuicios que dificultan el acercamiento de ésta con la población inmigrante, seguido a la vez, de la misma conformación de la cultura chilena caracterizada por su superioridad y nacionalismo, que dificultan observar a las personas más allá de la competencia. Sin embargo, el colectivo concuerda en la necesidad de exonerar a los funcionarios, funcionarias y profesionales de esa carga valórica, social y cultural que arremete contra la

población inmigrante y que les dificulta su capacidad de vinculación y de atención a la vez. Análisis que declara el siguiente párrafo:

"Yo creo que es difícil tener funcionarios que cumplan con todas esas actitudes positivas para lo que es principalmente la atención a público y hay que reconocer también la cultura chilena que tenemos altos niveles de discriminación, de racismo, de xenofobia" (Trabajadora Social)

La interpretación de la actitud como parte de la formación del personal, por el presente colectivo mediante el siguiente relato, se denota la dificultad que implica la comprensión para entender la realidad migratoria de la población objetivo desde toda su amplitud. Esta dificultad proviene del cansancio por parte de los equipos, que se origina a partir del dinamismo que evoca la acción de inmigrar, pues, es un trabajo que diariamente tiene sus propias singularidades que necesita de una atención especial y altamente focalizada por parte de los funcionarios, funcionarias y profesionales de esta Oficina de Migración, implicando un desgaste para los equipos de trabajo que abordan la temática migratoria:

"Comprender el contexto de lo que es inmigrar entonces creo que es un trabajo súper difícil porque es de todos los días y es agotador para los equipos" (Trabajadora Social)

Por otra parte, el colectivo de investigación expresa que el racismo y la discriminación son aspectos que dificultan la atención que brinda un funcionario, funcionaria y/o profesional a la población inmigrante, sin embargo, establecen que el contacto directo y el desarrollo de relaciones interpersonales es una estrategia que facilitaría que éstas actitudes fueran despojadas de las concepciones de éstos, repercutiendo positivamente en las actitudes como la paciencia y la empatía, como señala el siguiente párrafo:

"Yo creo que cuando surge la xenofobia, racismo y todas esas cuestiones, muchas veces tiene que ver con que esas personas nunca han tenido contacto directo con aquellas personas, que la ignorancia surge como no tener un contacto directo, una interacción interpersonal, no hay, nunca se ha enfocado una relación afectiva y si se puede lograr esto mediante capacitación tal vez como más didácticas con metodologías más interactivas, allá se puede generar lo que es la empatía, la paciencia etc. etc. por parte de lo que es los funcionarios municipales" (Encargado de Oficina)

En definitiva, las competencias de la dimensión de Formación del Personal son aspectos cruciales en el proceso de atención que brindan las instituciones a la población inmigrante, determinando la calidad de ésta y la relación interpersonal que se genere. De acuerdo con esto, se evidencia la calidad de inmigrante y la trayectoria en materia migratoria como aspectos



Proyecto de Título 2019
***“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”***



determinantes para la Formación del personal de esta Oficina, en tanto, en el nivel cognitivo de las competencias interculturales se encuentra el conocimiento cultural y el conocimiento en cuanto a la normativa migratoria vigente y redes comunitarias disponibles, por otro lado se identifica la empatía, la proactividad, la paciencia, la apertura a la diversidad, las actitudes no discriminatorias, como competencias que forman parte del nivel actitudinal de esta dimensión.

Tabla N°42: Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades.

Unidad de Análisis N°3: Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades.	
Objetivo Específico N°3	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoyo entre iguales. ✓ Integralidad. ✓ Intersectorialidad con organizaciones comunitarias. ✓ Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones. ✓ Facilitación Intercultural. ✓ Mediación intercultural. ✓ Instrumentos Interculturales. ✓ Abordaje holístico y multidimensional. ✓ Abordaje preventivo.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°42: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades:</p> <p>Cuando se trabaja con grupos culturales es importante que las instituciones asuman una actitud proactiva en la detección de necesidades y en su atención.</p>	<p>Apoyo entre iguales: "Disponer de iguales en el equipo (peer worker) le permite a la institución mejorar la intensidad y calidad de su proximidad a la población objetivo, con lo que se puede mejorar la cobertura, incrementar la integralidad de los diagnósticos y de los planes de tratamiento, aumentar la identificación de las personas usuarias con el tratamiento y mejorar los resultados"¹⁵⁸</p> <p>Integralidad: Estrategia que permite abordar la atención e intervención a la</p>

¹⁵⁸ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2016). Competencia intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 113. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>

	<p>población inmigrante considerando todas las particularidades culturales de ésta.</p> <p>Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones: Vinculación de la Oficina Comunal de Migrantes con áreas que forman parte de los dispositivos de la Municipalidad, ejemplo de ello corresponde a área social, vivienda, registro social de hogares, pueblos originarios, entre otras.</p> <p>Intersectorialidad con organizaciones comunitarias: Vinculación de la Oficina Comunal de Migrantes con organizaciones comunitarias que abordan la temática de migración.</p> <p>Facilitador Intercultural: Estrategia que facilita las relaciones comunicativas entre personas de idiomas distintos para reducir la barrera cultural.</p> <p>Mediación Intercultural: “Recurso al alcance de personas de culturas diversas, que actúa como puente con el fin de facilitar las relaciones, fomentar la comunicación y promover la integración entre las personas o grupos pertenecientes a una o varias culturas”¹⁵⁹</p> <p>Instrumentos Interculturales: Herramientas utilizadas para el abordaje de la temática migratoria que se caracterizan por su adecuación idiomática y por la identificación clara de la situación migratoria de él o la inmigrante.</p> <p>Abordaje holístico y multidimensional: Abordaje de problemas considerando el enfoque holístico y multidimensional que</p>
--	--

¹⁵⁹ Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge. (2001). *Mediación Intercultural: Una Propuesta para la Formación*. España: Popular. Obtenido de <https://www.codapa.org/wp-content/uploads/2017/05/Mediaci%C2%A2n-Intercultural.pdf>

	<p>posee la temática migratoria.</p> <p>Abordaje preventivo: Identificación y abordaje de posibles problemáticas que podrían surgir en el periodo de adaptación social al país de acogida.</p>
--	---

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

Continuando con las percepciones del colectivo de investigación, en materia de **Detección-Atención proactiva y adaptada de necesidades**, los aspectos que se han destacado y que fundamentan la pertinencia del desarrollo de este eje de análisis corresponden a la visualización de determinadas estrategias y aplicación de ciertos instrumentos que le permiten a estos funcionarios, funcionarias y/o profesionales, detectar proactivamente y atender adaptadamente aquellas necesidades que surgen durante el proceso de atención profesional.

Ante ello, el colectivo manifiesta preliminarmente, que la constitución de la oficina ya se concibe como una estrategia de detección-atención proactiva y adaptada de necesidades, pues responde a una realidad país y comunal que evidencia las necesidades de generar acciones en relación a una situación determinada, en este caso, a las necesidades de la población inmigrante.

“Yo creo que el abrir la oficina migrante ya es una señal de que hay un trabajo proactivo y una atención y detección de necesidad en la comuna y a partir de eso también es como se incorporan los compañeros a la oficina de migrantes porque cada uno de ellos aporta al trabajo de la oficina. lo que decía Djimy también, que nosotros como equipo desde el área de salud nos hayamos incorporado acá hay una detección de necesidad y hay un trabajo proactivo de parte de las instituciones que se juega la intersectorialidad que no es muy común que se realice el compartir dependencia y espacio, entonces creo que ahí hay una apuesta súper innovadora y creo que la misma apertura de la oficina ya responde a necesidades” (Trabajadora Social)

Además de lo anterior, el fragmento también destaca la inclusión de ciertos actores pertinentes a la constitución de la oficina referido específicamente a la incorporación de funcionarios, funcionarias y/o profesionales inmigrantes, evidenciando la necesidad de su inclusión con respecto a la relación interpersonal con la población inmigrante, seguido también, con la importancia de la intersectorialidad, lo cual se explicará en las siguientes estrategias.

En relación a lo anterior, una de las estrategias identificadas se vincula al **“Apoyo entre iguales”**, entendida como la vinculación que posee la institución, oficina y/o programa con la población inmigrante, a partir del

acercamiento establecido entre el usuario o usuaria inmigrante y el o la profesional característico de un manejo lingüístico y un mayor acercamiento respecto al conocimiento de las diversas culturas, por su calidad de inmigrante, convirtiéndolo en “iguales”.

“Nosotros acá tenemos un fuerte de personas migrantes haitianos tenemos una oficina estratégicamente que puede responder a esas necesidades” (Sociólogo)

Así como lo declara el colectivo de investigación en el relato anterior, la existencia de la estrategia Apoyo entre iguales permite la facilitación de la comunicación entre el o la profesional que atiende a situaciones planteadas por su población objetivo, permitiendo satisfacer las necesidades de esta población de manera adaptada, siendo una de las principales la barrera idiomática, específicamente, la que surge tras la atención brindada a una persona de nacionalidad haitiana. Por tanto, esta estrategia permite, claramente, identificar con mayor precisión aspectos que componen las problemáticas identificadas por la población inmigrante, a partir de la relación interpersonal establecida en “iguales”. Por consiguiente, el disponer de un “par” en esta institución permite reconocer con mayor amplitud la realidad social de la población inmigrante, facilitando su comprensión y establecer oportunamente los lineamientos de acción a desplegar. Lo anterior se evidencia en la siguiente cita:

“Yo creo que tampoco es azarosa la contratación de los compañeros y compañera, porque cada uno de ellos es migrante y entrega su propia visión de su cultura y ahí yo creo que hay otra estrategia, y que también aportan en lo que son las barreras idiomáticas”. (Trabajadora social)

A partir de la opinión expresada anteriormente, es posible establecer beneficios para la población inmigrante a partir del manejo de la estrategia denominada “Apoyo entre iguales”, los cuales, se vinculan directamente con la calidad de la atención recibida. Esta atención se destaca por su **“integralidad”**, debido que la comunicación que se establece entre profesional e inmigrante permite la comprensión adecuada de las necesidades que se presentan durante este proceso, observando de manera multidimensional esta realidad y posteriormente establecer soluciones adecuadas en virtud de la satisfacción de las necesidades de esta población inmigrante. Esto se ve ilustrado en el siguiente relato:

“Porque acá la población viene y la atendemos de manera integral porque puede hablar en su mismo idioma llegando acá” (Sociólogo)

Además, estos beneficios se identifican en el recibimiento y acogida que reciben por parte de los integrantes que componen esta Oficina, dado que, la

disposición de funcionarios, funcionarias y/o profesionales inmigrantes, permite originar un mayor acercamiento y llegada con su población objetivo, generando mayor empatía y compromiso con el inmigrante durante este proceso de atención, y brindarle una acogida que permite una mejor vinculación en la resolución de sus problemas, y de no ser posible una pronta solución, acompañarlo en este proceso y en la difícil situación que atraviesa a partir de su adaptación a esta nueva sociedad.

"Desde la nueva conformación multicultural del equipo las ventajas son que hay mayor llegada a la comunidad migrante, hay mayor empatía entorno a la recepción, a la acogida del personal al migrante, desde la acogida, recibirlo sin saber lo que necesita hasta ya poder resolverle la situación o poder acompañarlo". (Sociólogo)

Asimismo, el colectivo dilucida beneficios para el propio equipo de trabajo en la utilización de esta estrategia, vinculante principalmente a la concepción multidimensional de la persona y, por consiguiente, a la población inmigrante y al abordaje integral destinado a esta población objetivo. Este beneficio se representa en la presencia de calidad de la atención que se pretende entregar en esta Oficina, y así mismo, el abordaje eficiente y oportuno de las diversas aristas que componen la temática migratoria y las problemáticas que se presentan.

"Abordaje integral y multidimensional a la gestión de casos que se presenta, siempre contando con una mirada más amplia, obviamente beneficiosa en post de un trabajo realmente holístico, que aborde una mayor variedad y cantidad de problemáticas de la forma eficaz y correcta". (Encargado oficina)

Se interpreta de la cita anterior, a la vez, que la composición netamente de chilenos en la oficina no facultaría esta mirada holística y este abordaje integral a la población inmigrante, pues la detección de necesidades se vería mermada por preconcepciones y creencias asociadas a una sola cultura y no a la multiculturalidad, por ello, enfatizan en la importancia de la multiculturalidad para la atención y detección adecuada de necesidades.

Prosiguiendo con el análisis, la segunda estrategia visualizada en este colectivo de investigación se entiende a partir de la *"Intersectorialidad"* conjugada por la Oficina con la comunidad inmigrante. Esta estrategia pretende generar espacios adecuados que permitan a esta institución identificar ciertas problemáticas de su población objetivo, y ejercer un rol facilitador en el proceso de vinculación de los diferentes sectores que componen la comunidad inmigrante, a modo de entregar cierto empoderamiento que les permita ser partícipes activamente en la toma de decisiones que realizan para dar solución a estas necesidades, así se expresa en la siguiente cita:

“Como las mesas de trabajo, tener como un espacio de carácter permanente y vinculante donde la oficina juegue un rol de facilitador para unir estos actores para que puedan incidir y ser parte de una toma de decisiones en lo que es la democracia directa”. (Encargado Oficina)

Esta intersectorialidad que en el relato anterior se evidencia con **“organizaciones comunitarias”**, también, se identifica a partir de vinculación de las demás instituciones que se vinculan con la temática migratoria, en donde se permiten abrir espacios interinstitucionales que aborden, al menos, un aspecto de la migración. En el siguiente relato, el profesional señala una **“intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones”** en el que el área de salud se vincula con la Oficina a partir de un programa específico, respondiendo de una manera proactiva a las detecciones de necesidades que podrían surgir en esta área:

“Yo creo que una de las cosas que nosotros en base a ese punto hemos hecho este año en pos de la atención a las personas migrantes, es estrategias de atención en donde ya reunamos el programa de acceso de atención a la salud a las personas migrantes con Carolina en salud y nosotros como oficina comunal de migrantes, eso es ya parte de la atención proactiva”. (Sociólogo)

Según lo mencionado por este colectivo de investigación, la intersectorialidad en las instituciones no tan solo se presenta a partir de la detección proactiva de necesidades, sino que se evidencia a partir del abordaje requerido para la atención adecuada de necesidades expresadas por la población inmigrante. Esta atención se refiere a la gestión institucional que facilitaría la oportuna resolución de problemas que se presentan durante el proceso de atención, los cuales se vinculan al trabajo coordinado con instituciones que pertenecen al área laboral y proteccional para resolver situaciones de abuso laboral que en este caso se especifica:

“Por ejemplo viene un haitiano y ya están insertos, trabajan acá y tienen un problema respecto a abusos laborales y hay que estar viendo cómo resolver esto, ahí ya se hace un trabajo más coordinado con la inspección del trabajo, con defensoría laboral”. (Sociólogo)

Otra estrategia se relaciona con la acción ejercida por un **“Facilitador Intercultural”** de nacionalidad haitiana de la Oficina y parte también del Programa de acceso a la salud, el cual cumple funciones de atención a la población inmigrante en el Departamento de Extranjería orientando precisamente a esta comunidad en su proceso migratorio y en ciertos Centros de Salud Familiar de la comuna de Valparaíso en el acceso a la salud de ésta población, así también, permite vincular a los y las profesionales de distintas áreas con la población inmigrante de nacionalidad haitiana.

"También mi compañero Watson va los días lunes y martes al departamento de extranjería a llevar lo que nosotros hacemos en la oficina en terreno, entonces eso también nos entrega otro tipo de atención a las personas migrantes, y aquí en la oficina". (Trabajadora social)

En el mismo sentido, el relato anterior se vincula con el relato siguiente, destacando que la identificación proactiva de necesidades en cuanto a las estrategias dependen directamente de la población inmigrante que habita en la comuna y se vincula con la oficina y/o instituciones, ante ello, esclarece uno de los profesionales que la creciente población inmigrante de nacionalidad haitiana en la comuna de Valparaíso amerita la incorporación de un facilitador o mediador intercultural que hagan un lectura de las culturas presentes en la población objetivo atendida, para permitir una negociación y posterior retroalimentación en estos grupos culturales:

"El haitiano es considerado como un migrante a diferencia del chino que es un extranjero un emprendedor, el municipio que tiene una alta cantidad de haitiano obviamente va a necesitar tener algún tipo de facilitador lingüístico o un mediador intercultural más bien dicho, una persona que es capaz de tener la lectura de las dos culturas y que es capaz de retroalimentar en ambos lados". (Sociólogo)

En definitiva una persona que pueda considerar e identificar las particularidades de la cultura chilena y las otras culturas, retroalimentando a ambas, sin despojar a la otra de sus problemáticas y necesidades ni supeditado la una sobre la otra, por ello, traduce la necesidad de un mediador intercultural, el cual, pueda desarrollar una lectura profunda de las culturas que conviven en un territorio determinado, con el fin de otorgar y facilitar una mejor comunicación y vinculación entre la población inmigrante y la población nacional. Esta reflexión y necesidad de la Oficina conlleva a la articulación de la Mediación como estrategia.

Lo anterior, nos vislumbra que la "**Mediación intercultural**" es una estrategia acorde a la adaptación intercultural ante las necesidades de vinculación entre culturas, que expresan las particularidades de cada una y con ello, las costumbres que poseen, singularidades que en ocasiones conllevan a generar conflictos a nivel frecuentemente comunitario:

"Incluso a enfrentar un problema que allí existe y que tiene que ver con la convivencia en que yo escucho la música fuerte y él reclama y como no manejo el idioma no me entienda que se yo, ¿ves? ¿Se fijan? Entonces, así como que ya mas o menos ahí es un trabajo que también hemos intentado realizar, pero es un trabajo acompañado con la comunidad local y con las personas migrantes y en estos tipos de trabajo como que ya estamos tomando el pulso por decirlo así". (Sociólogo)

Frente a lo anterior, técnicas como la Mediación Intercultural involucra la discusión y acuerdos entre las culturas, que deben ser dirigidos y mediados

por una persona que tenga amplios conocimientos, metodologías y estrategias interculturales que respondan adecuadamente a esta necesidad que vincula a las diversas culturas que conviven un territorio o en una comunidad determinada.

Por otro lado, el colectivo manifiesta los **“instrumentos adaptados Interculturalmente”** que permiten atender y detectar necesidades en la población inmigrante, respecto a los cuales, señalaron que existió en la oficina la necesidad de generar una estrategia de adaptación de ciertos instrumentos que se aplicaban a la población inmigrante, los que no contemplaban las características culturales y situación social de ésta población, por su condición estandarizada:

“Yo creo que aquí como equipo hicimos un trabajo muy importante en adaptar la ficha de atención que nosotros teníamos, se hizo un trabajo como de dos meses más o menos en donde combinamos la ficha que nosotros estábamos utilizando más los datos que tenían los compañeros y fuimos recreando una ficha que genera una base de datos y está adaptada para poder recopilar la información de las personas migrantes que una ficha para personas chilenas no la recoge”. (Trabajadora Social)

Por ello, se llevó a cabo un proceso de reestructuración de instrumentos como entrevistas y fichas sociales centradas en recolectar información de la población inmigrante pertinente a su condición sociocultural, lo que permitiría identificar con mayor claridad a su población objetivo, y clarificar las necesidades o situaciones que se podrían abordar en la Oficina, lo que se ilustra en el siguiente relato:

“Poder identificarlos por tramo, o sea, cuando yo estoy anotando que me significa ese número, también tener espacio para poder anotar la situación migratoria de la persona que no sería en el caso de una atención chilena, entonces ahí hay un trabajo que responde a necesidades de los usuarios con los que nosotros estamos trabajando”. (Trabajadora Social)

Esta adaptación de instrumentos que permite el levantamiento de datos cuantitativos respecto a la población inmigrante y con ello detectar ciertas situaciones y darle un abordaje oportuno, también se comparte con identificar claramente la especificidad en la atención que se podría brindar a la población inmigrante, dado que, a partir de la información recabada, es posible establecer claramente la situación migratoria de la persona que acude a esta Oficina y posteriormente reconocer el requerimiento de una atención enfocada a la intervención propiamente tal, o si es pertinente realizar orientaciones, entrega de información vinculada a la situación de la temática en el país, o bien, si se requiere vincularlo con alguna red disponible que disponga de las herramientas necesarias y acordes con la atención

requerida por el o la inmigrante. Esto se expresa mediante el siguiente fragmento:

"La persona que llega le tomamos los datos y desde todos los datos que tenemos empezamos orientar a esa persona, si la persona viene y me dice que viene con DNI y me muestra que tiene el papelito de la PDI, ya, yo sé que es una persona que viene con tal condición, ya, tiene una visa de turismo, va a necesitar hacer tal paso, versus una persona que puede venir, y viene y dice mira soy migrante, vivo acá y estoy buscando trabajo, o sea la ficha está adaptada en ese sentido de poder atender la realidad a la cual viene la persona, o sea atendemos a la persona que viene, buscar información sobre su situación actual, o viene ya por temas laborales o viene por temas de salud". (Sociólogo)

De igual modo, el colectivo de investigación destaca la elaboración de una base de datos como una estrategia que permite la identificación de la población inmigrante, y junto con la ficha de atención adaptada, proveen de información que permite identificar proactivamente a las familias inmigrantes, para posteriormente facilitar el proceso de atención, adaptado a la realidad de la población inmigrante:

"También creo que la creación de la misma base de datos como decían es otra estrategia, que es mucho más fácil poder trabajar, identificar a las familias migrantes" (Trabajadora Social)

Otro de los aspectos que recalca el colectivo de investigación en la *Detección-atención proactiva y adaptada de necesidades* se vincula con la capacidad de observar una situación específica desde una mirada **"Holística y Multidimensional"** de él o la profesional que atiende a población inmigrante, en este sentido, el colectivo menciona que es imprescindible que el funcionario, funcionaria y/o profesional y a la vez la institución u oficina posean una visión del ser humano multidimensional, estando consciente que en éste confluyen múltiples áreas que determinan el bienestar biopsicosocial de la persona. En esta situación, con la población inmigrante se debe considerar que ellos poseen una carga social y cultural asociada al abandono de su país de origen y de su cultura y, a la posterior interiorización y adaptación de una nueva construcción social y cultural distinta que determina su nivel de adaptación.

"Abordaje integral y multidimensional a la gestión de casa que se presenta, siempre contando con una mirada más amplia, obviamente beneficiosa en post de un trabajo realmente holístico" (Encargado Oficina)

Con respecto a lo anterior, se abstrae que es pertinente, necesario y comprobable la eficacia que posee la vinculación y la cercanía con la población inmigrante, en el sentido, de permitir el conocimiento de la realidad de ésta población y a la vez, articular nuevas concepciones que destruyen

las pre concepciones prejuiciosas y estereotipadas respecto de la población inmigrante:

"El incorporar un compañero que sea migrante nos permite comprender la migración desde la cotidianidad en el convivir con el otro no nos quedamos solo en la atención del momento, sino que su día a día uno va conociendo a la otra persona, cuáles son sus visiones de la realidad, sus intereses, su motivo de la migración" (Trabajadora Social)

De igual modo, el colectivo de investigación destaca la necesidad de que él o la profesional y la institución posean una actitud caracterizada por la **"Abordaje Preventivo"**, entendido como la capacidad para generar acciones destinadas a la prevención de situaciones que afectan a la población inmigrante y no tener una actitud reaccionaria frente a las problemáticas que se presentan durante el proceso de atención profesional, a modo que, a partir de la acción preventiva, se puedan elaborar estrategias y acciones que atiendan y eviten el desarrollo de aquellos problemas que podrían surgir durante el proceso migratorio:

"Solamente puede entablar acciones de carácter reaccionaria, no reaccionando a las problemáticas que surgen día a día, sino que entablando e implementando políticas públicas y acciones concretas de carácter preventivo" (Encargado de Oficina)

Para concluir el análisis de esta dimensión, es pertinente señalar que este colectivo de investigación destaca el "Apoyo entre iguales", "la facilitación lingüística", la "Intersectorialidad" tanto con la comunidad como con las instituciones, la mediación intercultural, los instrumentos interculturales, la elaboración de una base de datos, la adaptación de la ficha de atención que disponen para recoger información relevante de su población objetivo, los abordajes holístico y multidimensional y preventivo, como las principales estrategias e instrumentos que le permiten a esta institución detectar y atender en forma proactiva y adaptada las necesidades que presenta la población extranjera durante el proceso de adaptación y posterior asentamiento en este país, considerando las singularidades de cada cultura y atendiendo de manera intercultural, multidimensional y holística a los requerimientos expresados a partir del proceso de atención profesional.

Tabla N°43: Alianza con la comunidad.

Unidad de Análisis N°4. Alianza con la Comunidad.	
Objetivo Específico N°4	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a la alianza con la comunidad.	✓ Intersectorialidad con comunidad migrante. ✓ Intersectorialidad con comunidad chilena. ✓ Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines.

Fuente: Elaboración propia. Datos extraídos Focus Group.

Tabla N°43: Matriz de Definición.

Matriz de Deconstrucción Global	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
Alianza con la Comunidad: Una institución es competente interculturalmente cuando desarrolla mecanismos de alianza con la comunidad, especialmente, con las asociaciones representativas de la población atendida.	Intersectorialidad con la comunidad migrante: Vinculación de la Oficina Comunal de Migrantes con la comunidad compuesta por personas de otras nacionalidades. Intersectorialidad con la comunidad chilena: Vinculación de la Oficina Comunal de Migrantes con la comunidad compuesta por personas de nacionalidad chilena. Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines: Vinculación de la Oficina Comunal de Migrantes con instituciones que abordan la temática migratoria.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

La dimensión de **Alianza con la Comunidad**, comprende un aspecto de la competencia intercultural a nivel institucional que evidencia la capacidad de las oficinas, instituciones y/o programas que se desempeñan en temática migratoria, en cuanto a su habilidad de vinculación y de gestión con diversos actores sociales implicados en el bienestar y adaptación de la población inmigrante a la sociedad de acogida.

Esta alianza se identifica a modo de establecer vinculaciones *intersectorialmente* con las diferentes organizaciones e instituciones relacionada con la migración, en cuanto a realizar una proyección a corto y largo plazo, en donde se comience por establecer aquellos logros a aspirar en la institución y poder desarrollar acciones no tan solo reaccionarias de aquellas problemáticas evidenciadas, sino que se pretende desplegar acciones concretas que prevengan ciertas situaciones, por lo que mediante la permanente vinculación se sugiere la posibilidad que permita a esta institución ser un puente facilitador para la comunidad inmigrante y promover su incidencia y participación en la toma de decisiones en esta institución. Esto se evidencia en el siguiente relato:

"En cuanto a un trabajo intersectorial e interseccional tiene que ser demarcado en una misión tanto a corto, mediano plazo como a largo plazo, decir que es lo que queremos lograr como oficina y no solamente poder entablar acciones de carácter reaccionaria , reaccionando a las problemáticas que surgen día a día, sino que entablando e implementando políticas públicas, acciones concretas de carácter preventivo por ende como las mesas de trabajo, tener como un espacio de carácter permanente y vinculante donde la oficina juegue un rol de facilitador para unir estos actores para que puedan incidir y ser parte de una toma de decisiones en lo que es la democracia directa" (Encargado Oficina)

Frente a esto, es oportuna, la constitución de alianzas con éstos actores, primeramente, "**intersectorialidad con la comunidad migrante**", a modo de construir una alianza férrea más allá de la mera asistencialidad que requiere esta población, constituyendo una vinculación que estimule el bienestar psicológico y cultural de ésta, y contribuyendo a su participación e incidencia en las acciones desplegadas a nivel central como local:

"Sensibilizar como ciertos aspectos tal vez como básicos para nosotros, pero muy novedosos para otros, entonces tenemos que ver sensibilizar a personas migrantes y al entorno donde se encuentran culturalmente" (Encargado oficina)

Por ello, el colectivo destaca en sensibilizar a la población inmigrante en aspectos esenciales de la persona, catalogados como derechos humanos y que se invisibilizan por su urgencia en la adaptación a la sociedad chilena, dado que, existen elementos que para ellos y ellas forman parte del desconocimiento sociocultural de nuestra sociedad, por lo que es necesario realizar este trabajo para brindarle los conocimientos y herramientas que faciliten este proceso de adaptación mencionado en líneas previas.

A la vez, en este colectivo de investigación, se menciona la necesidad de establecer una "**intersectorialidad con la comunidad chilena**", destacada por los índices de discriminación y racismo que se evidencian a nivel nacional y comunal, esta información es interpretada como aspectos

socioculturales que son parte de la cultura chilena, frente a lo cual las acciones de sensibilización se presentan de manera oportuna en esta situación.

"Hay que reconocer también la cultura chilena que tenemos altos niveles de discriminación, de racismo, de xenofobia, etc. yo creo que es importante para fortalecer las competencias actitudinales la sensibilización hacia los equipos de lo que es la migración". (Trabajadora Social)

En este sentido, el colectivo destaca el accionar de la oficina en la conjugación de estas acciones en pro de la población inmigrante, especialmente, cuando se relaciona con su atención en ámbitos municipales y/o públicos, debido a que plantean la necesidad de proveer de ciertas competencias referente a la actitud adoptada por los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que componen el servicio público, para lo cual es pertinente que se potencie la alianza de la oficina con los diversos actores que conjugan la realidad migratoria:

La alianza que plantea esta Oficina de Migrantes, también incluye la mixtura en la vinculación de esta población objetivo, que, por lo demás, se compone de las personas inmigrantes y la población nacional, y en este sentido, se pretende realizar uniones entre estas dos culturas en virtud de desarrollar acciones que promuevan la participación democrática en la toma de decisiones de esta institución, todo esto traducido en la implementación de las mesas de trabajo comunitarias, en donde permanentemente la Oficina juega un rol facilitador a partir de esta vinculación entre estas comunidades:

"Por ende como las mesas de trabajo, tener como un espacio de carácter permanente y vinculante donde la oficina juegue un rol de facilitador para unir estos actores para que puedan incidir y ser parte de una toma de decisiones en lo que es la democracia directa, y también" (Encargado de Oficina)

En este sentido, la intersectorialidad de la oficina converge con la Municipalidad y sus departamentos, formando una red de municipios que son parte del Sello Migrante. Por otro lado, con las organizaciones migrantes y pro migrantes, quien junto a la oficina convergen en aspectos asistencialistas, detección de necesidades y participación.

Asimismo, esta alianza, se plantea a partir de la "**Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines**", sean de la red pública las cuales se vinculan en la materia de migración, dado que, para ellos es necesaria la actualización de información referente a la legislación migratoria vigente, o bien, la conexión con áreas que convergen con la temática, como lo es la salud de los migrantes, en conjunto con su situación

laboral, previsional, y de protección social en general, lo cual mediante estas vinculaciones es posible brindar una orientación y asesoramiento oportuno a la población inmigrante en el marco del proceso de atención. Lo anterior, se ve respaldado en el siguiente fragmento:

“Está también, la red de municipio para la movilidad humana que tenemos distintas prácticas que se dan en otras comunas que nos facilita poder gestionar alguna figura nueva y ahí radica la pregunta que dicen en nuestro funcionamiento, pues hoy en día generamos una red de trabajo que es bastante amplia desde los municipios por el Sello Migrante, desde lo local que están trabajando las organizaciones migrantes y pro migrantes, las universidades también que tienen centros de investigación en materia de migración, vamos siempre conectándonos y en base a las nuevas informaciones con respecto a la migración o cada día vamos enterándonos de algo sea en salud, el plano laboral, porque al tener ciertos convenios que sea con defensoría laboral, que sea con defensoría penal, que sea con la inspección del trabajo nos permite tener grado de conocimiento de las otras esferas y que nos permite decir que es lo que tiene que hacer en extranjería y vaya preparado”. (Sociólogo)

Así también, la vinculación con las instituciones de nivel superior ha jugado un rol importante en la formación de la oficina, colaborando con atención de necesidades asociados a trámites migratorios y a instancias de retroalimentación con los diversos actores.

A partir del proceso de levantamiento de información, uno de los profesionales recalca la importancia de la intersectorialidad asociado al trabajo que ellos poseen con la población inmigrante y destaca el rol de las Universidades en la formación de ésta, ejemplificando con el proyecto “Misión Migrante” de la Universidad Andrés Bello, el cual se centra en capacitaciones en legislación chilena vinculadas con el proceso migratorio, sea la normativa jurídica, derecho laboral, sistema de salud, penal, entre otros aspectos:

“En conjunto con la escuela de Derecho de la Universidad Andrés Bello nosotros realizamos el proyecto “ser migrante” , el próximo año también va a generar un segundo episodio que era una instancia en donde básicamente era para la población migrante y ahí ya se incluyen las organizaciones migrantes y pro migrantes por qué digo población migrante primero porque eran migrantes que ya venían y básicamente ser migrante desde esa escuela responde a una serie de materia de capacitaciones de derecho, para que ellos puedan incorporarse acá en la sociedad y eso es parte de los problemas que los migrantes se ven enfrentándose todos los días, con respecto a , por ejemplo, desconocimiento del sistema laboral, desconocimiento del sistema de salud, como estamos hablando de derecho, tenía que ver con desconocimiento del sistema penal y ahí uno va capacitando cada vez más a la persona y eso significa también mayor grado de empoderamiento, es decir, ya a partir de eso ellos van cada vez más empoderándose, posicionándose en la sociedad y frenando tipos de abusos” (Sociólogo)

Respecto al relato anterior, es posible identificar que la aproximación que realiza el colectivo de investigación en esta vinculación intersectorial se entiende a partir del desconocimiento de la población inmigrante a la cultura y sociedad chilena, especialmente con temas vinculados a su adaptación, sobrevivencia y a la identificación de aprovechamientos por la sociedad chilena, facilitando su empoderamiento frente a situaciones que viven ellos, las cuales corresponden a actos de discriminación, prejuicios y xenofobia que los afecta y que pone en una mayor complejidad este proceso migratorio.

En este sentido, es posible destacar y reafirmar que esta institución aborda la migración desde diversas perspectivas, en este caso, se enfoca esta temática respecto a la asociatividad que permite generar acciones hacia el reconocimiento de los derechos humanos de las madres inmigrantes, lo cual, se presenta como una experiencia que han desarrollado a lo largo de su funcionamiento como Oficina.

"Una experiencia que siempre lo mencionó durante este año, de la mesa de mujeres está lo que se llama mamitas migrantes, este año nosotros logramos generar en conjunto con lo que es el Instituto de Derechos Humanos temáticas". (Encargado redes comunitarias)

De igual modo, esta dimensión confiere una significación en cuanto a la generación de instancias participativas para establecer y coordinar lineamientos pertinentes de la Oficina. En este sentido, aparece la organización Mamitas Migrantes como una alianza entre esta institución y parte de su población objetivo, la cual permite generar discusiones y acuerdos respecto a su situación actual, correspondiente a la visualización de su propia realidad como madres migrantes, así lo demuestra la siguiente cita:

"Mamitas migrantes son personas migrantes lograron desde la condición de migrantes que viven acá, poder definir lo que está pasando y poder hacer recomendaciones con respecto al proceso y que Chile debería acoger y poder incluirlo en la política migratoria y eso ya es, es sentido, o sea nosotros no podríamos tener tipos de trabajos así sin tener trabajo coordinado con las personas migrantes sin que ellas sean parte". (Sociólogo)

Un aspecto clave en la dimensión Alianza con la comunidad, son los datos aportados por el colectivo de investigación señalando que mayoritariamente las organizaciones migrantes y pro migrantes tienen en su organización interna directiva chilena, evidenciando la preocupación y el compromiso social que le otorga parte de la sociedad chilena a la vinculación con la población inmigrante. Esto permite a la Oficina identificar y realizar

acciones respondiendo a las necesidades que nacen de esta organización, las cuales irían en beneficio del desarrollo social intercultural entre estas culturas, las cuales, componen la población objetivo de esta institución.

"Hay muchas instancias que se han forjado en cuanto a organizaciones migrantes y pro migrantes conformada en la comuna el 90% son de directivas chilenas, es decir que, mayor peso por la gran cantidad de tejido social organizada que trabaja en la temática migratoria o que tienen un lineamiento migratorio es desde la población nacional así que ya es evidente ese deseo por parte de la sociedad chilena y nosotros hemos podido ser capaz de captar y articular una relación productiva en beneficio mutuo con aquellos actores chilenos y chilenas". (Encargado oficina)

A partir de los relatos evidenciados en el desarrollo de esta dimensión, es posible concluir que la Alianza con la comunidad se vincula con la Intersectorialidad a partir de la participación de tres actores fundamentales, el primero corresponde a la alianza con la población inmigrante, el segundo respecto a la población chilena y el tercer actor se configura a partir de la vinculación que desarrolla esta Oficina con aquellas instituciones que forman parte de áreas que se entrecruzan con la migración, estas áreas corresponden a salud, ámbito laboral, de protección social, y a su vez, se ubica la participación de instituciones de educación superior, las cuales mediante esta alianza intersectorial, contribuye a orientar, informar respecto a sus derechos fundamentales como actores de esta sociedad civil y sensibilizar a la población extranjera en relación a características, aspectos y el funcionamiento en general de las instituciones de la sociedad chilena, con el fin de prevenir situaciones de abuso laboral y social principalmente.

Tabla N°44: Modelo Participativo.

Unidad de Análisis N°5: Modelo Participativo.	
Objetivo Específico N°5	Subcategorías de Análisis
Identificar la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de migración de las municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto al Modelo de participativo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Participación Consultiva. ✓ Detección necesidades y desarrollo de actividades. ✓ Evaluación de normas y pautas de funcionamiento.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Tabla N°44: Matriz de Definiciones.

Matriz de Definiciones.	
Definición categoría de análisis	Definición subcategorías de análisis
<p>Modelo Participativo en la definición de normas y pautas de funcionamiento:</p> <p>Una institución interculturalmente competente es aquella que opera con un Modelo Participativo que incorpora el conjunto de visiones, necesidades, características y condicionantes de la población con la que trabaja, y define con las personas usuarias y otros agentes comunitarios, los problemas prioritarios y los criterios de abordaje.</p>	<p>Participación consultiva: Preguntar a la ciudadanía sobre decisiones en materia de políticas públicas ya sea de carácter no vinculante o vinculante (por ejemplo, consulta o diálogo ciudadano)¹⁶⁰</p> <p>Detección de necesidades y desarrollo de actividades: Modalidad establecida por las instituciones para identificar necesidades y desplegar líneas de acción, esta modalidad se puede presentar de forma individual, grupal o bien, a nivel comunitario.</p> <p>Evaluación de normas y pautas de funcionamiento: Participación de la población objetivo en la definición de normas y pautas de funcionamiento de la Oficina.</p>

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

¹⁶⁰ Subsecretaría de Redes Asistenciales División de Atención Primaria. (s.f.). *Participación Ciudadana en Atención Primaria: Un aporte al desarrollo del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y comunitario y la satisfacción usuaria*. Obtenido de Ministerio de Salud: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/PARTICIPACI%C3%93N%20CIUDADANA%20APS.pdf?fbclid=IwAR3uoTQ6dsYIZWi_Qo_1GCclA9YdTDgPaHS8VA1iaCwVWCaeM5n0ENTzZhl

De acuerdo a la Dimensión **Modelo participativo** para la definición de normas y pautas de funcionamiento, este colectivo de investigación plantea la valoración de esta dimensión a partir de la coherencia que se pretende proyectar entre las líneas de acción desarrolladas por esta Oficina y la realidad sociocultural de la población inmigrante.

