



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Análisis de la percepción de los migrantes en relación a la tramitación
de la Visa en el Departamento de Migración y Extranjería de la
Gobernación Provincial de Valparaíso

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

MACARENA FRANCISCA VALLEJOS GENERAL

Profesor Guía

María Angélica Piñones Santana

Valparaíso, Enero 2014

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	4
RESUMEN	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	9
1.1 Migraciones: Antecedentes generales e históricos	9
1.2 Concepto de Migraciones	11
1.3 Migrante.....	12
1.4 Libre circulación de personas	14
1.5 Acuerdos Internacionales.....	14
1.6 Percepción.....	16
CAPÍTULO II: MARCO NORMATIVO.....	19
2.1 Disposiciones de Entrada y Residencia	21
CAPÍTULO III: MARCO INSTITUCIONAL	23
3.1 Provincia de Valparaíso	23
3.1 Institución: Gobernación Provincial de Valparaíso	24
3.2 Departamento de Extranjería y Migración	25
3.3 Procedimientos Administrativos	26
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	28
4.1 Planteamiento del problema	28
4.2 Justificación del problema.....	28
4.3 Objetivos de la Investigación	29
4.3.1 Objetivo general.....	29
4.3.2 Objetivos específicos	29
4.4 Definición del enfoque y alcance de la investigación.....	30
4.4.1 Definición del enfoque	30
4.4.2 Alcance de la investigación.....	30

4.5 Muestra.....	30
4.6 Modelo Instrumento	31
4.6.1 Encuesta en español	31
4.6.2 Encuesta en Inglés	34
CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	37
5.1 Análisis e Interpretación de Datos.....	37
5.2 Análisis Consolidado de la Información.....	47
5.2.1 Grado de Satisfacción de las personas extranjeras según su sexo.....	47
5.2.2 Grado de Satisfacción de las personas extranjeras según su calidad de Visa	49
5.2.3 Grado de Satisfacción según rango etario de las personas extranjeras	52
5.2.3 Grado de Satisfacción según nacionalidad	55
CONCLUSIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	61
ANEXO	63
Tabulación de resultados.....	63

AGRADECIMIENTOS

Agradecer no es más que sentir o mostrar gratitud por algo recibido, es por esto que a través de estas palabras quiero expresar mi más sincero y profundo agradecimiento a las personas que aportaron en esta etapa que culmina.

En primero lugar quiero agradecer a mis Padres, por entregarme la vida, por darme las herramientas necesarias y por sobre todo entregarme mucho amor. A mi madre, Jessica, quiero agradecer por cada palabra de aliento y por cada “agüita milagrosa” que me brindó durante estos cinco años, las cuales me tranquilizaban en los momentos más difíciles. A mi padre, Caupolicán, quiero agradecer por cada conversación sobre temas cotidianos, por soportar cada maña, por consentirme y apoyar cada una de mis peticiones.

A mis hermanos Elías, Isabella y Tomás, gracias por cada vez que me hicieron reír para que paran mis problemas, por cada abrazo y por soportar tener una hermana mayor tan pesadita.

A mi Any quisiera agradecerle por ser una segunda madre, por todo el apoyo y el cariño que me ha entregado a lo largo de mi vida. A mi Tata quiero darla las gracias por ser alguien tan especial y chistoso, sin duda la vida no sería la misma sin él.

A mi abuelito Guigo, gracias por las historias de vida, que aunque muchas veces no logro distinguir entre una verdad o una mentira, siempre me han enseñado mucho y a mi abuelita María, quisiera darle las gracias por guiarme desde el cielo.

En segundo lugar, quiero agradecerle a dos pilares fundamentales en mi vida universitaria, a mis dos grandes amigas. La primera de ellas, Francisca, con la cual compartí la mayoría del tiempo, gracias por los momentos inolvidables vividos, por las risas, por los chistes, por los rapeos y por estar en cada uno de los momentos en que te necesité. Gracias también por acogerme en tu hogar y por esta gran relación de amistad.

La segunda de ellas, Madelein, la cual se transformó en mi cable a tierra, y que a pesar de ser muy distintas en muchos aspectos pudimos forjar una amistad incomparable. Gracias por responder mi saludo el primer día de clases y por ser mi amiga desde ahí en adelante, también te agradezco todas las conversaciones sobre la vida, las cuales nos llevaron a conclusiones grandiosas que me siguen sirviendo en cada momento.