En consideración a la creación de la oficina, el colectivo de investigación le otorga una importancia crucial a la participación de la población inmigrante en la detección de sus necesidades y desarrollo de actividades, sin embargo, uno de los profesionales menciona que aún se encuentran en una etapa de "**participación consultiva**" con carácter asistencialista, entendido como el acercamiento de la población a la Oficina por motivos de necesidades básicas, sea regularización migratoria como prioridad, acceso a salud, educación e inserción laboral, lo anterior se evidencia en el siguiente fragmento:

"Nosotros somos una oficina más bien dentro de la figura de política pública de promoción de derechos humanos de partida y junto a eso ya hay un trabajo netamente participativo que tendemos a realizar que siempre suele decir que muchas veces estamos al debe porque igual la parte asistencialista que está relacionado con el contexto migratorio en Chile actual, hace que nosotros no podamos generar el trabajo que debiésemos estar generando que es un trabajo de asociacionismo, es decir, poder ya relacionarnos como una oficina que coordina trabajos pero con migrantes que ya se conforman y que ya se integran de partida y pueden levantar las temáticas, pero estamos en la parte donde muchas veces hay inmigrantes donde ni siquiera visibilizan sus recursos culturales porque tienen necesidades básicas que cubrir, que todavía no están por tanto el beneficio está en eso". (Sociólogo)

Referido a esta participación asistencial, el colectivo señala que les ha dificultado promocionar la participación de la población inmigrante en la visualización de temáticas y en el trabajo conjunto de líneas de acción, debido a que sus necesidades básicas actualmente tienen mayor urgencia que el involucrarse en organizaciones migrantes, por ejemplo. Esta situación se plantea a partir de la no pertenencia al territorio que evidencian los y las inmigrantes, ya que, se encuentran en una etapa de incertidumbre respecto a su asentamiento, por lo que no tienen claridad a qué lugar van a recurrir para establecerse, frente a esto, no tienen una decisión tomada acerca de si residirán en la comuna de Valparaíso, o si se trasladarán a comunas vecinas, o bien, a otras regiones del país. En este sentido, detectan un bajo nivel de participación en la población inmigrante, pese a los esfuerzos de la oficina por establecer espacios de encuentros y vinculación para la población inmigrante con la sociedad de acogida y con la Oficina.

“Desde la población inmigrante hay un bajo nivel de participación en estos momentos, porque están recién integrándose o conociendo el territorio, ni siquiera han decidido si van a radicarse acá en Valparaíso, en la Quinta Región, en Chile así que uno no va a estar a veces en un proceso participativo de una comuna de un territorio en donde no se siente la pertenencia, así que aún está bajo pero sí ha aumentado porque por primera vez hay sí espacios de encuentros por más que abajo estamos siendo instancia entre ser la historia de la comuna, donde el gobierno local está haciendo el espacio en donde efectivamente se puede realizar ese tipo de proceso participativo”.
(Encargado oficina)

De igual modo, el colectivo recalca que el trabajo de la oficina es insuficiente si no se realiza de manera conjunta a la población inmigrante y que la participación en las actividades realizadas por la oficina no pueden ejecutarse en horario externo al estipulado por la administración municipal, por lo que se identifican *dificultades externas* a la población inmigrante que influyen en propiciar su participación en la definición de aspectos fundamentales para el funcionamiento de esta Oficina, así lo demuestra el siguiente relato:

“Con lo que tiene que ver con que acá el trabajo no se puede hacer sin la participación de la población inmigrante, como dijo el encargado, claro, nosotros aún estamos en la fase más asistencialista por lo mismo, porque las instancias que nosotros hemos creado muchas veces no coinciden porque, claro, las dificultades que nosotros tenemos, como también funcionarios que tiene que ver con que claro en estricto rigor deberíamos generar actividades en nuestro horario de trabajo pero ahí ya se complica e incluso muchas veces tener la disposición para los fines de semana no es tanto que haya posibilidad de que ingresen las personas” (Sociólogo)

En este aspecto, la participación de la población inmigrante adquiere una gran valoración para los funcionarios, funcionarias y/o profesionales de esta Oficina de Migrantes, debido a que según señalan, sin la participación de su población objetivo, no se lograría dar una respuesta acorde a la realidad que se evidencia a partir del proceso de atención profesional, ya que, es relevante la mirada de la población extranjera en la generación de soluciones de estas problemáticas, por lo que en función de la vinculación entre este equipo de trabajo y la población inmigrante, es posible desarrollar mecanismos que respondan adecuadamente a cada uno de los requerimientos que presentan ante esta institución, logrando brindar las orientaciones y asesoramientos según la materia que corresponda. Lo anterior se evidencia a partir de la siguiente cita:

“Por lo menos siempre se va incorporando siempre los migrantes y siempre con ellos se logra ya generar la pertinencia, que logra generar respuesta ya, se logran dar respuestas pertinentes a las dificultades que podrían estar viviendo, así que a mi opinión de que la población inmigrante sean participe de los mismos problemas que ellos tengan, que sean participe al conjunto con nosotros de poder resolverlo ya no

tiene precio, porque, no me gustaría que como migrante, llegue a la oficina por trabajo, y me diga ya tu vienes por trabajo entonces te voy a inscribir al sistema de salud, o sea, no tiene como, para dar un ejemplo, por lo mismo, todo lo que se hace una vez que tenga la presencia de los migrantes se hace mayor el tema" (Sociólogo).

La participación en las pautas de funcionamiento de la institución, se ha evidenciado a partir de la identificación de una participación vinculada a la detección e identificación de necesidades, y su posterior abordaje en el contexto de atención profesional. En concordancia con esto, ha surgido esta incidencia de las organizaciones migrantes de la comuna de Valparaíso, ante lo cual, la Oficina Comunal de Migrantes se vincula con estas organizaciones para precisar las problemáticas y soluciones pertinentes a la realidad sociocultural de la población inmigrante atendida, por lo que una modalidad establecida para esta identificación de problemáticas corresponde a la **"Detección de necesidades y desarrollo de actividades"**. Esta modalidad de vinculación sugiere la participación de las madres migrantes en la definición de la situación actual que atraviesa la temática de migración en nuestro país, por lo que a partir de esta reflexión se posibilita el desarrollo de propuestas respecto a este proceso y posteriormente generar una incidencia en la política migratoria. Este aspecto adquiere una gran valoración para este equipo de trabajo, dado que, según relatan, el trabajo realizado en la Oficina perdería el real significado si no existieran estos espacios de retroalimentación:

"mamitas migrantes son personas migrantes que lograron desde la condición de migrantes que viven acá, poder definir lo que está pasando y poder hacer recomendaciones con respecto al proceso y que Chile debería acoger y poder incluirlo en la política migratoria y eso ya es, es sentido, o sea nosotros no podríamos tener tipos de trabajos así sin tener trabajo coordinado con las personas migrantes sin que ellas sean parte" (Sociólogo).

Ahora bien, en relación a la participación de la población inmigrante en la **"Evaluación de normas y pautas de funcionamiento"** de la oficina, el colectivo de investigación señala que existe un denominado "buzón de sugerencias", sin embargo, instrumento estandarizado de aplicar a población inmigrante no poseen que les permita una retroalimentación de ésta.

"Tenemos un buzón de sugerencias, pero no tenemos un instrumento estandarizado que tenga pendiente a recaudador, realmente a una retroalimentación. Surgen como críticas, que han sido muy pocos y nos dicen nomás". (Encargado Oficina)

De igual modo, el colectivo recalca que la retroalimentación con la población inmigrante proviene de intercambios comunicacionales espontáneos y no así a partir de instrumentos institucionales propios que identifiquen aspectos positivos o negativos del proceso de atención profesional:

"Nosotros no somos tan institucional con respecto a esas cosas de satisfacciones, pero si las muestras son más bien espontáneas, los migrantes llegan acá agradecidos de esto". (Sociólogo)

A modo de complementar lo anterior, este equipo de trabajo destaca la espontaneidad de los usuarios y usuarias para medir en cierto modo la calidad y pertinencia de la atención que ellos reciben, agregando, además, que mayoritariamente la población inmigrante se muestra satisfecha y agradecida por la orientación recibida por parte de estos y estas profesionales.

"Por eso te digo, las muestras son que, finalmente ellos se atienden acá y exhiben esa muestra de que ya "pucha, muchas gracias ustedes me han ayudado", ahí ya es algo que se puede hacer relación con la encuesta de satisfacción por decirlo así. En estas muestras de agradecimientos está cuán están satisfechos en relación a la atención". (Sociólogo)

En síntesis, a partir del proceso realizado referente al levantamiento de información, es posible destacar que este colectivo de investigación ha mencionado la participación consultiva vinculada a organizaciones migrantes como un aspecto que permiten evidenciar la vinculación entre Oficina y población objetivo para la generación de la retroalimentación necesaria que requiere el proceso de atención profesional. Asimismo, plantean que no tienen a disposición instrumentos que propicien la medición de la calidad de la atención brindada, por lo que las opiniones surgen a través de la espontaneidad de los usuarios y usuarias, expresadas durante y posterior a este proceso, señalando, además, la valoración positiva que la población inmigrante expresa hacia la atención brindada por estos funcionarios, funcionarias y profesionales.

4.5. TRIANGULACIÓN DE LOS COLECTIVOS DE INVESTIGACIÓN METODOLOGÍA FOCUS GROUP.

Matriz de deconstrucción global

Categoría: Selección del Personal y Composición de los equipos.

Unidad de Registro

Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta:

"Nuestra experiencia como Municipalidad por ejemplo en el área social en el Registro Social de Hogares hay chicos de Venezuela, de Cuba, de Colombia, de Perú. En los CESFAM los médicos son de distintos países, yo creo que eso incluso contribuye a dos cosas, a romper un poco el mito de que los profesionales que vienen de otros países no tienen los conocimientos y las habilidades y que ofrecen el servicio tan bien como lo puede hacer un profesional chileno, y lo otro es que incluso Ayuda a que la población que es extranjera se sienta acogida porque incluso las discusiones que se hacen aquí cuestan, cuesta igual para entenderse y todo, pero implica que tú tienes un grado mayor de comprensión de los temas, mucho más de mundo, no te cierras solamente a tu comarca" (Encargada de Programa)

Oficina Municipal de Migrantes y Refugiadas, Ilustre Municipalidad de Quilicura:

"Yo estoy a favor de esta afirmación, opino que mientras mayor interculturalidad más podemos conocer otras realidades y eso va a facilitar la atención y el conocimiento de otras culturas, que es lo que hacemos nosotros principalmente, que es atender a otro tipo de población, o sea, a personas migrantes que vienen de otras culturas y esta diversidad yo creo que apoya e integra a que las mismas personas se sientan incluidas en su proceso de inserción al país y es la atención que se le entrega desde la oficina". (Trabajadora Social 1)

Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso:

"Una de las cosas que se hizo y se pensó en la oficina, y se pensó en tener una oficina hacía obviamente en materia de atención a personas migrantes y que sea ya no necesariamente personas migrantes, pero personas que tienen competencias en la materia y en ese sentido, había la necesidad de ver sobre todo con respecto a las personas migrantes que son más comunes por decirlo así en la comuna, también que haya una representatividad dentro de la, o sea que sean ya los profesionales dentro de la oficina son personas que tienen mayor cercanía con la población migrante, para decir que no necesariamente tendría que ser un migrante en la oficina pero que si son personas que ya tienen una suerte de relación o son personas migrantes como tal" (Encargado de redes comunitarias)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

En consideración a la dimensión de Selección del Personal y Composición de los Equipos, los tres colectivos de investigación señalan que esta dimensión significa un aspecto trascendental en la conformación de una institución que destina su accionar a brindar atención a la población inmigrante, pues se concibe como un aspecto clave que determinará el éxito de cada institución y a su vez, determinará el fomento de la integración de su población objetivo a la sociedad.

En razón de lo anterior, de los relatos de estos colectivos de investigación se abstrajo las competencias expuestas en la siguiente figura, visualizando en la cúspide aquellas en los cuales concordaron los tres colectivos de investigación, mientras que en la base se visualizan los conceptos expuestos solo por dos colectivos de investigación.



Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Primeramente, los colectivos de investigación manifestaron que los equipos de trabajo deben sustentarse por la existencia de *Representatividad Migratoria*, catalogándola como un aspecto que propicia una vinculación con la población inmigrante basada en la confianza y en la generación de apertura a la atención profesional, aspectos que según plantean los colectivos, un funcionario, funcionaria y/o profesional de nacionalidad chilena no facultaría en el proceso de atención a ésta población, asociado a una barrera personal que dificultaría su cercanía con la población inmigrante.

Siguiendo esta línea, de los colectivos se logra abstraer también que, la estrategia denominada *Apoyo entre iguales*, se concibe como otro aspecto relevante en ésta dimensión, ya que al disponer de funcionarios, funcionarias y profesionales de origen extranjero en la institución, propicia un mayor acercamiento a la población inmigrante, generando un mejor entendimiento de los problemas que afectan a ésta comunidad, asimismo se logra la identificación de la institución como un dispositivo municipal adecuado para atender profesionalmente a personas, familias y organizaciones inmigrantes. Por otra parte, a través de la disposición de personas inmigrantes en estas Oficinas y/o Programas, se propicia el intercambio comunicacional intercultural intragrupal efectivo, así como un intercambio comunicacional intergrupalo, este último considerado como el intercambio generado entre el equipo de trabajo multicultural con los diversos grupos culturales que conforman su población objetivo, ante lo cual se facilitaría la obtención de conocimientos sobre estas culturas y una posterior atención de calidad destinada a esta población de origen inmigrante.

Asimismo, el concepto de *Cercanía Intercultural* se constituye como otra competencia respecto a la cual los colectivos de investigación manifestaron la necesidad de que en los equipos de trabajo se propicie la acogida a la población inmigrante y se establezcan relaciones cálidas y armónicas con ésta en un contexto en el cual la atención a la población inmigrante sea propiciada por personal que sea inmigrante de igual manera.

En consecuencia, estos colectivos de análisis coinciden en que en esta dimensión Selección del Personal y Composición de los equipos se destaca la Representatividad Migratoria, el Apoyo entre Iguales y la Cercanía Intercultural como aspectos claves que confieren de una mayor competencia intercultural a estas instituciones, pues las integración de éstos elementos facultaría que el propio equipo de trabajo adquiriera conocimientos sobre la diversidad cultural y, por ende, una mayor comprensión de la realidad sociocultural de la población inmigrante atendida y, a la vez, permitiría que ésta población se sienta acogida, comprendida y confiada en las instituciones al momento de visualizar que los equipos de trabajo se componen de funcionarios, funcionarias y profesionales que también tienen esta distinción de ser inmigrantes.

Esta información se reafirma al ser contrastada con la teoría, puesto que los autores que plantean el Modelo de Competencia Intercultural a nivel Institucional refieren que la Representatividad Migratoria y la estrategia de Apoyo entre iguales, habilitan a éstas instituciones para que sean competentes interculturalmente, pues ésta iniciativa y estrategia permiten que las Oficinas y/o Programas posean, por un lado, mayor intensidad y calidad en la vinculación con la población inmigrante, es decir, Cercanía Intercultural, estableciendo relaciones interpersonales con mayor estrechez, y por otro lado, facilitaría la elaboración de diagnósticos y planes de intervención con mayor integralidad.

No obstante, se evidenció la existencia de elementos que se presentaron sólo en dos colectivos de investigación, en concordancia con esto, se identifica la *Formación Personal* expresada por la Oficina Comunal de Migrantes, identificada como la existencia de funcionarios, funcionarias y/o profesionales que dominen competencias de tipo actitudinales para la atención a población inmigrante. De igual modo, se expresan registros asociados a la *Experiencia en la vinculación con la población objetivo*, señalada para destacar la presencia de profesionales en los equipos de trabajo que hayan tenido una experiencia con población inmigrante, previamente a la inserción laboral en estas Oficinas y/o Programas de Migración.

Matriz de deconstrucción global

Categoría: Formación del Personal.

Unidad de Registro

Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta:

“Eso te va a permitir, insisto, volver a trabajar con este vínculo y que la población migrante... porque si tú te pones a investigar de repente la población es muy reacia a poder vincularse si es que no existen ciertas competencias de parte de los funcionarios, verdad, entonces yo creo que por ahí va el tema”. (Trabajador Social)

Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura:

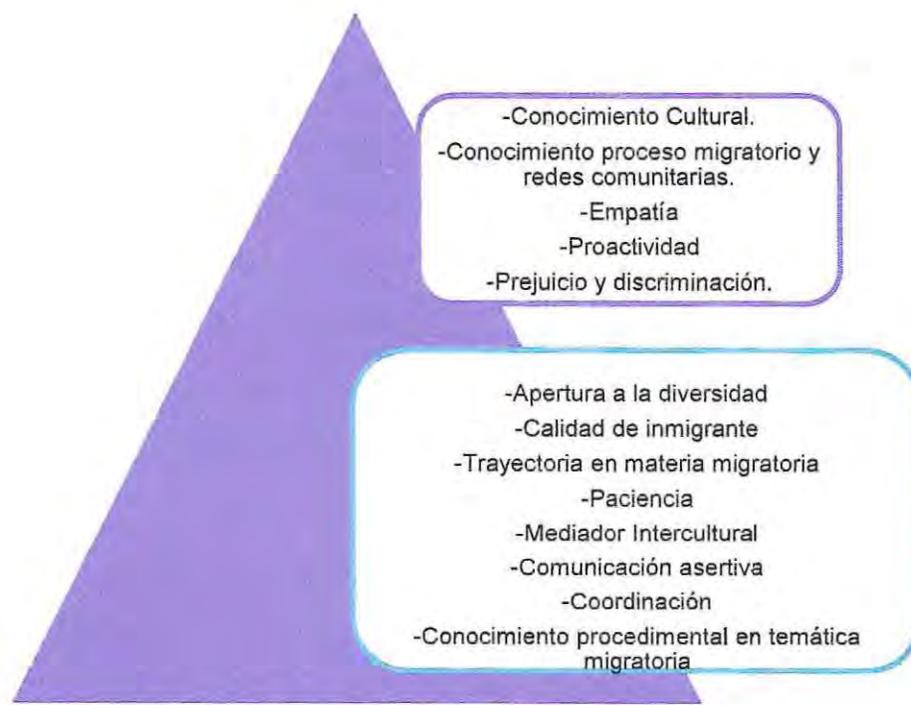
“Porque para brindar un buen servicio uno tiene que tener incorporado ciertos criterios y ciertos conocimientos, porque si no conozco de la cultura del otro como dijo un colombiano que vino acá “en mi país yo saludaba a mano acá aprendí a saludar con beso” en haitiano también, se saluda con proximidad, con una distancia, pero acá el saludo se hace de manera diferente, pero si los compañeros logran saber y entender eso, la persona se puede sentir un poquito más cómodo”. (Trabajador Social 3)

Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso:

“Básicamente al ingresar acá el primer plus que nosotros hemos tenido es haber sido inmigrante, cada uno tuvo algún trabajo en materia migratoria [...] los parámetros con respecto a competencias interculturales a nivel institucional, sin esas competencias, el trabajo se queda corto, o sea, no por solamente ser migrante Haití yo llego a la oficina, sino que va a acompañado por la trayectoria” (Sociólogo)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

A partir de la dimensión Formación del Personal, los tres colectivos de investigación plantearon a modo general la necesidad e importancia de la capacitación en los funcionarios, funcionarias y profesionales que brindan atención a población inmigrante. En este sentido, concuerdan que el proceso de atención brindado requiere de personal con formación que permita la entrega de un buen servicio, pues esta capacitación permitiría erradicar las barreras culturales e incomodidad por parte de la población inmigrante, ocasionando reacciones reacias de la población que es atendida en estas instituciones, frente a lo cual estipulan pertinente la necesidad de capacitación y formación que permita mantener una buena acogida hacia los usuarios y usuarias, derivando a una posterior atención de calidad.



Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

Con respecto a lo anterior, los colectivos de investigación destacan la necesidad de formación cognitiva en cuanto a *Conocimiento de los grupos culturales* que conforman la población inmigrante, así como también, *Conocimiento sobre normativa jurídica vigente y redes comunitarias* disponibles establecidas para el abordaje de la temática a nivel individual, grupal y comunitario. A partir de ello, los colectivos estudiados mencionan que conocer las culturas permite comprender la diversidad y adecuar la atención e intervención a cada una de éstas, empatizando con sus particularidades socioculturales. Por otro lado, la inserción de la población inmigrante en una sociedad diferente implica su adaptación al contexto social, político y económico, lo que conlleva que las instituciones posean conocimiento sobre las políticas y normativas que rigen a su población objetivo, así como sobre las instituciones que proporcionan bienes y servicios a los cuales requieren recurrir la población inmigrante.

Otro aspecto que los colectivos de investigación plantearon corresponde a la formación actitudinal, respecto a la cual señalaron como relevante la exención de *prejuicios y actitudes discriminatorias* en los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que brindan atención a la población inmigrante. Frente a ello, la *actitud de la empatía* se plantea como punto primordial en la atención a la población inmigrante, debido a que estas competencias permiten que el personal comprenda la realidad de las culturas y las consecuencias que conlleva el proceso migratorio para las personas, de modo que tengan la capacidad de ponerse en el lugar de éstos y, en virtud

de esto, generar estrategias adecuadas para atender oportunamente a las problemáticas que se presentan durante el proceso de adaptación social al país.

Asimismo, los colectivos de investigación manifestaron que la *proactividad* se concibe como un aspecto relevante como competencia en los equipos de trabajo para el proceso de atención a la población inmigrante, respecto a la cual se hizo hincapié en dos aspectos vinculantes a ésta, el primero referido a la proactividad en relación a la formación constante sobre la temática migratoria acudiendo a instancias de capacitación cognitiva y actitudinal; el segundo, referido a la proactividad con el equipo de trabajo manifestando colaboración y ayuda mutua en el proceso de atención e intervención a la población objetivo.

Si bien estas competencias mencionadas previamente están estrechamente alineadas con los postulados de la Competencia Intercultural a nivel institucional, se evidenciaron registros que identifican otros elementos asociados a las competencias interculturales vinculadas a la Formación del Personal de estas Oficinas y/o Programas de Migración, sin embargo, tales expresiones sólo se evidencian en dos colectivos de estudio. El primer colectivo perteneciente a la Oficina Comunal de Migrantes de Valparaíso enuncia que en esta dimensión es importante destacar, la *Apertura a la diversidad* como una actitud que implica una disposición por parte del o la profesional para establecer relaciones interpersonales y contacto con personas de origen inmigrante bajo el contexto de atención profesional, asimismo, la *Paciencia* es otra de las actitudes que configuran estas competencias interculturales, ya que, esta capacidad para comprender y tolerar las particularidades de la población inmigrante permitirá brindar una atención acogedora, facilitando la intervención y tratamiento a las problemáticas identificadas. Junto con estas actitudes, se han identificado elementos asociados a cualidades referidas a la experiencia del o la profesional, estas características corresponden a la *Calidad de Inmigrante*, en cuanto a la existencia de funcionarios, funcionarias y/o profesionales de origen inmigrante y, por otro lado, se vislumbra la *Trayectoria en materia migratoria* para identificar la experiencia previa que éstos han desarrollado en materia migratoria, correspondiente a los funcionarios, funcionarias y profesionales perteneciente a la Oficina Comunal de Migrantes de la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, señala que la trayectoria previa de vinculación en el área de migración que se presenta en un profesional, significa una competencia transversal que se destaca en el reclutamiento del personal adecuado para trabajar en esta temática.

El segundo colectivo de estudio correspondiente al Programa de Migrantes y Refugiados expresa el *Conocimiento procedimental en la temática migratoria* como una competencia cognitiva trascendental que permitirá dotar de competencias interculturales al personal, de igual forma señala la actitud de *Mediador intercultural* para apuntar la capacidad del o la profesional para resolver problemas de tipo socioculturales entre la población chilena y población inmigrante, luego se encuentra la *Comunicación asertiva* como una actitud que permite establecer una relación interpersonal armoniosa y eficaz con la población inmigrante, y por último, se encuentra la *Coordinación* como un aspecto procedimental relevante en cuanto a la gestión estratégica de los recursos disponibles con las organizaciones afines, dado que a partir de esta competencia es posible brindar los recursos oportunos para el desarrollo de las organizaciones compuestas por la población objetivo.

Si bien no todos los colectivos de investigaciones expresaron su concordancia en la identificación de estas competencias cognitivas, actitudinales y procedimentales, es posible mencionar que al realizar una contrastación de estas expresiones con la teoría, se interpreta que esta dimensión Formación del Personal concuerdan con los supuestos planteados por los autores Javier Arza y José Carrón, ya que este tipo de formación se orienta al desarrollo de las competencias mencionadas anteriormente, las cuales, permiten mejorar la calidad de la atención a todo tipo de personas usuarias, sean cuales sean sus identidades culturales.

Matriz de deconstrucción global

Categoría: Detección- Atención proactiva y adaptada de necesidades.

Unidad de Registro

Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta:

“Se me viene a la cabeza la comunidad haitiana o la comunidad no hispanohablante, sea si tú vas a hacer un instrumento vas a abordar una simple encuesta, es decir la encuesta para uno que la puede redactar en español va a ser súper fácil llenarla con una persona que habla español, sin embargo una persona que no maneja el idioma, ese instrumento tiene que considerar eso que es parte de la cultura, en cuanto al idioma, en cuanto factores culturales en general” (Trabajador Social)

Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura:

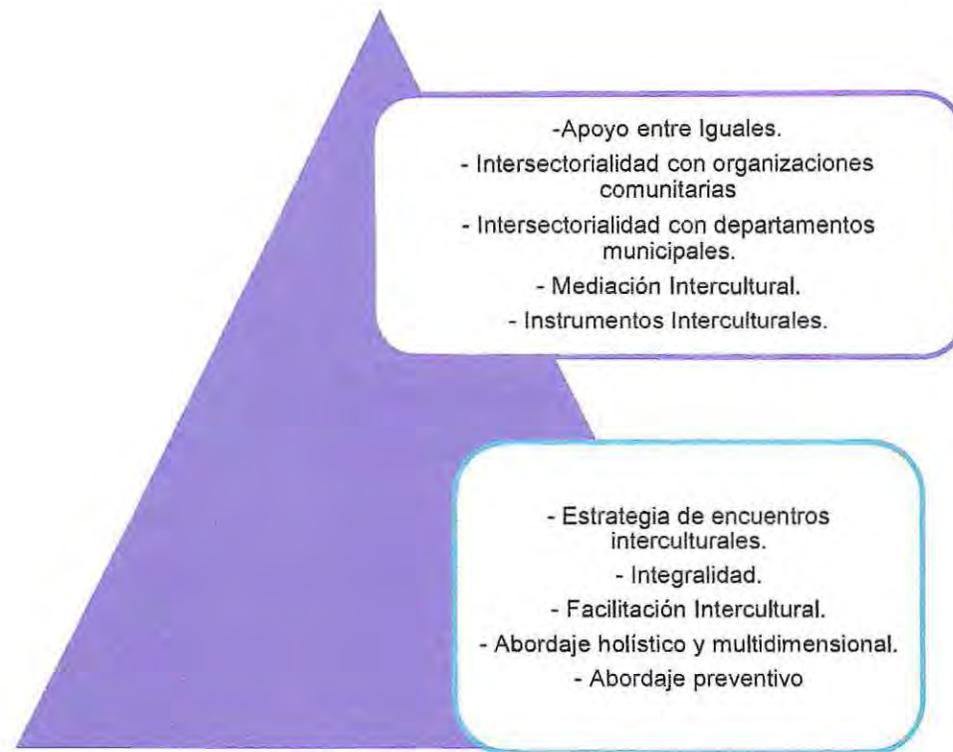
“Son estandarizados (los instrumentos), generales a la realidad que hay en Chile realmente, entonces probablemente quedan muchos factores de otras culturas que no se están considerando como el idioma u otros factores que no se consideran y que de aquí a que se desarrolle algún instrumento que pueda medir esto...” (Trabajadora Social 1)

Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso:

“Yo creo que aquí como equipo hicimos un trabajo muy importante en adaptar la ficha de atención de nosotros teníamos, se hizo un trabajo como de dos meses más o menos en donde combinamos la ficha que nosotros estábamos utilizando más los datos que tenían los compañeros y fuimos recreando una ficha que genera una base de datos y está adaptada para poder recopilar la información de las personas migrantes que una ficha para personas chilenas no la recoge, tan básico como es el poder anotar desde el Rut al pasaporte al DNI y poder identificarlos por tramo, o sea, cuando yo estoy anotando que me significa ese número, también tener espacio para poder anotar la situación migratoria de la persona que no sería en el caso de una atención chilena, entonces ahí hay un trabajo que responde a necesidades de los usuarios con los que nosotros estamos trabajando”. (Trabajadora Social)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

En relación a la dimensión Detección-Atención proactiva y adaptada de necesidades, los colectivos de investigación parten de la premisa de que ésta dimensión faculta la atención y detección de las necesidades de la población inmigrante a partir de la utilización de ciertas estrategias y la adaptación de instrumentos que concuerden con la realidad sociocultural del que inmigra, considerando sus particularidades sociales, culturales, económicas, generando líneas de acción oportunas para una atención de calidad.



Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

En relación a lo anterior, los colectivos concordaron que la atención brindada a la población inmigrante se encontraba facilitada por la estrategia de *Apoyo entre Iguales*, la cual faculta la entrega de una atención eficaz y eficiente en cuanto a la identificación proactiva de las problemáticas y a la coordinación de los recursos apropiados para su solución considerando todas las características particulares de la población objetivo atendida.

En segundo lugar, se reconoce la existencia de la *intersectorialidad con la población inmigrante, población chilena y departamentos municipales*, el cual, es un elemento que también destaca en la atención proactiva a las necesidades de la población objetivo, debido a que esta vinculación con estos sectores aporta a prevenir problemáticas referidas a la convivencia generada entre sociedad de acogida y población inmigrante principalmente. Asimismo, a partir de estas alianzas es posible realizar una sensibilización hacia la población de acogida, posibilitando la erradicación de discriminaciones, actitudes racistas y xenófobas por parte de la población chilena hacia las personas inmigrantes.

En este trabajo de sensibilización aparece la estrategia de *Mediación Intercultural* como otro aspecto que identifican los colectivos de estudio para atender proactivamente a las necesidades de la población inmigrante vinculante, expresamente con la resolución de conflictos socioculturales entre la población inmigrante y la comunidad chilena. En consecuencia, se expresa

que la atención de necesidades tiene cabida en la atención brindada en estos dispositivos municipales y en los encuentros culturales que tienen lugar en comunidades territoriales.

Asimismo, los colectivos destacan la necesidad de disposición de *instrumentos interculturales*, frente a lo cual señalan que facilita la identificación, comprensión y detección de las necesidades de esta población objetivo. Estos instrumentos corresponden a entrevistas semiestructuradas y fichas de atención, entre otros, las cuales tiene como objetivo recoger la mayor cantidad de datos que permitan apreciar la situación actual de la persona inmigrante atendida, y de esta forma gestionar y articular las líneas de abordaje adecuadas y oportunas a cada caso.

Por otro lado, entre las competencias arrojadas en los relatos de los colectivos de investigación, surgieron conceptos que no concordaban en los tres análisis, pero resultan relevantes de considerar como competencias. La primera de ellas, se refiere a la estrategia de *encuentros interculturales*, la cual posibilita espacios de encuentros entre dos o más culturas, facilitando la interacción y vinculación entre la población inmigrante y la comunidad chilena. La segunda es la *Integralidad* en la detección y atención a la población inmigrante, entendida a partir de la identificación y comprensión de los aspectos del ser humano incluyendo las particularidades culturales de la población inmigrante. Y la tercera es la *Facilitación Intercultural*, estrategia que permite facilitar los intercambios comunicacionales entre actores sociales considerando las diferencias culturales entre estos.

Por último, entre los relatos entregados por estos colectivos de estudio, es posible realizar una distinción enfática referente al procedimiento adecuado para abordar las problemáticas evidenciadas en el proceso de atención, este medio se define como el abordaje *holístico y multidimensional* de las necesidades, las cuales se pesquisan mediante la aplicación de fichas y entrevistas, y luego se prosigue con la visualización de la redes y vinculaciones con instituciones pertinentes para solucionar estos problemas que afectan el proceso de adaptación social de la persona inmigrante atendida. Asimismo, aparece el abordaje *preventivo* en la identificación de las posibles problemáticas que surgirían en el proceso de adaptación social al país, a modo de actuar preventivamente frente a estas situaciones que afectarían a la población de origen inmigrante, elaborando líneas de acción y estrategias afines que contribuyan a esta prevención y, por consiguiente, a una atención profesional oportuna.

La información recabada se ratifica al ser contrastada con la teoría, debido a que estas estrategias de están basadas en principios estrechamente vinculados al origen del Trabajo Social, todo esto afirmado por los autores que plantean las Competencias Interculturales a nivel institucional. En este sentido, es posible identificar los procedimientos como instrumentos interculturales la *mediación intercultural* y la *intersectorialidad con las organizaciones comunitarias y departamentos municipales* como elementos que permiten a las instituciones detectar proactivamente necesidades y posteriormente corregir las barreras, especialmente la idiomática. Esto en conjunto con la estrategia *Apoyo entre iguales* confieren a estas Oficinas y/o Programas asegurar de manera proactiva que su población objetivo conozcan debidamente los servicios que disponen y el procedimiento para acceder a ellos. Y por último se señala la *estrategia de encuentros interculturales*, la *Integralidad*, la *Facilitación intercultural*, el abordaje *holístico y multidimensional* y el *abordaje preventivo* como elementos que propician la identificación proactiva de necesidades y posterior abordaje, adecuándose a las particularidades socioculturales de los grupos culturales que componen la población objetivo atendida.

Matriz de deconstrucción global

Categoría: Alianza con la comunidad.

Unidad de Registro

Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta:

"Nosotros desde que empezamos en la primera gestión de Daniel se tendió siempre a la promoción de la comunidad en las organizaciones, a participar y organizarse. Empezamos nosotros a conformar las organizaciones y para dejar que la gente decida libremente, se respeta la identidad, o sea si es una organización de migrantes, se acepta la organización de migrantes, se les ayuda, se les facilita la constitución, la personalidad jurídica etc, y se promueve el apoyo a través de los subsidios universales o los subsidios tradicionales, o la capacitación o los talleres para que ellos puedan participar de otros proyectos. Bueno, se ha vuelto algo tan natural tan normal, que eso es lo que hacemos en general, obviamente a nosotros nos parece mucho mejor trabajar con organizaciones porque así tu detectas de manera más rápida la problemática de la comunidad que estar atendiendo uno a uno y es mejor porque incluso se generan propuestas colectivas, planteamientos cooperativos, gestos solidarios". (Encargada de programa)

Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura:

"Yo creo que ahí es vital, porque en la temática de la migración hay dos aristas, una que tiene que ver con lo que estamos ofreciendo a la población inmigrante y la otra con la sensibilización que se genera en la población receptora, entonces para facilitar la integración debemos mantener un vínculo con la población autóctona para poder generar ese encuentro entre la población migrante y la población chilena, entonces es vital tener presente la población migrante como tener presente la población chilena, porque después puede generar lo que siempre se quejan, no que la municipalidad hace todo por los migrantes y que pasa con la población chilena" (Trabajador Social 3)

Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso:

"Hay hartas instancias que se han forjado en cuanto a organizaciones migrantes y pro migrantes conformada en la comuna el 90% son de directivas chilenas, es decir que, mayor peso por la gran cantidad de tejido social organizada que trabaja en la temática migratoria o que tienen un lineamiento migratorio es desde la población nacional así que ya es evidente ese deseo por parte de la sociedad chilena y nosotros hemos podido ser capaz de captar y articular una relación productiva en beneficio mutuo con aquellos actores chilenos y chilenas". (Encargado Oficina)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

A raíz de los relatos abstraídos, es posible destacar que la dimensión Alianza con la comunidad se relaciona directamente con la presencia de tres actores intersectoriales incidentes en el proceso de atención a la población inmigrante.



Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

La figura anterior, nos arroja que los colectivos de investigación concuerdan en la importancia de tres actores para el abordaje del proceso de atención a la población inmigrante. El primer actor corresponde a la misma *comunidad migrante*, como actor destinatario de los servicios y productos proporcionados por las Oficina y el Programa de Migración, respecto a la cual, la vinculación con esta población abarca desde características asistencialistas, considerando las acciones de gestión y de derivación de esta población, hasta la integración, participación y empoderamiento en la detección de necesidades y el desarrollo de actividades.

El segundo actor comprende la *comunidad chilena*, identificada como la sociedad de acogida, respecto a la cual, es pertinente trabajar temáticas de empatía, sensibilización y convivencia de ésta con la población inmigrante, estableciendo prácticas de ayuda mutua y colaboración en la inserción de ésta última a la sociedad chilena. Destacando que en la vinculación de las Oficinas y/o Programas de Migración con la comunidad inmigrante y con la comunidad chilena se están realizando asociaciones destinadas a la Mediación Intercultural, en virtud al mejoramiento de la convivencia entre estos grupos culturales, debido a que este intercambio cultural se ve obstaculizado por la barrera idiomática y por las diferencias culturales.

El tercer actor identificado, concierne a *departamentos municipales e instituciones afines*, son aquellos que están estrechamente vinculados en la solución de problemáticas que afectan a la población inmigrante, en este sentido instituciones como la Inspección del Trabajo, Centros de Salud,

Corporación de Asistencia Judicial, Oficinas de la Vivienda, entre otras, pertenecen a esta red de instituciones que propician una solución eficaz y eficiente a estas necesidades que presenta la población objetivo atendida.

En cuanto a la contrastación de los relatos expresados con la teoría, es posible mencionar y destacar la *intersectorialidad con la comunidad migrante y con la población chilena* para reafirmar los postulados de José Carrón y Javier Arza en la dimensión de Alianza con la comunidad, debido a que las instituciones centran su atención preferentemente a la alianza con las asociaciones representativas de la población atendida para facilitar la vinculación y propiciar una mejor calidad de la atención brindada. En virtud de la finalidad de esta alianza con la comunidad en cuanto a la sensibilización y apoyo mutuo en la temática migratoria, se visualiza que la intersectorialidad con las instituciones afines y con los departamentos municipales no serían elementos que coincidan con el espíritu de esta dimensión, sin embargo, es un aspecto relevante de considerar pues facilita el abordaje de la atención a la población inmigrante

Matriz de deconstrucción global

Categoría: Modelo participativo para la definición de normas y pautas de funcionamiento.

Unidad de Registro

Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta:

“Las que participan, fluctúan, suben, bajan, cada vez tenemos una mayor relación, pero tendemos siempre a consultarles a ellos, a juntarnos, a informarles, periódicamente si reuniéndome con ellos, les comento los que nosotros hemos trazado como objetivos. como lo que vamos a hacer en este año, si les parece bien o no les parece o que podemos mejorar, entonces hacemos siempre como una planificación participativa de principio de año, de ahí como que se recogen las opiniones y los aportes y cuando nosotros planificamos algo sabemos que vamos a contar con la acogida de ellos porque también, por ejemplo, si tenemos una necesidad de hacer un curso o una capacitación obviamente que primero se lo ofrecemos a ellos o no es que se lo ofrecemos a ellos y el grupo de amigos no, porque sabemos que ellos son agentes de la comunidad sino que se lo planteamos a ellos para que ellos hagan la difusión, nosotros no podemos llegar a veces”.
(Encargada programa)

Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura:

“No podemos generar acciones desde nuestra percepción si en realidad no conocemos la realidad de ellos o la necesidad que efectivamente que tienen ellos y por lo mismo cada vez que tenemos un proyecto se trabaja con la comunidad se conversa con ellos para ver si están de acuerdo, si tiene otras opiniones y para ver cuál es su necesidad y ver si estamos apuntando al clavo”. (Trabajadora Social 1)

Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso:

“Nosotros somos una oficina más bien dentro de la figura de política pública de promoción de derechos humanos de partida y junto a eso ya hay un trabajo netamente participativo que tendemos a realizar que siempre suele decir que muchas veces estamos al debe porque igual la parte asistencialista que está relacionado con el contexto migratorio en Chile actual, hace que nosotros no podamos generar el trabajo que debiésemos estar generando que es un trabajo de asociacionismo, es decir, poder ya relacionarnos como una oficina que coordina trabajos pero con migrantes que ya se conforman y que ya se integran de partida y pueden levantar las temáticas, pero estamos en la parte donde muchas veces hay inmigrantes donde ni siquiera visibilizan sus recursos culturales porque tienen necesidades básicas que cubrir, que todavía no están por tanto el beneficio está en eso”. (Sociólogo)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

En consideración con la dimensión Modelo Participativo para la definición de normas y pautas de funcionamiento, es posible concluir que estas instituciones otorgan importancia a la participación de la población inmigrante puesto que éstos facilitan el diagnóstico de las necesidades y problemáticas que les aquejan, por lo que sin la colaboración de ellos, el proceso de atención e intervención no sería atingente a la realidad sociocultural del o la

inmigrante, de esta misma forma, se logra obtener la aprobación inmediata de la comunidad previamente a la ejecución de estas acciones, asegurando la ejecución y cumplimiento de cada intervención, destacando la participación de la población objetivo en cuanto a la planificación y evaluación de estas iniciativas en esta temática migratoria.



Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

La subcategoría de *Detección de necesidades y desarrollo de actividades*, nos arroja que los tres colectivos de investigación manifiestan la importancia de considerar a la población inmigrante en la detección de sus necesidades y en las líneas de acción que desarrollan para su satisfacción, destacando la consideración de las particularidades culturales de ésta y su situación migratoria.

Asimismo, respecto a la *evaluación y pautas de funcionamiento*, los fragmentos vislumbran una inexistencia de los instrumentos de medición de la atención entregada por estas Oficinas y/o Programas, debido a que, como institución dependiente de la Administración Municipal, se acogen a evaluaciones que involucra a la totalidad de este estamento, por lo que la evaluación del funcionamiento de estas instituciones se realiza de forma oral y espontánea por cada usuario.

Por otro lado, la participación que se genera en estas instituciones, se desarrolla diferencialmente en función al periodo de constitución de cada institución y a la vinculación interinstitucional de éstas. Por ejemplo, el Programa de Migrantes y Refugiados de Recoleta presenta una Participación Gestonaria; la Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados de Quilicura



Proyecto de Título 2019

***“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”***



posee una Participación de Habilitadora Social y, por último, la Oficina Comunal de Migrante de Valparaíso, manifiesta una Participación Consultiva.

La información recabada en el desarrollo de esta Dimensión, logra reafirmar los postulados de Javier Arza y José Carrón en su texto Competencia Intercultural en el ámbito de las drogodependencias, destacando que la efectividad de las intervenciones, radican en la visión de mundo de la gente asistida, por lo que al incorporar el conjunto de perspectivas y creencias de la población objetivo en la definición de los problemas prioritarios y criterios de abordaje, se facultaría a estas instituciones para dotarlas de competencia intercultural.

4.6. HALLAZGOS COMPETENCIA INTERCULTURAL.

A raíz de la información recabada durante el proceso de recolección de información, se ha podido identificar ciertos elementos que agregan un gran valor a la investigación, y por consiguiente a los modelos de Competencias Interculturales estudiados.

Estos elementos se han denominado como "Hallazgos", debido a que, a juicio del equipo en proyecto de título, corresponden a nuevas competencias que se podrían vincular con los postulados del Modelo de Competencias Interculturales a nivel Institucional.

4.6.1. Cercanía Intercultural.

El primer hallazgo corresponde a la "*Cercanía Intercultural*" evidenciada en el desarrollo de la dimensión *Selección del Personal y Composición de los Equipos*, la cual, representa una competencia intercultural asociada a una interacción empática y respetuosa con personas de otras culturas y es originada a partir de la composición de los equipos por personas de diversas nacionalidades, dado que, representan las diversas culturas y por lo tanto, se identifica en los funcionarios, funcionarias y/o profesionales una gran apertura a la diversidad, su gran empatía y una posterior vinculación destacada por la presencia del respeto por el otro sin importar su nacionalidad. Esta competencia intercultural es visualizada en los siguientes relatos:

"Encuentro súper importante que se consideren estos temas por el hecho de que tú vas a tener una mejor relación, una mejor llegada hacia tu población objetivo, o sea, con las personas que estás trabajando". (Trabajador Social, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)

"Al tener personas de distinta nacionalidad es más fácil que la persona migrante se sienta con mejor acogida más si es de su nacionalidad al momento de ser atendido". (Trabajadora Social 2, Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura)

"Yo creo que eso es como el beneficio que permite tener mayor empatía en la relación con las personas migrantes de un cierto modo". (Sociólogo, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

4.6.2. Conocimiento respecto al proceso migratorio y redes comunitarias.

El segundo hallazgo refiere al "*Conocimiento respecto al proceso migratorio y redes comunitarias*", el cual, se ha identificado en la dimensión *Formación del Personal* como una competencia cognitiva necesaria que debiera manejar el funcionario, funcionaria y/o profesional. Esta competencia radica en la

instrucción en cuanto a la normativa jurídica y la identificación de servicios y redes vinculadas con la temática migratoria, en este sentido, esta competencia aportaría en entregar una oportuna asesoría a la persona inmigrante atendida en cuanto a la tramitación de su situación migratoria y, asimismo, de las redes a las cuales podría acceder durante el proceso de adaptación social al país. Este planteamiento es posible identificarlo en los siguientes fragmentos:

“Orientamos respecto a la regularización migratoria, cosa que el vecino ya ve que tenga su cédula, tenga su visa vigente pueda acceder a los servicios como cualquier otro vecino, insisto en la importancia de abordar el tema como un tema transversal” (Trabajador Social, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)

“Pero finalmente la responsabilidad es eso, o sea, de las atenciones que nosotros tenemos el 70% son regularizaciones, la gente viene acá porque quiere una respuesta efectiva, si le das una respuesta mala estará 7 u 8 meses dando bote, entonces hay que si o si ser preciso en la respuesta entonces muchas veces un caso puede tener 3 años. Como el caso de una chica venezolana que entró al país irregular es médico, pero tiene problemas de refugio entonces cual de todo eso es lo más efectivo” (Encargado de Oficina, Oficina Comunal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura)

“Vamos siempre conectándonos y en base a las nuevas informaciones con respecto a la migración o cada día vamos enterándonos de algo sea en salud, el plano laboral, porque al tener ciertos convenios que sea con defensoría laboral, que sea con defensoría penal, que sea con la inspección del trabajo nos permite tener grado de conocimiento de las otras esferas y que nos permite decir que es lo que tiene que hacer en extranjería y vaya preparado” (Sociólogo, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

4.6.3 Mediador y Mediación Intercultural.

Este tercer hallazgo, se encuentra en dos dimensiones dependiendo de la perspectiva que se pretende abordar. En la dimensión de Detección-atención de necesidades la Mediación Intercultural se percibe como una estrategia que permite abordar los conflictos entre las partes en búsqueda de soluciones integrales y en consideración a las particularidades culturales de éstas. Para ello, es pertinente la facultad de Mediador Intercultural parte de la dimensión de Formación del Personal, como una competencia que involucra a los y las funcionarias y profesionales de las Oficinas y Programas de migración y que implica la capacidad de éstos en fomentar el diálogo entre las partes involucradas, siendo éstas caracterizadas por sus valores culturales, y posicionarse de manera neutra a modo de escuchar activamente las partes, no juzgarlas y por sobre todo dirigir la discusión considerando las barreras culturales y la cosmovisión de cada parte.

"No tener prejuicios, no emitir juicios al momento de abordar los problemas, ser altamente mediadores porque también tenemos una población nacional o parte de una población que tiene mucho prejuicio y los conflictos a veces se pueden resolver, pero hay que buscar acuerdos, o sea yo creo que allí el profesional tiene que tener habilidades blandas para poder escuchar y después plantear una solución" (Encargado Programa, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)

"Por ejemplo, hacer entrevista en su idioma, llevar una mediación en el idioma de la persona" (Trabajador Social 3. Oficina Comunal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura)

"Incluso a enfrentar un problema que allí existe y que tiene que ver con la convivencia en que yo escucho la música fuerte y él reclama y como no manejo el idioma no me entienda que se yo, ¿ves? ¿Se fijan? Entonces, así como que ya mas o menos ahí es un trabajo que también hemos intentado realizar, pero es un trabajo acompañado con la comunidad local y con las personas migrantes y en estos tipos de trabajo como que ya estamos tomando el pulso por decirlo así". (Sociólogo, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

4.6.4. Proactividad.

El cuarto hallazgo arroja como competencia intercultural la Proactividad en la dimensión de Formación del Personal, la cual se enfoca en que los y las funcionarias y profesionales deben tener una actitud proactiva ante la formación constante en temática migratoria que evidencia la adquisición a nivel cognitivo y actitudinal de aspectos que influyen en el proceso de atención a la población inmigrante y la asistencia a capacitaciones.

"Tenemos capacitaciones permanentes, por eso buscamos aliados en la ACNUR, en el Departamento de extranjería, en la OIM, etc.". (Encargado Programa, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)

"Yo creo que ese nivel de actitud es importante entender siendo profesional acá, lo digo también pensando en mi experiencia en Francia porque era lo mismo, sentir que tú eres un profesional pero que siempre estás preguntando cosas porque siempre surge una situación nueva, particular en la cual no tienes la respuesta, y sentir que eso es parte del trabajo y no sentirse incompetente, entonces no se trata de incompetencia, sino que es tan amplio cumplir con el campo de la inmigración que hay que reconocer que cuando uno no tiene la respuesta hay que seguir preguntando y ese tipo de actitud genera confianza con las personas que vamos atendiendo". (Antropóloga. Oficina Comunal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura)

"Creo que también es siempre importante estarse capacitando y actualizando nuestro conocimiento porque a veces a uno se me comienza a olvidar cosas, entonces, es importante que la formación del personal sea constante" (Trabajadora Social), Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

4.6.5. Coordinación.

La coordinación, se abstrae como una quinta competencia de la dimensión de Formación Personal que se enfoca en la capacidad de los y las funcionarias y profesionales de coordinar y gestionar recursos que permitan abordar el proceso de atención a población inmigrante de manera integral facultando la adquisición de recursos materiales, humanos y financieros, así como la intersectorialidad y alianza con diversas entidades.

"También coincido con lo mismo en el hecho de que eso permite que haya como una necesidad de formarse más en la comunicación, en la coordinación, en establecer vínculos para poder precisamente brindar una atención" (Encargado Programa, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group.

4.6.6. Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines.

En sexto lugar, se encuentra otro aspecto vinculado a la dimensión *Detección-Atención proactiva y adaptada de necesidades*, el cual, es identificado como la *"Intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines"*. Este elemento es señalado como una estrategia, dado que es posible identificar e intervenir las necesidades de la población inmigrante atendida de manera proactiva y eficiente, por lo que la vinculación de estas Oficinas y/o Programas con áreas que forman parte de los dispositivos de la Municipalidad e instituciones vinculantes con la migración, permite al equipo profesional brindar una atención profesional adecuada y oportuna; en este sentido, se logra abordar la migración como un fenómeno multidimensional, por lo que mediante esta estrategia se visualiza a la persona inmigrante como un sujeto de atención con necesidades diversas, lo que propicia una intervención centrada en la persona, es decir, de manera holística e integral. Este planteamiento es posible de identificar a partir de los siguientes relatos:

"Pero que a diferencia de que en otros lugares hay una desconexión en los temas, como le decía es concentrar de repente la atención de una comunidad que ha estado muy postergada en cuanto a derechos y creo que estás al tanto de buscar mecanismos junto con otras instancias de poder ayudar a resolverlo. Yo le comentaba a Luis que los compañeros que están en otras áreas antes de tomar una decisión vienen y nos consultan, entienden que es una población tal e igual como la chilena, que hay que darle una salida ahí" (Encargada de Programa, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)



Proyecto de Título 2019
**"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"**



"Yo creo que una de las cosas que nosotros en base a ese punto hemos hecho este año en pos de la atención a las personas migrantes, es estrategias de atención en donde ya reunamos el programa de acceso de atención a la salud a las personas migrantes con Carolina en salud y nosotros como oficina comunal de migrantes, eso es ya parte de la atención proactiva". (Sociólogo, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

"Por ejemplo viene un haitiano y ya están insertos, trabajan acá y tienen un problema respecto a abusos laborales y hay que estar viendo cómo resolver esto, ahí ya se hace un trabajo más coordinado con la inspección del trabajo, con defensoría laboral". (Sociólogo, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

4.7. CONCEPTOS EMERGENTES.

Un concepto emergente se define, a juicio del equipo en proyecto de título, como una cualidad que se desprende del análisis, la cual, le entrega un importante valor a la investigación social realizada, no obstante, este concepto emergente no es posible de identificarlo como una nueva competencia intercultural, sino más bien, como un elemento que enriquece los descubrimientos realizados a partir del proceso de recolección de información, específicamente en la aplicación de Focus Group.

4.7.1. Experiencia Intercultural.

En primer lugar, es de suma importancia destacar que los conceptos emergentes identificados en esta instancia, nacen del desarrollo de la primera dimensión de la Competencia Intercultural a nivel institucional, la cual corresponde a la *Selección del Personal y Composición de los Equipos*, a su vez, es necesario precisar que estos conceptos se vinculan estrechamente con los beneficios planteados durante el desarrollo del análisis cualitativo de esta investigación social.

El primer concepto emergente concierne a la *Experiencia Intercultural*, el cual, es definido como la interacción y vinculación entre culturas diversas, de tal modo, que los funcionarios, funcionarias y profesionales valoran el intercambio cultural que se produce en el contexto de la atención profesional con personas inmigrantes, visualizándolo como un beneficio para sí mismos. Este planteamiento se abstrae de los siguientes fragmentos:

“Yo creo que es mucho más enriquecedor porque se comparten ideas, visiones, perspectivas, se rompen mitos, se rompen trabas y la experiencia intercultural es muy buena”. (Encargada de Programa, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)

“Aquí también pasa, y nos aporta en ser parte de lo que ocurre en la realidad país y la mayor riqueza es la diversidad cultural de la que podemos entregar también como oficina y retroalimentarnos con las otras culturas, eso es lo que nos trae la migración”. (Trabajadora Social, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

4.7.2. Enriquecimiento intercultural.

El segundo concepto atañe al *“Enriquecimiento Intercultural”* y representa un beneficio para el equipo de trabajo en cuanto a la adquisición de competencias interculturales, como consecuencia de la interacción con personas de identidades culturales distintas, en concordancia con esto, se visualiza el desarrollo de competencias de tipo actitudinales, las cuáles, se

originan a partir de la vinculación de estos y estas profesionales con la población objetivo atendida en las Oficinas y/o Programas de Migración.

“Si tú formas y entregas competencias de las que estás hablando, vas a poder fomentar el poder tener un mayor enriquecimiento en cada equipo y eso te va a permitir, insisto, volver a trabajar con este vínculo y la población migrante”. (Trabajador Social, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)

“El incorporar un compañero que sea migrante nos permite comprender la migración desde la cotidianidad en el convivir con el otro no nos quedamos solo en la atención del momento, sino que su día a día uno va conociendo a la otra persona, cuáles son sus visiones de la realidad, sus intereses, su motivo de la migración, como es el sistema de salud, como es el sistema de migración, entonces nos entrega una riqueza de intercambio cultural entre profesionales, entre compañeros”. (Trabajadora Social, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

4.7.3. Crecimiento Personal.

El siguiente concepto correspondiente al *“Crecimiento Personal”*, es comprendido como la adquisición de conocimientos y actitudes que faculten el establecimiento de relaciones interpersonales armoniosas con la población inmigrante y, en consecuencia, se expresa como un beneficio para los funcionarios, funcionarias y/o profesionales, debido a que estas competencias contribuyen positivamente a su formación personal y a su desempeño laboral, brindando una atención profesional acogedora y oportuna.

“Tiene como dos áreas positivas una de crecimiento personal de nosotros mismos, como funcionarios y un crecimiento de desarrollo en la atención que se va otorgando a la persona inmigrante” (Antropóloga, Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura)

“Entonces en un equipo multicultural tú estás viendo tiempos formales con otras personas y eso tiene un impacto acerca de la calidad que puedes entregar como profesional, la meta es estar como más cerca y empatizar más con lo que se necesita para responder más en detalle” (Antropóloga, Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

Si bien es cierto que este enriquecimiento cultural representa un beneficio para estos equipos de trabajos, de igual manera desemboca a un beneficio para la población inmigrante atendida.

4.7.4. Crecimiento en la calidad de la atención.

Este beneficio se identifica como el *“Crecimiento en la calidad de la atención”*, el cual, es sumamente destacable por evidenciar el progreso de

una atención que dispone de profesionales reconocidos por su alta comprensión, conocimiento y empatía hacia su población objetivo atendida. Este concepto es posible de visualizar mediante los siguientes relatos:

"Yo estoy a favor de esta afirmación, opino que mientras mayor interculturalidad más podemos conocer otras realidades y eso va a facilitar la atención y el conocimiento de otras culturas, que es lo que hacemos nosotros principalmente, que es atender a otro tipo de población, o sea, a personas migrantes que vienen de otras culturas y esta diversidad yo creo que apoya e integra a que las mismas personas se sientan incluidas en su proceso de inserción al país y es la atención que se le entrega desde la oficina". (Trabajadora Social 1, Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura)

"Desde la nueva conformación multicultural del equipo las ventajas son que hay mayor llegada a la comunidad migrante, hay mayor empatía entorno a la recepción, a la acogida del personal al migrante, desde la acogida, recibirlo sin saber lo que necesita hasta ya poder resolverle la situación o poder acompañarla". (Sociólogo, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

4.7.5. Reconocimiento cultural.

A partir de la disposición de funcionarios, funcionarias y/o profesionales de origen inmigrante en las Oficinas y/o Programas de Migración, se ha identificado el "Reconocimiento cultural" como un concepto que refiere la validación profesional de los y las profesionales a partir de su origen extranjero, por lo que adquiere un significado vinculado a la valoración personal y profesional de los colectivos de investigación estudiados.

"La llegada, de partida, yo de repente escucho acá "vengo donde la señora peruana que ayuda a los extranjeros" entonces el que exista funcionarios de otras nacionalidades genera ese vínculo" (Trabajador Social, Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

Este reconocimiento cultural representa un puente importante para facilitar la intervención de las problemáticas complejas identificadas en el proceso de atención profesional, debido a que el hecho de ser reconocido profesionalmente por los usuarios y usuarias se genera de inmediato un vínculo reconocido por la confianza y empatía, propiciando una atención efectiva y de calidad.

4.7.6. Voluntad Política.

Asimismo, a través de los relatos evidenciados de los Focus Group se abstraigo un concepto no considerado en las categorías de análisis, pero pertinente para el estudio de las Competencias Interculturales, referente a la voluntad política, respecto a la cual, se consideró como el interés tendiente a

elaborar, decidir y articular iniciativas respecto a la población inmigrante con enfoque de derechos e intercultural.

Esta voluntad política se identifica principalmente en la necesidad de implementar y ejecutar políticas públicas coherentes con la realidad social de la población inmigrante, puesto que actualmente no existen en la oferta programática del gobierno central, políticas migratorias que resuelvan problemas que están visibilizándose fuertemente en la realidad social actual en migración. Asimismo, se evidencia la necesidad de aplicar una Ley Migratoria de acuerdo a la situación actual que atraviesa este fenómeno social, dado que la que está en vigencia data del año 1975 por lo que es necesaria la aplicación de una Ley que responda adecuadamente a esta materia migratoria.

De esta manera se originaría la destinación de recursos humanos, financieros y materiales para el abordaje de la Migración desde los gobiernos locales, estableciendo lineamientos desde este ámbito para resolver de alguna manera la multiplicidad de problemáticas que afectan actualmente a la población de origen inmigrante.

"Como te decía a las faltas de políticas de estado y muchos tienen que cumplirlo con buena voluntad nomás y muchos nos quedamos frustrados, ese puede ser un peligro, de que esa frustración genera cansancio en los funcionarios y desesperanza también y eso de que la gente ya pueda dejar de confiar en las instituciones porque no hay una aparente voluntad para poder resolverlo. Nosotros lamentablemente para todos tenemos que estar explicándoles que estamos en una coyuntura política difícil, pero está en manos del Gobierno tomar decisiones respecto a la comunidad migrante, entonces no sabemos qué puede pasar, y eso por ejemplo para nosotros sí es un problema" (Encargada programa. Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta).

"Siento que como dijeron mis compañeras tiene que ver con la responsabilidad del estado y también de la mayor capacidad y cantidad de respuesta deriva directamente de la falta de recursos y la inyección de recursos es del estado. Si uno mira todas las oficinas de inmigrantes hacen es lo que debería hacer el estado y seguimos teniendo un departamento de extranjería no un servicio nacional, el nivel de debilidad que tiene el sistema hay problemas que podría haber solucionado en dos o tres semanas, pero por la debilidad del estado hace que ese problema perpetúe hasta 3, 4 o 5 meses, por ejemplo, una visa no tiene por qué expirar, 8 o 9 meses para tener una residencia definitiva". (Trabajador social 3. Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura).

"Sea en lo nacional está todo en pañales porque sí bien existen todos esos esfuerzos que nosotros hablábamos, oficina comunal de migrantes, por aquí por allá, pero no hay una conexión en todo, sea, salud ha tenido sus avances por sí sola, por lo menos nosotros acá en Valparaíso hemos logrado a cada cierto nivel tener, ya, algunos

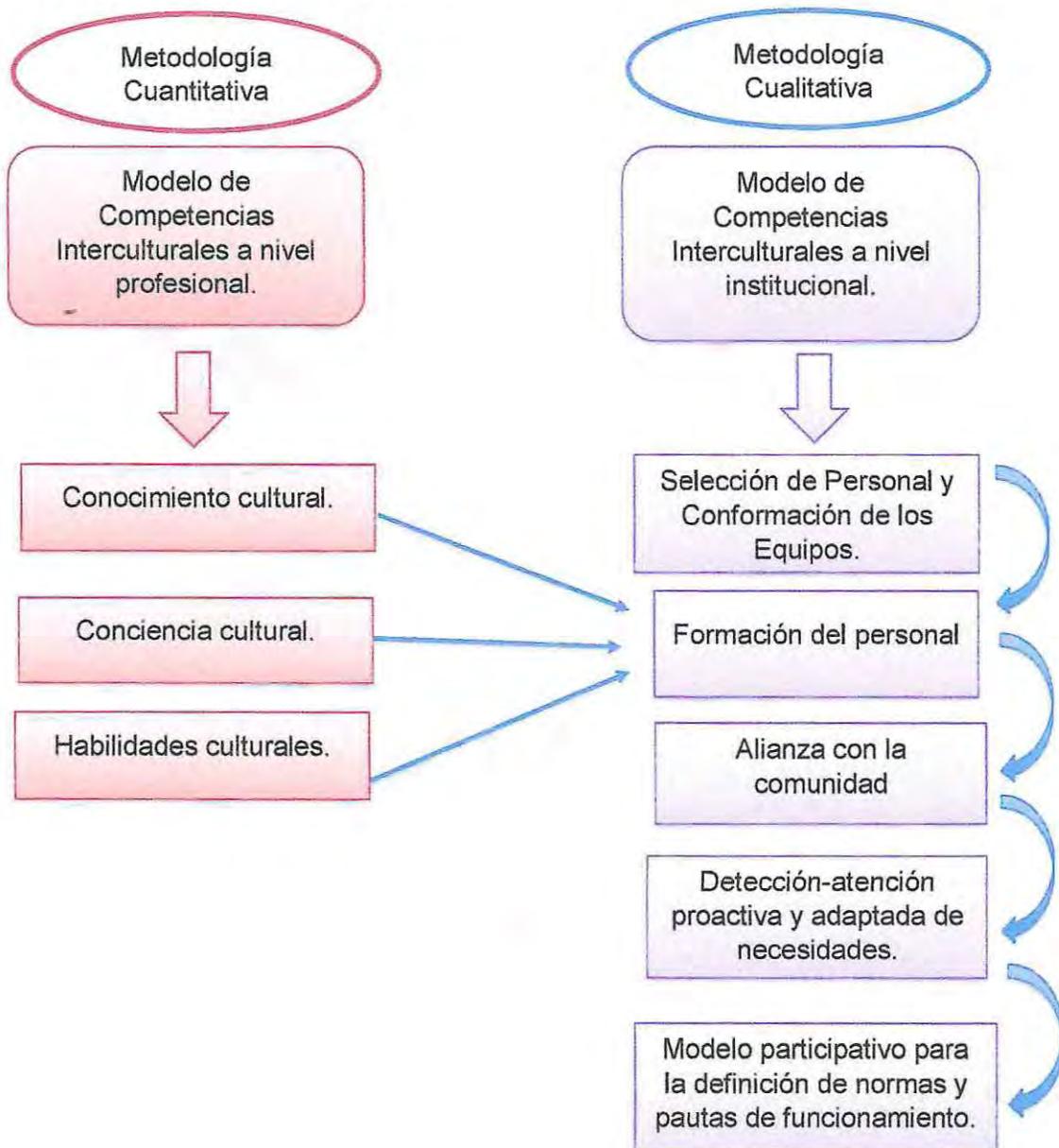
lineamientos entre ciertas institucionalidades como salud y educación, pero todavía cada grupo está en su metro cuadrado, por decirlo así, y están viendo lo suyo, sumado a todo lo que es las medidas administrativas recientes de abril y más la nueva ley que se está discutiendo, nosotros ya visibilizamos que es una nueva ley que va alejándose de las convenciones internacionales que el mismo país ha firmado y suscrito, por lo tanto ya es un desafío total, es un desafío que está y estamos cruzando ciertos dedos para que no se aprueben ciertas cosas ojalá, pero claro, como decíamos Chile aún responde en materias migratorias, hay gente que dice que Chile no tiene políticas migratorias, si, las tiene, lo que hay, y la cosa es que lo que existe, existe a un cierto nivel determinado en un tiempo dado y nunca ha habido pensamiento a qué vamos a hacer con respecto a la migración”. (Sociólogo, Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso)

Elaboración propia. Fuente: Focus Group

4.8. ANÁLISIS INTEGRADO: CONFLUENCIA DE METODOLOGÍA CUANTITATIVA Y METODOLOGÍA CUALITATIVA.

En virtud de la información recabada mediante la aplicación de cuestionario y Focus Group, es pertinente analizar conjuntamente los elementos que unen a estos enfoques de investigación metodológicos, expresados en el Modelo de Competencias Interculturales a nivel profesional y en el Modelo de Competencias Interculturales a nivel institucional.

A partir del siguiente esquema, es posible observar los elementos que unen a ambos enfoques de investigación:



Elaboración propia. Fuente: Focus Group y cuestionario.

Ambos enfoques investigativos presentan características metodológicas diferentes en sus orígenes y supuestos, a pesar de ello es posible identificar la convergencia de ambos paradigmas.

A partir de la dimensión Formación del personal, fue posible realizar una convergencia con las competencias interculturales a nivel profesional, debido a que, las competencias cognitivas, actitudinales y procedimentales identificadas en el Focus Group, provienen de la presencia del conocimiento, conciencia y habilidades culturales, estos últimos pesquisados en el cuestionario bajo la metodología cuantitativa.

Para identificar y comprender adecuadamente esta confluencia, es posible observar estos elementos mediante el siguiente cuadro:

Competencias interculturales a nivel profesional. (Metodología personal. (Metodología cualitativa) cuantitativa)	
<p>Conocimiento cultural.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva propia. • Perspectiva del otro. • Estrategias 	<p>Competencia cognitiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento cultural • Conocimiento en cuanto a proceso migratorio y redes comunitarias
<p>Conciencia cultural.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva propia. • Perspectiva del otro. • Estrategias 	<p>Competencia actitudinal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apertura a la diversidad • Proactividad • Empatía • Paciencia • Actitud no discriminadora • Actitud no prejuiciosa • Comunicación asertiva. • Mediador Intercultural.
<p>Habilidades culturales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva propia. • Perspectiva del otro. • Estrategias 	<p>Competencia procedimental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Conocimiento procedimental de temática migratoria. • Mediación intercultural.

Elaboración propia. Fuente: Focus Group y datos extraídos cuestionario.

Tal como se puede observar en la tabla anterior, se evidencia la presencia de estas competencias en ambos enfoques metodológicos, de manera que en lo cuantitativo se midió el nivel de dominio y en lo cualitativo se determinó la percepción de dominio de estas competencias en el desempeño profesional de los funcionarios, funcionarias y/o profesionales.

En el enfoque cuantitativo se determinó el nivel de conocimiento en cuanto al *conocimiento* de la propia y otras culturas, determinando estrategias para propiciar un mayor conocimiento cultural. En la *conciencia cultural* se observaron las fuentes de incomodidad y comodidad que inciden en el proceso de atención profesional, además de las actitudes no racistas, no discriminadoras y no estereotipadas que mantienen estos profesionales, de

manera que la propia concepción de estos colectivos de estudio genera ciertas actitudes que son señaladas explícitamente en las competencias actitudinales. Por último, en las *habilidades culturales* se determinó la presencia de funcionarios, funcionarias y profesionales que buscan constantemente formación y capacitación profesional, debido a que representan una generación de profesionales de excelencia, aportando constantemente a la calidad de la atención brindada a la población inmigrante.

A nivel cualitativo se abstraieron relatos que evidenciaban la importancia del conocimiento, conciencia y habilidad cultural, ya que, para los tres colectivos de investigación estas competencias permitían articular una Oficina y/o Programa enfocada a la resolución de problemas migratorios, y a su vez, al abordaje de la temática en cuanto a la sensibilización, vinculación y reconocimiento de los Derechos fundamentales de esta población inmigrante.

La confluencia de estos enfoques de investigación radica específicamente en la formación y desarrollo de las competencias cognitivas, actitudinales y procedimentales necesarias para brindar una atención profesional coherente a las necesidades planteadas por la población inmigrante, por lo que, sin esta presencia de competencias, no se propiciaría el escenario adecuado para que las instituciones sean interculturalmente competentes. Dicho de otra manera, la competencia intercultural profesional comprendiendo el conocimiento, la conciencia y habilidad cultural en los funcionarios, funcionarias y profesionales, es un concepto interdependiente a la competencia intercultural institucional, de modo que sin ésta interdependencia no se podría generar el desarrollo de equipos multiculturales, estrategias para establecer alianzas con la población objetivo, lineamientos de detección-atención proactiva y adaptada de necesidades y el desarrollo de la participación de la comunidad en cuanto a las normas y pautas de funcionamiento de estas Oficinas y/o Programas de Migración.

En síntesis, bajo la utilización de estas metodologías de investigación y su posterior confluencia, es propicio señalar que estas instituciones gozan de competencias interculturales gracias a la presencia de funcionarios, funcionarias y profesionales que poseen competencias interculturales a nivel profesional. A su vez, el modelo de competencias interculturales a nivel institucional se desarrolla como un proceso.

4.9. SÍNTESIS INTEGRADA.

Los apartados anteriores, proporcionaron las bases para esclarecer por medio de dos metodologías diferentes, las Competencias Interculturales Profesionales e Institucionales, pertinentes para el proceso de atención a población inmigrante, visualizadas por las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.

Respecto de ello, se extrajo que el proceso de atención a población inmigrante implica, primeramente, que las instituciones públicas comprendan en su funcionamiento ciertas competencias vinculantes a la selección del Personal y composición de los equipos, formación del personal, detección-atención adaptada de necesidades, alianza con la comunidad y modelo participativo. Además, este proceso requiere que los y las funcionarias implicadas en estas instituciones posean Conocimiento Cultural, Conciencia Cultural y Habilidades Culturales. Asimismo, el proceso de atención comprende que estos funcionarios o funcionarias posean ciertas características sociodemográficas que faciliten el establecimiento de relaciones interpersonales con la población inmigrante.

En lo que respecta al Perfil Sociodemográfico, los análisis anteriores denotaron y destacaron que los funcionarios, funcionarias y profesionales que constituían las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso se caracterizaron primordialmente por poseer un rango etario entre 21 a 30 años, lo que evidencia la fuerte presencia de **Adulthood Joven** interesada en la temática migratoria, pudiendo abstraer su capacidad de adaptación y apertura a las temáticas emergentes vinculadas a la interculturalidad. Asimismo, la variable de la Nacionalidad arrojó la existencia primordial de nacionalidad chilena en los colectivos de investigación, sin embargo, seguida por la **Nacionalidad Haitiana**, lo que evidencia la necesidad de facilitadores lingüístico que representen a esta nacionalidad para aminorar la barrera idiomática presente. La Comuna de Residencia, manifiesta que los y las funcionarias y profesionales deben residir preferentemente en la **comuna donde se desempeña**, para complementar el conocimiento que poseer respecto al territorio con las problemáticas de la población inmigrante, mitigando en mayor medida sus necesidades. El nivel educacional que destaca en los análisis es el **Nivel Superior Completo**, pues permite poner a disposición a la población inmigrante de los conocimientos y habilidades adquiridas en la formación de pregrado. En cuanto a la profesión de éstos, se determinó que el **Trabajo Social** era la profesión mayoritaria, pues faculta el abordaje integral de la población inmigrante, pudiendo ejecutar labores de atención e

intervención a la vez, destacando sus conocimientos múltiples respecto a la realidad del ser humano. Asimismo, los años de desempeño profesional general y específicamente en el área de migración nos arroja mayoritariamente entre **1 a 3 años de experiencia**, lo cual se vincula con el rango etario de los funcionarios y profesionales.

Respecto a las Competencias Interculturales a nivel profesional, se evidenció que estos funcionarios, funcionarias y profesionales tienen una opinión tendiente a la aceptación en cuanto al dominio de competencias interculturales. En concordancia con esto, se observa la presencia del conocimiento cultural, específicamente en las características culturales de la población inmigrante y, asimismo, en la normativa migratoria vigente. Asimismo, se determinó la presencia de competencias en conciencia cultural, observando que el colectivo de investigación estudiado posee conciencia respecto a las actitudes que influyen en las relaciones que establecen con la población inmigrante. Finalmente, respecto a las Habilidades Culturales fue posible evidenciar la presencia de funcionarios y profesionales proactivos respecto a la búsqueda de capacitación y formación en interculturalidad, y a su vez, el dominio de instrumentos adecuados interculturalmente.

Respecto a la Competencia Intercultural Institucional, ésta permite comprender el proceso de atención a la población inmigrante a través de sus dimensiones, por lo que a través de los relatos expresados por las Oficinas y/o Programas de Migración se logró abstraer que la Selección del Personal y Composición de los Equipos debe caracterizarse por la existencia de Representatividad Migratoria, Apoyo entre iguales y Cercanía Intercultural que permita generar un proceso de atención integral y ameno, centrado en una cercanía intercultural generada a partir de la acogida y comprensión adecuada de los problemas originados en el proceso de atención profesional.

En lo que respecta a la dimensión Formación del Personal, se destaca la adquisición de competencias como Conocimiento Cultural, conocimiento de la normativa migratoria vigente y redes comunitarias disponibles, apertura a la diversidad, la paciencia, la proactividad, el mantenimiento de actitudes empáticas, no prejuiciosas, y no discriminadoras; por otro lado se determina necesaria la existencia de una comunicación asertiva entre profesional e inmigrante, coordinación para abordar adecuadamente las problemáticas y conocimiento procedimental en temática migratoria, propiciando el dominio de estrategias como la mediación intercultural.

En la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades se evidencia de forma relevante la presencia de las estrategias Apoyo entre iguales,

mediación intercultural y encuentros interculturales, por otro lado, se observa la intersectorialidad con las organizaciones comunitarias y departamentos municipales, la integralidad, la facilitación intercultural, el abordaje holístico y multidimensional, el abordaje preventivo y por último la utilización de instrumentos interculturalmente adaptados para recoger la información y posteriormente atender adecuadamente a las necesidades evidenciadas durante el proceso de atención.

Luego aparece el desarrollo de la dimensión Alianza con la comunidad a partir de la intersectorialidad con la comunidad chilena, con la comunidad migrante y con los departamentos municipales e instituciones afines para establecer una vinculación entre estas instituciones y la población objetivo atendida.

Del modelo participativo para la definición de normas y pautas de funcionamiento se desprenden elementos relevantes para el proceso de atención profesional, en este sentido, aparece la detección de necesidades y desarrollo de actividades, así como también la evaluación y pautas de funcionamiento como ejes principales para la determinación de las acciones desarrolladas y las pautas que dan origen a la labor de estas Oficinas y/o Programas de Migración. Además, se evidencia la participación de la población objetivo atendida, presentándose de manera diferenciada en los tres colectivos de investigación, por lo que se identifica la participación Gestionaria, Consultiva y Habilitadora Social.

A raíz de esta información recabada, resulta propicio determinar que el perfil sociodemográfico, las competencias interculturales a nivel profesional y las competencias interculturales a nivel institucional fueron pertinentes para concluir que la atención profesional respecto a la población inmigrante requiere de la presencia de ciertas actitudes, conocimientos, estrategias y metodologías de abordaje a la temática para originar un proceso de atención profesional eficaz y eficiente.



Proyecto de Título 2019
***“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”***



CAPITULO V
CONCLUSIONES Y
REFLEXIONES

5.1. CONCLUSIONES TEÓRICAS.

Por lo general, cuando se plantea el proceso de atención, de intervención o de investigación a la población en general, independiente del sujeto en que se especifique, siempre se estudia su contexto social y, a partir de allí, se establecen los servicios o productos que se requiere para su bienestar biopsicosocial, sin embargo, existen pocas investigaciones e intervenciones que modifican el foco de estudio hacia quien o quienes facilitan este proceso de atención en sí, es decir, a las instituciones y a los funcionarios, funcionarias y profesionales que integran este proceso de atención. Y menos aún, cuando la población, sujeto de atención posee variantes culturales que implican que este proceso sea diferenciado en consideración a estas particularidades culturales.

En concordancia con lo anterior, aparece la migración como un área que trae aparejada una historia con muchos desafíos, especialmente en Chile, ya que disponemos de políticas públicas insuficiente e incoherentes, por lo que el procedimiento de abordaje se inicia principalmente con la experiencia migratoria de funcionarios, funcionarias y/o profesionales que se desempeñan en departamentos de atención al público, dado que a partir de su condición de inmigrantes pueden orientar y asesorar a la población extranjera, brindando soluciones efectivas ante esta política pública difusa y altamente restrictiva. Junto a esta situación, se ubica la sociedad chilena, la cual, es reconocida por poseer actitudes discriminatorias, racistas y xenófobas ante la presencia de población extranjera.

Incluso, se ha identificado estas actitudes racistas en la atención en el servicio público, junto al desconocimiento de los procesos de acceso a los servicios para la población inmigrante y la existencia de barreras culturales que dificultan el proceso de atención entre la población inmigrante y las instituciones públicas, siendo relevante bajo este contexto, que estas instituciones dispongan de funcionarios, funcionarias y profesionales que posean competencias que permitan abordar oportunamente las problemáticas que presentan las personas inmigrantes durante el proceso de atención profesional. En razón de lo anterior, se abordó este fenómeno social desde el concepto de Competencias Interculturales Profesionales e Institucionales, en cuanto a las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.

El enfoque de Competencias Interculturales Profesionales abordado por las autoras Josepha Campinha-Bacote y Beatriz Malik, así como las Competencias Interculturales Institucionales expuestas por Javier Arza y



Proyecto de Título 2019

*“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”*



José Carrón, en esta investigación social, facultaron la identificación diagnóstica, exploratoria y descriptiva de las competencias interculturales compenetradas en cada Oficina y Programa de Migración, así como el fortalecimiento y el hallazgo de nuevas competencias interculturales pertinentes para el abordaje del proceso de atención a la población inmigrante que no se encontraban descritas en el basamento teórico en el cual se sustentó el presente estudio, permitiendo abstraer a partir de los análisis la pertinencia en la adquisición de competencias interculturales por los funcionarios, funcionarias y profesionales, así como para las instituciones públicas que se vinculan con la población inmigrante en el contexto de proporción de bienes y servicios para su inserción a la sociedad chilena.

5.2. CONCLUSIONES METODOLÓGICAS.

El abordaje de esta investigación social, basó su estudio en una Metodología de carácter diagnóstica-descriptiva y exploratoria, en cuanto a la pertinencia de describir objetivamente una situación particular, observada desde un Modelo de Competencias Interculturales, presentado como una situación ideal, por lo que se evidencia la descripción desde la mirada cuantitativa y cualitativa de este fenómeno social para realizar una vinculación con este Modelo y generar posteriormente un nuevo conocimiento. Por su parte, el carácter exploratorio radica en el escaso conocimiento de este tema en particular, debido a que no hay estudios o investigaciones que involucren a funcionarios, funcionarias y/o profesionales para determinar el nivel de conocimiento y percepción entorno a las competencias interculturales necesarias para la atención de la población inmigrante.

Asimismo, el diseño metodológico utilizado en la presente investigación corresponde al Método Mixto, el cual facultó la recolección, el análisis y la integración de información de carácter cuantitativo y cualitativo con respecto al fenómeno de las Competencias Interculturales a nivel profesional e institucional de los funcionarios, funcionarias y/o profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidad de Recoleta, Quilicura y Valparaíso. En concordancia con esta metodología, su selección para abordar el presente fenómeno social, tuvo sus raíces en la necesidad de abordar dos ámbitos distintos de la Competencia Intercultural que fuesen a la vez, complementarios.

En cuanto al diseño muestral, la muestra discrecional seleccionada está constitutiva por a las Oficinas y el Programa de Migración de la Región Metropolitana y Región de Valparaíso respectivamente, asimismo, la unidad de análisis comprende a los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y el Programa de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso. Asimismo, la constitución de esta muestra se desarrolló en base a un tipo de muestra de bola de nieve. En virtud de la selección de esta muestra fue posible evidenciar con amplitud las percepciones y el conocimiento de estos colectivos de estudio entorno a las competencias interculturales en el proceso de atención a la población inmigrante.