En tercer lugar, quisiera agradecer a mi profesora guía María Angélica Piñones, por el apoyo y la confianza puesta en mí en este proceso de finalización de la carrera.

En cuarto lugar, quiero agradecer a dos personas muy importantes, a mí queridísimo Alexis Cornejo, gracias por ser la persona que estuvo conmigo en cada momento de este último período, gracias por soportar mi mal humor en muchas ocasiones provocado por no querer continuar, gracias también por el gran cariño entregado, por todos los abrazos de apoyo y por hacerme sonreír día a día. Y a Guiselle Ramos gracias por escucharme millones de veces, por apoyarme, por entenderme y por creer que yo podía seguir adelante en momentos cuando ni yo lo creía.

En quinto y último lugar, quiero agradecer a todas las personas que me apoyaron durante estos cinco años, a los amigos de la vida, a los que me dejó la Universidad y a todos los que de una u otra manera aportaron a que siguiera adelante.

Gracias a Dios y a mi Ángel de la guarda.

RESUMEN

Las migraciones son una característica constante y decisiva de la historia humana. Han facilitado el proceso de desarrollo económico mundial, contribuido a la evolución de los Estados y sociedades y enriquecido a muchas culturas y civilizaciones.

En lo que ha transcurrido de siglo XXI, se considera la migración como uno de los temas mundiales determinantes, puesto que como nunca antes en la historia de la humanidad, cada vez son más las personas que se trasladan de un lugar a otro. Según cifras de la Organización Internacional sobre Migraciones, actualmente hay cerca de 192 millones de personas viviendo fuera de su país de origen, lo cual representa alrededor del 3% de la población mundial.

Con el objeto de responder a nuestra interrogante, es que la presente investigación tiene como finalidad “analizar la percepción de los migrantes en relación a la tramitación de la Visa en el Departamento de Migración y Extranjería de la Gobernación Provincial de Valparaíso”.

Los resultados que arroja esta investigación indican que la percepción que poseen las personas migrantes sobre el proceso de solicitud de residencia es positiva.

INTRODUCCIÓN

Las migraciones son una característica constante y decisiva de la historia humana. Han facilitado el proceso de desarrollo económico mundial, contribuido a la evolución de los Estados y sociedades y enriquecido a muchas culturas y civilizaciones.

El desplazamiento del hombre más allá de las fronteras de su país de origen es tan antiguo como la propia historia de la humanidad. La tendencia del ser humano a relacionarse con otros hombres es la raíz profunda de los movimientos migratorios, superando diferencias culturales, políticas, económicas, permite que estos movimientos humanos rebasen el marco de las fronteras nacionales, contribuyendo a una mayor integración entre los actores de la sociedad internacional.

La migración internacional es un componente vital de la globalización en el mundo de hoy. En el caso específico de nuestro país, el flujo migratorio ha incrementado de manera progresiva, principalmente de los países vecinos.

El primer capítulo, tiene por propósito describir de manera conceptual el fenómeno migratorio a través de antecedentes generales e históricos. Además de hacer aproximaciones sobre el concepto de migración, para lo cual también se define conceptualmente lo que es un migrante, la libre circulación de personas y los acuerdos internacionales que posee nuestro país para esto. Y por último se hace una definición de lo que es percepción con el fin de aclarar el concepto.

El segundo capítulo, tiene por objeto describir la normativa chilena aplicable a las migraciones, donde se genera una línea del tiempo que muestra los cambios que se han generado en esta materia, además de describir los tipos de visa existentes y las disposiciones de entrada y residencia que actualmente rigen en el Reglamento de Extranjería.

El tercer capítulo, tiene por finalidad dar a conocer el contexto institucional en el que se aplica la investigación. En este sentido, se comienza desde una perspectiva general, describiendo la provincia de Valparaíso, la Gobernación Provincial de Valparaíso, para

luego ahondar en el Departamento de Extranjería y Migración, específicamente en sus funciones.

En el cuarto capítulo se desarrolla el marco metodológico, donde se especifica cuál es el objetivo general que se persigue y los objetivos específicos necesarios para alcanzarlo. Además, se establece la definición del enfoque y el alcance, el instrumento que se utiliza para recopilar la información requerida, y, por último se determina la muestra a la que se aplicará el instrumento mencionado.