Respecto a las técnicas de recolección de información, se utilizó el cuestionario para el abordaje cuantitativo y la utilización del Focus Group y observación no participante para trabajar la metodología cualitativa. Estas técnicas fueron utilitarias para describir el fenómeno social estudiado de



Proyecto de Título 2019
**"Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante"**



forma holística, por lo que a partir de la aplicación del cuestionario y focus group fue posible realizar un análisis que une las metodologías cuantitativa y cualitativa, asimismo, la observación se destacó en evidenciar aspectos que en los relatos de los participantes no fue posible identificar.

Finalmente, para el análisis de los datos recabados, se realizó un análisis de tipo cuantitativo bajo la utilización del programa estadístico SPSS con la ayuda del programa Excel y luego se llevó a cabo el análisis cualitativo con el desarrollo del análisis de contenido. Para la obtención de una visión holística de este fenómeno social, se ha recurrido a la triangulación de fuentes para el análisis cualitativo mientras, que para el análisis mixto se recurrió a un análisis y síntesis integrada para propiciar la construcción de un nuevo conocimiento, de manera que los planteamientos derivados del análisis cuantitativo y cualitativo tuvieron la misma importancia metodológica en este proceso científico en base al Diseño Transformativo Recurrente, que consideraba como teoría o referente el Modelo de Competencias Interculturales profesionales e institucionales.

5.3. CONCLUSIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL.

✓ Trabajo Social, Migración y Derechos humanos.

A partir de las evidencias recogidas en este proceso de investigación, es imprescindible destacar que la Migración, aunque no se encuentre ratificada como derecho humano por Chile, es necesario que sea abordado desde la implementación de una Política Pública eficiente, y no meramente por una normativa migratoria retrógrada, desarticulada y contraproducente a la Declaración Universal de los Derechos Humanos. En este sentido, nuestro país tiene una deuda pendiente con la población inmigrante, por lo que es de suma importancia articular políticas migratorias que propicien una adaptación social al país.

La panorámica anterior, comprende el contexto social, político y laboral en el cual se desempeña profesionalmente el Trabajo Social, evidenciando dentro de sus propósitos fundamentales, el cumplimiento y respeto por los Derechos Humanos de las personas, frente a lo cual, diagnostica, planifica, ejecuta y evalúa líneas de intervención destinadas al mejoramiento de situaciones problemáticas que afectan a la población extranjera en su llegada y asentamiento al país.

El Trabajo Social como disciplina que busca la promoción del bienestar social de las personas, se inserta en el área de migración como el principal gestor, coordinador y ejecutor de líneas de intervención en todos los aspectos concernientes a la migración, dado que con su formación influenciada por corrientes disciplinarias humanistas como la sociología, el derecho, la psicología y la antropología, posibilita visualizar a la persona inmigrante en todas sus dimensiones, desde el aspecto socio jurídico hasta el aspecto sociocultural, por lo que esta distinción de Trabajo Social confiere la planificación, ejecución y evaluación de intervenciones de carácter social a nivel casuístico, grupal y comunitario.

En cuanto a la experiencia de inserción laboral del profesional de Trabajo Social en el área de migración se abstrae que, en el nivel de intervención de Caso y Familia, es pertinente destacar la gestión y coordinación de redes, la intervención en crisis y la socioeducación, puesto que la mayor parte de la población inmigrante que ingresa al país presenta problemáticas individuales derivadas del proceso de migración y posterior adaptación social a esta nueva cultura. Sin embargo, la labor del profesional destaca principalmente por su rol asistencialista, en la medida de satisfacer las necesidades básicas urgentes de la población inmigrante.

A nivel grupal, el trabajo social actúa en cuanto a la articulación y mantenimiento de organizaciones vinculadas a la población inmigrante, estas instancias grupales tienen la importancia de vincular a personas migrantes y pro migrantes para abordar temáticas relacionadas con la migración, éstas se refieren a la maternidad, el emprendimiento, salud, entre otras.

En el nivel comunitario, la intervención social radica en abordar la sensibilización de la población chilena respecto a la población migrante, debido a que existe un alto grado de rechazo por parte de la sociedad de acogida hacia las personas extranjeras, desencadenando actos de discriminación, racismo y xenofobia, por lo que cobra relevancia para él o la profesional de trabajo social manejar la estrategia de Mediación Intercultural, a modo de resolver problemas de convivencia entre estas dos culturas y propiciar el bienestar de la comunidad.

Lo anterior permite dilucidar la relevancia del ejercicio profesional de los trabajadores y trabajadoras sociales en el proceso de atención a población inmigrante, encontrándose éste inserto en una Oficina y/o Programa de migración, en algún departamento de alguna municipalidad o en alguna otra institución a la cual ésta población puede concurrir para solicitar algún servicio que requiera, pues desde la formación de pregrado, a través de la adquisición de conocimientos que sustentan doctrinariamente y epistemológicamente la conformación y evolución de la profesión se ha instalado en sus bases teóricas la visión de buen vivir y de bienestar social del ser humano que todo Trabajador Social debe albergar en su desempeño profesional, a partir de la búsqueda de soluciones que proporcionen al ser humano una mejor calidad de vida, sin excepción de las condiciones sociales, económicas, políticas, estructurales, psicológicas, biológica y culturales que éste posea. Este párrafo incluye en su ejercicio, la intervención a la población inmigrante como sujetos de atención que requieren de una atención distinta a la otorgada y con mayor especialización, y frente a lo cual, el trabajador y la trabajadora social se presentó en las Oficinas y el Programa de migración como el profesional que no siendo migrante posee las competencias necesarias para atender a población inmigrante.

En lo que respecta al fenómeno de la Competencia Intercultural, sea a nivel profesional o institucional, como objeto de estudio de esta investigación, es pertinente vislumbrar los procesos de competencia institucional y profesional propuestos son coherentes con principios fundamentales de esta disciplina, como el enfoque centrado en la persona, el abordaje integral, la participación, la adaptación a los contextos, la multidimensionalidad, la empatía. Sin embargo, esta compatibilidad de principios no garantiza que la atención e

intervención social con población inmigrante sea acorde a las particularidades culturales, razón por la cual es necesario la adquisición de competencias interculturales.

✓ Trabajo Social y Competencia Intercultural Profesional.

La competencia intercultural a nivel profesional nos arroja que el proceso de atención/intervención con población inmigrante se encuentra determinado por diversos aspectos, en relación a los cuales el Trabajador Social debe tener conocimiento, conciencia y habilidades para su efectividad. Primeramente, el profesional de Trabajo Social debe tener conocimiento cultural de que su inserción en un medio social determinado, le permite adquirir una percepción de la realidad social que orienta su comportamiento y las relaciones que establece con los demás, a nivel personal y profesional, otorgándole un marco referencial multidimensional del contexto. En razón de ello, la atención/intervención con población inmigrante implica que el trabajador social tenga conocimiento sobre su propia cultura y, a la vez, considere el marco referencial de la persona inmigrante, teniendo conocimiento de los patrones culturales del usuario o usuarias, antes de generar juicio alguno, lo cual le proporcionará una visión de la realidad con matices nuevos y diferentes, exento de estereotipos y prejuicios y, una mejor atención/intervención.

Para generar un proceso de atención/intervención de calidad no basta tan solo con que el Trabajador Social maximice su competencia de conocimiento cultural, sino que también implica que éste sea consciente de la propia cultura, de sus prejuicios, sus actitudes racistas y sus preconcepciones, en definitiva, asumir la existencia de ciertos rasgos estereotipados en su marco de referencia, ser conscientes de cuáles son nuestras zonas sensibles, aquello que nos produce rechazo porque no se ajusta a nuestra forma de ver el mundo, así también, implica tener consciencia de la cultura de la población inmigrante y considerar su marco referencial y sus costumbres válidas al igual que las propias.

Asimismo, la competencia intercultural profesional remite a la necesidad de que el profesional de Trabajo Social debe poseer habilidades culturales que permitan reconstruir la percepción sobre los aspectos culturales que influyen en la atención/intervención a la población inmigrante, seguido a la vez, de participar de instancia que colaboren con su percepción con respecto a la atención/intervención de la población inmigrante.

✓ Trabajo Social y competencia intercultural institucional.

A nivel institucional el proceso de atención/intervención a población inmigrante debe comprender el cumplimiento de diversos requisitos para una atención adecuada a la realidad cultural de esta población objetivo. En razón de ello, los principios del Trabajo Social denotan la capacidad de poder establecer relaciones interpersonales amenas dando respuesta a las necesidades que aquejan a la población inmigrante, destacando la necesidad de incluir en la composición de los equipos a esta profesión por su apertura a la diversidad. De igual modo, esta disciplina de la intervención social tiene las facultades para atender a la población inmigrante con actitudes empáticas, proactivas, comunicación asertiva y como mediador intercultural. Asimismo, posee la capacidad de elaborar estrategias y de adaptar los instrumentos de acuerdo a las culturas de la población inmigrante, a modo de obtener un diagnóstico e intervención acorde a su realidad sociocultural. Prosiguiendo, el Trabajo Social despliega sus capacidades de coordinación y de gestión intersectorialmente con la población objetivo y con las redes comunitarias necesarias para la atención de la población inmigrante. Por último, dicha profesión tiene conocimiento y conciencia de que las líneas de acción no pueden elaborarse sin la participación de la población inmigrante, pues independiente de tipo de relación interpersonal que posea con ésta y de su conocimiento y conciencia cultural, es la propia población inmigrante quien debe exponer sus necesidades y colaborar con soluciones a ellas.

Para finalizar, es necesario destacar que la formación personal, de pregrado y experiencial del profesional de Trabajo Social le ha brindado competencias interculturales para el proceso de atención/intervención a la población inmigrante bajo un contexto en el cual las actitudes reacias, prejuicios y racistas por los funcionarios, funcionarias y/o profesionales de las instituciones públicas a la población inmigrante, dificulta establecer relaciones interpersonales y un adecuado proceso de atención, en el cual ésta población objetiva ve mermada su facultad para acceder a ciertos servicios y bienes, otorgándole ésta misma población e incluso los mismos profesionales validación para atender al usuario o usuaria inmigrante.

5.4. CONCLUSIONES A PARTIR DE HALLAZGOS Y CONCEPTOS EMERGENTES.

A partir del proceso de recolección de información y posterior análisis e interpretación, emergieron una serie de hallazgos y conceptos emergentes que son de suma importancia destacar en esta investigación social. Estos se representaron en aquellas competencias interculturales que podrían complementar el Modelo de competencias interculturales a nivel institucional y profesional, y por su parte, los conceptos emergentes enriquecieron los descubrimientos realizados en esta investigación social.

La recolección de información, permitió organizar competencias interculturales, formulando nuevas variables, anteriormente no evidenciadas. Los hallazgos como nuevas competencias interculturales, propician la generación de una atención profesional, que tiene como objetivo principal resolver las problemáticas evidenciadas en el proceso de adaptación e integración social que atraviesa la población inmigrante en este país.

La primera evidencia de nuevo conocimiento es la **cercanía intercultural**, que se define como una interacción empática y respetuosa, que debe mantener el funcionario, funcionaria o profesional que se vincula con la persona inmigrante. Dicha competencia cobra importancia debido a que, propicia el rapport adecuado para la acogida de la población atendida en estas Oficinas y/o Programas de Migración. Otro hallazgo es el **conocimiento respecto al proceso migratorio y redes comunitarias**, que se caracteriza como una competencia cognitiva necesaria para resolver óptimamente todas las necesidades que se generan a partir de la situación migratoria de la persona atendida. En tercera posición se encuentra la **mediación intercultural** y la **actitud mediadora** como la competencia más adecuada que permite la resolución de problemáticas vinculadas a la convivencia entre población inmigrante y población chilena. Luego se posiciona la **proactividad** como la competencia vinculada a la búsqueda constante de formación y capacitación; más adelante se vislumbra la **coordinación** para representar la competencia vinculada a la gestión y articulación de redes comunitarias disponibles para el abordaje de la migración, y por último, se encuentra la **intersectorialidad con departamentos municipales e instituciones afines** como una estrategia que propicia la generación de una competencia a nivel institucional, dicho elemento se materializa en la identificación e intervención de problemáticas de manera proactiva y adecuada, en virtud de la entrega de una atención profesional óptima.

Estas competencias y estrategias, son de gran relevancia para esta investigación social, puesto que permiten realizar un aporte a las competencias profesionales y a la vez, desde la disciplina de trabajo social como parte de las ciencias sociales es posible realizar un aporte al fenómeno social estudiado en cuanto al desarrollo de una mayor reflexión en torno al quehacer profesional en esta área de intervención.

Los conceptos emergentes como nuevos conceptos que emergieron del análisis cualitativo, y se destacan por brindar un enriquecimiento al análisis de esta investigación, puesto que realiza una complementación a la teoría estudiada que, en este caso, corresponde a los Modelos de competencias Interculturales. Asimismo, aportan en la generación de nuevos conceptos que son pertinentes de utilizar para futuras investigaciones sociales.

En este sentido, aparece en primer lugar la **experiencia intercultural** como la interacción y vinculación desarrollada bajo el contexto de atención profesional, esto conduce al origen de un **enriquecimiento intercultural**, destacado por representar un beneficio para el equipo de trabajo en cuanto a la generación de competencias interculturales, posteriormente se visualiza el **crecimiento personal** como un proceso vinculado a la adquisición de conocimientos y actitudes de los funcionarios, funcionarias y profesionales que se relacionan interpersonalmente con población inmigrante bajo el contexto de atención profesional.

Estas competencias generan un **crecimiento en la calidad de la atención**, lo cual, se traduce en el mejoramiento paulatino de una atención que dispone de profesionales que poseen alta comprensión, conocimiento y empatía hacia su población objetivo atendida. Por otra parte, se observó que, mediante la presencia de personal de origen inmigrante, se produce un **reconocimiento cultural**, propiciado por una validación profesional e institucional, teniendo un gran significado respecto a la valoración personal y profesional de estos funcionarios, funcionarias y profesionales.

Por último, aparece un concepto que adquiere gran relevancia para vislumbrar la situación actual que atraviesa la migración en el país. A juicio de los colectivos de investigación, es necesario que en Chile haya una **voluntad política**. Esta voluntad política, los colectivos de estudio la expresan a partir de tres actores primordiales para el abordaje del proceso de atención a la población inmigrante. El primer actor, se vincula con los y las profesionales, respecto a los cuales los colectivos mencionan que en ciertos espacios de éstos no poseen voluntad para responder a las demandas de la población inmigrante, generando denigración y vulneración a sus derechos

humanos, para lo cual declaran imprescindible el desarrollo de líneas de acción destinadas a la adquisición de competencias interculturales profesionales, como se evidencia en la investigación ejecutada a los colectivos de investigación, los cuales son altamente competentes y se capacitan constantemente en temática migratoria, sin embargo, prevalecen profesionales y funcionarios que no poseen apertura a la diversidad ni empatía con la población inmigrante o desconocen sus derechos y el proceso para acceder a ciertos servicios. Asimismo, el segundo actor se vincula con la voluntad política de las instituciones, especialmente de los servicios públicos, los cuales tienen la potestad para decidir sobre la integración de la población inmigrante a través de líneas de acción como la apertura de oficinas y programas de migración, evidenciado aquello, por ejemplo, en la creación de oficinas y programas por las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, empero, aún prevalece el desinterés en la mayor parte de los municipios para constituir instancias de integración a la comunidad inmigrante. Finalmente, el tercer actor configura el interés por parte del gobierno central para elaborar, decidir y articular iniciativas respecto a la población inmigrante, siendo necesaria la implementación de estas líneas de acción bajo el enfoque de Derechos Humanos e interculturalidad, sin embargo, las acciones elaboradas se han caracterizado por reprimir el libre derecho a la circulación y el ingreso al país, sin la intención de elaborar una Política Pública Migratoria y despojarse de la Ley Migratoria del año 1975 que converge en articular el proceso migratorio integralmente, considerando la regularización, el acceso a servicios básicos y el proceso de duelo e integración a la sociedad de acogida¹⁶¹.

A modo de concluir este apartado, es menester destacar los hallazgos y conceptos emergentes como elementos que enriquecen la labor profesional del trabajo social y demás profesiones de las ciencias sociales, pues propician un aporte relevante para el estudio del fenómeno social bajo la mirada disciplinar del Trabajo Social, nutriendo a esta profesión en cuanto a sus fundamentos, avanzando hacia una mayor reflexión en torno a la construcción de la propia labor profesional y disciplinar.

¹⁶¹ Este último análisis es lo que ciertas tipologías denominan como Competencia Intercultural Estructural, entendido en el Artículo Competencia Intercultural en el ámbito de las drogodependencias de Javier Arza y José Carrón, a partir del desarrollo de políticas o estrategias estructurales que disminuyan las barreras que pueden tener las minorías culturales para acceder a las oportunidades. Aunque no ha sido abordado en esta investigación, supone un estudio para otras investigaciones.



Proyecto de Título 2019
*“Competencias Interculturales en
la Atención de la Población
Inmigrante”*



BIBLIOGRAFÍA.

Bibliografía.

- ✓ Acosta, F., Velasquez, P., & Villar, A. (2017). *Percepción de la comunidad de la Universidad de Valparaíso respecto a las condiciones de equidad educativa a propósito de la temática de discapacidad en el año 2016*. Universidad de Valparaíso, Valparaíso.
- ✓ Barreto, I. M. (2011). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>
- ✓ Borrero, M. Á. (2015). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS*. Universidad de Huelva, Huelva.
- ✓ Cabieses, B., Bernales, M., & McIntyre, A. (2017). *La migración internacional como determinante social de la salud en Chile: evidencia y propuestas para políticas públicas*. Chile.
- ✓ Decreto con Fuerza de Ley N°69. (1953). Obtenido de <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=4418>
- ✓ González, C. M. (2013). *Competencia cultural. Enfoque del Modelo de Purnell y Campinha-Bacote en la práctica de los profesionales sanitarios*. Obtenido de Revista ENE: http://www.ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/viewFile/278/pdf_3
- ✓ Liévano, B. M. (2000). *DOCPLAYER*. Obtenido de <http://docplayer.es/11041007-Desarrollo-de-competencias-interculturales-en-orientacion-dra-beatriz-malik-lievano.html#>
- ✓ Mendoza, B. E. (2013). *LAS COMPETENCIAS INTERCULTURALES. APROXIMACIONES CRÍTICAS Y ANALÍTICAS A LA CONSTRUCCIÓN DE SUS SIGNIFICADOS DENTRO DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA INTERCULTURAL, SEDE TONACAPAN*. Universidad Veracruzana, Veracruz.
- ✓ Migración., D. d. (2017). *Ministerio del Interior y Seguridad Pública*. Obtenido de <http://tratadepersonas.subinterior.gov.cl/media/2017/08/6.-Interculturalidad-y-trata-de-personas-caso-sello-migrante.pdf>
- ✓ *Ministerio del Interior y Seguridad Pública*. (s.f.). Obtenido de <http://subinterior.gob.cl/subsecretario/>
- ✓ *Ministerio del Interior y Seguridad Pública*. (11 de diciembre de 2015). Obtenido de <http://www.interior.gob.cl/transparencia/doc/ActosTerceros/1/2943534.pdf>

- ✓ *Municipalidad de Quilicura.* (s.f.). Obtenido de <http://www.muniquilicura.cl/dideco-3/>
- ✓ *Organización Internacional para las Migraciones.* (s.f.). Obtenido de <https://www.iom.int/es/quien-es-un-migrante>
- ✓ *Organización Internacional para las Migraciones.* (2006). *Glosario de términos de integración de inmigrantes.* Obtenido de http://www.carm.es/ctra/cendoc/doc-pdf/publicaciones/2007_Glosarioinmigrantes.pdf
- ✓ Orrego, P., Santamburgo, F., & Vergara, G. (2016). *Plan de acción Estratégica de Migración y Refugio 2017-2020 en la Provincia de Quillota.* Universidad de Valparaíso, Quillota.
- ✓ Poblete, A. V. (2004). Practicum y Evaluación de Competencias. *Revista de Curriculum y Formación del Profesorado*, 10. Recuperado el 20 de Mayo de 2018
- ✓ Prevert, A., Navarro, O., & Bogalska-Martin, E. (2012). La discriminación social desde una perspectiva psicosociológica. 9.
- ✓ Quilicura, M. d. (3 de septiembre de 2014). *Quilicura.* Obtenido de <http://www.quilicura.cl/ta/G/DAF/2809.pdf>
- ✓ *Real Academia Española.* (s.f.). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=PE38JXc>
- ✓ Recoleta, M. d. (5 de abril de 2016). *Recoleta Transparente.* Obtenido de <http://www.recoletatransparente.cl/Enlaces/Reglamento%20interno%20y%20modificaciones.pdf>
- ✓ Rodríguez Gomez, G., García Jimenez, E., & Gil Flores, J. (1999). *Metodología de la Investigación Cualitativa.* Málaga Aljibe.
- ✓ Zapata-Barrero, R., & Pinyol Jiménez, G. (Enero de 2013). *Manual para el diseño de Políticas Interculturales.* (GRITIM, Ed.) Obtenido de <http://dcpis.upf.edu/~ricard-zapata/~ricard-zapata/MANUALPIgritim.pdf>
- ✓ Arza Porras, J., & Carrón Sánchez, J. (2016). Competencia intercultural en el ámbito de las drogodependencias. *Cuadernos de Trabajo Social*, 113. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>
- ✓ *Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge.* (2001). *Mediación Intercultural: Una Propuesta para la Formación.* España: Popular.

Obtenido de <https://www.codapa.org/wp-content/uploads/2017/05/Mediaci%C2%A2n-Intercultural.pdf>

- ✓ Subsecretaría de Redes Asistenciales División de Atención Primaria. (s.f.). *Participación Ciudadana en Atención Primaria: Un aporte al desarrollo del Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y comunitario y la satisfacción usuaria*. Obtenido de Ministerio de Salud: https://www.minsal.cl/sites/default/files/files/PARTICIPACI%C3%93N%20CIUDADANA%20APS.pdf?fbclid=IwAR3uoTQ6dsYiZWj_Qo_1GCdA9YdTDgPaHS8VA1iaCwVWCaeM5n0ENtZzhl
- ✓ Organización Internacional para las Migraciones OIM. (2016). *Pacto Mundial sobre Migración*. Obtenido de <https://rosanjose.iom.int/site/sites/default/files/Pacto%20mundial%20sobre%20migracion.pdf>
- ✓ Martínez, M., Martínez, J., & Cazaldo, V. (2006). La Competencia Cultural como referente de la Diversidad Humana en la prestación de servicios y la Intervención Social. *Intervención Psicosocial*, 336. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/inter/v15n3/v15n3a07.pdf>
- ✓ Barreto, I. M. (2011). *LA COMPETENCIA INTERCULTURAL EN LA FORMACIÓN*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA, Madrid. Obtenido de <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf>. Pág.98.
- ✓ Prevert, A., Navarro, O., & Bogalska-Martin, E. (2012). La discriminación social desde una perspectiva psicosociológica. 9.

Linkografía.

- ✓ <http://www.revistasden.org/files/9-cap%209.pdf>
- ✓ <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1751/1/76247.pdf>
- ✓ <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestrero.pdf>
- ✓ <https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/viewFile/267189/369030>
- ✓ <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/49521/47953>
- ✓ <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Imgomez/Documento.pdf?fbclid=IwAR2PVvj4e7oZH5uwmpnV8bbGStLFAZPIOf9NEkVGUgEknsQywnkV9LACWco>
- ✓ https://www.unicef.org/peru/_files/Publicaciones/Educacionbasica/peru_eduacion_interculturalidad.pdf

- ✓ http://www.bantaba.ehu.es/formarse/ficheros/view/Exposici%F3n_2_Sesi%F3n_1.pdf?revisi%F3n_id=34450&package_id=34415
- ✓ http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11504/La_competencia_intercultural.pdf?sequence=4
- ✓ http://portal.unesco.org/es/ev.php-URL_ID=31038&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- ✓ <http://www.un.org/es/sections/about-un/overview/>
- ✓ http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/documentos/CASEN_2013_Inmigrantes_01_marzo.pdf
- ✓ <http://www.memoriachilena.cl/archivos2/pdfs/MC0055472.pdf>
- ✓ <http://www.ine.cl/prensa/detalle-prensa/2017/12/22/primeros-resultados-definitivos-del-censo-2017-un-total-de-17.574.003-personas-fueron-efectivamente-censadas>
- ✓ <http://www.extranjeria.gob.cl/quienes-somos/>
- ✓ https://cdn.digital.gob.cl/filer_public/b0/09/b0099d94-2ac5-44b9-9421-5f8f37cf4fc5/nueva_ley_de_migracion.pdf
- ✓ <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=4418>
- ✓ https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm
- ✓ <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>
- ✓ http://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_7_sp.pdf
- ✓ <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165014341004>
- ✓ http://webs.ucm.es/info/gemi/descargas/articulos/42ARANGO_La_Explicacion_Teorica_Migraciones_Luces_Sombras.pdf
- ✓ <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/nomadismo>
- ✓ <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/MU332/EO/FFA>
- ✓ <https://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/pdttta/-/ta/MU332>
- ✓ <http://tratadepersonas.subinterior.gov.cl/media/2017/08/6.-Interculturalidad-y-trata-de-personas-caso-sello-migrante.pdf>
- ✓ <http://www.interior.gob.cl/transparencia/doc/ActosTerceros/1/2943534.pdf>
- ✓ http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=tesisuned%3AEducacion-Ctrcardo&dsID=Documento_1.pdf
- ✓ <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/136574/Una-mirada-a-la-migracion-internacional-en-America-Latina-desde-la-perspectiva-de-la-libertad-politica-en-Hannah-Arendt.pdf;sequence=1>
- ✓ <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146813/La-lucha-contrala-inmigraci%C3%B3n-irregular-como-elemento-clave-de-lapol%C3%ADtica-europea-com%C3%BAn-de-migraci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- ✓ <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/migracion/5-los-migrantes-transnacionale.pdf>
- ✓ http://www.1mayo.ccoo.es/nova/files/1018/cdee_biblio3.pdf
- ✓ <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116966/Tesis%20Betania%20%C3%81valos%20Berner.pdf?sequence=1>
- ✓ https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/2465/1/Libro_completo_AlbertM C.pdf
- ✓ https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/83231/1/DPEE_GraffMunaro_Jacqueline_Aculturaci%C3%B3n.pdf
- ✓ https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/83231/1/DPEE_GraffMunaro_Jacqueline_Aculturaci%C3%B3n.pdf
- ✓ <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/116966/Tesis%20Betania%20%C3%81valos%20Berner.pdf?sequence=1>
- ✓ <http://www.redalyc.org/pdf/2170/217015570007.pdf>
- ✓ <http://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v18n1/a13v18n1.pdf>
- ✓ <http://www.scielo.org.co/pdf/encu/v14n2/1692-5858-encu-14-02-00159.pdf>
- ✓ https://marcoele.com/descargas/25/gonzalez-competencia_intercultural.pdf
- ✓ <http://www.ujaen.es/revista/reid/revista/n9/REID9art5.pdf>
- ✓ <http://www.scielo.sa.cr/pdf/ree/v18n1/a13v18n1.pdf>
- ✓ <https://www.interciencia.net/wp-content/uploads/2017/08/484.pdf>
- ✓ https://ocw.unican.es/pluginfile.php/2206/mod_resource/content/1/Tema2-antropologia.pdf
- ✓ <http://www.metodologiacualitativa.com/directo/mixtos.pdf>





Proyecto de Título 2019
**“Competencias Interculturales en la
Atención de la Población
Inmigrante”**



Anexos

Proyecto de título

**“Competencias interculturales en la atención de la
población inmigrante: Una aproximación al
conocimiento y percepción de los funcionarios,
funcionarias y profesionales de las Oficinas y el
Programa de migración de las Municipalidades de
Recoleta, Quilicura y Valparaíso”**

**Alumnas: Alexa Altamirano Soto
Javiera Vergara Vera**

Profesor guía: Dr. Mauricio Ureta Bernal.

Fecha: Año 2019.

ANEXO N°1 Cuestionario “Competencias Interculturales a nivel profesional en el proceso de atención a la población inmigrante”

CUESTIONARIO CI



“Competencias Interculturales a nivel profesional en el proceso de atención a la población inmigrante”

FOLIO N° __

El presente cuestionario de carácter **Anónimo**, elaborado por estudiantes de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso cursando proyecto de título para optar al grado académico de licenciadas en Trabajo Social y título profesional de Trabajadora Social, presenta como finalidad *“Caracterizar el conocimiento de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las oficinas y/o programas de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel profesional en la atención de la población inmigrante”*. Cabe destacar que esta encuesta será solo utilizada con fines de investigación y, para ello, se solicita responder las siguientes preguntas con sinceridad y libertad.

- ✓ Identificar el perfil sociodemográfico de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.
- ✓ Determinar el nivel de conocimiento en competencias interculturales a nivel profesional para la atención de la población inmigrante en los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.

Instrucciones:

Identifique claramente la alternativa que más se acerca a su opinión, **marcándola con una línea oblicua**

(/) en la casilla en blanco. Para los ítems II, III y IV, las opciones de respuesta son las siguientes:

- Muy de acuerdo (MA)
- De acuerdo (A)
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NN)
- En Desacuerdo (D)
- Muy en desacuerdo (MD)

Ante cualquier error se solicita tachar la alternativa errónea con una X y la alternativa acertada con una línea oblicua (/).

Finalmente, se agradece su disposición y cooperación para responder el presente cuestionario, el cual será de gran utilidad para los fines de la investigación.

Atentamente Estudiantes en proyecto de título Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso.

ÍTEM I: PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

1	Señale su sexo	Masculino			
		Femenino			
2	Señale su edad	21 – 30 años		41 – 50 años	
		31 – 40 años		51 o más años	
3	Comuna en la cual reside actualmente				
4	Nivel educacional	Enseñanza media completa.		Nivel Superior Completo.	
		Enseñanza media incompleta.		Nivel superior Incompleto	
		Señale si posee algún tipo de postgrado o doctorado.			
5	Profesión que desempeña	Trabajo Social		Sociología	
		Psicología		Otras	
		Señale cual:			
6	Institución nivel superior de la cual egresó				
7	Áreas de experiencia profesional	Salud		Educación	
		Infancia y Adolescencia		Otras	
		Señale cual o cuales:			
8	Tiempo de desempeño profesional	Menos de 1 año		1 a 3 años	
		3 a 5 años		6 o más años	
9	Tiempo de desempeño profesional en el área de migración.	Menos de 1 año		1 a 3 años	
		4 a 6 años		7 años o más.	

ITEM II: CONOCIMIENTO CULTURAL						
PREGUNTAS		MA	A	NN	D	MD
10	Conozco mi herencia cultural y racial, sea su historia, lengua, etnia, entre otros aspectos.					
11	Identifico la influencia de mi cultura en la construcción de mi personalidad y profesionalidad en el proceso de atención a la población inmigrante.					
12	Identifico que la sociedad me otorga derechos propios de la herencia cultural. Por ejemplo, mi nacionalidad, mi integración social, mi sentido de pertenencia a ésta, entre otros.					
13	Identifico que los derechos que me otorga la herencia cultural me facilita atender a la población inmigrante.					
14	Identifico que los derechos que me otorga la herencia cultural me dificulta atender a la población inmigrante.					
15	Identifico que las actitudes como el prejuicio, el racismo, la discriminación y los estereotipos son aspectos que están presentes en la cultura a la cual pertenezco.					
16	Identifico que las actitudes como el prejuicio, el racismo, la discriminación y los estereotipos son aspectos que no se encuentran exentos en los funcionarios y profesionales, incluido yo y mis compañeros y compañeras de trabajo.					
17	Identifico que las actitudes como el prejuicio, el racismo, la discriminación y los estereotipos son aspectos que influyen en mi vinculación a nivel personal con la población inmigrante.					
18	Identifico que las actitudes como el prejuicio, el racismo, la discriminación y los estereotipos son aspectos que influyen en mi vinculación a nivel laboral con la población inmigrante.					
19	Conozco las características socioculturales propias de la población inmigrante a la que brindo atención.					
20	Identifico la cosmovisión y estilos de vida propios de los grupos culturales a los cuales brindo atención profesional.					

*Muy de acuerdo: MA

De acuerdo: A

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: NN

En desacuerdo: D

Muy en desacuerdo: MD

21	Conozco el contexto sociopolítico de la población inmigrante con respecto a su país de origen.					
22	Identifico las características de la población inmigrante tanto individuales como grupales, que me permiten diferenciar una cultura de la otra.					
23	Identifico las principales problemáticas de la población inmigrante propias de su país de origen.					
24	Comprendo que la población inmigrante se impregna de influencias sociopolíticas de su propia cultura y de la cultura del país al cual inmigran.					
25	Conozco la situación social, cultural y económica actual de la población inmigrante a la que brindo atención.					
26	Conozco la normativa jurídica del año 1975 que regulaba la temática de migración.					
27	Conozco la nueva minuta en temática de migración publicada en abril del presente año.					
28	Identifico el contexto programático en cuanto a la temática de migración que provee el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.					
29	Identifico las políticas públicas implementadas o en proceso de ejecución respecto a la temática de migración.					
30	Comprendo la dinámica existente entre la sociedad acogida y la población que inmigra.					
31	Identifico las principales problemáticas sociales que emergen producto de la inmigración de la población extranjera, a la que brindo atención, a la sociedad chilena.					
32	Comprendo que los aspectos propios de mi cultura y de las culturas de la población inmigrante influyen en la integración social de estos a la sociedad chilena.					
33	Identifico las principales barreras sociales, culturales, económicas y políticas que influyen en la integración social de la población inmigrante a la que brindo atención.					
34	Identifico la existencia de aspectos personales y profesionales que puedan influir en la integración social de la población inmigrante a la que brindo atención.					

*Muy de acuerdo: MA

De acuerdo: A

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: NN

En desacuerdo: D

Muy en desacuerdo: MD

35	Puedo identificar aspectos a nivel institucional que han dificultado la integración social de la población inmigrante a la que brindo atención.					
36	Identifico que el procedimiento de atención a la población inmigrante considera las características socioculturales de éstos.					
37	Identifico instrumentos que consideran las características socioculturales de la población inmigrante.					
38	Conozco procedimientos internos ante situaciones discriminatorias a nivel institucional, comunitario o grupal hacia la población inmigrante.					
39	Conozco los procedimientos y las instituciones a nivel nacional e internacional con las cuales vincularse ante acciones discriminatorias a la población inmigrante.					
40	Conocen los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales que se pueden invocar en casos de discriminación hacia la población inmigrante.					
41	Identifico líneas de acción tendientes a facilitar la integración social de la población inmigrante en la sociedad de acogida.					
ÍTEM III: CONCIENCIA CULTURAL						
	PREGUNTAS	MA	A	NN	D	MD
42	Soy consciente que poseo una herencia que es culturalmente diferente a la herencia de aquellas personas que residen en un territorio distinto del mío.					
43	Soy consciente que una herencia culturalmente diferente a la propia no implica la desvalorización de ésta.					
44	Soy consciente de que los límites territoriales no son un obstáculo para albergar diversas culturas.					
45	Soy consciente de que la sociedad civil no debiese dificultar el ingreso y la integración social de población inmigrante al país.					
46	Soy consciente de que al igual que la sociedad civil, mi herencia cultural se compone de sesgos y prejuicios.					

*Muy de acuerdo: MA

De acuerdo: A

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: NN

En desacuerdo: D

Muy en desacuerdo: MD

47	Soy consciente de la existencia en mí de actitudes y creencias estereotipadas que influyeron en mis relaciones interpersonales con la población inmigrante.					
48	Soy consciente de la existencia de actitudes y creencias estereotipadas que influyen en mi relación laboral con la población inmigrante.					
49	Soy consciente de que las culturas nos dan facultades diferentes, sea el idioma, los modismos, los comportamientos entre otros.					
50	Dispongo mis habilidades y facultades a las necesidades de la población inmigrante.					
51	Soy consciente de los límites de mis competencias profesionales.					
52	Soy consciente y me responsabilizo de mis competencias en la atención de la población inmigrante.					
53	Puedo sentirme incómodo ante las diferencias culturales.					
54	Puedo reconocer las razones de mi incomodidad respecto a grupos culturales.					
55	Soy consciente de los aspectos culturales que me puedan ocasionar incomodidad.					
56	Soy consciente de mis emociones en relación a la población inmigrante.					
57	Soy consciente de los aspectos de otros grupos culturales que generan reacciones emocionales en mí.					
58	Soy consciente de que los aspectos de otros grupos culturales que generan en mi reacción emocional puedan influir en mi labor profesional.					
59	Soy consciente de la existencia de conductas racistas en la sociedad civil.					
60	Soy consciente de haber efectuado en alguna oportunidad una conducta racista en la cotidianidad.					
61	Soy consciente de haber efectuado en alguna oportunidad una conducta racista en el contexto laboral.					
62	Soy consciente de que mi herencia cultural y la sociedad en la que me inserto divulgan creencias y comportamientos que de algún modo invalidan la diversidad cultural.					
63	Soy consciente de que esta herencia cultural influye en mis relaciones personales y laborales con la población inmigrante.					

*Muy de acuerdo: MA De acuerdo: A Ni de acuerdo ni en desacuerdo: NN En desacuerdo: D Muy en desacuerdo: MD

64	Soy consciente de que existen dimensiones biopsicosociales, culturales y espirituales diferentes a cada grupo cultural.					
65	Soy consciente de la importancia de la dimensión cultural y espiritual en la atención de la población inmigrante.					
66	Soy consciente de la adaptación de la población inmigrante a la sociedad chilena, respetando la esencia de cultura.					
67	En algunas ocasiones he desarrollado un auto-análisis para no caer en prejuicios o ejercer conductas racistas.					
68	Soy consciente de que como profesional poseo límites en cuanto a la atención que brindo a la población inmigrante, que trascienden mis propias competencias y, que no poseen relación con conductas estereotipadas.					
69	Respeto los aspectos culturales de la población inmigrante.					
70	Soy consciente de que la cultura crea, transforma y moldea a las personas, por ello, valoro y considero las particularidades de la población inmigrante en su atención.					
71	Soy consciente de la necesidad de capacitación y formación en el uso de instrumentos interculturales y técnicas de intervención.					
72	Soy consciente de la necesidad de capacitación en competencias interculturales para la atención de la población inmigrante.					
ÍTEM IV: HABILIDADES CULTURALES						
	PREGUNTAS	MA	A	NN	D	MD
73	Participo en actividades que ayuden a desarrollar conocimientos sobre mi propia herencia cultural en relación al racismo, a los prejuicios y a la discriminación.					
74	Me involucro en un diálogo que retroalimente mi comportamiento sobre migración y racismo.					
*Muy de acuerdo: MA De acuerdo: A Ni de acuerdo ni en desacuerdo: NN En desacuerdo: D Muy en desacuerdo: MD						

75	Me involucro en diálogos con funcionarios y profesionales relacionados con la manera de vincularme con la población inmigrante.					
76	Me involucro activamente en eventos, actividades sociales, celebraciones con la comunidad inmigrante.					
77	Me involucro en diálogos con funcionarios y profesionales relacionados con la realidad sociocultural de la población inmigrante.					
78	Participo en prácticas formativas que me ayuden a desarrollar conocimientos sobre la realidad sociocultural de la población inmigrante.					
79	Participo en talleres, cursos, capacitaciones y conferencias con la finalidad de mejorar mis habilidades interculturales en la atención de la población inmigrante.					
80	Puedo describir en términos concretos como he aplicado en mi profesión, la capacitación que he recibido.					
81	Tengo experiencia en colaboraciones o ejecuciones de actividades tendientes a generar una comunicación efectiva y un buen entendimiento entre las diversas culturas a las cuales brindo atención profesional.					
82	Tengo experiencia en el uso de instrumentos interculturales para atender a la población inmigrante.					
83	He colaborado con la elaboración/actualización de instrumentos interculturales.					
84	Considero en los instrumentos interculturales la realidad sociocultural de la población inmigrante.					
85	Domino un amplio abanico de habilidades verbales y no verbales para dar respuesta a los diferentes estilos cognitivos y afectivos de la población inmigrante.					
86	Considero los estilos comunicativos de otras culturas en la atención de la población inmigrante.					
87	He participado en programas o actividades tendientes a erradicar el racismo y la discriminación.					
88	He colaborado con programas o actividades tendientes a erradicar el racismo y la discriminación a nivel institucional.					
89	He colaborado con programas o actividades tendientes a erradicar el racismo y la discriminación a nivel comunitario.					