El quinto capítulo corresponde al análisis e interpretación de datos, en el que se exponen y se examinan los resultados obtenidos, con el objetivo de determinar la percepción que tienen las personas migrantes sobre el proceso de solicitud de residencia, más conocido como Visa, en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Finalmente, a partir de los resultados obtenidos en el análisis, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Migraciones: Antecedentes generales e históricos

Las migraciones nacen con el ser humano, se ha llegado a hablar incluso, del *homo migrans*. La historia nos entrega variados antecedentes de migraciones que se remontan a los albores de la humanidad. Se afirma que los poemas de Homero, La Ilíada y La Odisea, pueden interpretarse como la crónica de dos tipos de migraciones; la primera, correspondería a un movimiento de conquista territorial hacia el Este, la segunda, como movimiento hacia el Occidente de un pequeño grupo, liderado por Ulises, cuyo carácter era principalmente de búsqueda espiritual y de conocimiento de un entorno distinto (Biblioteca Congreso Nacional de Chile , 2001, pág. 3).

Abundando al respecto, las migraciones son un acontecimiento tan antiguo como la propia historia. El hombre empezó a migrar desde el primer momento en que se enfrentó con la necesidad de buscar más y mejores oportunidades de vida, es un hecho tan común en el ser humano, que se puede decir, que es parte de su naturaleza. Del mismo modo se puede señalar que las migraciones son una característica constante y decisiva de la historia humana. Han facilitado el proceso de desarrollo económico mundial, contribuido a la evolución de los Estados y sociedades y además han contribuido al enriquecimiento de muchas culturas y civilizaciones.

La historia pre-colombina de América Latina no escapa a esta característica migratoria. No sólo existieron pueblos nómades que se desplazaron por largas extensiones, sino que también las culturas sedentarias como los Aztecas, los Mayas, los Incas y los Aymará fueron generadoras de migraciones, sea porque extendían sus territorios en son de conquista, sometiendo y expulsando a la población, como porque eran centros de demanda de mano de obra conquistada. Particularmente el Impero Incaico, en el sur de América estimuló las migraciones, las que llegaron hasta Argentina y el centro de Chile (Biblioteca Congreso Nacional de Chile , 2001, pág. 3).

A propósito de lo anterior, se puede decir que el proceso de migraciones en América Latina es un fenómeno que posee una gran historia. Desde el descubrimiento de América

en 1492 hasta mediados del siglo XX, importantes flujos de migrantes provenientes de Europa tuvieron como destino América Latina y el Caribe.

Las migraciones de carácter colonial comenzaron con la colonización de América a partir del siglo XVI. Según estimaciones, se cree que el número de españoles que se desplazaron hacia América Latina en los siglos XVII y XVIII fue alrededor de dos millones de personas y el de portugueses, cuyos traslados tenían por objetivo colonizar el territorio brasileño, alcanzó el millón de personas.

Desde la segunda mitad del siglo XIX hasta principios del siglo XX se desarrollaron movimientos migratorios de carácter masivo. Si bien la mayor parte de estos flujos se dirigieron hacia Norteamérica (Estados Unidos y Canadá), un importante porcentaje de ellos se dirigió hacia Latinoamérica. Estos flujos migratorios incidieron en la formación de las nuevas naciones latinoamericanas, contribuyendo a la construcción de identidades nacionales influenciadas por la diversidad de culturas (CELAC.et.al , 2012, pág. 17).

Durante el período de entre guerras, en el cual también tuvo lugar la profunda crisis económica de los años 30', disminuyeron los flujos migratorios europeos hacia América Latina, impactando negativamente en el volumen de entrada. En esta etapa, la mayoría de los gobiernos de la región habían introducido cambios en sus políticas, orientadas estas hacia un mayor control de la migración. Sin embargo, los flujos migratorios hacia la región siguieron desarrollándose. Las mejoras en los medios de comunicación, así como la ampliación de las redes sociales de apoyo hicieron que mucho de los inmigrantes ya instalados facilitaran el ingreso de nuevos flujos de connacionales. En este contexto, se diversificaron los países de origen junto a los nativos de Italia y España se desarrollaron flujos desde países del centro y este europeo, principalmente migrantes de origen judío provenientes de Alemania, la Unión Soviética y Polonia que escapaban del nazismo entre las décadas de 1930 y 1950. Con esto se observa que a diferencia de la migración del período anterior, muchos de los que llegaban en estos años a los países de América Latina lo hacían por cuestiones tanto económicas como políticas, procurando encontrar mejores condiciones para el desarrollo de sus vidas.