*Muy de acuerdo: MA

De acuerdo: A

Ni de acuerdo ni en desacuerdo: NN

En desacuerdo: D

Muy en desacuerdo: MD

90	He participado en actividades de capacitación intercultural.					
91	He colaborado con el desarrollo de actividades de capacitación intercultural a funcionarios y profesionales a nivel institucional.					
92	Adapto mi estilo de atención/intervención de acuerdo a cada grupo cultural.					

ANEXO N°2 Focus Group “Competencias Interculturales a nivel institucional en el proceso de atención a la población inmigrante”.



Focus Group “Competencias Interculturales a nivel institucional en la atención de la población inmigrante”



Focus Group para Funcionarios, Funcionarias y Profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.

El presente Focus Group utilizado con fines de investigación, se sitúa en el proceso de levantamiento de información del Proyecto de Título denominado **“Competencias Interculturales en la atención de la población inmigrante. Una aproximación al conocimiento y percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso”**, el cual, realizado por las estudiantes seminaristas Alexa Altamirano Soto y Javiera Vergara Vera de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, presenta como objetivo el *“Conocer la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel institucional en la atención de la población inmigrante”*.

COMPETENCIAS INTERCULTURALES INSTITUCIONALES

I. Dimensión selección del personal y composición del equipo.

“Una institución contará con mayor competencia intercultural cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo”

1. Respecto a la afirmación anterior y considerando el contexto de la sociedad chilena manifestado en un creciente aumento de población inmigrante que ingresa al país. ¿Qué opinan de que la composición de equipos de trabajos multiculturales conlleve a que una institución cuente con mayor competencia intercultural para brindar atención a la población inmigrante?

2. A partir de la trayectoria que posee la institución y desde su experiencia ¿Cuáles serían los beneficios que conlleva la conformación de un equipo de trabajo multicultural para la institución y para la población objetivo?

II. Dimensión Formación del Personal.

“Una institución contará con mayor competencia intercultural cuando su equipo cuenta con una formación adecuada en este terreno”. El tipo de formación que se propone debe orientarse a desarrollar competencias cognitivas como actitudinales y procedimentales que permitan mejorar la calidad de la atención a todo tipo de personas usuarias, sean cuales sean sus identidades culturales”

3. Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan de que las instituciones tendrán mayor competencia intercultural cuando su equipo de trabajo cuente con una formación cognitiva, actitudinal y procedimental adecuada para atender a la población inmigrante?

4. A partir de su experiencia y trayectoria ¿Qué aptitudes cognitivas, actitudinales y procedimentales profesionales debieran tener los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que integran un equipo de trabajo que atiende a población inmigrante?

III. Dimensión Detección-Atención Proactiva y Adaptada de Necesidades.

“Cuando se trabaja con grupos culturales es importante que las instituciones asuman una actitud proactiva en la detección de necesidades y en su atención”

5. Con respecto a la afirmación anterior y según su percepción, ¿Qué significa para ustedes que una institución asuma una actitud proactiva en la detección de necesidades y en la atención a la población inmigrante?

6. ¿Qué opinan de que en las instituciones los instrumentos, estrategias y procedimientos que se utilizan para detectar necesidades y atender a la población inmigrante debieran ser adaptados a cada realidad cultural?

7. ¿Podría señalarnos cuáles han sido las estrategias de atención y de detección que han desarrollado a la población inmigrante, adaptada a cada una de sus realidades culturales?

IV. Dimensión Alianza con la Comunidad.

“Una institución es competente interculturalmente cuando desarrolla mecanismos de alianza con la comunidad, especialmente, con las asociaciones representativas de la población atendida”

8. Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan de que las instituciones tendrán una mayor competencia intercultural cuando desarrollen mecanismos de alianza con la población objetivo y con la comunidad en general?

9. ¿Cuál es la importancia que le otorgan a la vinculación con la comunidad en el contexto de atención a la población inmigrante? ¿Cuáles son las alianzas que han desarrollado para trabajar la temática de migración con la población objetivo y con las organizaciones representativas en general?

V. Dimensión Modelo Participativo en la definición de normas y pautas de funcionamiento.

“Una institución interculturalmente competente es aquella que opera con un Modelo Participativo que incorpora el conjunto de visiones, necesidades, características y condicionantes de la población con la que trabaja, y define con las personas usuarias y otros agentes comunitarios, los problemas prioritarios y los criterios de abordaje”

10. Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan de que la población inmigrante atendida y agentes comunitarios afines participen en la construcción de los problemas a abordar y sus mecanismos de acción a la población objetivo?

11. A partir de la trayectoria de la oficina, ¿De qué modo ustedes han facilitado la participación de la población inmigrante y agentes comunitarios afines en los mecanismos de acción a la población objetivo y en el funcionamiento de la institución?

CIERRE.

12. ¿Qué o cuáles beneficios le otorga este Modelo de competencias interculturales a las instituciones en el proceso de atención a la población inmigrante? ¿Cuáles aspectos no desarrollados en este Modelo consideran necesarios para este proceso de atención a la población inmigrante?

13. ¿Cuáles son los desafíos que ustedes visualizan en el proceso de atención a las personas inmigrantes en las instituciones a nivel nacional? ¿De qué manera usted mejoraría la calidad de la atención a la población inmigrante en las instituciones basándose en el Modelo de competencia intercultural?

ANEXO N°3 INVITACIONES FOCUS GROUP Y CUESTIONARIO.



QuiMeura
AVANZA
con más ganas

Focus Group "Competencias Interculturales a nivel institucional en la atención de la población inmigrante"



Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura.

Las estudiantes en proyecto de título, Alexa Altamirano Soto y Javiera Vergara Vera de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, tienen el agrado de invitar a los funcionarios, funcionarias y profesionales que cumplen sus funciones laborales en la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Quilicura al "Focus Group de Competencias Interculturales a nivel institucional en la atención de la población inmigrante", a realizarse el día jueves 15 de noviembre, desde las 15:00 horas, en la Oficina de Migrantes y Refugiados de la Municipalidad de Valparaíso, el cual tendrá como objetivo conocer la percepción que poseen ustedes con respecto a las competencias interculturales a nivel institucional.

Atentamente Estudiantes en proyecto de título, Trabajo Social Universidad de Valparaíso.



¡Su opinión es de gran importancia, esperamos contar con su participación!

Estimados funcionarios, funcionarias y profesionales del Programa de Migrantes y Refugiados, comuna de Recoleta:

En el marco del proceso de Proyecto de Título, nuestro equipo de trabajo conformado por alumnas de la escuela de Trabajo social de la Universidad de Valparaíso, quien están optando al título de Asistente Social y grado académico de licenciado en Trabajo Social, invita a ustedes a la aplicación del primer instrumento de recolección de información, el cual, corresponde a un cuestionario denominado "Competencias interculturales a nivel profesional en el proceso de atención de la población inmigrante".

Este instrumento de carácter anónimo, tiene una duración de 30 a 40 minutos en su aplicación, y se remite a preguntas de carácter cerrada con 5 opciones, es un documento rápido en su comprensión, por lo que no tendrá mayores dificultades.

Idealmente, para nosotras resultaría óptimo aplicar el cuestionario a toda la oficina, es decir, en una única instancia se aplicaría el instrumento a los funcionarios, funcionarias y profesionales de esta, por lo que este correo tiene como principal finalidad invitar y coordinar esta instancia.

Para nuestro equipo tesista, tiene una gran valoración la participación de cada uno de ustedes en este proceso de investigación, por lo que agradecemos enormemente de antemano su disposición.

Por lo anterior, quisiéramos coordinar con ustedes prontamente, la fecha y el horario en el cual se aplicará dicho instrumento, considerando que nuestra disponibilidad se encuentra abierta a sus sugerencias.

Sin otro particular, nos despedimos atentamente.

Equipo tesista
Escuela de Trabajo Social
Universidad de Valparaíso.

**ANEXO N°4 Focus Group Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre
Municipalidad de Recoleta, Quilicura, Valparaíso.**

Institución:	Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta.
Participantes:	Trabajador Social Luis Cereceda Valenzuela Encargada de Programa Delia Curahua Huerta
Fecha:	22 de Noviembre del 2018.
Lugar:	Av. Recoleta #2774. Edificio Consistorial Ilustre Municipalidad de Recoleta.
Hora inicio:	15:30 hrs.
Hora término:	16:40 hrs.
Observador (a):	Alumna de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Alexa Altamirano Soto. Alumna de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Javiera Vergara Vera.
Moderador (as)	Alumna de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Alexa Altamirano Soto. Alumna de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Javiera Vergara Vera.

Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Vamos a hacer una introducción acotadísima de lo que vamos a hablar. En el cuestionario que se aplicó tiene que ver con un modelo que nosotras vimos y que descubrimos en la búsqueda de bibliografía para nuestra tesis de migración, que es de Beatriz Malik, no sé si ustedes la conocen, con Josefa Campinha-Bacote, esta es una adaptación que nosotras hicimos y para explicar este Modelo de Competencias Interculturales que para nosotras es a nivel profesional, es decir, las competencias que ustedes como profesionales debieran manejar en la atención de la población inmigrante.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	Explicarles, más que nada, que la idea de este Modelo y de la tesis era porque nosotras participamos de un curso de la Uabierta donde se trataba de interculturalidad y migración, y uno de los aspectos de las opiniones que dio uno de los participantes era que por qué él siendo parte de una Municipalidad, en este caso del Sur, habían conocimientos que él no manejaba y eso limitaba el hecho de poder brindar una atención de calidad a las personas inmigrantes. Entonces desde ahí nos surgió la idea de , entonces, cuáles son las competencias que debe tener un profesional y qué valores ustedes como funcionarios y profesionales le otorgan a esas competencias , que serían estas.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Bueno la primera está el conocimiento, la primera competencia es el conocimiento cultural, que es el manejo de teorías, información, etc. La segunda es conciencia cultural, es como cuán consciente soy yo de algo o alguien.

Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	Tiene que ver mucho con la cultura que uno tiene hacia la población inmigrante.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Sí, y las habilidades culturales es las habilidades
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	Tiene que ver con el comportamiento que uno manifiesta a la hora de vincularse con la población inmigrante y además los instrumentos que uno maneja y que aplica a esa población.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Sí, y lo plantea como habilidades adecuadamente apropiadas.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	Sí, y bueno nosotras adaptamos este Modelo según los autores pero sí nos llamó la atención otros autor que es de España , es muy nuevo, del año 2015 donde publicó un artículo que decía que no solamente existían las Competencias Interculturales a nivel profesional, sino que también existían Competencias Interculturales a nivel institucional , y eso es lo que ahora vamos a profundizar en este Focus Group.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Cabe decir que cada arista de los conocimientos se plantea respecto a los propios valores y prejuicios, es decir, como una autorreflexión personal, respecto a la perspectiva del otro que en este caso de la persona inmigrante y las estrategias culturales que es lo que hablamos de las habilidades. El conocimiento, las habilidades y la conciencia se plantean respecto a esas tres aristas.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	El otro modelo que habíamos planteado que es a nivel institucional considera 5 ámbitos, el primero tiene que ver con el tema de la composición del grupo, el otro tiene que ver con el tema de la formación del personal, el otro con la detección y atención de necesidades, la alianza con la comunidad y el modelo participativo que utiliza en esta instancia el programa, y son las aristas las cuales vamos a profundizar ahora. Ahora vamos a empezar con unas afirmaciones y las vamos a discutir.

<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Estas afirmaciones están planteadas en el texto de ellos que nosotras revisamos y plantean cinco y es respecto a lo que vimos en la cartulina y tiene que ver con el modelo también y que para nosotras es a nivel institucional.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>En cuanto a la primera dimensión que es respecto a la composición del grupo, estos autores planteaban que una institución contará con mayor competencia intercultural cuando en un equipo se integren distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Respecto a la afirmación que dijo mi compañera y considerando el contexto de la sociedad chilena manifestada en un creciente aumento de la población inmigrante que ingresa al país ¿Qué opinan que la composición de equipos de trabajo multiculturales conlleve a que una institución cuente con mayor competencia intercultural para brindar atención a la población inmigrante?</p>
<p>Trabajador Social</p>	<p>Cuando yo escucho eso se me viene a la cabeza el tema de los facilitadores interculturales en los CESFAM en Salud, o sea, encuentro súper importante que se consideren estos temas por el hecho de que tú vas a tener una mejor relación, una mejor llegada hacia tu población objetivo o sea, con las personas que estás trabajando, eso es como a grandes rasgos.</p>
<p>Encargada de Programa</p>	<p>No y además nuestra experiencia como Municipalidad por ejemplo en el área social en el Registro Social de Hogares hay chicos de Venezuela, de Cuba, de Colombia, de Perú. En los CESFAM los médicos son de distintos países, yo creo que eso incluso contribuye a dos cosas, a romper un poco el mito de que los profesionales que vienen de otros países no tienen los conocimientos y las habilidades y que ofrecen el servicio tan bien como lo puede hacer un profesional chileno, y lo otro es que incluso ayuda a que la población que es extranjera se sienta acogida porque incluso las discusiones que se hacen aquí cuestan, cuesta igual para entenderse y todo, pero implica que tú tienes un grado mayor de comprensión de los temas, mucho más de mundo, no te cierras solamente a tu comarca, sino que vas abriendo los conceptos hacia el mundo y los profesionales chilenos se nutren de eso, porque finalmente de repente esta visión del otro ya no se ve tan lejana sino que va acercándose que ese otro es igual que tú y a nosotros esto nos ha servido casi de principio de la gestión. Al principio con un poco de reparo pero ahora con el tiempo se ha ido incrementando como la presencia de profesionales casi en todos los departamentos, antes éramos nosotros nomás, el programa migrantes era el único que tenía y salud que tenía profesionales que eran de distintos países y ahora no, ahora los otros departamentos también se han ido incorporando.</p>

Trabajador Social	El mismo Registro Social de Hogares el que cuente con personas de otras nacionalidades a la hora de ir a encuestar, que te abran las puertas y poder entrar es un tema super super grande y de repente va a dar con un chileno que vaya a hacer una encuesta, llegue a un cité, a una vivienda, o sea puedes tener esa barrera que posiblemente no se va a dar con una persona extranjera que vaya.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Entonces a partir de la trayectoria que posee la Oficina y desde su experiencia ¿Cuáles serían los beneficios que conlleva la conformación de un equipo de trabajo multicultural para la institución y para la población objetiva?
Encargada de Programa	No es solamente desde la experiencia de la oficina sino que de la experiencia municipal en general. Yo creo que es mucho más enriquecedor porque se comparten ideas, visiones, perspectivas, se rompen mitos, se rompen trabas y la experiencia intercultural es muy buena, la relación entre los colegas es muy buena teniendo este ambiente y como cada vez que el alcalde ha podido nos ha recalado que él es descendiente de palestinos y su esencia no la pierde a pesar que él es chileno, entonces yo creo que eso al final tú sirves a la persona, no sirves una nación a un país, tú sirves a un ser humano y ese es tu objetivo.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	Eso igual lo pienso desde un aspecto, usted mencionó que el alcalde tiene descendientes palestinos, eso igual ha facilitado el cómo se constituya la municipalidad en sí, porque hay otras municipalidades que son un poco cerradas en este tema y porque prácticamente tiene que haber personaje que tenga descendencia de otros países para tener esa sensibilización, esa concientización respecto al tema de la inmigración.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Y que se traduce como la voluntad política o la apertura de abrir un programa de inmigrantes.
Encargada de programa	No creas, hay varias municipalidades que tienen una Oficina para la atención de población migrante y solamente las oficinas nomas tiene profesionales de distintas nacionalidades, pero más allá no hay, en cambio en Recoleta no, Recoleta no solamente es una oficina sino que es a nivel municipal.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	Usted nos señaló recién el tema de enriquecimiento que se puede dar acá a nivel de oficina y también de municipalidad y cuáles serían los beneficios que trae aparejado para la población inmigrante el hecho de que usted, por ejemplo, no sean netamente chilenos, sino que hay una persona de nacionalidad chilena, hay

	una persona de nacionalidad peruana en la municipalidad hayan varias nacionalidades ¿Qué beneficios tiene para su población objetivo?
Trabajador Social:	La llegada, de partida, yo de repente escucho acá “vengo donde la señora peruana que ayuda a los extranjeros” entonces el que exista funcionarios de otras nacionalidades genera ese vínculo, con ese vínculo eso te permite después ir entrando a ciertos temas, de acuerdo al área desde donde tú te estás desempeñando.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Vamos a pasar a la segunda dimensión.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	La dimensión dice que una institución contará con mayor competencia intercultural cuando su equipo cuenta con una formación adecuada en este terreno. El tipo de formación que se propone debe orientarse a desarrollar competencias cognitivas como actitudinales y procedimentales que permitan mejorar la calidad de la atención a todo tipo de personas usuarias, sean cuales sean sus identidades culturales.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan de que las instituciones tendrán mayor competencia intercultural cuando su equipo de trabajo cuente con una formación cognitiva, actitudinal y procedimental adecuada para atender a la población inmigrante?
Trabajador Social	Yo pienso en el taller que hicimos con la OIM, con ACNUR sobre interculturalidad en donde se te hablan de ciertos tipos como para atender a la población inmigrante y eso fue una capacitación que se hizo no solamente aquí a promoción comunitaria sino que fue con educación, cierto, y desde ahí esta idea de que si tú formas y entregas competencias de las que estás hablando, vas a poder fomentar el poder tener un mayor enriquecimiento en cada equipo y eso te va a permitir, insisto, volver a trabajar con este vínculo y que la población migrante... porque si tú te pones a investigar de repente la población es muy reacia a poder vincularse si es que no existen ciertas competencias de parte de los funcionarios, verdad, entonces yo creo que por ahí va el tema.
Encargada de Programa	Yo también coincido con lo mismo en el hecho de que eso permite que haya como una necesidad de formarse más en la comunicación, en la coordinación, en establecer vínculos para poder precisamente brindar una atención, yo creo que nuestra experiencia aquí desde el principio y felizmente de que hubo bastante colaboración en que nosotros nomás resolviéramos los problemas y no de que se

	<p>formaran equipos, y de que, si bien es cierto, en casi todas las mesas, nosotros participamos en casi todas las mesas municipales, pero nosotros no hemos formado una mesa específica como para la población inmigrante pero sí, todas las mesas nos llaman para abordar el tema de la comunidad migrante, entonces allí la necesidad de poder conocer no solamente la problemática, la necesidad, sino también la cultura ayuda bastante y esos conocimientos no te los brinda tampoco la universidad sino que tú lo vas a tener en la medida de que en lo cotidiano tú te vinculas con la comunidad, y ahí es donde resultan las dudas los problemas que tienen los funcionarios, los profesionales, “es que yo no sé cómo voy a hacer para” no, ya como nosotros tenemos algunos, o sea, nuestra mayor fortaleza es como el conocimiento del tema, pero conocemos este tema y no los otros, y los otros son los temas cotidianos, entonces ahí es donde comenzamos a trabajar en equipo y ahí es donde todos podemos ayudar a resolver y dar en lo posible tratar de dar un mejor servicio a la comunidad. Te digo en lo posible porque a veces no nos basta solamente la voluntad, sino políticas públicas desde el Estado.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Y a partir de su experiencia y trayectoria ¿Qué aptitudes cognitivas, actitudinales y procedimentales profesionales debieran tener los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que integran un equipo de trabajo que atiende a población inmigrante? Específicamente qué actitudes, qué conocimientos.</p>
<p>Trabajador Social</p>	<p>Empatía y empatía creo yo desde lo cultural, conocer el contexto de la población migrante por lo menos en Recoleta es algo súper importante, o sea, tú no puedes llegar y decirle a una persona “sabe que tiene que hacer esto, esto y esto” si la persona no sabe qué es “esto, esto y esto”, entonces es eso por un lado. Empatía, conocimiento sobre las distintas culturas.</p>
<p>Encargada de programa</p>	<p>No tener prejuicios, no emitir juicios al momento de abordar los problemas, ser altamente mediadores porque también tenemos una población nacional o parte de una población que tiene mucho prejuicio y los conflictos a veces se pueden resolver pero hay que buscar acuerdos, o sea yo creo que allí el profesional tiene que tener habilidades blandas para poder escuchar y después plantear una solución, tiene que conocer la realidad de la comuna mínimamente pero eso va partiendo de una información general, a nosotros nos interesa mucho el tema de los datos y de la información que la gente debe tener, o sea los profesionales y funcionarios respecto a cuál es el procedimiento que la gente tiene que hacer para poder residir en Chile, no se trata de que llegue, se instale y se acabó, y nosotros también estábamos dentro de nuestro plan de actividades tenemos capacitaciones permanentes, por eso buscamos aliados en la ACNUR, en el Departamento de extranjería, en la OIM, etc., para que nos permitan brindar esa información al</p>

	<p>profesional que permanentemente todos nosotros tenemos que estar formándonos, siempre hay algo nuevo y esa formación yo creo que es también disposición del empleado, del funcionario, porque a veces uno piensa que “no yo ya lo sé todo y no necesito nada” y eso no es cierto, uno tiene que estar en permanente formación y ahí es donde nos falta que se vuelva un reglamento así como permanente de que todos los funcionarios tienen que pasar una capacitación en temas que no son comunes a toda la población, sin embargo son necesidades que afectan a una parte de la población, tema de género, de discapacidad, de migración, de población de pueblos originarios.</p>
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	<p>Y respecto a eso que creen ustedes que se referirá la capacitación y cuál sería cada capacitación que ustedes como oficina necesitarían formarse, o quizás a nivel municipal ¿en qué aspectos? Considerando lo cognitivo, lo actitudinal y lo procedimental.</p>
Trabajador Social	<p>O sea en general por ejemplo el Departamento de extranjería que es el que nosotros vamos cada año, todos los años tienen una batería de talleres. Talleres sobre regularización migratoria, que eso es como el fuerte que manejamos nosotros, sensibilización y el otro taller era...</p>
Encargada de programa.	<p>Interculturalidad, sensibilización y proceso migratorio. Son distintos porque uno es de trata de personas, de refugio por el tema de los refugiados políticos y humanitarios y el otro es el migratorio.</p>
Trabajador Social	<p>Nos capacitamos allá, replicamos esos talleres acá en la municipalidad y también coordinamos con extranjería para que ellos también vengán a hacer acá capacitaciones a funcionarios del área social sobre todo.</p>
Encargada de Programa	<p>O sea deberían ser en principio todos los que atendemos público, todos los que tenemos alguna relación ya sea en la oficina o en terreno deberíamos tener una capacitación mínima en todos estos temas, nosotros igual o sea, de repente los compañeros de la diversidad o de género hacen talleres, nosotros vamos también porque tenemos dentro de nuestra población gente de la diversidad, o de discapacidad porque también tenemos gente, y así viceversa.</p>
Trabajador Social	<p>Eso es súper importante porque hay lugares en donde tú abordas el temas migrantes exclusivamente como el tema migrantes, pero acá se entiende desde la transversalidad que tiene este tema.</p>
Alumna en proyecto de	<p>Y ustedes por ejemplo, manejan poco conocimiento o existen mucho tema de prejuicio, hay algún aspecto que hayan tenido ustedes con mayor dificultad acá?</p>

título Alexa Altamirano:	
Encargada de Programa	El tema de prejuicio ha bajado, ha bajado hartito, yo creo que también un poco.
Trabajador Social	Sí, y creo que pasa también por el tema que ya la migración se empezó a abordar o a conocer o a haber una explotación del tema en los medios entonces la gente se encuentra con personas que están en una situación compleja y yo la puedo ayudar entonces me tomo de ahí como para decir que te encuentras con funcionarios, con personas en la calle en donde el tema no es ya estos rasgos de xenofobia, racismo, sino que lo van viendo porque ya es el vecino que está inserto dentro de la comuna por lo tanto tiene otra percepción de la persona.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	Ahora con la tercera dimensión respecto a la detección-atención proactiva y adaptada de necesidades señalan estos autores: "Cuando se trabaja con grupos culturales es importante que las instituciones asuman una actitud proactiva en la detección de necesidades y en su atención"
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Respecto a esta afirmación y en su percepción ¿Qué significa para ustedes que una institución asuma una actitud proactiva en la detección de necesidades y en la atención a la población inmigrante?
Encargada de programa	Yo te entendí esa parte de las organizaciones, ¿cierto? Nosotros desde que empezamos en la primera gestión de Daniel se tendió siempre a la promoción de la comunidad en las organizaciones, a participar y organizarse. Empezamos nosotros a conformar las organizaciones y para dejar que la gente decida libremente, se respeta la identidad, o sea si es una organización de migrantes, se acepta la organización de migrantes, se les ayuda, se les facilita la constitución, la personalidad jurídica etc., y se promueve el apoyo a través de los subsidios universales o los subsidios tradicionales, o la capacitación o los talleres para que ellos puedan participar de otros proyectos. Bueno, se ha vuelto algo tan natural tan normal, que eso es lo que hacemos en general, obviamente a nosotros nos parece mucho mejor trabajar con organizaciones porque así tu detectas de manera más rápida la problemática de la comunidad que estar atendiendo uno a uno y es mejor porque incluso se generan propuestas colectivas, planteamientos cooperativos, gestos solidarios. Aquí la comunidad viene, chilena o inmigrante, hacen actividades por el vecino y la municipalidad presta todas las condiciones para que eso se desarrolle de mejor manera, para eso están todos los dispositivos municipales para apoyar, en general es así.

<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Entonces ustedes creen que describirían la oficina, el trabajo comunitario para detectar las necesidades de la población inmigrante como ese caminito. ¿Qué opinan de que en las instituciones los instrumentos, estrategias y procedimientos que se utilizan para detectar necesidades y atender a la población inmigrante debieran ser adaptados a cada realidad cultural? ¿Para ustedes es importante que esta detección de necesidades sea adaptada a cada realidad cultural?</p>
<p>Trabajador Social</p>	<p>Se me viene a la cabeza la comunidad haitiana o la comunidad no hispanohablante, sea si tú vas a hacer un instrumento vas a abordar una simple encuesta, es decir la encuesta para uno que la puede redactar en español va a ser súper fácil llenarla con una persona que habla español, sin embargo una persona que no maneja el idioma, ese instrumento tiene que considerar eso que es parte de la cultura, en cuanto al idioma, en cuanto factores culturales en general.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Entonces en ese sentido esa sería una estrategia de atención y de detección que han desarrollado con la población inmigrante? ¿Cómo la entrevista?</p>
<p>Trabajador Social</p>	<p>Nosotros en las atenciones, me acuerdo que cuando llegué acá había una ficha de atención entonces a cada persona que se atendía se le generaba una ficha de atención, lo que trabajamos después fue en digitalizar eso para qué, para poder tomar una planilla bien elaborada y poder llegar a tener información que a la simple vista del llenado de una ficha no vas a encontrar, por ejemplo nosotros por cada atención vamos registrando cuál es la unidad vecinal de la persona que atiendo, entonces de ahí nosotros vamos detectando que tales problemas de cada persona que viene, cierto, se van repitiendo en esta unidad vecinal, en tanto de ahí que podemos hacer un pequeño diagnóstico de la situación del territorio.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Entre encuestas, informes, fichas sociales ¿Qué otro instrumento de ustedes que apliquen a la población inmigrante tenga como un sello cultural que ustedes utilizan y que consideran que otras instituciones no utilizan o que no consideran? Porque por ejemplo igual sabemos que hay instituciones que utilizan a la población inmigrante instrumentos estándar y como bien dijo el trabajador social, no son adaptados a la realidad de cada inmigrante, por ejemplo lo mismo pasa con las personas inmigrantes haitianas que no entienden el lenguaje ¿Qué aspecto cultural ustedes como programa consideran que otros departamentos no utilizan?</p>
<p>Encargada de Programa</p>	<p>Es que normalizamos todo, no tenemos como ese nivel comparativo con otras instituciones.</p>

<p>Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Pero por ejemplo han detectado al ir a algún Cesfam o al ir a alguna institución que se hayan dado cuenta que no lo consideran ellos u otras instituciones que ustedes sí lo consideran?</p>
<p>Encargada de programa</p>	<p>Cuando dices otras instituciones, ¿son ajenas a la municipalidad?</p>
<p>Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Cualquier instancia, ajena o departamento propio.</p>
<p>Encargada de programa</p>	<p>Acá nosotros tenemos la “ficha vecino”, es un instrumento que hacemos todos en DIDECO , donde está incorporado el concepto “pasaporte” o DNI , o sea nacionalidad también y allí ellos no hacen distinción de una atención pero si interesa para saber si realmente llegamos a la comunidad migrante, porque la idea no es invisibilizarlos sino que saber si la comunidad está clara al saber que esta es su municipalidad, eso es por un lado. Salud tiene la ficha “El Rayen” en donde el Rayen incorpora a los que no tiene RUT, tampoco hace distinción, pero sí sirve como para poder trabajar el tema de los per cápita y para eso nos interesa saber cuántos que no son chilenos y que accedan al servicio, obviamente la ficha social los compañeros de las fichas también tienen un propósito y para eso hemos llegado todos nosotros a una especie no de acuerdo pero si , o sea, finalmente es una obligación de, como parte de las funciones, pero todas las personas que obtienen la cédula deberían también tener su Registro Social de Hogares, no es una obligación pero es una posibilidad que se les da a ellos ciertos beneficios y nosotros desde acá siempre estamos con el papelito del Registro Social de Hogares para que todos se incorporen, no interesa el tipo de visa, la cosa es que tenga alguna cédula vigente. Por eso te decía, que de repente hay algunas cosas que esperamos que la gente tenga un... acá Daniel ha establecido algo muy importante que es el derecho a residencia, que es oposición al derecho de ciudadanía porque el de ciudadanía conflictuaba mucho a la población nacional “no es que yo soy extranjero” “es que no tienen derecho, pero nosotros somos chilenos somos ciudadanos ” entonces, de hecho, ciudadanos somos todos, sino que se tiene ese concepto que se pierde la ciudadanía cuando uno sale de su país, pero para no entrar en ese debate y que si eso no es, el alcalde estableció el derecho de residencia, o sea la declaración es así : “todo el que viva, trabaje o estudie en Recoleta” entonces a partir de ahí como eso ya es una regla general todas las personas que vivan o trabajen, o sea, ojalá, el RUT es una cuestión</p>

	referencial, el pasaporte es una cuestión referencial, es un documento de identidad pero lo importante es que vivan aquí .
Trabajador Social.	Eso, sea el no contar con RUT te limita a ciertas prestaciones que vienen como ya del gobierno central, acá en Recoleta como decía la encargada el tú hablar de los derechos de residencia te permite por ejemplo que se haga la apertura de la óptica popular, de la farmacia popular al vecino extranjero que viene recién llegado y que no tiene cédula, entonces eso por un lado, tratamos de la información tenerle en español, tenerla en creole , ir haciendo estos pequeños gestos que van a hacer que la comunidad se vaya acercando.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	¿Y ustedes manejan un poco de creole?
Trabajador Social.	Súper poco. A pesar de que estoy coordinando un curso de español los días sábados y me relaciono con muchos haitianos, la verdad es que no hablo nada.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	¿Pero los entiende?
Trabajador Social	O sea, logro entender algunas cosas pero tener una conversación, jamás.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	La penúltima dimensión que es la alianza con la comunidad plantea que una institución es competente interculturalmente cuando desarrolla mecanismos de alianza con la comunidad, especialmente, con las asociaciones representativas de la población atendida.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan que las instituciones tendrán una mayor competencia intercultural cuando desarrollen mecanismos de alianza con la población objetiva y con la comunidad en general?
Encargada de programa	Es súper relevante, o sea nosotros lo primero que hicimos fue el PLADECO para saber qué cosas son las que teníamos que hacer porque no somos luminarias ni adivinamos cuales son las necesidades de la gente y cometeríamos un grave error si se nos ocurre o porque lo pensamos aquí “esto va a ser para la comunidad” no, definitivamente esa alianza incluso nos sirve para poder ajustar el servicio que se entrega, mejorar, nos sirve un poco para saber demostrar si la gestión es buena o

	no. Yo creo que esos son los niveles de evaluación, a lo que nos podemos someter y decir si se está haciendo bien o no se está haciendo bien el trabajo
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Entonces allí radicaría la valoración o la importancia de la vinculación con la comunidad en este contexto? ¿De ajustar la planificación de trabajo, de evaluación?
Trabajador Social	Si, tú teniendo una comunidad organizada tú puedes detectar problemáticas comunes, si es que tú vas entrevistando y quedar con la duda si esa problemática es general o no, entonces de ahí que también es importante cuando tú necesitas hacer una bajada de información también, y tienes una comunidad organizada va a ser mucho más fácil que esa información se difunda a diferencia que se tiene de una comunidad atomizada.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Entonces específicamente ¿Cuáles son las alianzas que han desarrollado para trabajar la temática de migración con la población objetivo y con las organizaciones representativas en general?
Encargada de programa	Hemos trabajado con una mesa de organizaciones migrantes...
Trabajador Social	30 organizaciones más menos es lo que hay ahora?
Encargada de programa	No hay más, muchos más, pero las que participan, fluctúan, suben, bajan, cada vez tenemos una mayor relación, pero tendemos siempre a consultarles a ellos, a juntarnos, a informarles, periódicamente si reuniéndome con ellos, les comento los que nosotros hemos trazado como objetivos. como lo que vamos a hacer en este año, si les parece bien o no les parece o que podemos mejorar, entonces hacemos siempre como una planificación participativa de principio de año, de ahí como que se recogen las opiniones y los aportes y cuando nosotros planificamos algo sabemos que vamos a contar con la acogida de ellos porque también, por ejemplo, si tenemos una necesidad de hacer un curso o una capacitación obviamente que primero se lo ofrecemos a ellos o no es que se lo ofrecemos a ellos y el grupo de amigos no, porque sabemos que ellos son agentes de la comunidad sino que se lo planteamos a ellos para que ellos hagan la difusión, nosotros no podemos llegar a veces.

Trabajador Social.	Estaba pensando en el CENSO, ahí también participan las organizaciones, se logró poder entrevistar a... salir de este hermetismo de los cités, cierto, de las casas compartidas. Fue una experiencia súper buena en ese sentido
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Estas mesas son compuestas por personas chilenas y migrantes? O ¿Solamente chilenas? ¿Solamente inmigrantes?
Encargada de programa	La mesa inicialmente y particularmente esta mesa de comunidad migrante porque cuando se conformó al principio todavía había mucho rezago de discriminación porque la gestión anterior había atendido a eso, a alimentar la discriminación y todo, pero ahora la mesa si bien es cierto se reúne para resolver problemas muy particulares que tienen que ver mucho con la migración , por otro lado por ejemplo estábamos con la unidad vecinal 31 tratando de conformar una junta de vecinos, que son la participación de vecinos migrantes con vecinos chilenos, obviamente han superado el tema de la discriminación porque no les molesta que vecinos formen parte de esa propuesta , de ese colectivo responsable de cuidar el espacio, de sentirse vecinos que van a ayudar a mejorar el ambiente, mejorar el espacio son cosas que, si bien es cierto podría haberse parecido a una actitud discriminatoria “que los migrantes se vayan a un lado”, sin embargo se han ido fortaleciendo aún más la perspectiva de trabajar con toda la comunidad.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	O sea en realidad la alianza ha fortalecido el vínculo no tan solo el que ustedes han tenido con la población inmigrante sino que incluyendo a la población chilena.
Encargada de programa	Si, y a nosotros eso nos agrada porque vienen los vecinos y nos dicen “miren estamos trabajando con una comunidad haitiana” y ahí es donde nosotros no llegamos porque no tenemos posibilidades de ir y no Recoleta es una parte, es todo, entonces los vecinos vienen y llegan acá y nos dicen “¿está bien?” “ustedes nos pueden acompañar, apoyar” y eso significa que ya hay iniciativas desde los vecinos mismos y eso es bueno.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	Ahora con respecto a la dimensión de modelo participativo en la definición de normas y pautas de funcionamiento, dice “Una institución interculturalmente competente es aquella que opera con un Modelo Participativo que incorpora el conjunto de visiones, necesidades, características y condicionantes de la población con la que trabaja, y define con las personas usuarias y otros agentes comunitarios, los problemas prioritarios y los criterios de abordaje”.

<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes ¿Qué opinan que la población inmigrantes atendidos y agentes comunitarios afines participen en la construcción de los problemas a abordar y sus mecanismos de acción a la población objetivo? Como lo que hablábamos denante, que más allá de su planificación, que participen como en las normativas que hay en esta oficina específicamente, y los mecanismos de acción que ustedes ejecutan con la población objetivo más allá del nivel municipal? Tienen alguna instancia en el que la población objetivo, en este caso la población inmigrante participe o incida en esta pauta valórica normativa si se podría decir?</p>
<p>Encargada de programa</p>	<p>La mesa a nosotros nos sirve como parte de esa evaluación y que es lo que les mencioné denante, sea los dirigentes siempre nos hacen llegar “mira nos parece” “no nos parece” “hay que ver esto”, de repente a veces incluso en la atención que hacemos no estamos preguntando de dónde viene o por qué llego o a veces algunos vecinos son derivados de estos dirigentes, de estas organizaciones y lo importante es que es porque existe la confianza de que nosotros vamos a resolver los temas, creo que por ahí parte. Y el hecho mismo de que la gente venga incluso yo le digo a Luis “espero que la gente deje de venir” y viene más y por qué, porque creen que nosotros resolvemos todo, en serio, yo le digo “nosotros no resolvemos nada”, “pero ustedes hacen el intento” nos dicen, eso yo creo que a nosotros nos da la idea de que la municipalidad en sí debe estar haciendo algo bueno como para que la gente le tenga un poco de confianza.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>¿Y qué importancia es la que ustedes le atribuyen a que este Programa y además la municipalidad y pueden ser otras instituciones públicas o privadas, consideren la participación de la población inmigrante, que importancia ustedes le atribuyen a eso?</p>
<p>Encargada de programa</p>	<p>Yo creo que la gestión ha entendido que es importante cualquier vecino, todos los vecinos, como que nadie sobra, hasta los enemigos son importantes jajajaja es que dependen de los que digan quiere decir avanzamos ancho o no avanzamos.</p>
<p>Trabajador Social</p>	<p>El trato de los funcionarios generalmente igual es súper... yo me he topado con personas que me han dicho “oye por favor felicítame al caballero de vivienda” al Fernando, y esos son pequeños gestos que van generando ese vínculo y van fortaleciendo y la gente va pasando la voz y se acerca más a la municipalidad.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Y específicamente, ¿De qué modo ustedes han facilitado la participación de la población inmigrante y agentes comunitarios afines en los mecanismos de acción a la población objetivo y en el funcionamiento de la institución?</p>

<p>Trabajador Social</p>	<p>Principalmente yo creo que aportando un poquito la brecha que hay de la regularización migratoria, o sea ahí orientamos respecto a la regularización migratoria, cosa que el vecino ya ve que tenga su cédula, tenga su visa vigente pueda acceder a los servicios como cualquier otro vecino, insisto en la importancia de abordar el tema como un tema transversal, sea una persona puede ser migrante, puedes estar en alguna situación de discapacidad, bueno en pueblos originarios ahí está don Luis... se me olvidó el apellido. Sea una persona que participa en organizaciones aimara, si, también tiene hartos vínculos acá con la familia, los niños. Para verano siempre se hacen paseos, sea estamos coordinando con pueblos originarios, niñez, entonces vamos abordando ese tema desde la transversalidad.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Ahora las preguntas de cierre. ¿Qué o cuáles beneficios le otorga este Modelo de competencias interculturales a las instituciones en el proceso de atención a la población inmigrante? ¿Cuáles aspectos no desarrollados en este Modelo consideran necesarios para este proceso de atención a la población inmigrante?, o sea qué o cuáles aspectos que hemos conversado, que hemos expuesto, que beneficios le otorga a las instituciones, hacia la oficina.</p>
<p>Encargada de programa</p>	<p>De hecho es hartos trabajos, implica mucha disposición mucha voluntad, incluso a mí me parece raro porque nosotros salimos de la oficina a almorzar y seguimos hablando de los casos, del trabajo de cómo resolver esto, pero que a diferencia de que en otros lugares hay una desconexión en los temas, como le decía es concentrar de repente la atención de una comunidad que ha estado muy postergada en cuanto a derechos y creo que estás al tanto de buscar mecanismos junto con otras instancias de poder ayudar a resolverlo. Yo le comentaba a Luis que los compañeros que están en otras áreas antes de tomar una decisión vienen y nos consultan, entienden que es una población tal e igual como la chilena, que hay que darle una salida ahí y no actuar como de manera sesgada, como pasa en otros municipios, hay oficinas que toman decisiones y los compañeros que estaban en los programas migrantes ni se enteraron. Por lo menos acá hay una preocupación, cuando se va a tomar una decisión que es circunstancial por lo menos en eso, ya cuando es algo que es mucho más diversificado no es tan exigente y no nos ponemos como "oye por qué no me avisaste", pero creo que da más beneficios a la comunidad principalmente, eso es más desafío? Si, ¿es más trabajo? Sí, porque como te decía a las faltas de políticas de estado y muchos tienen que cumplirlo con buena voluntad nomas y muchos nos quedamos frustrados, ese puede ser un peligro, de que esa frustración genera cansancio en los funcionarios y desesperanza también y eso de que la gente ya pueda dejar de confiar en las instituciones porque no hay una aparente voluntad para poder</p>

	<p>resolverlo. Nosotros lamentablemente para todos tenemos que estar explicándoles que estamos en una coyuntura política difícil, pero está en manos del Gobierno tomar decisiones respecto a la comunidad migrante, entonces no sabemos qué puede pasar, y eso por ejemplo para nosotros sí es un problema.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Y considerando lo que hemos conversado a lo largo de esta entrevista ¿Se podría decir que el modelo que hemos hablado con mi compañera ayudaría a visualizar el trabajo que ustedes hacen? ¿Como para compartimentalizarlo?</p>
<p>Encargada de programa</p>	<p>Claro, puede servir pero no lo es todo, porque como te digo, estamos dentro de un Modelo económico que de migración puede ser muy utilitaria pero no significa que por eso se reconoce el derecho de las personas, entonces estamos con gente que, por ejemplo nosotros estamos recibiendo hace un tiempo a gente de Haití que venía de Brasil , porque Brasil cambió la política respecto a la comunidad haitiana, gente de Venezuela que sufrió hartito en Brasil, o que no tienen los mismos recursos, pero nosotros tampoco tenemos recursos para enfrentar el tema, esos son los riesgos. Ahora, todo lo que nosotros hemos conversado está bien, sirve hartito, incluso resuelve cosas que de repente no se tienen a la mano, se han resuelto, pero no basta con eso. Eso es para dejarlo claro porque no vaya a pensarse que solamente con la mirada de un modelo que es muy bueno, muy novedoso ya esto es la solución, no. Se necesitan otras condiciones para poder resolver eso.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Bueno, como bien usted dijo “no basta con resolver eso” ustedes se habrán dado cuenta que las preguntas que hicimos y las dimensiones que hemos profundizado, ustedes mismo lograron sacar conclusiones de cómo ustedes han realizado su trabajo, cómo esos aspectos han podido facilitar el tema de la atención con la población inmigrante. El hecho de que hayan personas de distintas nacionalidades, el hecho de que tengan capacidades, tengan conocimientos, tengan apertura a interactuar con la población inmigrante, que tengan actitud proactiva de vincularse con ellos, el hecho, también, de que favorezcan la participación de ellos en este programa, entonces a partir de eso que no basta con solamente eso ¿ Cuáles creen ustedes que serían otras condiciones que nosotras no hemos considerado en este aspecto, que sería suficiente y promocionaría, colaboraría, con una atención a la población inmigrante de calidad?</p>
<p>Trabajador Social</p>	<p>Yo creo que pasa por una voluntad política ya de migrantes a nivel central, estos problemas para que la gente regularice, este enfoque de todavía seguridad nacional que de alguna manera coloca las barreras para que la gente se pueda insertar en la sociedad , yo creo que principalmente pasa por eso, o sea si existiera</p>

	<p>una ley que abordara el tema desde un enfoque de los Derechos Humanos yo creo que sería muy distinto porque ya deja de mirar el tema de la migración como un problema o como esta lógica de seguridad nacional, sea si tú piensas, esta todo en mano del Ministerio del Interior y Seguridad Pública se entiende que tú te estás resguardando frente a migrantes, no estás acogiendo, no estás abordando el tema como corresponde, estás desde alguna manera colocando limitantes desde esa instancia.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>O sea podría ser claramente como parte del Ministerio de Desarrollo Social.</p>
<p>Encargada de programa</p>	<p>O de una mesa técnica, un conjunto o un ministerio, no un ministerio, como una oficina, no, de Servicio Nacional de Migraciones. Y de repente, yo estaba con esa idea de que todo lo que podamos hacer es subjetivo porque tiene que ver con la sensación de bienestar que pueda tener la persona pero que es una parte nada más, pero en lo objetivo que son las condiciones económicas, sociales, de vivienda, esas no las podemos todavía resolver y eso queda como un problema pendiente que puede generar más problemas más adelante, entonces por eso te digo, hay que tener mucho cuidado, nosotros no somos triunfalistas con nuestras propuestas, hay dudas si, en nosotros, nos gusta, si no nos gustaría no estaríamos aquí pero lamentablemente por eso te decía que hay una parte en que uno se queda con esta frustración de que bueno, la otra parte que es más importante no se resuelve entonces siempre vamos a quedar como con la tarea a medias.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Yo igual puedo abstraer que eso al final aunque nosotros hayamos postulado una competencia intercultural profesional, existe algo que se relaciona con la voluntad política con cómo esa gestión influye en esta competencia intercultural que ustedes podrían tener como programa está determinado, influye, ustedes no pueden tener una atención tan integral si no existe una voluntad política que influye directamente en diversos aspectos.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Como lo que decían ayer, que no bastaba con solo este modelo que podría ser muy bueno pero que desde la política social o la política de estado faltaba como ese impulso. La última pregunta: ¿Cuáles son los desafíos que ustedes visualizan en el proceso de atención a las personas inmigrantes en las instituciones a nivel nacional? ¿De qué manera usted mejoraría la calidad de la atención a la población inmigrante en las instituciones basándose en el Modelo de competencia intercultural? Como ya viéndolo desde una perspectiva a nivel nacional de lo que ustedes pueden identificar según su trabajo.</p>

Encargada de Programa	Ahí está lo que mencionábamos de que al no existir esta propuesta de política pública o existir pero no desde los derechos humanos sino que de otros enfoques entonces desde ahí existe el desafío para nosotros de cómo vamos a sobrevivir, cómo vamos a cumplir nuestros objetivos de atención a la comunidad y lograr que ellos resuelvan su situación si no vamos a contar con el aporte del Estado, eso se vislumbra en las visas, por ejemplo, en los permisos de residencia si la persona no tiene permiso de residencia está irregular, y todas sus posibilidades de poder salir adelante se tiran para abajo, y existe ese miedo si puede ser expulsada si le van a pedir que deje el país. No hay ese derecho a la migración como todos tenemos o también a no migrar, va a depender de la política de este país, del país que expulsa o del país de origen, entonces desafíos si son muy fuertes porque como te digo solo estamos en incertidumbre, ahora ¿Cuál era la otra pregunta?
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	¿De qué manera usted mejoraría la calidad de la atención a la población inmigrante en las instituciones basándose en este Modelo de competencia intercultural?
Encargada de Programa	Que hay que cambiar eso de modelo jajajaa
Trabajador Social	Es que al tú contar con profesionales, funcionarios capacitados si, va a mejorar en el hecho de que vas a tener personas que van a poder mejorar y dar respuestas quizás a ciertos temas, pero siempre van a tener la limitación de que todo está dispuesto desde el Gobierno central.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	O sea para ustedes como Gobierno local podrían tener toda la disposición que deseen, pero si no existe una disposición del Gobierno central, es difícil, se complican más las cosas para ustedes y para la población inmigrante.
Trabajador Social	Sea tú como trabajador social puedes elaborar un plan de intervención espectacular con una persona, pero que pasa si esta persona no tiene RUT, que pasa con esa persona si no la puedes vincular a un subsidio X, no la puedes vincular a un luga.
Encargada de Programa	Salvo que la política de estado cambie, pero si no cambia
Alumna en proyecto de	¿Alguna conclusión, algo que deseen agregar? ¿Alguna observación? ¿Algo que les llamó la atención? ¿Qué sacarían?

título Alexa Altamirano:	
Trabajador Social	En relación al modelo, es que el modelo, insisto, puede estar muy bien planteado, cierto, puede funcionar, se puede ejecutar con funcionarios muy muy capacitados, pero siempre hay que estar buscando el cómo hacerle la finta al sistema que existe.
Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:	A la final aquí funciona a la medida que se puede.
Encargada de programa	Eso es lo malo, entonces podemos resolver una parte pero la otra quedaría cojeando. Nosotros nos hemos dado cuenta que tenemos toda la voluntad, los orientamos, se fue y sacó la visa pero ¿Qué viene? Hay ofertas laborales? No, ¿Hay salas cunas para los niños? No, ¿Las mamás puedes salir a trabajar así tranquilamente? No. Entonces se genera otra vez un círculo de pobreza que nadie desea, yo creo que la gente no viene aquí para ser pobre, viene para salir adelante y viene también para trabajar, trabaja hartito la comunidad migrante, no, nadie puede decir que vienen a vivir del Estado, de la población chilena, no, gana y así como todo el mundo también gasta.
Alumna en proyecto de título Javiera Vergara:	Y durante el tiempo que también ustedes han estado trabajando en la temática de migración, me surge la pregunta si desde el Gobierno central en un tiempo ha habido un acercamiento hacia el Gobierno local para atender de un cierto modo la temática de migración, o si siempre ha existido esa lejanía entre el Gobierno Local y el Gobierno Central en esta temática
Encargada de programa	Bueno el anterior hizo todo el esfuerzo posible por, o sea nos escuchó realmente porque nosotros propusimos varias cosas, trabajamos un poco con la política de la presidenta. Tuvo un equipo muy bueno, no, con Rodrigo Sandoval que fue el que implementó varias medidas que ayudaron a resolver el tema migratorio, se creó la mesa técnica también, fue bueno realmente. El “Chile te recibe”, el “Chile te reconoce” , el convenio FONASA, cosas que aún no estaban todavía porque no se había modificado la Ley pero que como dispositivos presidenciales podían aportar. Bueno eso son, son dispositivos presidenciales y si viene un nuevo presidente y dice “Esto no me gusta esto” y... como lo que hizo Piñera ahora, pero si había más acercamiento, no, teníamos posibilidades de comunicarnos y “resuélvenos esto” porque hemos tenido casos que, son muy pero muy rara vez hemos tenido como dificultad con ellos, pero con este Gobierno desde que sacaron gente que ya estaba ahí trabajando que coordinábamos hasta.... No han

	<p>encontrado gente con la capacidad de poder trabajar temas tan sensibles y el último funcionario con el que nosotros pensábamos renunció porque estaba cansado de tanta falta de voluntad, entonces no hay una buena coordinación con ellos, no hay una mirada de ... como que desde arriba es muy soberbia, no, muy dura, entonces a nosotros nos tiene frustrados porque como te digo, tenemos toda la voluntad pero ¿Qué le decimos a la gente? “Señora no depende de nosotros, no somos extranjera”, entonces tenemos que escucharlos nomas porque también hay que contenerlos. A veces nos dan ganas de levantarnos y salir corriendo</p>
<p>Trabajador Social.</p>	<p>El sistema de Protección en Chile en todo caso es precario, si en el fondo ... no me acuerdo quién decía que la llegada de extranjeros viene a evidenciar la precariedad del sistema de protección social, entonces si tú tienes una población chilena que entiende que la comunidad de inmigrantes tiene las mismas problemáticas que ellos y en vez de hacer esta suerte de tú por tu lado y yo por el mío , si se unieran y reclamasen por los mismos problemas que tienen yo creo que se podría solucionar varios temas.</p>
<p>Alumna en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Más allá de la baja voluntad política del Gobierno central que todos visualizamos, la finalidad de este focus group fue que ustedes pudiesen evidenciar cómo funcionan, yo no sé si ustedes como programa tienen esa instancia en donde se retroalimentan y analizan la evolución de cómo va el funcionamiento de la oficina, pero nosotras eso queríamos hacer, un acercamiento que a través de ustedes mismos a través de sus relatos nos dijese cómo ustedes funcionan, realizarse una autoevaluación de como programa se han acercado a lo básico que plantea este Modelo, por ejemplo, en cuanto si cumplen estas dimensiones, que sí están integrados por diversas nacionalidades, si tienen una actitud proactiva, si tratan de vincularse lo más posible con la comunidad. Aunque haya una autocrítica que sea deficiente, sí como oficina o como programa intentan hacer lo posible por ello, esa era la finalidad que nosotras teníamos, que ustedes pudieran visualizar a través de sus relatos lo que tienen más allá de eso, que todos ya sabemos, y eso sería, muchas gracias por su atención.</p>

FOCUS GROUP MUNICIPALIDAD DE QUILICURA.

Institución:	Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura.
Participantes:	Trabajadora Social Deborah Ramos. Trabajadora Social Cinthya Carmona Trabajador Social Jean Claude Pierre-Paul Antropóloga Charlotte Gregoresky Encargado Oficina Municipal Jerson Roccuant.
Fecha:	15 de Noviembre del 2018.
Lugar:	Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura. Los Carrera #021, comuna de Quilicura.
Hora inicio:	16:00 hrs.
Hora término:	17: 35 hrs.
Observador (a):	Alumna de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Romina Pulgar Avendaño
Moderador (as)	Alumna de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Alexa Altamirano Soto. Alumna de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Javiera Vergara Vera.

Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Buenas Tardes, mi nombre es Alexa Altamirano estudiante de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, con mi compañera Javiera Vergara, nos encontramos realizando nuestro proyecto de título, específicamente en la temática de migración, por el creciente aumento de población inmigrante que ingresa al país, algo que todos evidenciamos, por ende, nosotras queríamos que nuestra investigación se centrara en como nosotras como futuras profesionales de Trabajo Social podíamos colaborar con ello. Antes de proseguir mencionar que se encuentra presente con nosotros una compañera de quinto año, también realizando su proyecto de título en otra área, para colaborarnos con el funcionamiento de los aparatos electrónicos. Continuando con la misma idea, comentarles que la investigación surgió tras la asistencia a una experiencia online por la Universidad de Chile denominada UAbierta, donde se trabajó la temática de la migración e interculturalidad, llamándonos especialmente la atención los comentarios de los participantes, específicamente, el de un funcionario de una municipalidad al sur de Chile, el cual señalaba que a él le gustaría como funcionario que lo capacitaran en el tema de migración, pues desconocía mucho el tema de las leyes y que el aspecto idiomático era un tema muy limitante para vincularse con la población inmigrante, entonces, nosotras pensamos, cómo podíamos colaborar con ello, y reflexionamos por qué las instituciones públicas como el primer agente vinculante con la población inmigrante no se encontraban capacitadas para ello, lo cual es un limitante muy potente a la hora de entregar una atención de calidad. A partir de ello, nosotras abstrajimos el concepto de
---	---

	<p>Competencia Intercultural, con autores de España y de Estados Unidos. La autora Josepha Campinha-Bacote en el año 1998, señaló que la competencia intercultural estaba dada por el deseo cultural, el conocimiento cultural, la conciencia cultural, las habilidades culturales y los encuentros culturales, por otro lado, la autora Beatriz Malik en el año 2000 señala que las competencias interculturales se constituían por el conocimiento, las actitudes y las habilidades.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Por otro lado, los autores Javier Arza y José Carrón en el año 2015 en su texto “Competencias Interculturales en el ámbito de drogodependencias” plantean que los conocimientos, actitudes y habilidades eran aspectos que formaban parte de la competencia intercultural a nivel profesional como lo denominaron, pero que también existían una competencia a nivel institucional compuesto por la selección y formación del personal, la detección de necesidades, la alianza con la comunidad y el modelo participativo de la institución que utilizan para brindar atención a la población inmigrante, que es lo que se discutirá en el Focus Group respecto a la percepción que poseen en relación a estos aspectos lo que se entrelazará con ciertos refranes.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Una institución contará con mayor competencia intercultural, cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Respecto a la afirmación anterior y considerando el contexto de la sociedad chilena manifestado en un creciente aumento de población inmigrante que ingresa al país. ¿Qué opinan de que la composición de equipos de trabajos multiculturales conlleve a que una institución cuente con mayor competencia intercultural para brindar atención a la población inmigrante?</p>
<p>Trabajadora Social 1:</p>	<p>Yo estoy a favor de esta afirmación, opino que mientras mayor interculturalidad más podemos conocer otras realidades y eso va a facilitar la atención y el conocimiento de otras culturas, que es lo que hacemos nosotros principalmente, que es atender a otro tipo de población, o sea, a personas migrantes que vienen de otras culturas y esta diversidad yo creo que apoya e integra a que las mismas personas se sientan incluidas en su proceso de inserción al país y es la atención que se le entrega desde la oficina.</p>

Trabajadora Social 2:	Yo creo lo mismo que expresó la Deborah, al tener personas de distintas nacionalidad es más fácil que la persona migrante se sienta con mejor acogida más si es de su nacionalidad al momento de ser atendido.
Antropóloga :	Yo creo que claro, tener un equipo intercultural es bacán, me acuerdo que con la Angi conversamos una vez del hecho de que al final tener un equipo multicultural también se juega con momentos informales que son importantes al nivel de la reflexión, por ejemplo, yo tengo una asociación que tenemos focus Group donde almorzamos juntos, que intercambiamos mucho de nuestra cultura, de nuestra manera de ver las cosas, y eso ayuda bastante a generar proyectos, creatividad, como cercanía con la realidad y entenderla de más cerca.
Trabajadora Social 1:	Entonces como que tiene como dos áreas positivas una de crecimiento personal de nosotros mismos, como funcionarios y un crecimiento de desarrollo en la atención que se va otorgando a la persona inmigrante.
Encargado de Oficina Municipal:	Partiendo con una pequeña distinción que tiene que ver con la interculturalidad, que si bien es un sueño, que se conjuga entre la multiculturalidad, que da espacio para la interculturalidad que es el encuentro entre las culturas, entonces, yo siento que una oficina que tiene por objetivo trabajar con la población ya que sea mujer, jóvenes, discapacitados, la visión de los actores involucrados es sumamente importante, porque son ellos los que viven el proceso, son ellos los que están en la situación. Porque muchas veces podemos pensar que nosotros somos bacanes en decidir lo que a ellos les va a favorecer desde la visión del otro como se está observando ese diseño, muchas veces nos caemos en esa situación donde lo que proponemos que pensamos que sería algo bonito y para el otro, desde la cultura del otro le hace daño. Me interesa decir que esa afirmación no solamente debería ser la participación del grupo, pero en el diseño de las políticas públicas debería existir la coherencia y la coexistencia de la interculturalidad, porque si bien la oficina atiende a población migrante pero que pasa en el municipio porque ahí hay decisiones mayores, hay un cuerpo de concejal donde no hay ningún migrante, porque es fácil pensar por el otro pero ponerse en el zapatos del otro es complejo, porque el zapato no se hizo a tu medida sino a la del otro, entonces ahí hay una situación. Yo me ubico en un contexto de Albar que habla sobre la interculturalidad, que dice cuando la sociedad no tiene la capacidad de abrirse para absorber las distintas culturas genera segregación entonces todavía la participación social, política y económica comunal no está abierta a la participación migrante estamos segregando, dejando afuera la participación migrante que pudiese ser útil.
Estudiante en proyecto	Jean, en esa situación que tú dices a nivel municipal o comunal ustedes como oficina podrían evidenciar alguna barrera que les impida, por ejemplo que en el municipio

de título Javiera Vergara:	a través del consejo se realicen actividades o ejes de trabajo que ustedes consideran como oficina que dijese ser implementados y que muchas veces el consejo no acoge.
Trabajador Social 3:	Mira yo tomaré algo puntual, por ejemplo, el 1 de enero es el día de independencia de Haití entonces va a ser un decreto que esa actividad que te digan que no hay servicio de mantención ese día, es decirle a la persona que, si bien es el día de su independencia, no me compete a mí, usted viene acá yo estaré descansando ese día, si quieres celebrar búscate otro lugar, pero en mi casa no. Entonces eso demuestra que hay una incoherencia, si bien somos ciudad solidaria, pero llegando a efecto, yo siento que ahí le falta esa coherencia en la política pública, porque no solamente debemos pensar lo que estamos diciendo, también debemos actuar, debemos acompañar, lo que estamos escribiendo y produciendo, porque al final esa sociedad va a reemplazar y si no lo dejamos mejor puede ser peor mañana. Y ahí hay una inconsistencia entre el discurso y la realidad y esta es cambiante, entonces debemos ser capaz de pararnos y enfrentar esa situación. Por ejemplo, hace 3 o 4 días atrás, nos fuimos a ver un caso, y ese caso, muchas veces podemos decir por qué tenemos que ver casos así, entonces más allá de la voluntad política hay ciertos patrones culturales que tenemos que ir conociendo para brindar una mejor atención pero hay ciertas cosas que debemos cambiar para ofrecer una mayor accesibilidad a la población.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano	Y usted Yerson ¿qué opina?
Encargado de Oficina Municipal:	Que si, que es necesario. Lo mismo que hablaban mis compañeros, hay una retroalimentación entre ambos. Cuando yo trabajaba en las oficinas de diversidad sexual y migrantes, siempre he sido cauteloso con las personas que trabajan, porque por ejemplo en la oficina de diversidad sexual deben ser de diversidad sexual, migrantes que sean inmigrantes, porque muchas veces las decisiones vienen de la guata, de lo personal, de lo que uno le pasó, muy frecuente son decisiones que no son correctas porque son por el lado de las emociones, entonces está esa delgada línea, como de no pasar a lo personal con lo profesional.
Estudiante en proyecto de título	A partir de la trayectoria que posee la institución y desde su experiencia ¿Cuáles serían los beneficios que conlleva la conformación de un equipo de trabajo multicultural para la institución y para la población objetiva?

Alexa Altamirano	
Trabajadora Social 1:	Yo creo ya lo dijimos, porque para la población migrante sería otorgar una atención de calidad, entregar una solución a todas las necesidades que van surgiendo a través de este grupo intercultural. En cambio, para la institución sería este cambio que se va generando en el conocimiento de las diferentes culturas.
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	Podríamos decir entonces que los dos grandes beneficios que ustedes perciben es a nivel personal, como crecimiento personal en términos de interacción entre culturas en un espacio de trabajo y a nivel de atención para la población inmigrante, respecto a la cercanía que se generaría.
Antropóloga :	El límite entre lo personal y profesional es muy tenso, si estamos hablando de humanos, entonces en el fondo yo creo que para tener una acción.
Trabajadora Social 1:	Entonces a partir de este reconocimiento o enriquecimiento a nivel personal se van generando muchas ideas que van a favor de las necesidades que tiene la población migrante, entonces es como algo que se trabaja de forma paralela, o sea, transversal.
Antropóloga :	O sea, se habla de tiempos formales de trabajo y tiempos informales de trabajo. En los tiempos formales de trabajo se genera como un intercambio intercultural, entre nosotros o con la población migrante también, entonces esos tiempos informales uno lo tiene cuando tiene un vínculo con otras personas, entonces en un equipo multicultural tú estás viendo tiempos formales con otras personas y eso tiene un impacto acerca de la calidad que puedes entregar como profesional, la meta es estar como más cerca y empatizar más con lo que se necesita para responder más en detalle.
Encargado de Oficina Municipal:	Yo creo que es importante esa pregunta el espacio que se da busca mejorar el servicio porque para brindar un buen servicio uno tiene que tener incorporado ciertos criterios y ciertos conocimientos, porque si no conozco de la cultura del otro como dijo un colombiano que vino acá “en mi país yo saludaba a mano acá aprendí a saludar con beso” e haitiano también, se saluda con proximidad, con una distancia, pero acá el saludo se hace de manera diferente, pero si los compañeros logran saber y entender eso, la persona se puede sentir un poquito más cómodo y cada vez que llega una mujer haitiana y ve que está la compañera Angeline, aquí le hace más sentido la información que va a recibir o la información clara, porque desde su capacidad de entendimiento va a poder entender con ella y también le va a ser un poco más agradable, porque le va a hablar en su idioma, le va a facilitar que desde

	<p>la visión que le da, es que ella es extranjera, que vivió el proceso y le da por seguro que ella ya conoce la realidad que vivió y eso le hace sentido a la persona. Es por eso que yo creo que esa situación le va a favorecer el crecimiento de la oficina y también de los profesionales porque hay ese crecimiento y también la población se manifiesta que aquí es un lugar donde realmente voy a encontrar la información que ando buscando.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Y debe ser así, pues por algo tiene tanto requerimiento la oficina, todas las personas inmigrantes llegan acá en primera instancia y cualquier problema acuden aquí porque saben que aquí los van a entender.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>El según eje temático que dice relación con la formación del personal, señala que “Una institución contará con mayor competencia intercultural cuando su equipo cuenta con una formación adecuada en este terreno”. El tipo de formación que se propone debe orientarse a desarrollar competencias cognitivas como actitudinales y procedimentales que permitan mejorar la calidad de la atención a todo tipo de personas usuarias, sean cuales sean sus identidades culturales”.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan de que las instituciones tendrán mayor competencia intercultural cuando su equipo de trabajo cuente con una formación cognitiva, actitudinal y procedimental adecuada para atender a la población inmigrante?</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Yo lo creo ideal, pero en los equipos de trabajo de la administración pública yo lo creo un poco complicado más en los gobiernos locales por la alta rotación de personal que tienen, sería lo ideal, pero lamentablemente no se puede hacer, y no solamente aquí en Quilicura sino a nivel nacional, el tema de los contratos a planta es mínimo y la mayoría son a honorarios entonces las condiciones laborales, los derechos laborales son muy precarios, entonces obviamente una persona que ingresa al servicio público y ve que sus derechos laborales no son respetados o no tienen lo mínimo, por ejemplo en el sector público, por eso existe una alta cantidad de rotación de personal, sería bueno pero es muy difícil hacerlo.</p>
<p>Trabajador Social 3</p>	<p>Yo estoy de acuerdo con el compañero, pero siento que lo cognitivo, lo actitudinal, no solamente pasa por la rotación, sino que muchas veces por lo que llamaré amor por lo que uno hace porque la persona que llega a cualquier oficina, aunque llegue a trabajar un día, el usuario no lo va a saber y no tiene por qué saberlo, porque es nuestro deber atender que aquí es el espacio correcto donde puede venir a solucionar sus necesidades. Entonces en lo actitudinal, mirar a la persona a los</p>

	<p>ojos, estar pendiente de la persona cuando te habla, mantener una comunicación efectiva, directa con la persona y generar esa confianza entre institución y usuarios, yo siento que es primordial para el desarrollo de un trabajo que tiene que ver con una persona, más allá de que el profesional pueda llegar ayer o pueda llegar mañana, yo creo que es una responsabilidad como funcionario generar ese espacio para que la persona que llegue a este espacio pueda tener la oportunidad de encontrar lo que no haya encontrado al exterior de ese espacio.</p>
<p>Trabajadora Social 1:</p>	<p>Claro y es como independiente de si conoce o no conoce el tema, pero debe estar la disposición, porque si uno no conoce el tema, lo que pasa acá, le pregunta al compañero o directamente a extranjería buscan las soluciones. Entonces eso nos hace vincularnos de forma muy positiva con nuestros usuarios con las personas que vienen todos los días a la oficina y de verdad que genera un vínculo a partir de esta actitud que presentamos frente a ellos, así que yo creo que eso sería como esencial y luego si claramente el tema del conocimiento que tenemos que manejar el tema, tenemos que estar capacitándonos para generar una atención más integral.</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Yo creo igual que hay diferentes factores que influyen en eso, o sea aquí por suerte el Jean, la Deborah, yo y la Charlotte, ya nos conocemos hace mucho tiempo, la Cinthya se sumó este año, pero nosotros ya nos conocemos del 2015, entonces ya hay un trabajo como hace mucho tiempo pero hay otras oficinas que no, son oficinas nuevas y obviamente el personal viene con ciertas mañas, puede ser un personal planta y muchas veces hay problemas con la atención del público pero está ahí por algo, pero sucede que algunos de planta llevan mucho tiempo y como nadie los quiere los empiezan a patear entre departamentos y todas esas personas vienen con maña y no estarán ni ahí con una atención buena o integral, porque sabe que no lo van a echar entonces no está ni ahí, atiende como quiere, hace lo que quiere porque sabe que tiene este piso de que no lo van a sacar. En cambio hay oficinas que son de personas jóvenes como la de acá que obviamente la mayoría quiere aprender y está por algo.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Entonces volvemos a lo que hemos repetido, depende netamente del profesional, de la voluntad en este caso, la apertura que poseen hacia el otro, después prosigue el conocimiento, en el que hay fácil acceso, pero también dependen de la voluntad, de cómo es la administración, como es el funcionamiento de la administración.</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Claro y depende de cómo se lleve la oficina, porque si es una oficina que está enferma, por ejemplo, que tiene una alta carga laboral, obviamente el personal se va a fundir, por ejemplo, aquí ya estamos atendiendo a más de 500 personas al mes y eso cansa mucho, o sea, 15 a 20 minutos por persona, entonces estás todo el rato</p>

	<p>pensando, porque son problemas y debes tratar de desenrollando ese problema siempre y es agotador.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>La otra pregunta, a partir de su experiencia y trayectoria ¿Qué aptitudes cognitivas, actitudinales y procedimentales profesionales debieran tener los funcionarios, funcionarias y/o profesionales que integran un equipo de trabajo que atiende a población inmigrante?</p>
<p>Trabajadora Social 2:</p>	<p>Yo creo que lo primero sería la empatía, poder ponerse en el lugar del otro, de la persona que va llegando, entenderla, y tratar de solucionar la problemática que viene a exponer, dándole las herramientas necesarias, consultando si el tema se sabe y entregarle la información. Pero lo principal es la empatía.</p>
<p>Antropóloga :</p>	<p>Si yo creo que es muy importante, pasa en otros campos también, pero en el campo de las políticas migratorias hay violencia administrativa igual, violencia que se generan a distintos niveles entonces es el hecho de sentir que el que está frente a ti es una persona que le importa tu situación es central.</p>
<p>Trabajadora Social 1:</p>	<p>Aquí están fuera los prejuicios, somos súper empáticos también, nos ponemos en el caso a caso de entregar la información de forma efectiva, la comunicación asertiva como menciona Jean. El tema del idioma a veces también nos complica un poco, porque yo no sé creole y eso también afecta la atención que yo le estoy brindando a un usuario de nacionalidad haitiana pero ahí buscando las herramientas que tenemos en el día a día y en el momento en realidad y siempre estudiando, capacitándonos y aprendiendo es lo ideal.</p>
<p>Trabajadora Social 2:</p>	<p>Aquí los usuarios llegan pensando que nosotros lo sabemos todo, llegan buscando las soluciones y que nosotros se las vamos a dar.</p>
<p>Antropóloga :</p>	<p>Yo creo que ese nivel de actitud es importante entender siendo profesional acá, lo digo también pensando en mi experiencia en Francia porque era lo mismo, sentir que tú eres un profesional pero que siempre estás preguntando cosas porque siempre surge una situación nueva, particular en la cual no tienes la respuesta, y sentir que eso es parte del trabajo y no sentirse incompetente, entonces no se trata de incompetencia, sino que es tan amplio cumplir con el campo de la inmigración que hay que reconocer que cuando uno no tiene la respuesta hay que seguir preguntando y ese tipo de actitud genera confianza con las personas que vamos atendiendo.</p>

Encargado de Oficina Municipal:	A mí me pasó cuando fui a una radio, me hicieron una ronda de preguntas e incluso le pregunte a la Deborah, me hicieron un corte antes para pensar lo que responder, pero le pregunte a la Deborah, entonces cada uno tampoco sabe de todo porque es tan amplio el campo, porque como estamos en un proceso de cambio de política pública obviamente hay hartos cambios que manejamos entonces se escapa algo o en el caso a caso siempre hay algo que lo cruza que no lleva a la respuesta que quieres dar.
Trabajadora Social 1:	Lo mismo que pasaba con las personas de nacionalidad venezolana, estaban sin pasaporte no sabíamos cómo regularizarlas, entonces tuvimos que ir a la embajada de Venezuela a buscar información y ver qué podíamos hacer, entonces la cosa es buscar información ver qué puede hacerse, que podemos hacer en el caso a caso, ampliar las redes y vamos aprendiendo día a día.
Encargado de Oficina Municipal:	Pero finalmente la responsabilidad es eso, o sea, de las atenciones que nosotros tenemos el 70% son regularizaciones, la gente viene acá porque quiere una respuesta efectiva, si le das una respuesta mala estará 7 u 8 meses dando bote, entonces hay que si o si ser preciso en la respuesta entonces muchas veces un caso puede tener 3 años. Como el caso de una chica venezolana que entró al país irregular es médico, pero tiene problemas de refugio entonces cual de todo eso es lo más efectivo.
Trabajador Social 3:	Solamente agregaría la gestión de la red, lo que mencionó la Deborah, porque no tenemos una base de datos entre toda la información que va a necesitar agente, entonces la red tiene es capacidad de retroalimentarnos y además tiene esa la capacidad de generar espacios de encuentro donde el caso que encuentro hoy de aquí a fin de año no lo voy a volver a encontrar casos de ese tipo, y me dejó esa sensación de que aprendí algo en este caso. Como el caso de esa chica que fuimos a ver que yo creo que de aquí a 20 años no tendremos casos de ese. Pero es un caso que la compañera tuvo que ver físicamente una situación paranormal desde el mundo de la ficción se podía imaginar, pero con eso me imagino que de aquí a los 20 años tiene un testimonio para dar a los profesionales y me imagino si mañana nos llaman de Peñalolén y nos dicen que hay caso así la compañera dirá que tuvimos un caso así. Eso es un aprendizaje, y es lo más gratificante desde un espacio donde nos encontramos porque el conocimiento es tan dinámico, cada día ira dinamizando, y adquiriendo experiencias para poder ofrecer una atención adecuada, es el aporte que más podemos hacer a la red a nosotros como profesional y al otro lado que son la red que nos rodea.

Encargado de Oficina Municipal:	O sea, igual al red tampoco ... o sea, tu hablas de las oficinas de migrantes?
Trabajador Social 3:	Entre la oficina de migrantes y las distintas oficinas que funcionan dentro de la municipalidad y las externas.
Encargado de Oficina Municipal:	A claro, dentro de la municipalidad sí, pero igual he sentido que ciertas municipalidades no se llevan tanto con la red, no comparten tanto el terreno. Por ejemplo hicieron una consulta como súper tonta y nadie respondió a la ayuda que nosotros dimos, obviamente se entiende por temas políticos, pero hay una competencia por parte del resto pero, nosotros no, pues ya llevamos como 8 años de funcionamiento y no hay mucho que competir tampoco, pero en otras comunas si se da y no tan solamente lo notamos nosotros, sino que en el gobierno central, otras autoridades también, y eso es lamentable, que se genere competencia entre oficinas, si nos van a pedir ayuda nosotros con los brazos abiertos y mostrando la realidad como es.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Al final tienen el mismo objetivo todos.
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	El tercer eje temático señala que “Cuando se trabaja con grupos culturales es importante que las instituciones asuman una actitud proactiva en la detección de necesidades y en su atención”.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Con respecto a la afirmación anterior y según su percepción, ¿Qué significa para ustedes que una institución asuma una actitud proactiva en la detección de necesidades y en la atención a la población inmigrante?
Trabajadora Social 2:	Es que al saber de los temas y de lo que se está hablando es todo más rápido, se buscan soluciones más eficientes.
Encargado de Oficina Municipal:	Más que nada se refieren a las agrupaciones migrantes, algo así?