Hacia el fin de la Segunda Guerra Mundial, Europa atravesó una serie de profundas transformaciones económicas que generaron condiciones que contribuyeron a reducir la presión emigratoria de la población nativa: la pacificación del continente y la consolidación del estado de bienestar. Si bien se produjeron algunos flujos significativos de migración

española e italiana en la década del cincuenta, la migración europea disminuyó hasta llegar a niveles de estancamiento en la década siguiente. Como consecuencia de la ausencia de renovación de los flujos, la mortalidad que afectó a la población inmigrante y la migración del retorno, el stock europeos registrados en América Latina y el Caribe se redujo sensiblemente en las últimas décadas.

A raíz de lo anterior, puede señalarse que hacia mediados del siglo XX se produjo un cambio en los patrones migratorios que dominaron la escena de los flujos, estancándose estos en dirección hacia América Latina y el Caribe y motorizándose la salida de latinoamericanos hacia diferentes destinos extrarregionales, uno de los cuales es el continente europeo (CELAC.et.al , 2012, pág. 18).

1.2 Concepto de Migraciones

Por migraciones entendemos “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” (Organización Internacional para las Migraciones , 2006 , pág. 38). Además se puede decir que “se da el nombre de migraciones o movimiento migratorio, al desplazamiento, con traslado de residencia de los individuos, desde un lugar de origen a un lugar de destino o llegada y que implica atravesar los límites de una división demográfica” (Organización Internacional para las Migraciones , 2003, pág. 1)

Esta definición incorpora tres elementos que es necesario especificar:

- En primer lugar, y lo más importante, es que las migraciones internacionales son un movimiento realizado por personas, es decir, es un proceso social, ya que al desplazarse, estos los hacen con una “mochila” que incluye un idioma, una historia, una familia –o relaciones sociales con grupos de semejantes- y una cultura propia, por mencionar algunas características.
- Un segundo elemento es el que se refiere al cambio de residencia. Hasta hace cincuenta años las migraciones eran un fenómeno de larga duración, es decir, el cambio de residencia era total y solo terminaba con la muerte del individuo; ya que para la gran mayoría de los migrantes no les era posible volver a su lugar de origen.

- En tercer lugar, y como último elemento, es necesario, para que se cumpla el proceso migratorio que se realice el cruce de una frontera.

Las razones que comandan las migraciones están relacionadas principalmente con la búsqueda de satisfacción de una necesidad, esta sea de seguridad física o psíquica, un mejor pasar económico, o libertad de pensamiento; de ahí que aquellos individuos que tienen estas necesidades van a ser los que migren. (Organización Internacional para las Migraciones , 2003, pág. 1).

Adicionalmente, se puede decir que existen tres tipos de migración:

- a) Migración Forzada: este concepto 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 por causas naturales o humanas. Ejemplo de esto son, los movimientos de refugiados y de desplazados internos, así como personas desplazadas por desastres naturales o ambientales, desastres nucleares o químicos, hambruna o proyectos de desarrollo.
- b) Migración Voluntaria: es aquella, mediante la cual la persona se moviliza por voluntad propia sin presiones externas.
- c) Migración Temporal: implica una movilidad por un tiempo específico o determinado después del cual se produce un retorno permanente, que como su nombre lo indica denota asentamiento definitivo en el lugar de destino (Organización Internacional para las Migraciones, 2012).

1.3 Migrante

A nivel internacional no hay una definición universalmente aceptada del término “migrante”. Este término abarca usualmente todos los casos en los que la decisión de migrar es tomada libremente por la persona concernida por “razones de conveniencia personal” y sin intervención de factores externos que le obliguen a ello. A sí, este término se aplica a las personas y a sus familias que van a otro país o región con miras a mejorar sus condiciones sociales y materiales y sus perspectivas y las de sus familias (Organización Internacional para las Migraciones , 2006, pág. 41).