<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Se refiere a la proactividad en detectar necesidades y atender a la población inmigrante.</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Obviamente si, una parte por la contingencia, pero por ejemplo las chiquillas, la Tanza con la Paola están viendo el tema de las organizaciones, que falta, que necesitan porque nosotros estamos aquí por ellos, en el día a día tenemos mucha gente, pero hay relaciones que ya están establecidas, entonces ver realmente lo que ellos están necesitando. Por ejemplo, la Charlotte está haciendo un diagnóstico con agrupaciones juveniles para ver si un proyecto que habíamos pensado era necesario o no.</p>
<p>Trabajador Social 3:</p>	<p>Lo que podrían agregar es que en ese espacio no dan oportunidad de anticipar, trabajar con equipo intercultural, multicultural si nos da la posibilidad de anticipar los tiempos, poder prever ciertas situaciones. Hoy en día hace tres años atrás la migración era solitario, una persona que deja su país, pero ahora no se piensa solamente en la unificación familiar, sino lo que conlleva la unificación familiar, los quiebres que va a dar dentro de los espacios de la familia con esa situación, porque el papa ya estuvo en Chile 3 años, son tres años en que el niño no tuvo la figura paterna y va a vivir en un espacio que no es el de siempre, entonces ahí lo que nosotros proveemos como vamos a preparar a los profesionales para enfrentar esas situaciones. Entonces en Cesfam se está planeando hacer capacitación en tema cultural para que los profesionales puedan tener herramientas y entender que el fenómeno es dinámico y si lo logran entender de esa manera pueden dar por certera que el nivel de desgaste en el equipo puede ser menor, entonces tratamos de capacitar a los funcionarios pero a nosotros también porque la unificación familiar viene con todo eso, quiebres, situaciones en los colegios, el bullying, es por eso que se adelantó a través de la política de infancia migrante a nivel comunal para responder a esa necesidad latente que tiene la sociedad, hasta ese momento no hay caso, no era necesario pero cuando tiene ese protocolo podemos decir aquí vamos a actuar acorde a esto y eso es lo que nos da la interculturalidad que existe dentro del equipo y nos facilita entender la realidad de la mejor manera.</p>
<p>Trabajadora Social 1:</p>	<p>Es como las necesidades existentes y lo que va a pasar en un futuro.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título</p>	<p>¿Qué opinan de que en las instituciones los instrumentos, estrategias y procedimientos que se utilizan para detectar necesidades y atender a la población inmigrante debieran ser adaptados a cada realidad cultural?</p>

Alexa Altamirano:	
Trabajadora Social 1:	Yo creo que eso debiese pasar, por ejemplo, pensando en temas de salud mental, que no existen instrumentos que midan estos temas o test psicológicos que lo vean a un nivel más de cultural o por nacionalidad, son todos más como...
Trabajador Social 3:	De S10
Trabajadora Social 1:	Son estandarizados, generales a la realidad que hay en Chile realmente, entonces probablemente quedan muchos factores de otras culturas que no se están considerando como el idioma u otros factores que no se consideran y que de aquí a que se desarrolle algún instrumento que pueda medir esto.
Trabajador Social 3:	Realmente lo que dijo la Deborah es interesante porque hace como 3 años atrás nos derivaron un caso de apego, porque la trabajadora social que evalúa el caso tenía un parámetro de evaluación de la cultura chilena de como entienden el apego, pero cuando visitamos el caso era muy diferente la situación con lo que vimos en realidad, yo creo que no solamente la oficina debe hacer un esfuerzo, sino el estado de Chile, donde hay ciertos cambios que se están haciendo por ejemplo, en educación en la Junji, en Junaeb, se están dando cambios, por ejemplo, la alimentación ya no es los porotos, la lenteja, puré con chuleta, ya no es, ya se está incorporando la comida peruana, colombiana, haitiana, entonces hace que los niños tengan una mayor accesibilidad y la voluntad de consumir esa comida entonces ahí también en el mundo social tendrá que hacer la misma evaluación, porque yo cuando llegué a Chile tenía un centro de salud de la comuna, tenía dificultad de medir mi peso con la talla y me encontraron bajo peso, conociendo estaba bien, y ahí después de dos años me encontré con ese médico, me dijo, nosotros tenemos otra medida de evaluación porque ustedes tienen más fibra, pero ahí ve que hay ciertas cosas que se deben adecuar para prestar mejor atención a la población.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	¿Podría señalarnos cuáles han sido las estrategias de atención y de detección que han desarrollado a la población inmigrante, adaptada a cada una de sus realidades culturales?
Trabajadora Social 1:	Aquí se hace a través de entrevistas

Trabajador Social 3:	Lo más probable es que la persona llegue por tema de salud, y ahí detectamos problemas familiares de violencia.
Trabajadora Social 1:	Generalmente la persona viene por tema de regularización migratoria y desde ahí nosotros hacemos preguntas de salud, vivienda, educación y desde ahí vamos detectando problemas, la idea es entregar una atención bien integral entonces abarcamos todas esas temáticas, ver si se encuentran insertos en la red, y si no, ver porque razón, y ahí vamos ahondando. Pero es más que nada por entrevistas y en el día a día, un instrumento por ejemplo informe social casi no hacemos y si hacemos es para rebaja de multas por el departamento de extranjería pero es muy general, y ahí las necesidades que vemos son más económicas.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Por ejemplo, desde esa entrevista que aspecto cultural considera que otra institución que no esté capacitada no considera.
Trabajador Social 3:	Por ejemplo, hacer entrevista en su idioma, llevar una mediación en el idioma de la persona.
Trabajadora Social 1:	Preguntar en el proceso de regularización si tiene cédula o no, si tiene puedo saber que puede acceder a estos servicios, si no, sé que no puede acceder, probablemente otra institución no va a conocer ese procedimiento.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano	Ustedes han conocido de instituciones que apliquen fichas u otro instrumento que no consideren aspectos valiosos de la población inmigrante.
Trabajadora Social 1:	Yo trabajé en el PPF y ahí no tenían incluido en los datos personales el número de pasaporte, algo tan básico, o sea, solo Rut.
Trabajador Social 3:	Por ejemplo la compañera fue a Cecosf, no tenían un registro de atención para saber cuántos usuarios atendían anual, semanal, nada
Trabajadora Social 1:	Y eso, los centros de salud hace dos años empezaron a registrar por nacionalidad, pero yo creo que va más por el desconocimiento acerca del proceso migratorio o de lo que pueden acceder o no. Por ejemplo, la otra vez nos pasó en un Cesfam estaban pidiendo el permiso de turismo a una persona para registrarla, y le decían que ahí decía que era turista y no la podía inscribir por eso, entonces ahí hay un desconocimiento, y deberían saberlo, porque el ministerio de salud le entrega un

	<p>manual con todos los decretos que se han realizado en temática de salud y debieran saber que todo los migrantes independiente de su situación tienen derecho a una salud pública, entonces ese funcionario tenía ese desconocimiento y en la entrevista estaba pidiendo otro documento que no tiene nada que ver.</p>
<p>Trabajadora Social 2:</p>	<p>Igual que en los temas de estudio también, piden carnet y si no lo tienen no pueden hacerle una inscripción al jardín, sala cuna o colegio.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>El siguiente tema señala que “Una institución es competente interculturalmente cuando desarrolla mecanismos de alianza con la comunidad, especialmente, con las asociaciones representativas de la población atendida”</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan de que las instituciones tendrán una mayor competencia intercultural cuando desarrollen mecanismos de alianza con la población objetivo y con la comunidad en general?</p>
<p>Trabajador Social 3:</p>	<p>Yo creo que es sumamente importante, porque si trabajamos para la población, las organizaciones deberían ser aliados, porque en la asociatividad con la comunidad podemos llegar a un mayor grupo de personas y podemos hacer llegar de mejor manera las informaciones, como un móvil un mecanismo para vincular información que la oficina ha tenido es a través de los grupos organizados, las iglesias, las organizaciones de base, la radio que son espacios vitales para poder transmitir información.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>¿Cuál es la importancia que le otorgan a la vinculación con la comunidad en el contexto de atención a la población inmigrante? ¿Cuáles son las alianzas que han desarrollado para trabajar la temática de migración con la población objetivo y con las organizaciones representativas en general?</p>
<p>Trabajador Social 3:</p>	<p>Yo creo que ahí es vital, porque en la temática de la migración hay dos aristas, una que tiene que ver con lo que estamos ofreciendo a la población inmigrante y la otra con la sensibilización que se genera en la población receptora, entonces para facilitar la integración debemos mantener un vínculo con la población autóctona para poder generar ese encuentro entre la población migrante y la población chilena, entonces es vital tener presente la población migrante como tener presente la población chilena, porque después puede generar lo que siempre se quejan, no que la municipalidad hace todo por los migrantes y que pasa con la población chilena.</p>

<p>Trabajadora Social 1:</p>	<p>Se van generando ciertos mitos, ciertos prejuicios por parte de la población chilena, entonces es importante trabajar siempre con ellos, no podemos dejar de lado a la población chilena, tenemos que estar sensibilizando, informando que es mito que es realidad, para que ellos no tengan esos prejuicios hacia la población migrante y sepan la realidad de la población.</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Ahora se ha estado trabajando en la oficina para abrir la temática de migración, que es un proyecto que está viendo la Charlotte, para desestigmatizar la migración como algo malo, sino mostrarle al quilicurano, que migrar es un derecho humano que no es algo malo, que uno puede ser migrante. Por ejemplo, hace poco hice una sensibilización en el colegio Pablo Neruda y se me ocurrió hacerles una pregunta a los profes ¿Quién era inmigrante? Y una chica dijo que era colombiana, y pregunte que de los que estaban allí quien vivía en Quilicura y nadie levantó la mano, ¿y les pregunte que por que nos venían a quitar la pega acá? Si yo soy quilicurano, sí, si ustedes no son de acá, porque les quitan la pega a los profes quilicuranos, dijeron: no es que nosotros somos chilenos, y les dije sí, pero no son de acá, ustedes son migrantes, hacen migración acá, no es algo transnacional, ¿sino que es nacional, regional y urbano y eso que tiene de malo? Ustedes vienen aquí para trabajar y eso que tiene de diferencia con otro migrante?</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Y en ese sentido, ¿Cuáles son las alianzas que han desarrollado para trabajar la temática de migración con la población objetivo y con las organizaciones representativas en general?</p>
<p>Antropóloga :</p>	<p>O sea, claro, obviamente el trabajo que se realiza en la oficina es para los migrantes en el caso de la atención social, pero siempre está al lado de la comunicación, sensibilización lo que decían todos hacia la población chilena para no aumentar los clichés para seguir trabajando las representaciones. ¿Cuál era la pregunta?</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Cuáles son las alianzas, Yerson hablaba de sensibilizar a los colegios.</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Claro, a los colegios, a empresas, administración pública, junta de vecinos., se han hecho desde el inicio de la oficina, pero desde que yo estaba en diversidad se hicieron alianzas con violencia en el pololeo y con migrantes y con pueblos originarios, entonces hay que ir viendo la interseccionalidad de la gente que vive en Quilicura. Puede haber un chico lgbt venezolano, o un chico lgbt mapuche, entonces</p>

	<p>se vincula con muchas cosas y con cultura que hace tiempo hemos venido trabajando abriendo el tema cultural con migrantes, ya ahora haremos la séptima versión del migrante.</p>
<p>Trabajadora Social 1:</p>	<p>Esos son espacios de encuentros significativos entre la población migrante y la población chilena, o sea, la población chilena va feliz a estas actividades a comer comida peruana y venezolana y conocer factores más positivos de esta migración, lo que es mucho más positivo y va sensibilizando indirectamente.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>¿Y ustedes como oficina en la trayectoria han visualizado una mejoría en esos encuentros en la acogida de los chilenos a la población inmigrante, respecto hace unos años atrás y la aceptación ahora?</p>
<p>Antropóloga :</p>	<p>Desde un punto de vista institucional sí, a nivel municipal.</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Pero con el Quilicura en general yo creo que no, pues esta de la mano con la criminalización que ha hecho el gobierno central con el tema de la migración, pues obviamente ves la tele y ves que están expulsando migrantes, entonces piensas que el inmigrante viene a puro molestar acá. Antiguamente uno veía a alguien de Haití y decía oh que bonito, lo veían algo folclórico, pero después cuando empezó a venir en masa, y algo claro como es una comuna periférica pasa a ser competencia para el quilicura. Ejemplo, en Las Condes hay mucho más migrante que acá, pero no hay oficina de migrantes porque no es tema, porque para ellos no hay competencia, pero acá en Quilicura sí, porque el inmigrante viene a competir con el quilicura, y este es mano obrera, mano productiva, entonces hay este rechazo, tampoco es generalizado. Por ejemplo, el Jean cuando hizo la mediación intercultural en San Enrique ahora hay un tema más positivo con la migración, la semana pasada fuimos a hacer una mediación, esperamos que también se genere algo positivo de ese encuentro. En la oficina se ha preocupado cuando se hicieron los mediadores interculturales, y cuando se hicieron los dinamizadores interculturales que es algo previo, ahora está la fase más jurídica que están los Migramigos, pero lo ve como un proceso de baja, mediana y alta complejidad que se han generado en los conflictos sociales entre los territorios. Pero esto va de la mano de esta criminalización que se ha dado en el tema migrante y mediático con esta nueva política migratoria que da Piñera y sobre todo por la comunidad haitiana que el otro día me reía, cuando decían que se fueran todos, pero cuando empezaron a mostrar el avión de retorno ahí empezaron a decir y pensar que la estaban embarrando, porque como sociedad no nos dimos cuenta que claro pasamos una dictadura de</p>

	<p>17 años y afuera nos recibieron con las manos abiertas y ahora que está pasando esto nos estamos dando cuenta que lo estamos haciendo mal, solo por un color de piel diferente al del chileno, y empezaron a salir los datos donde los inmigrantes haitianos no eran los mayoritarios, no eran los que delinquíán, después salió que en primer gobierno de Piñera los expulsaron porque habían cometido crímenes o delitos en el país por tres años para afuera y por qué por solo ser haitiano te ponen un no retorno por 9 años.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Ustedes creen que la mediación intercultural es una herramienta para trabajar la alianza con la comunidad?</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Definitivamente</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Me llamo la atención lo que señaló respecto a que no era necesario una oficina de migración en las condes.</p>
<p>Antropóloga :</p>	<p>Siento que la oficinas de migrantes cargan mucho peso y hay poco recurso humano y se necesita trabajar los temas de discriminación, racismo y prejuicio y hay muchos proyectos, pero con el recurso humano y material se trabaja con muy poco y no se puede cumplir con poco, en la atención a los chilenos, a los inmigrante, la mediación.</p>
<p>Trabajador Social 3:</p>	<p>Dentro del país se han categorizado los grupos de inmigrantes de acuerdo al país de origen, color de piel, cantidad de recursos que traen los inmigrantes, entonces el migrante que llega a Quilicura es latinoamericano que está en edad de productividad y tiene ciertas necesidades que son parecidas a las necesidades chilenas, al revés que en Las Condes, Providencia y Chicureo que llega una gran cantidad de migrantes pero son empresarios que vienen a invertir, a eso viene el Yerson.</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Europeos, americanos...</p>

Trabajadora Social 1:	Según su realidad socioeconómica, por eso no surge quizás la necesidad allá, aunque allá también hay muchos inmigrantes que trabajan allá pero que son de otras partes que también tienen necesidades socioeconómicas.
Trabajador Social 3:	Pero como no viven allá...
Trabajadora Social 1:	Aunque muchos se atienden en la salud pública de allá, yo he escuchado muchos casos de que la atención en salud es mucho mejor.
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	El último tema dice que “Una institución interculturalmente competente es aquella que opera con un Modelo Participativo que incorpora el conjunto de visiones, necesidades, características y condicionantes de la población con la que trabaja, y define con las personas usuarias y otros agentes comunitarios, los problemas prioritarios y los criterios de abordaje”
Estudiante en proyecto de título Alexa:	Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan de que la población inmigrante atendida y agentes comunitarios afines participen en la construcción de los problemas a abordar y sus mecanismos de acción a la población objetivo?
Trabajador Social 3:	Es vital, porque ellos son los que viven
Trabajadora Social 1:	No podemos generar acciones desde nuestra percepción si en realidad no conocemos la realidad de ellos o la necesidad que efectivamente que tienen ellos y por lo mismo cada vez que tenemos un proyecto se trabaja con la comunidad se conversa con ellos para ver si están de acuerdo, si tiene otras opiniones y para ver cuál es su necesidad y ver si estamos apuntando al clavo.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	¿Qué mecanismos ustedes utilizan para esa participación?
Trabajadora Social 1:	Pueden ser focus, encuestas, reuniones.
Trabajador Social 3:	Mañana tenemos una reunión para organizar el día del migrante que es el 9 de diciembre. ¿Entonces con quién? Con la comunidad migrante, como les gustaría a ellos.

Trabajadora Social 2:	O la reunión que se hizo ayer con la capilla, que ellos tenían más problemáticas y para jerarquizar y ver cómo se puede abordar con la red y para que puedan solucionar los problemas que tienen. Pero siempre se trata de ir al grupo, y no de resolver las problemáticas como nosotros creemos.
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	Existe algún mecanismo para recoger la opinión de los usuarios respecto al funcionamiento de la oficina?
Trabajador Social 3:	La OIRS la encuesta que salió, donde había que aplicar una encuesta sobre cada persona, sobre cada actividad hay que aplicar una encuesta para ver la aprobación de los vecinos, por ejemplo la fiesta patria, para organizar la fiesta patria los vecinos votaron que si quieren una fiesta patria en la comuna, entonces a nivel municipal hay un instrumento que desarrolló para conocer realmente lo que los vecinos quieren.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Y ustedes como oficina no han pensado elaborar un instrumento, pues como bien se mencionó la oirs pero bien es un instrumento estándar.
Trabajadora Social 2:	Como un libro de sugerencias y reclamos?
Encargado de Oficina Municipal:	Es que en la administración pública con lo único que esta es con el tema de la medición de la calidad es solamente la oirs, entonces no podríamos tener una medición interna porque no está dentro del sistema de la administración pública.
Antropóloga :	Hace dos años vinieron personas para evaluar, ¿algo así?
Trabajador Social 3:	Lo que se hizo es la evaluación acá fue el año pasado principalmente sobre el sello migrante que en esa evaluación se pretendía ver o entender como Quilicura ha abordado el tema de la migración, entonces a través de esa evaluación afirmaron que el sello migrante tiene seguir el Quilicura porque el trabajo que está haciendo está coherente con lo que pretendía el sello migrante, pero eso del instrumento a nivel interno no lo aplicamos como tal pero cada actividad, no tenemos un instrumento estándar para decir que si mañana tenemos un evento le vamos a pasar

	ese instrumento, pero cada vez que vamos a organizar algo convocamos a los vecinos migrantes para co-construir ese proyecto que queremos hacer.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Y en esa co-construcción también incluyen a la población chilena?
Trabajador Social 3:	Principalmente involucra a inmigrantes.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Finalmente, como preguntas de cierre tenemos ¿Qué o cuáles beneficios le otorga este Modelo de competencias interculturales a las instituciones en el proceso de atención a la población inmigrante?
Trabajadora Social 2:	Es como lo que hemos estado hablando todo el rato, el tema de tener a profesionales de distintos lugares del mundo, la atención, en que las personas se sientan como en su zona de confort viendo a otra persona que es tu par.
Trabajador Social 3:	Yo creo que la riqueza que nos deja como equipo, es poder proyectar la atención que tenemos acá y focalizarnos, porque llega la lluvia de problemas y al final con la base de dato de atención que tenemos podemos proyectar de aquí al próximo año como puede venir con la migración hoy en día con ese cierre que se dio a la migración haitiana. El taller español no es necesario seguir pensando en un taller de español básico, ahora hay que seguir mejorando la calidad del taller de español, pero eso se dio lamentable al cierre de las fronteras del estado de Chile, entonces ahí con esa observación podemos proyectarnos, porque la situación cambia y debemos cambiar la metodología del trabajo. Hace un año atrás era hacer informe social para bajar las multas pero desde que cambió la forma de regularización en el país, ya no es una necesidad entonces tiene que ver con la interculturalidad podría decir que sí pero los factores externos influyen en las decisiones que vamos a tomar y que estamos tomando, porque podríamos ir mejorando o podría no funcionar, no es adecuada a la realidad actual, entonces yo siento que esos cambios vienen a mejorar y vienen a anunciarnos que debemos dejar de hacer porque ya no es necesario.
Estudiante en proyecto de título	El modelo sería un buen aporte para el tema de la administración pública, especialmente para la capacitación.

Alexa Altamirano:	
Trabajador Social 3:	Es que los modelos. Cada modelo tiene su riqueza y su debilidad, puede ser que en Quilicura ese modelo funciona pero quizás si vamos a Valparaíso si, porque no es estándar y no se puede estandarizar porque debe ser de acuerdo a la necesidad de la población objetiva, entonces de acuerdo a lo que conversamos puede ser aplicable en Quilicura pero en recoleta quizás no sirve porque tiene otra realidad, otra situación y otro recurso, entonces todas esas cosas influyen en la forma de pensar para centrarnos como intervenir.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	¿Cuáles aspectos no desarrollados en este Modelo consideran necesarios para este proceso de atención a la población inmigrante?
Trabajadora Social 1:	Recurso humano yo creo.
Trabajador Social 3:	Recurso humano y económico.
Antropóloga :	En las oficinas municipales, acá estamos como bastante igual, en este momento, pero a veces hay muy poca gente que está trabajando y yo tengo la sensación de que no basta.
Trabajador Social 3:	Y hace falta una política pública para el área de la migración, que la política migratoria que hay del 73 y la famosa proposición de ley del gobierno actual que no comprende los derechos humanos y tampoco en ese marco de política pública no se ve reflejada el concepto de niños, niñas y adolescente, si bien , la migración es un proceso durante ese proceso pueden aparecer niños, niñas y adolescentes, entonces ahí uno ve que hay una debilidad en cuanto a las personas que está pensando esa ley de migración.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	O sea, si lo definimos de una forma para que una oficina o una institución sea competente interculturalmente se necesita que en un equipo de trabajo hayan personas de diferente nacionalidad, se necesita que estén formados profesionalmente, se necesita que incluya a la población inmigrante y chilena en la construcción de sus herramientas y actividades, necesita que tenga una alianza bien férrea con la comunidad porque no pueden trabajar sin ella y también que atiendan

	de manera proactiva y no tan solo eso, sino que también necesitan recursos humanos y recursos económicos.
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	¿Podría ser entonces aquí que no hay una vinculación con el Estado?
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Porque, aunque el modelo no enfatice en el Estado, si refiere los autores a que existe una competencia intercultural denominada estructural relacionada con la vinculación en este caso de ustedes con el Estado y los recursos. Para terminar, ¿Cuáles son los desafíos que ustedes visualizan en el proceso de atención a las personas inmigrantes en las instituciones a nivel nacional?
Trabajador Social 3:	El desafío es que el país necesita una ley migratoria urgente para poder saber cuál va a ser el norte porque hasta este momento funcionan a base de decreto que son débiles que no tienen mayor peso y que cualquier otro gobierno puede decir voy a tomar ese decreto o derogar el decreto.
Trabajadora Social 2:	Es que es todo muy disperso como que tratan de tapar algo y ponen el dedo pero aquí hay otra cosa y van poniendo parches por encima que al final no funcionan.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	¿De qué manera usted mejoraría la calidad de la atención a la población inmigrante en las instituciones basándose en el Modelo de competencia intercultural?
Antropóloga :	Que el estado se haga cargo de lo que tiene que hacerse cargo, porque la gente por ejemplo a veces no entiende que tiene que hacerse en extranjería,
Trabajadora Social 2:	Al final nosotros no podemos mejorar mucho, podemos dar la atención de una manera eficiente para la respuesta que el usuario necesita pero más allá los tendría que ver los de arriba, como ver las redes que utilizan, la información que se da, las leyes que se pueden hacer, como atacar esa necesidad que se está creando y que ya son muchas, al principio eran los peruanos, después los haitianos y ahora son los venezolanos, pero todavía estamos igual que siempre.
Trabajadora Social 3:	Siento que como dijeron mis compañeras tiene que ver con la responsabilidad del estado y también de la mayor capacidad y cantidad de respuesta deriva directamente de la falta de recursos y la inyección de recursos es del estado. Si uno mira todas las oficinas de inmigrantes hacen es lo que debería hacer el estado y

	<p>seguimos teniendo un departamento de extranjería no un servicio nacional, el nivel de debilidad que tiene el sistema hay problemas que podría haber solucionado en dos o tres semanas, pero por la debilidad del estado hace que ese problema perpetúe hasta 3, 4 o 5 meses, por ejemplo, una visa no tiene por qué expirar, 8 o 9 meses para tener una residencia definitiva. Esa persona que muchas veces viene a la oficina porque no puede encontrar trabajo porque no puede acceder a algún beneficio porque no tiene su documentación, entonces el estado en una parte está exigiendo ciertas cosas pero el estado está apretando a que viva en situaciones inhumanas, son cosas estructurales que se deberían atacar desde el estado, porque el estado es el que está auspiciando la nueva cara de la pobreza si lo decimos de esta manera tomando la regularización masiva que va a tener que esperar un año para acceder a su cédula de identidad y poder tener un trabajo, quién puede vivir un año sin poder alimentarse, tener acceso a la salud, no lo conozco yo pero si el estado sabe que alguien puede hacerlo de esta manera e intencionalmente ofreció el avión porque sabe que muchos de ellos no van a poder trabajar, entonces es un sistema que alimenta la pobreza. Si bien Chile quiere erradicar la pobreza pero la pobreza ya está tomando otra cara, tomando a otro grupo social porque el chileno ha salido de la pobreza porque expusieron a los inmigrantes en situaciones para caer en la pobreza es por eso que si uno va a los sectores con más bajos recursos ve que el chileno que tiene su casita tiene la tentación de hacer más piezas, porque hacer dos piezas y cobrar \$300.000 mejorará su calidad de vida, entonces ahí hay una intencionalidad del estado de alimentar la pobreza de la población migrante.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Entonces el estado está deficiente en todos esos aspectos.</p>
<p>Trabajador Social 3:</p>	<p>No es deficiente, no existe.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Ustedes tratan de suplir todas esas necesidades</p>
<p>Trabajador Social 3:</p>	<p>Es lo que tratamos de hacer, si el estado hiciera lo que hacen las oficinas de migrantes éstas no tendrías que existir, sería parte de la DIDECO que vería el tema</p>

	de la integración comunitaria, pero a las oficinas de migración llega la gente a hacer sus trámites.
Trabajadora Social 2:	Dicen que son extranjera.
Trabajador Social 3:	Entonces ahí hay una debilidad del estado y un estado irresponsable que solamente se quedó con los pagos de multa de la visa pero no le interesa devolverle la mano a las municipalidades que con lo poco que tienen están tratando de hacer algo, entonces es un tema más de la ética política.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Hemos finalizado, les agradecemos el tiempo y la disposición.

FOCUS GROUP MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO.

Institución:	Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso.
Participantes:	Sociólogo Djimy Delice Trabajadora Social, Programa Acceso a la Salud Carolina Torres Secretaria administrativa Dalia Rivadeneira Encargado de Oficina Bryan Feldman.
Fecha:	23 de Noviembre del 2018
Lugar:	Av. Argentina #864, 2° piso. Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso.
Hora inicio:	15:45 hrs.
Hora término:	17:00 hrs.
Observador (a):	Alumna Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Alexa Altamirano Soto Alumna Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Javiera Vergara Vera.
Moderador (as)	Alumna Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Alexa Altamirano Soto Alumna Trabajo Social, Universidad de Valparaíso Javiera Vergara Vera.

Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Buenas tardes, como algunos ya nos conocen mi nombre es Alexa y mi compañera Javiera, estudiantes de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, quienes nos encontramos realizando nuestra tesis en temática de migración, específicamente con el tema de Competencias Interculturales. La idea que surgió de esta propuesta de tesis, fue tras la asistencia a un curso de la UAbierta donde nos dimos cuenta.
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	Surgieron dos modelos principalmente, el primero es el de las Competencias Interculturales planteadas por Beatriz Malik.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Una institución contará con mayor competencia intercultural cuando en un equipo se integren las distintas identidades culturales que conforman su población objetivo.
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	Respecto a la afirmación anterior y considerando el contexto de la sociedad chilena manifestado en un creciente aumento de población inmigrante que ingresa al país. ¿Qué opinan de que la composición de equipos de trabajos multiculturales conlleve a que una institución cuente con mayor competencia intercultural para brindar atención a la población inmigrante?
Sociólogo:	Yo creo que a mi modo de verlo la intención del municipio en levantar una Oficina Comunal de Migrantes cuadra con las mismas Competencias Interculturales a nivel Institucional y también hacia una proyección de las competencias

	<p>profesionales de cada uno y, como puedo decir, la arista intercultural que compone la oficina. Una de las cosas que se hizo y se pensó en la oficina, y se pensó en tener una oficina hacia obviamente en materia de atención a personas migrantes y que sea ya no necesariamente personas migrantes, pero personas que tienen competencias en la materia y en ese sentido, había la necesidad de ver sobre todo con respecto a las personas migrantes que son más comunes por decirlo así en la comuna, también que haya una representatividad dentro de la, o sea que sean ya los profesionales dentro de la oficina son personas que tienen mayor cercanía con la población migrante, para decir que no necesariamente tendría que ser un migrante en la oficina pero que si son personas que ya tienen una suerte de relación o son personas migrantes como tal. Por lo tanto, desde ya, desde todo lo que dijeron hacer una relación con que se pensó de esta manera, se pensó, por eso está Brian y estoy yo, y también está nuestra compañera Dalia, donde los tres somos migrantes y Brian ya como migrante Chileno y nosotros dos ya somos más migrantes que migrantes chilenos.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>¿Qué importancia le atribuyen ustedes a que la oficina y las instituciones cuenten con personas de diferentes nacionalidades?</p>
<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud.</p>	<p>A mí me gustaría dar la visión desde la incorporación de un compañero de origen haitiano que cumple un rol de facilitador lingüístico. Para nosotros la incorporación de él, nos ha permitido entender su cultura y cuáles son las cotidianidades que se viven en Haití, y eso como nos ha permitido tener una mejor llegada en la atención a nuestros usuarios, entendiendo como es su visión de realidad que traen desde Haití y como están viviendo su realidad en Chile, y el incorporar un compañero que sea migrante nos permite comprender la migración desde la cotidianidad en el convivir con el otro no nos quedamos solo en la atención del momento, sino que su día a día uno va conociendo a la otra persona, cuáles son sus visiones de la realidad, sus intereses, su motivo de la migración, como es el sistema de salud, como es el sistema de migración, entonces nos entrega una riqueza de intercambio cultural entre profesionales, entre compañeros. Yo creo que ahí está la importancia, en el trabajo en equipo tener un compañero migrante nos ayuda entender la migración de una manera más directa y tener un compañero migrante que vive la migración y entiende, nos hará entregar un mejor servicio hacia los usuarios.</p>

<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>A partir de la trayectoria que posee la institución y desde su experiencia ¿Cuáles serían los beneficios que conlleva la conformación de un equipo de trabajo multicultural para la institución y para la población objetiva?</p>
<p>Sociólogo:</p>	<p>Claro, desde la nueva conformación multicultural del equipo las ventajas son que hay mayor llegada a la comunidad migrante, hay mayor empatía entorno a la recepción, a la acogida del personal al migrante, desde la acogida, recibirlo sin saber lo que necesita hasta ya poder resolverle la situación o poder acompañarla, porque hay que decirlo, por más que seamos una oficina del municipio, entendiendo el municipio como el lugar de ejecución de política pública nosotros somos una oficina más bien dentro de la figura de política pública de promoción de derechos humanos de partida y junto a eso ya hay un trabajo netamente participativo que tendemos a realizar que siempre suele decir que muchas veces estamos al debe porque igual la parte asistencialista que está relacionado con el contexto migratorio en Chile actual (modelo participativo), hace que nosotros no podamos generar el trabajo que debiésemos estar generando que es un trabajo de asociacionismo, es decir, poder ya relacionarnos como una oficina que coordina trabajos pero con migrantes que ya se conforman y que ya se integran de partida y pueden levantar las temáticas, pero estamos en la parte donde muchas veces hay inmigrantes donde ni siquiera visibilizan sus recursos culturales porque tienen necesidades básicas que cubrir, que todavía no están por tanto el beneficio está en eso esta incluso desde la arista asistencialista de poder ya tener, no sé si con una persona chilena no lo tendría, yo creo que sí, de hecho la Caro es chilena pero para mí es como cualquier migrante porque ya lleva un trabajo más de tiempo con la población migrante, lo digo porque no sé si decir que nosotros vamos a tener mayor sensibilidad pero claro hay un tema que tiene que ver con un arrastre respecto al ser migrante y al estar más bien en el lugar de esta persona. Y yo creo que eso es como el beneficio que permite tener mayor empatía en la relación con las personas migrantes de un cierto modo.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>¿ y para ustedes como grupo de trabajo que beneficios les trae tener compañeros de otras nacionalidades diferente a la propia?</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Bueno, emmm, en primera instancia se permite que se pueda bajar la tarea con personas migrantes que se atiende en cuanto a una desconfianza que tienen a veces las autoridades chilenas digamos, querer bajar esa barrera, en poder como confiar un poco más y generar mayor cercanía y que se genere ese lazo de</p>

	<p>empatía que nosotros en un momento tuvimos que pasar por un proceso que actualmente están pasando, así que eso permite lograr como mejor atención a la población inmigrante. En cuanto al equipo, bueno la diversificación de los antecedentes que cada uno lleva respectivamente permite como un abordaje integral y multidimensional a la gestión de casa que se presenta, siempre contando con una mirada más amplia, obviamente beneficiosa en post de un trabajo realmente holístico, que aborde una mayor variedad y cantidad de problemáticas de la forma eficaz y correcta.</p>
<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud:</p>	<p>Yo creo que el tener un equipo tan variado nos aporta en la diversidad, yo creo que si fuéramos todos iguales a lo mejor no tendríamos tanta riqueza, yo lo veo también como chilena y veo a compañeros que vienen desde Perú, de estados unidos, de Haití y que uno puede ver la riqueza de sus culturas también en el trabajo y en la labor que tienen día a día, sin ellos no tendríamos a lo mejor una visión tan amplia de lo que es la migración. Y lo otro, es que la oficina se componga por compañeros que vengan de distintos países también es una muestra de lo que está pasando en la sociedad, que nosotros no nos quedamos tan ajenos tampoco con lo que está viviendo en la realidad país y que también da una muestra de los avances que se está haciendo como municipio al resto de los otros departamentos porque no por ser oficina migrante tiene que haber funcionarios migrantes, también se podría incorporar funcionarios migrantes en otros espacios, en otras oficinas, entonces yo creo que es importantes, así como hay migrantes que se incorporan al ámbito del aseo, del comercio, de las finanzas, profesores, médico, aquí también pasa, y nos aporta en ser parte de lo que ocurre en la realidad país y la mayor riqueza es la diversidad cultural de la que podemos entregar también como oficina y retroalimentarnos con las otras culturas, eso es lo que nos trae la migración.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>“Una institución contará con mayor competencia intercultural cuando su equipo cuenta con una formación adecuada en este terreno”. El tipo de formación que se propone debe orientarse a desarrollar competencias cognitivas como actitudinales y procedimentales que permitan mejorar la calidad de la atención a todo tipo de personas usuarias, sean cuales sean sus identidades culturales.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes, ¿Qué opinan de que las instituciones tendrán mayor competencia intercultural cuando su equipo de trabajo cuente con una formación cognitiva, actitudinal y procedimental adecuada para atender a la población inmigrante?</p>
<p>Sociólogo:</p>	<p>O sea, la pregunta en si lo dice, es literal, sin esas competencias no podríamos generar un trabajo pertinente, o sea, básicamente al ingresar acá el primer plus</p>

	<p>que nosotros hemos tenido es haber sido inmigrante, cada uno tuvo algún trabajo en materia migratoria y desde ahí junto con el compromiso para el sello migrante, la firma para el compromiso del Sello Migrante, nos llegan capacitaciones en materia migratoria y en materia más detallada y que para permitir que nosotros entreguemos un trabajo pertinente, concreto a la población que nosotros vamos a atender. Así que tal como lo dice la pregunta, los parámetros con respecto a competencias interculturales a nivel institucional, sin esas competencias, el trabajo se queda corto, o sea, no por solamente ser migrante Haití yo llego a la oficina, sino que va acompañado por la trayectoria. Por ejemplo, cuando llegué acá, en la entrevista que me hicieron va asociado a ser parte de este proceso porque primero soy migrante y es una de las temáticas bien compleja con respecto a los inmigrantes más vulnerables que son del país del cual provengo yo, y lo otro tenía que ver con toda la competencia que tenía para poder asumir, y en mi caso yo ya venía trabajando con Recoleta, venía generando trabajo en materia de migración e incluso mi tesis de grado la hice con respecto a migración, por tanto, todo eso recae en que a mí, fui elegido para ser parte de la oficina y yo creo que así ha sido para los otros compañeros donde cada uno ya venía con competencias y cada vez más nos vamos a ir actualizando con todas las esferas que puede tener el asunto de la migración, en salud, en educación, en temas judiciales.</p>
<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud:</p>	<p>Yo creo que en la formación, en lo que es tema migratorio creo que es algo reciente. Yo al menos, en mi formación nunca vi la temática de migración, la fui adquiriendo en base al trabajo mismo, entonces, los conocimientos y las herramientas que entregaron a nivel profesional de la universidad se bajan o se adaptan al contexto migratorio en mi caso al menos, porque yo no tenía conocimiento de la temática, entonces, las habilidades, los conocimientos, la práctica se baja a lo que es la realidad migratoria y voy adquiriendo formación a medida que voy trabajando, entonces, creo que es importante, incluir lo que es la migración dentro de las mallas curriculares o que se trabaje esta temática desde alguna antropología cultural o alguna temática que esté relacionada al ámbito más cultural, generalmente nos enfocamos en lo que son pueblos originarios, también podríamos incluir a migrantes dentro de esta óptica cultural, entonces creo que ahí es importante y creo que también es siempre importante estarnos capacitando y actualizando nuestro conocimiento porque a veces a uno se me comienza a olvidar cosas, entonces, es importante que la formación del personal sea constante.</p>
<p>Estudiante en proyecto de</p>	<p>A partir de su experiencia y trayectoria ¿Qué aptitudes cognitivas, actitudinales y procedimentales profesionales debieran tener los funcionarios, funcionarias y/o</p>

título Javiera Vergara:	profesionales que integran un equipo de trabajo que atiende a población inmigrante?
Sociólogo:	<p>Yo primero, pienso en eso que es la apertura a la diversidad porque si se fijan, por ejemplo, en salud los migrantes tienen problemas porque la persona que lo atiende es una persona que no tiene ninguna apertura a la diversidad o más bien es una persona que no debiese estar en ese espacio porque una de las cosas que en mi caso como migrante que llevo como 9 años acá, muchas veces en materia de atención a público la gente no tiene empatía, hay muchas actitudes que deberían tener y no la tienen y esas son las cosas que podría lamentar un migrante frente a un tipo de atención porque de hecho se está dando con respecto a la figura de los migrantes que dicen “ellos son muy amables, ellos son las personas empáticas que nosotros quisiéramos ser atendidos por ellos” es lo mismo que versus la persona migrante que llega con toda la incertidumbre que tiene ojala pudiese encontrarse con alguien que pudiese ponerse en la situación de éste, entenderlo. Les voy a dar otro ejemplo, un día que estaba yo aquí, en la muni baje y habían unos estudiantes que estaban ahí aporreados por el guardia, y este tenía pleno derecho de no dejarlos entrar porque no era horario y los estudiantes necesitaban pedir un permiso para una actividad que estaban realizando y yo les pregunté que necesitaba y me dijeron pero yo les dije que no necesitaban un permiso de acá para hacer lo que querían hacer, no necesitan nada del municipio. Entonces son esas cosas, no es que ya no maneja lo procedimental, sino que es la empatía y que es fundamental, o sea, cuando un haitiano llega hoy en día y la Carolina les dice (que en creole es toma asiento) o le dice hola en creole o como estas en creole, eso es ya parte de la empatía o sea claro con una competencia agregado que ella maneja un poquito de creole, pero si es parte de la empatía versus alguien que si tu no manejas bien el idioma no es el espacio idóneo para quedarme, en decir que voy a entender lo que me quieren decir en torno a la atención que me están entregando.</p>
Secretaria administrativa :	Es el hecho de las cosas tan simples que se pueden hacer en tratar de ayudar a alguien, va relacionado siempre a eso, no es tanto transmitir o buscar miles de formas para que esa persona no pueda hacer lo que tenga que hacer.
Encargado de Oficina Municipal:	Claro empatía como requisito primordial en el trabajo con personas migrantes pero también yo agregaría la paciencia porque son personas que están recién acostumbrándose a un nuevo entorno en todos los sentidos desde los estamentos públicos a los espacios privados socio comunitarios, hay una envergadura de la nueva enseñanza, aprendizaje que hay que adquirir es inmenso, nosotros tenemos que entender y sensibilizar como ciertos aspectos tal

	<p>vez como básicos para nosotros pero muy novedosos para otros, entonces tenemos que ver sensibilizar a personas migrantes y al entorno donde se encuentran culturalmente, pero enfocarnos a ciertos elementos muy básicos pero tan normalizados para nosotros, para cualquier chileno, chilena en promedio pero si no se logra transmitir tal información desde una fuente legítima, un actor público eso va generando incertidumbre o desconfianza o desinformación, etc.</p>
<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud:</p>	<p>Yo creo que es difícil tener funcionarios que cumplan con todas esas actitudes positivas para lo que es principalmente la atención a público y hay que reconocer también la cultura chilena que tenemos altos niveles de discriminación, de racismo, de xenofobia, etc yo creo que es importante para fortalecer las competencias actitudinales la sensibilización hacia los equipos de lo que es la migración porque todas las personas somos distintos, no todos vamos a ser iguales, no todos vamos a ser los mejores en la atención a público, pero sí se pueden hacer avances, yo creo que lo primero para funcionarios chilenos que no estén familiarizados con la migración hay que hacer un trabajo importante de sensibilizarnos pero yo me salgo un poco de lo que es migrante, sino que sensibilizar en la atención a público y en eso bajarlo también a los migrantes porque hay que tener paciencia, disposición, actitud, energía, para atender a todas las personas que llegan a una oficina y si vamos a atender a una persona migrantes comprender el contexto de lo que es inmigrar entonces creo que es un trabajo súper difícil porque es de todos los días y es agotador para los equipos. Entonces hay que hacer un proceso de primer piso de sensibilización entendiendo la atención en general y con este factor de la migración, como también lo podríamos tener si trabajamos con personas de diversidades sexuales, diversidad funcional, personas que están en contexto de reclusión.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Cuando se trabaja con grupos culturales es importante que las instituciones asuman una actitud proactiva en la detección de necesidades y en su atención.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>Con respecto a la afirmación anterior y según su percepción, ¿Qué significa para ustedes que una institución asuma una actitud proactiva en la detección de necesidades y en la atención a la población inmigrante?</p>
<p>Sociólogo:</p>	<p>Yo creo que una de las cosas que nosotros en base a ese punto hemos hecho este año en pos de la atención a la personas migrantes, es estrategias de atención en donde ya reunamos el programa de acceso de atención a la salud a las personas migrantes con Carolina en salud y nosotros como oficina comunal</p>

	<p>de migrantes, eso es ya parte de la atención proactiva, porque antes igual nosotros veníamos trabajando juntos pero estábamos en espacios distintos y ya se hace una derivación y se toma un poquito más de tiempo en que se ejecuta este trabajo versus que nosotros estamos en el mismo espacio logramos tener una doble atención por decirlo así. Estamos solamente nosotros y salud, ojalá pudiésemos tener algún referente en educación de cormuval, pero no la tenemos presente, lo que si ya tenemos que es la oficina que abarca un poco más lo general y salud ya es un avance importante en temas de atención proactiva. A parte de eso, está también, la red de municipio para la movilidad humana que tenemos distintas prácticas que se dan en otras comunas que nos facilita poder gestionar alguna figura nueva y ahí radica la pregunta que dicen en nuestro funcionamiento, pues hoy en día generamos una red de trabajo que es bastante amplia desde los municipios por el Sello Migrante, desde lo local que están trabajando las organizaciones migrantes y pro migrantes, las universidades también que tienen centros de investigación en materia de migración, vamos siempre conectándonos y en base a las nuevas informaciones con respecto a la migración o cada día vamos enterándonos de algo sea en salud, el plano laboral, porque al tener ciertos convenios que sea con defensoría laboral, que sea con defensoría penal, que sea con la inspección del trabajo nos permite tener grado de conocimiento de las otras esferas y que nos permite decir que es lo que tiene que hacer en extranjería y vaya preparado.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Es importante la proactividad en la oficina en la temática de migración?</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Si porque lo que menciono el Djimy en cuanto a un trabajo intersectorial e interseccional tiene que ser demarcado en una misión tanto en a corto, mediano plazo como a largo plazo, decir que es lo que queremos lograr como oficina y solamente puede entablar acciones de carácter reaccionaria , reaccionando a las problemáticas que surgen día a día, sino que entablando e implementando políticas públicas, acciones concretas de carácter preventivo por ende como las mesas de trabajo, tener como un espacio de carácter permanente y vinculante donde la oficina juegue un rol de facilitador para unir estos actores para que puedan incidir y ser parte de una toma de decisiones en lo que es la democracia directa, y también, ser proactivo en lo que es la visión y experimentar y ser creativo, hacer cosas que no se han hecho antes, en otro espacio municipal, pero es eso, ser proactivo y mantener una visión y cumplir a la medida que se puede.</p>

<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud:</p>	<p>Yo creo que es importante reconocer la carta de navegación, el plan de trabajo que tiene el municipio. Yo creo que el abrir la oficina migrante ya es una señal de que hay un trabajo proactivo y una atención y detección de necesidad en la comuna y a partir de eso también es como se incorporan los compañeros a la oficina de migrantes porque cada uno de ellos aporta al trabajo de la oficina. lo que decía Djimy también, que nosotros como equipo desde el área de salud nos hayamos incorporado acá hay una detección de necesidad y hay un trabajo proactivo de parte de las instituciones que se juega la intersectorialidad que no es muy común que se realice el compartir dependencia y espacio, entonces creo que ahí hay una apuesta súper innovadora y creo que la misma apertura de la oficina ya responde a necesidades.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>¿Qué opinan de que en las instituciones los instrumentos, estrategias y procedimientos que se utilizan para detectar necesidades y atender a la población inmigrante debieran ser adaptados a cada realidad cultural?</p>
<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud:</p>	<p>Yo creo que aquí como equipo hicimos un trabajo muy importante en adaptar la ficha de atención de nosotros teníamos, se hizo un trabajo como de dos meses más o menos en donde combinamos la ficha que nosotros estábamos utilizando más lo datos que tenían los compañeros y fuimos recreando una ficha que genera una base de datos y está adaptada para poder recopilar la información de las personas migrantes que una ficha para personas chilenas no la recoge, tan básico como es el poder anotar desde el rut al pasaporte al DNI y poder identificarlos por tramo, o sea, cuando yo estoy anotando que me significa ese número, también tener espacio para poder anotar la situación migratoria de la persona que no sería en el caso de una atención chilena, entonces ahí hay un trabajo que responde a necesidades de los usuarios con los que nosotros estamos trabajando.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>¿Ustedes han conocido otras instituciones que no han considerado aspectos culturales básicos de las personas migrantes?</p>
<p>Sociólogo:</p>	<p>Mmm osea, por ejemplo, hay oficinas de migrantes que no tienen migrantes, pero no puedo apostar a que una oficina por no tener migrantes no cumple, porque hay personas acá de son de gran valor en materia migratoria y que tienen muy buenas experiencias y que generan un trabajo muy bueno, o sea, yo conozco encargados de oficinas que no son migrantes pero ellos generan bien con una trayectoria en materia de migración, tienen toda esa apertura a la diversidad que</p>

	<p>se requiere para poder conllevar ese trabajo en materia migratoria. Claro, básicamente ya con respecto al tema del idioma por lo menos podría aventurarme, por ejemplo, de que un municipio que tiene fuerte población migrante haitiano que no maneja el idioma y es más vulnerable, porque claro los chinos no manejan el idioma pero es una población aparte, porque todavía el imaginario chileno diferencia a esas personas, ellos ya son emprendedores, son gente que vienen con dinero, por lo tanto, tampoco no se ve a diferencia de un haitiano aunque tengan la misma barrera lingüística. El haitiano es considerado como un migrante a diferencia del chino que es un extranjero un emprendedor, el municipio que tiene una alta cantidad de haitiano obviamente va a necesitar tener algún tipo de facilitador lingüístico o un mediador intercultural más bien dicho, una persona que es capaz de tener la lectura de las dos culturas y que es capaz de retroalimentar en ambos lados. A lo mejor, podría decirse en ese sentido, por ejemplo, nosotros acá tenemos un fuerte de personas migrantes haitianos tenemos una oficina estratégicamente que puede responder a esas necesidades versus una oficina que no lo tiene, por ejemplo, que tiene solamente una persona como en Quintero que la oficina de migrantes tiene una sola persona que no maneja el idioma, ahí ya es un problema porque claro, ella tiene competencias a lo mejor ella se va a formar pero tiene una barrera que acá no la hay, porque acá la población viene y la atendemos de manera integral porque puede hablar en su mismo idioma llegando acá. Lo mismo que pasa en Recoleta, que no tiene propiamente en la oficina una persona migrante, pero yo se que en la biblioteca hay un haitiano hizo clase conmigo de castellano que está, y ya han llevado ese trabajo intersectorial, donde la biblioteca con la oficina han llevado talleres de castellano, por lo tanto, en Recoleta por más que no tiene esa figura, tiene el recurso como municipio, pero el municipio que no tiene ese tipo de recurso va a quedar un poco cojo en ese sentido pero por otro lado si dejamos esa barrera que es algo común a nuestra realidad actual en Chile esa persona puede tener todas las competencias como corresponde en materia de atender a las otras personas que manejan el idioma, ahí por ejemplo yo veo una parte que tendría de acuerdo a la realidad una debilidad.</p>
<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud:</p>	<p>Yo creo que a lo mejor otras oficina o departamentos de instituciones varias, no cuentan con las condiciones materiales que si tiene esta oficina pero en otros espacios si se hace el esfuerzo de que por ejemplo no tengan una ficha como la que nosotros tenemos pueden ir tomando esos datos en la medida de los recursos que tienen a mano.</p>
<p>Estudiante en proyecto</p>	<p>En este sentido ¿Podrían señalarnos cuáles han sido las estrategias de atención y de detección que han desarrollado a la población inmigrante, adaptada a cada</p>

de título Javiera Vergara:	una de las realidades culturales? Considerando que la realidad de los inmigrantes haitianos no es la misma quizás de los inmigrantes peruanos, venezolanos, colombianos.
Sociólogo:	<p>O sea de partida nosotros... la atención acá es más bien con rasgos generales y que va bajando a las especificidades y eso , ya, la atención y la ficha que nosotros tenemos igual , responde a una figura más bien institucional que recae en la lógica de tener los datos y relacionándolos a su situación migratoria sobre todo, es decir, la persona que llega le tomamos lo datos y desde todos los datos que tenemos empezamos a orientar a esa persona, si la persona viene y me dice que viene con DNI y me muestra que tiene el papelito de la PDI, ya, yo sé que es una persona que viene con tal condición, ya, tiene una visa de turismo, va a necesitar hacer tal paso, versus una persona que puede venir, y viene y dice mira soy migrante, vivo acá y estoy buscando trabajo, o sea la ficha está adaptada en ese sentido de poder atender la realidad a la cual viene la persona, o sea atendemos a la persona que viene, buscar información sobre su situación actual , o viene ya por temas laborales o viene por temas de salud, por ejemplo, hoy día vinieron unas personas y lo primero que expresaron es que nosotros estamos en CORMUVAL y ahora necesitamos ver el tema de salud porque me dijeron que acá o desde aquí ya pueden hacer el ingreso al centro de salud, es decir, ahí ya vamos a ir viendo de qué manera viene esa persona, o si una persona viene porque le dijeron ya migrante y llego aquí y empezamos ya a generar la información. En el caso del haitiano, claro, no tiene la misma dificultad porque ya viene y puede hablar en su idioma ... en ese sentido en relación a la ficha nosotros, claro, atendemos de acuerdo a la realidad que hay, y lo otro, por ejemplo viene un haitiano y ya están insertos, trabajan acá y tienen un problema respecto a abusos laborales y hay que estar viendo cómo resolver esto, ahí ya se hace un trabajo más coordinado con la inspección del trabajo, con defensoría laboral, lo mismo con el caso, esperar, por ahí podemos hablar de particularidades que nosotros atendemos, las particularidades, ya claro, corresponden principalmente a no manejo de idioma.. pero culturalmente hablando más bien yo podría hablar de materia cultural de especificidades, de particularidades, eso ya más bien recae en la convivencia que ellos están teniendo en los barrios, y eso un trabajo que nosotros también estamos tratando de gestionar, nosotros pudimos hacer presencia con el programa mismo en ciertos barrios, en ciertos lugares, donde se visibilizan los dirigentes que ya dicen “ellos son haitianos” “queremos que sean parte de la comunidad”...ahí ya hay una cosa que prima porque lo dije delante muchas veces queremos integrar, queremos hacer esto, muchas veces se friccionan porque hay un tema de... yo</p>

	<p>no tengo ese interés y no es porque no lo tenga porque ahora tengo apuro en poder cubrir necesidades básicas, por lo tanto no estoy en la parada de ir a conocer al vecino o que se yo o incluso a enfrentar un problema que allí existe y que tiene que ver con la convivencia en que yo escucho la música fuerte y él reclama y como no manejo el idioma no me entienda que se yo, ves? Se fijan? Entonces así como que ya mas o menos ahí es un trabajo que también hemos intentado realizar pero es un trabajo acompañado con la comunidad local y con las personas migrantes y en estos tipos de trabajo como que ya estamos tomando el pulso por decirlo así.</p>
<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud:</p>	<p>Yo creo que de estrategia, por ejemplo, desde el programa Salud Migrante se reconoce la incorporación de un facilitador lingüístico, ahí hay una estrategia que está vinculada directamente a la comunidad haitiana, el traslado de nosotros como programa a la oficina, esa es otra estrategia. Yo creo que tampoco es azarosa la contratación de los compañeros y compañera , porque cada uno de ellos es migrante y entrega su propia visión de su cultura y ahí yo creo que hay otra estrategia, y que también aportan en lo que son las barreras idiomáticas, también creo que la creación de la misma base de datos como decían es otra estrategia, que es mucho más fácil poder trabajar, identificar a las familias migrantes, desde salud también se está haciendo estrategia desde lo que es el trabajo comunitario , como lo contaba, visitar territorio, sacar a los equipo de salud de lo que es la infraestructura de salud, llevarlos a terreno, eso igual es un desafío es una nueva forma de trabajar, pero al menos este año ya tuvimos una experiencia en el territorio que se realizó en dos días diferentes, entonces ahí también hay otras estrategias de trabajo. Desde salud también mi compañero Watson va los días lunes y martes al departamento de extranjería a llevar lo que nosotros hacemos en la oficina en terreno, entonces eso también nos entrega otro tipo de atención a las personas migrantes, y aquí en la oficina con el equipo de salud no solo atendemos a personas que son de Valparaíso, sino que también de viña, de Con Cón, de Quintero, Casablanca, de todos los alrededores de la comuna, Quilpué.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>Ahora con respecto a la dimensión alianza con la comunidad. Dice que una institución es competente interculturalmente cuando desarrolla mecanismos de alianza con la comunidad, especialmente, con las asociaciones representativas de la población atendida.</p>
<p>Estudiante en proyecto de</p>	<p>Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes ¿Qué opinan que las instituciones tendrán una mayor competencia intercultural cuando</p>

<p>título Javiera Vergara:</p>	<p>desarrollen mecanismos de alianza con la población objetiva y con la comunidad en general?</p>
<p>Trabajadora Social Programa acceso a la salud:</p>	<p>Yo creo que la participación es también otro desafío de trabajo aquí a modo general con la población migrante, desde salud de está haciendo un trabajo desde poder involucrar a las personas migrantes y a las organizaciones comunitarias en los espacios de participación que tiene salud. Y es súper importante porque si uno no tiene la opinión de la gente, si la gente no participa es porque uno tiene líneas de trabajo que no están ancladas a la realidad y están pensadas solamente dentro del espacio institucional, entre cuatro paredes pero no sabemos si genera un impacto, o importancia, interés en la población con la que queremos trabajar.</p>
<p>Sociólogo:</p>	<p>Como oficina de promoción de derechos, nosotros básicamente ya el trabajo tiene sentido cada vez más que nosotros lo podemos relacionar con la población que estamos atendiendo a través de organizaciones y que ellos puedan levantar las temáticas, es una de las cosas que nosotros hemos tratado de hacer siempre, levantamos mesas de trabajo por lo mismo, tenemos la mesa intercultural de mujeres y básicamente genera esto. Una experiencia que siempre lo menciono durante este año, de la mesa de mujeres está lo que se llama mamitas migrantes, este año nosotros logramos generar en conjunto con lo que es el Instituto de Derechos Humanos temáticas porque lo importante de eso es que, claro, por más que el instituto nos capacita en materia de lo que es el examen periódico universal que es una figura en donde ya se le puede comenzar a cuestionar al país en torno a la situación de derechos humanos que durante a todo nivel en el país, se puede gestionar se puede decir cuáles son los avances, y ahí, por ejemplo, de mamitas migrantes son personas migrantes lograron desde la condición de migrantes que viven acá, poder definir lo que está pasando y poder hacer recomendaciones con respecto al proceso y que Chile debería acoger y poder incluirlo en la política migratoria y eso ya es, es sentido, o sea nosotros no podríamos tener tipos de trabajos así sin tener trabajo coordinado con las personas migrantes sin que ellas sean parte. Eso significa que la oficina no está pensada como “ah, nosotros somos migrantes sabemos la realidad que viven los migrantes”, sea día a día estamos tratando de conocer la realidad del migrante porque la realidad es distinta para cada uno y los proyectos migratorios de partida son proyectos individuales y ahí uno se encuentra desde el ser migrante con los otros, por lo tanto siempre se requiere, por eso te digo una de las cosas que se requieren aún más es generar asociatividad de migrantes y ahí se pueden levantar las voces con respecto a las temáticas a trabajar, mientras tanto durante este año dentro</p>

	de distintas instancias que nosotros tenemos lo hemos hecho y voy a dejar al encargado que pueda dar mayores detalles.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Y aparte de esas alianzas que han desarrollado con la población inmigrante ¿Existe alguna alianza que han desarrollado con la población chilena?
Encargado de Oficina Municipal:	Si claro, es que si uno ve, hay hartas instancias que se han forjado en cuanto a organizaciones migrantes y pro migrantes conformada en la comuna el 90% son de directivas chilenas, es decir que, mayor peso por la gran cantidad de tejido social organizada que trabaja en la temática migratoria o que tienen un lineamiento migratorio es desde la población nacional así que ya es evidente ese deseo por parte de la sociedad chilena y nosotros hemos podido ser capaz de captar y articular una relación productiva en beneficio mutuo con aquellos actores chilenos y chilenas.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Ahora con respecto a la dimensión del Modelo participativo. Dice que “Una institución interculturalmente competente es aquella que opera con un Modelo Participativo que incorpora el conjunto de visiones, necesidades, características y condicionantes de la población con la que trabaja, y define con las persona usuarias y otros agentes comunitarios, los problemas prioritarios y los criterios de abordaje.”
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	Con respecto a la afirmación anterior y según la percepción de ustedes ¿Qué opinan que la población inmigrante atendida y agentes comunitarios afines participen en la construcción de los problemas a abordar y sus mecanismos de acción a la población objetivo?
Encargado de Oficina Municipal:	Bueno, desde la población inmigrante hay un bajo nivel de participación en estos momentos, porque están recién integrándose o conociendo el territorio , ni siquiera han decidido si van a radicarse acá en Valparaíso, en la Quinta Región, en Chile así que uno no va a estar a veces en un proceso participativo de una comuna de un territorio en donde no se siente la pertenencia, así que aún está bajo pero sí ha aumentado porque por primera vez hay si espacios de encuentros por más que abajo estamos siendo instancia entre ser la historia de la comuna, donde el gobierno local está haciendo el espacio en donde efectivamente se puede realizar ese tipo de proceso participativo.
Sociólogo:	Yo creo que voy a repetir lo mismo de antes, con lo que tiene que ver con que acá el trabajo no se puede hacer sin la participación de la población inmigrante, como dijo el encargado, claro, nosotros aún estamos en la fase más

asistencialista por lo mismo, porque las instancias que nosotros hemos creado muchas veces no coinciden porque, claro, las dificultades que nosotros tenemos, como también funcionarios que tiene que ver con que claro en estricto rigor deberíamos generar actividades en nuestro horario de trabajo pero ahí ya se complica e incluso muchas veces tener la disposición para los fines de semana no es tanto que haya posibilidad de que ingresen las personas pero la pregunta ¿Qué opino? Yo te la voy a responder a partir de las cosas que nosotros hemos hecho, por ejemplo, en conjunto con la escuela de Derecho de la Universidad Andrés Bello nosotros realizamos el proyecto “ser migrante” , el próximo año también va a generar un segundo episodio que era una instancia en donde básicamente era para la población migrante y ahí ya se incluyen las organizaciones migrantes y pro migrantes por qué digo población migrante primero porque eran migrantes que ya venían y básicamente ser migrante desde esa escuela responde a una serie de materia de capacitaciones de derecho, para que ellos puedan incorporarse acá en la sociedad y eso es parte de los problemas que los migrantes se ven enfrentándose todos los días, con respecto a , por ejemplo, desconocimiento del sistema laboral, desconocimiento del sistema de salud, como estamos hablando de derecho, tenía que ver con desconocimiento del sistema penal y ahí uno va capacitando cada vez más a la persona y eso significa también mayor grado de empoderamiento, es decir, ya a partir de eso ellos van cada vez más empoderándose, posicionándose en la sociedad y frenando tipos de abusos que podrían llegar hacia ellos tal como nosotros estamos hablando, estamos hablando en una temática que es una temática tensionada, en todas partes del mundo es una temática tensionada por el mismo hecho de que ya todavía se observa al migrante como sujeto ciudadano de segunda categoría y por lo tanto atrae mucho el aprovecharse, en ese mismo sentido se trabajan cosas que para el inmigrante sí son de interés de ellos y ese es un trabajo que se dio, en el momento que se dio, claro, se dio por contenido preestablecido pero que sí hay muchas cosas que en el momento se daban y se trabajan porque el inmigrante viene ya con la figura, es decir, la situación existe, ya, ¿cómo lo resolvemos? Por lo menos siempre se va incorporando siempre los migrantes y siempre con ellos se logra ya generar la pertinencia, que logra generar respuesta ya, se logran dar respuestas pertinentes a las dificultades que podrían estar viviendo, así que a mi opinión de que la población inmigrante sean participe de los mismos problemas que ellos tengan , que sean partícipe al conjunto con nosotros de poder resolverlo ya no tiene precio, porque, no me gustaría que como migrante, llego a la oficina por trabajo, y me diga ya tu vienes por trabajo entonces te voy a inscribir al sistema de salud, o sea, no tiene como,

	para dar un ejemplo, por lo mismo, todo lo que se hace una vez que tenga la presencia de los migrantes se hace mayor el tema.
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Bueno ya sabemos cómo ustedes han facilitado la participación de la población inmigrante acá en la oficina pero respecto a cómo ustedes han facilitado la participación de la población inmigrante respecto al funcionamiento de la oficina, por ejemplo, parecido a lo que hacen en salud de la encuesta de satisfacción usuaria, que buscan los lineamientos de cada acción de cada CESFAM.
Sociólogo:	Nosotros no somos tan institucional con respecto a esas cosas de satisfacciones, pero si las muestras son más bien espontáneas, los migrantes llegan acá agradecidos de esto y de esto.
Encargado de Oficina Municipal:	Tenemos un buzón de sugerencias, pero no tenemos un instrumento estandarizado que tenga pendiente a recaudador, realmente a una retroalimentación. Surgen como críticas, que han sido muy pocos y nos dicen nomás.
Sociólogo:	Por eso te digo, las muestras son que, finalmente ellos se atienden acá y exhiben esa muestra de que ya “pucha, muchas gracias ustedes me han ayudado”, ahí ya es algo que se puede hacer relación con la encuesta de satisfacción por decirlo así. En estas muestras de agradecimientos está cuán están satisfechos en relación a la atención.
Encargado de Oficina Municipal:	Sí, pero falta una medida estandarizada, porque sí somos una institución.
Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:	Ahora para terminar vamos a las preguntas de cierre. ¿Qué o cuáles beneficios le otorga este Modelo de competencias interculturales a las instituciones en el proceso de atención a la población inmigrante? ¿Cuáles aspectos no desarrollados en este Modelo consideran necesarios para este proceso de atención a la población inmigrante?
Encargado de Oficina Municipal:	Yo creo que se están desarrollando todos esos puntos una por la otra, se están desarrollando, hay mecanismos establecidos de los cuales se están profundizando cada semestre así que no creo que faltamos o que haya una falencia, insuficiencia de esos elementos, sino de que se requiere una profundización de estos componentes y también siempre invocando a la autocrítica de cómo se puede mejorar ciertas funciones, pero eso, por lo menos el modelo participativo, alianza con la comunidad y la proactividad son rasgos fundamentales para el proyecto político de la alcaldía ciudadana así que ya como oficina en sí, la institucionalidad honestamente como estamento municipal

	<p>seguimos, aterrizamos los compromisos, las promesas desde migración así que tenemos incluido y contemplado esos elementos en la evaluación anual, en las programaciones mensuales y toda otra acción que hacemos.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>¿Existiría un aspecto de ese modelo que no esté considerado acá pero que facilitaría el que una oficina sea competente interculturalmente?</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Sí, lo que falta es lo que falta en toda la administración pública que es la estandarización de buenas prácticas, especialmente en la orientación entregada a la persona atendida en atención al público. A falta de estandarización de buena práctica y también de los insumos que usamos como referencia, no permite dar continuidad a la labor de cualquier estamento en el caso que un funcionario tiene que salir, pero por eso mismo, la estandarización de buenas prácticas es lo que falta y eso es una tarea administrativa súper importante porque al final no podemos ser portadores de una acumulación de conocimientos porque eso se presta para una serie de irrealidades y también no es la idea de la política pública en sí, hay que institucionalizar un servicio.</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:</p>	<p>De hecho respecto a eso ¿Cuáles creen ustedes que sería el desafío a nivel nacional respecto al tema de migración?</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>En general desde el gobierno comunal, generar un manual operativo del procedimiento para la atención de personas migrantes desde el gobierno comunal que no existe, absolutamente no existe, hay manuales para personas migrantes pero no existe un manual para funcionarios municipales, es decir, que por más que hayan 40 oficinas migrantes en nivel país, en todo se hace un trabajo y hay semejanzas pero se hace un trabajo distinto, y no sepa garantizar que porque nosotros nos hemos equivocado en ciertas indicaciones en ciertas cosas porque estamos planeando y no existe un manual en sí, eso pasa lo mismo en otras oficinas, se están respondiendo a temáticas similares pero la respuesta y las soluciones que intenta dar puede ser errónea hasta que parcial y eso al final puede generar desconfianza por parte del usuario que finalmente no está resolviendo su problemática pero puede salir de la atención con información incorrecta y puede perjudicar un trámite o lo que sea. Y por otra parte tiene que existir sintonía entre funcionarios municipales en donde el inmigrante sea atendido en viña como en Valparaíso y reciba más o menos como las cuestiones técnicas estamos hablando, que sea lo mismo.</p>

Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Y a nivel nacional han visualizado algún desafío?
Encargado de Oficina Municipal:	Nueva ley de inmigraciones.
Sociólogo:	<p>Sea en lo nacional está todo en pañales porque si bien existen todos esos esfuerzos que nosotros hablábamos , oficina comunal de migrantes, por aquí por allá, pero no hay una conexión en todo, sea, salud ha tenido sus avances por sí sola, por lo menos nosotros acá en Valparaíso hemos logrado a cada cierto nivel tener, ya, algunos lineamientos entre ciertas institucionalidades como salud y educación, pero todavía cada grupo está en su metro cuadrado, por decirlo así, y están viendo lo suyo, sumado a todo lo que es las medidas administrativas recientes de abril y más la nueva ley que se está discutiendo, nosotros ya visibilizamos que es una nueva ley que va alejándose de las convenciones internacionales que el mismo país ha firmado y suscrito, por lo tanto ya es un desafío total, es un desafío que está y estamos cruzando ciertos dedos para que no se aprueben ciertas cosas ojalá, pero claro, como decíamos Chile aún responde en materias migratorias, hay gente que dice que Chile no tiene políticas migratorias, si, las tiene, lo que hay, y la cosa es que lo que existe, existe a un cierto nivel determinado en un tiempo dado y nunca ha habido pensamiento a qué vamos a hacer con respecto a la migración. Por ejemplo yo, como individuo acá visibilizo en Chile ciertas cosas como que tiene que ver con que Chile es bien reaccionario , nosotros no tenemos acá en Chile un tema que es bien importante, un plan de emergencias que Valparaíso, que Chile entero no lo tiene, o sea, Chile reacciona con respecto a las emergencias, dicen “ya está en emergencias, de puro corazón la vamos a ayudar”, que bonito que lindo pero ya no existió algo previo para decir que ya si nos pasa esto en lo que es materia de catástrofe es un país que tiene la primera estrella, si nos pasa esto ya que hacemos, eso es lo que no hay, no lo hay en migración, no lo hay casi en ninguna parte.</p>
Estudiante en proyecto de título Alexa Altamirano:	Entonces, ¿Qué propondrían ustedes?
Sociólogo:	O sea, una de las cosas que se podría proponer es ya bajar esa nueva ley migratoria que se está haciendo o por último incorporar las figuras que deberían

	<p>incorporarse, yo soy de la idea de que no puede haber una política migratoria o una ley migratoria sin tener una incidencia con los municipios que son los que van a ejecutar esas políticas migratorias, es decir, si ya están trabajando una ley migratoria en donde las papas queman, no están, de qué estamos hablando, o sea si están haciendo una ley migratoria yo soy de una oficina comunal de migrantes yo soy del municipio que es de donde me van a hacer bajar las políticas y no me tienen en consideración como municipio yo creo que ya están haciendo una cuestión al aire, por lo menos es mi visión respecto a eso</p>
<p>Estudiante en proyecto de título Javiera Vergara:</p>	<p>¿Y cómo mejorarían la calidad de la atención a la población inmigrante en las instituciones? Bueno ya han planteado que esta atención debería ser transversal a toda la comunidad</p>
<p>Encargado de Oficina Municipal:</p>	<p>Es que es transversal en el sentido de que ha tenido que mejorar la atención respecto a personas en general pero la particularidad que presenta la persona migrante tiene que haber capacitaciones de sensibilización, preferiblemente facilitado por las mismas personas migrantes, yo creo que cuando surge la xenofobia, racismo y todas esas cuestiones, muchas veces tiene que ver con que esas personas nunca han tenido contacto directo con aquellas personas, que la ignorancia surge como no tener un contacto directo, una interacción interpersonal, no hay, nunca se ha enfocado una relación afectiva y si se puede lograr esto mediante capacitación tal vez como más didácticas con metodologías más interactivas, allá se puede generar lo que es la empatía, la paciencia etc etc por parte de lo que es los funcionarios municipales, pero también tiene que ver con un cambio en el comportamiento, de actuar del servicio público en sí, que ya el servicio público ya es bastante es problemático en muchos sentidos pero en efecto lo más problemático es que hay demasiado nepotismo, paternalismo, donde un cargo de muchas personas al final, no hay, no que haya red para operar su cargo es una mala cosa, pero no hay muchos incentivos para generar buena práctica en atención a personas porque su modalidad de contratación es fácil para romper, pero no hay medios de verificación del trabajo que se está realizando así que es más transversal que solamente a partir de la particularidad del inmigrante.</p>
<p>Secretaria administrativa :</p>	<p>Comparto lo de mis compañeros</p>
<p>Estudiante en proyecto de</p>	<p>Entonces bueno, vamos a finalizar, muchas gracias, la finalidad en realidad de este focus era que más allá que es una información para nosotras, queríamos</p>

título Alexa Altamirano:	que ustedes visualizaran cuál ha sido su progreso durante este año o un poco más que han funcionado, visualizaron que si bien falta mucho, existen cosas que ya ustedes cumplen y que obviamente nunca serán suficientes, pero sí ya ustedes pudieron compartir y reflexionar de que hay cosas que ya tienen y que están funcionando a la mejor manera posible considerando que existe una voluntad política, existe posiblemente recursos que no lleguen como lo decía el encargado, pero aun así funcionan a la medida que pueden. Y eso sería, muchas gracias por su atención.
--------------------------	---

ANEXO N°5 Plantilla Consentimiento Informado.



Yo _____
_____ Cédula de Identidad N° _____ Título profesional
_____, con desempeño actual en
_____ declaro
explícitamente mi aprobación para participar en la aplicación del cuestionario "CI: Competencias Interculturales a nivel profesional en el proceso de atención a la población inmigrante" y en el Focus Group "Competencias Interculturales a nivel institucional en la atención de la población inmigrante" para funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso.

La actividad de aplicación del cuestionario tiene como objetivo general "*Caracterizar el conocimiento de los funcionarios y profesionales de las oficinas y/o programas de migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel profesional en la atención de la población inmigrante*" y por su parte la aplicación del Focus Group tiene como finalidad "*Conocer la percepción de los funcionarios, funcionarias y profesionales de las Oficinas y/o Programas de Migración de las Municipalidades de Recoleta, Quilicura y Valparaíso, respecto a las competencias interculturales a nivel institucional en la atención de la población inmigrante*", para lo cual he recibido una invitación para participar en estas instancias con fines de investigación que tendrá una duración de 45 minutos para la aplicación del cuestionario y 120 minutos de duración para la realización del Focus Group. Ambas instancias están relacionadas con el logro de los objetivos de esta investigación los cuales han sido planteados anteriormente en este documento. El cuestionario será contestado presencialmente y, por su parte, el Focus Group comprenderá la utilización por el equipo de proyecto de título de audio y video para los fines pertinentes.

Por tanto, declaro tener conocimiento de que el cuestionario contestado por mí y el Focus Group en el cual participaré, quedará a disposición de la actividad académica en curso y permitirá conocer en profundidad detalles respecto de los objetivos de este proceso de levantamiento de información con fines de investigación.

Además, el equipo en proyecto de título me ha informado que mi participación en esta investigación no reporta ningún tipo de riesgo para mí, así también que no recibiré ningún tipo de beneficio o incentivo económico por mi participación, aunque sí podré recibir una

copia de los productos generados en la investigación, si es que los solicito. Me han informado que mi participación es voluntaria, que tengo derecho a negarme a responder cualquier pregunta que no quiero responder y también que puedo terminar mi participación en ambas instancias en cualquier momento. Mi participación será anónima, y el resguardo de mi nombre será asegurado a través del uso de un pseudónimo o de un código.

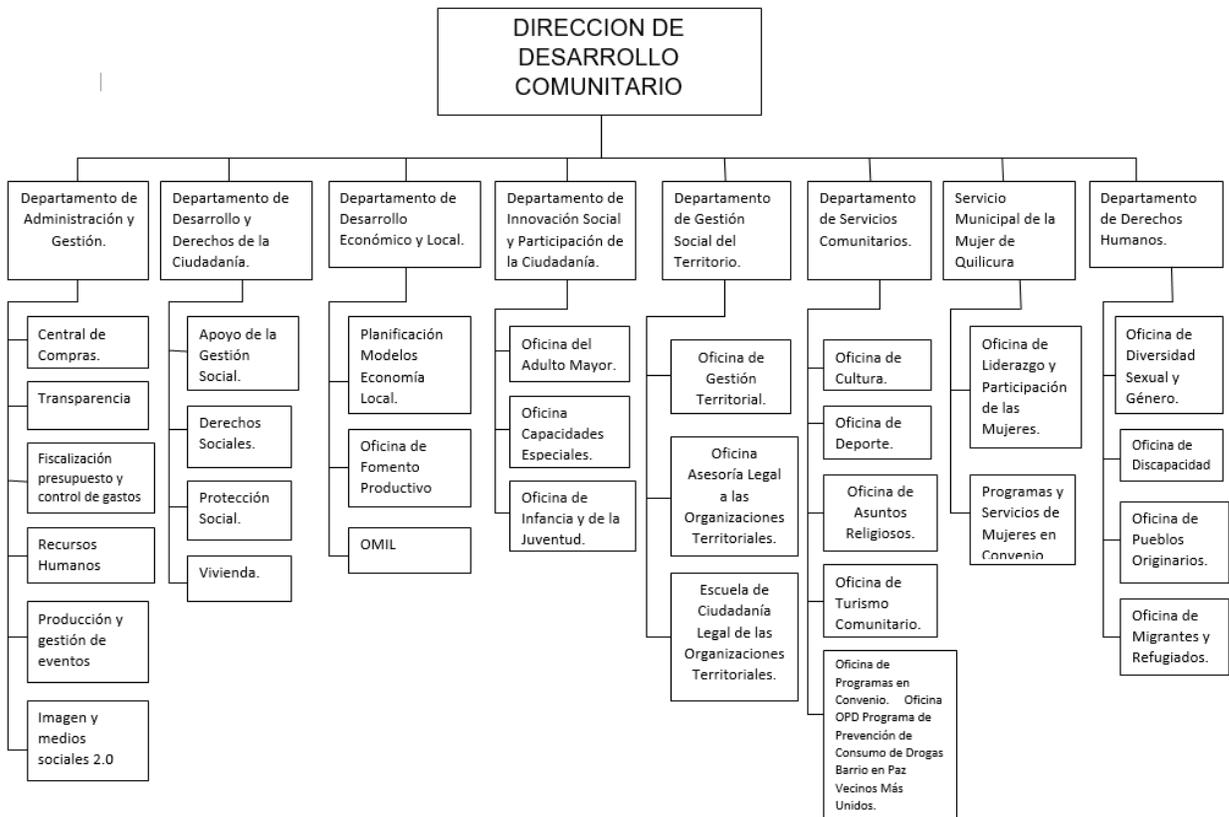
A su vez, esta información puede ser guardada indefinidamente y podrá ser reutilizada en cualquier circunstancia que el académico responsable estime conveniente, resguardando los términos de confidencialidad pactados por ambas partes. Doy por entendido y acepto las condiciones que se estipulan y que firmo este documento en duplicado, quedando una copia en mi poder.

Los análisis realizados a partir de la información recopilada en esta entrevista serán comunicados en su oportunidad para efectos de validación en mi calidad de juicio profesional experto.

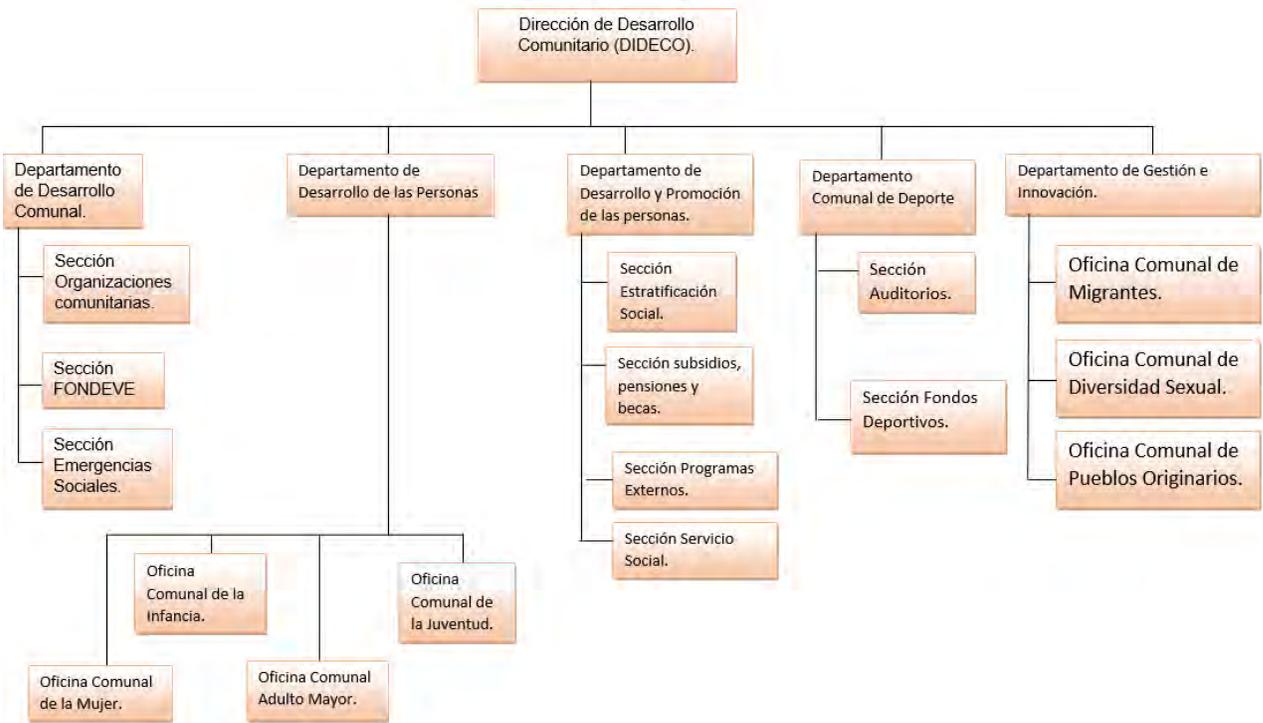
Acepto conceder y grabar el Focus Group y responder el cuestionario.

NOMBRE PROFESIONAL ENTREVISTADO:	
FIRMA:	
LUGAR, FECHA:	

**ANEXO N°6 Organigramas actualizados DIDECO Municipalidad de Quilicura y
Municipalidad de Valparaíso.**



Anexo: Organigrama DIDECO Municipalidad de Quilicura.



Anexo: Organigrama DIDECO Municipalidad de Valparaíso.

ANEXO N°7 Autorización para presencia de logos institucionales en proyecto de título.

- Programa de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Recoleta.

----- Forwarded message -----
From: Programa Migrantes <programamigrantes.recoleta@gmail.com>
Date: mié., 6 mar. 2019 a las 17:18
Subject: Re: Autorización para presencia de logos institucionales en proyecto de título. Alumnas escuela de Trabajo Social, universidad de Valparaíso srtas. Alexa Altamirano Soto y Javiera Vergara Vera.
To: Javiera Vergara Vera <javiera.vergara.vera@gmail.com>

Estimadas, creo que no habria inconveniente si es que es utilizado para el Proyecto de Investigación original el cual esperamos no envíen una copia.
Saludos cordiales.

El mié., 6 mar. 2019 a las 14:55, Javiera Vergara Vera (<javiera.vergara.vera@gmail.com>) escribió:

Estimada Delia:

Junto con saludarle cordialmente, y considerando que estamos en proceso de impresión de nuestra investigación, junto a mi compañera de proyecto de título enviamos el presente correo con el fin de solicitar una autorización para la utilización de su logo institucional en nuestra publicación. La forma en que se expondrá en nuestra tesis está evidenciada en el archivo adjunto y será en formato marca de agua en la parte superior izquierda del documento.
De ante mano agradecemos enormemente su atención para tal requerimiento.

Sin otro particular, me despido atentamente.

Javiera Vergara Vera
Alumna Escuela Trabajo Social
Universidad de Valparaíso.

- Oficina Municipal de Migrantes y Refugiados, Ilustre Municipalidad de Quilicura.

----- Forwarded message -----
From: Oficina Municipal Migrantes y Refugiados <OMMR@quilicura.cl>
Date: mié., 6 mar. 2019 a las 15:16
Subject: Re: Autorización para presencia de logos institucionales en proyecto de título. Alumnas escuela de Trabajo Social, universidad de Valparaíso srtas. Alexa Altamirano Soto y Javiera Vergara Vera.
To: Javiera Vergara Vera <javiera.vergara.vera@gmail.com>

Estimada Javiera,

No hay problema, sin perjuicio adjunto trícota oficial de nuestra oficina y municipio.

Saludos cordiales.

- Oficina Comunal de Migrantes, Ilustre Municipalidad de Valparaíso.

----- Forwarded message -----
From: Djimy Delice <djimy.delice@municipalpo.cl>
Date: mié., 6 mar. 2019 a las 16:01
Subject: RE: Autorización para presencia de logos institucionales en proyecto de título. Alumnas escuela de Trabajo Social, universidad de Valparaíso srtas. Alexa Altamirano Soto y Javiera Vergara Vera.
To: Javiera Vergara Vera <javiera.vergara.vera@gmail.com>

Estimada Javiera,

Ante todo mis felicitaciones para ustedes en este proceso y si pueden ocupar el logo. Cualquier cosa estaré atento
Abrazos para las dos

**DJIMY DELICE**
Oficina Comunal de Migrantes
Dirección de Desarrollo Comunitario
I. Municipalidad de Valparaíso.
+56 32 293 9390


Alcaldía Ciudadana