Con respecto a esto, existen distintos tipos de personas migrantes, los cuales son:

- **Migrante Calificado:** Trabajador migrante que por sus competencias recibe un tratamiento preferencial en cuanto a su admisión en un país distinto al suyo. Por esas razones, está sujeto a menos restricciones en lo que respecta la duración de su estadía en el país receptor, a cambio de empleo y a la reunificación familiar.
- **Migrante de largo plazo:** Persona que va 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 emigrante de largo plazo.
- **Migrante de corto plazo:** Persona que se desplaza a un país distinto al suyo o de su usual residencia 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 mientras permanezcan en él.
- **Migrante económico:** Persona que habiendo dejado su lugar de residencia o domicilio habitual busca mejorar su nivel de vida, en un país distinto al de origen. Este término se distingue al de “Refugiado” que huye por persecución o del refugiado de facto que huye por violencia generalizada o violación masiva de los derechos humanos. También se usa para hacer referencia a personas que intentan ingresar a un país sin permiso legal y/o utilizando procedimientos de asilo de mala fe. Asimismo, se aplica a las personas que se establecen fuera de su país de origen por la duración de un trabajo de temporada (cosechas agrícolas), llamados “trabajadores de temporada” o temporeros.
- **Migrante Irregular:** Persona que habiendo ingresado ilegalmente o tras vencimiento de su visado, deja de tener status legal en el país receptor o de tránsito. El término se aplica a los migrantes que infringen las normas de admisión del país o cualquier otra persona no autorizada a permanecer en el país receptor(también llamado clandestino/ ilegal/ migrante indocumentado o migrante en situación irregular).
- **Migrantes Radicados:** Extranjeros a quienes se les autoriza permanecer por un período bastante largo o ilimitado y potencialmente no sujeto a ninguna limitación con respecto al ejercicio de sus derechos civiles, económicos y sociales (Organización Internacional para las Migraciones , 2006, pág. 43)

1.4 Libre circulación de personas

La libre circulación es un proceso dinámico e histórico propio de la especie humana. Migraron las primeras comunidades nómades, los griegos, los romanos, los incas y, hoy en día, todos los seres humanos. Con el pasar de la historia, este proceso tan natural entró en freno a raíz del nacimiento de los Estados Nación y establecimiento de las correspondientes fronteras territoriales y políticas de los Estados.

Sin embargo todo este proceso, ha transcurrido olvidando un punto de gran importancia al abordar el tema migratorio: la libre circulación es, sobre todo, un derecho humano inherente al hombre, que debe ser protegido y garantizado por los Estados, en virtud de las obligaciones internacionales que en materia de Derechos Humanos éstos han adquirido (Comisión Andina de Juristas, 2010, pág. 8)

1.5 Acuerdos Internacionales

De acuerdo con lo anterior, Chile posee distintos acuerdos internacionales, entendiendo que cualquier forma de acuerdo involucra dos o más partes diferentes (individuos, grupos o agencias) que, tomando un compromiso para un cierto curso de acción, piensan en algún beneficio común a todas las partes involucradas. Estos acuerdos facilitan el tránsito de las personas entre los países miembros.

A continuación se describen algunos de los acuerdos que posee Chile:

Acuerdo sobre residencia de los Estados partes del MERCOSUR, Bolivia y Chile: en el Oficio Circular N° 26465 del 4 de Diciembre de 2009 se establece la aplicación de las medidas tomadas en este acuerdo. Algunas de estas medidas son:

- a) **Nacionalidades a las que se aplica:** El mencionado Acuerdo de Residencia se aplica sólo a los ciudadanos argentinos, bolivianos, brasileños, paraguayos y uruguayos, independiente de la actividad que vengan a realizar, siempre y cuando no posean antecedentes penales o delictivos.
- b) **Permiso de residencia que se les otorga:** Se les puede otorgar visación de residente temporario, hasta por dos años.

Capítulos de entrada temporal en tratados de libre comercio: El marco de los acuerdos de libre comercio suscritos por Chile, se especifican capítulos de entrada de temporal de

personas, que facilitan el otorgamiento de permisos de residencia en nuestro país.

Algunos ejemplos de ellos son:

- a) Tratado México
- b) Tratado de Canadá
- c) Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos

Dichos tratados se refieren a la entrada temporal de personas de negocios y otorga facilidades de ingreso para los nacionales de Chile, Estados Unidos, México y Canadá (Ministerio de Relaciones Exteriores, pág. 1). Existen manuales de aplicación de los procedimientos para optar al permiso de residencia, realizados por el Ministerio de Relaciones Exteriores, en ellos se establece que:

- Existen cuatro categorías de personas de negocios: Visitantes de Negocios, Comerciantes e Inversionistas, Personal transferido dentro de una empresa y Profesionales.
- Las personas de negocios podrán solicitar esta calificación en los Consulados Generales de Chile en el exterior. También podrán solicitarla en Chile ante el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior en Santiago, y ante las Gobernaciones Provinciales respectivas, en regiones.
- Si la persona de negocios califica en alguna de estas categorías, se le otorgará una visación de residente temporario, la cual lleva implícita una autorización de ingreso al país.
- La persona de negocios que haya obtenido una residencia temporaria está facultada para trabajar en Chile, sin necesidad de contar con una autorización expresa de empleo. Es posible trabajar para más de un empleador simultáneamente, siempre que dichos empleados digan relación con la categoría solicitada y hayan sido mencionados en la solicitud respectiva.

Otros Tratados Internacionales: Además de los mencionados anteriormente, Chile posee otros acuerdos que permiten el tránsito de personas. Un ejemplo de ello, es el “Acuerdo entre el Gobierno de la República de Chile y el Gobierno de la República de Colombia, sobre Turismo, Tránsito de pasajeros, sus equipajes y vehículos”. Hecho en la ciudad de Santiago el día 7 de Diciembre de 1980, donde se establece que:

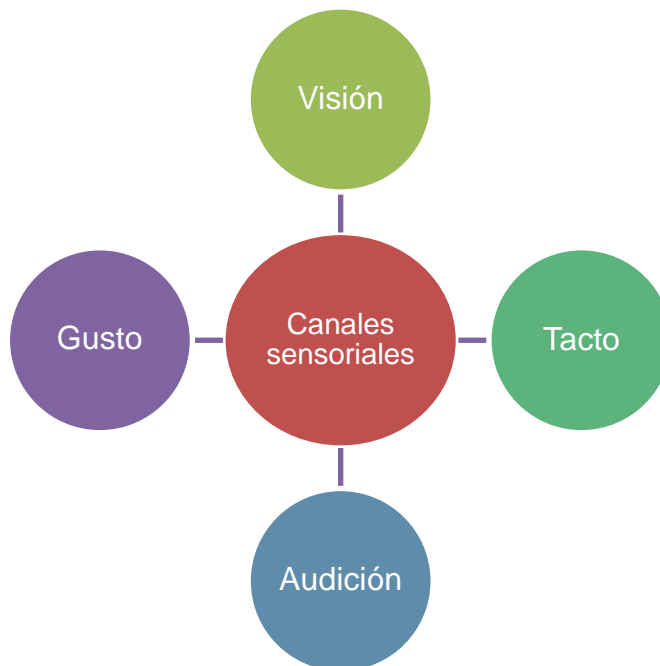
- a) Los Nacionales chilenos y colombianos ingresan como “Turistas” por los pasos y puertos habilitados, exhibiendo carnet de identidad o pasaporte válido y vigente

- b) Los extranjeros con más de cinco años de residencia en uno de los países contratantes, serán considerados “Turistas” y deberán cédula de identidad para extranjeros vigentes
- c) No podrán en el país que visiten permanecer más de 90 días, sin fines de inmigración, y a los menos pueden permanecer 24 horas como turista. Y no podrán desarrollar actividades remuneradas.

1.6 Percepción

A comienzos del siglo XX la filosofía había alcanzó un lugar importante dentro de la explicación psicológica. Suponía que todo hecho psíquico se encontraba precedido y acompañado por un determinado tipo de actividad orgánica, en este sentido, la percepción era entendida como el resultado de procesos corporales como la actividad sensorial, a través de los canales sensoriales, los cuales son:

Figura N° 1: Canales Sensoriales del Ser Humano



Fuente: Elaboración propia en base al artículo de revista de estudios sociales, “La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt “.

De acuerdo con ello, la Psicofisiología definía la percepción como una actividad cerebral compleja creciente impulsada por la transformación de un órgano sensorial específico como la visión o el tacto (Oviedo, 2004, pág. 89).

Existe un movimiento dentro de la psicología, llamado Gestalt, el cual nació en Alemania, durante las primeras décadas del siglo XX. Este movimiento considera la percepción “como el proceso fundamental de la actividad mental, y supone que las demás actividades psicológicas como el aprendizaje, la memoria, el pensamiento, entre otras, dependen del adecuado proceso de organización perceptual”.

De esta manera, el movimiento Gestalt se opuso a lo que postulaba la Psicofisiología, al plantear la percepción como el proceso inicial de la actividad mental y no un derivado cerebral de estados sensorial. Este movimiento plantea como teoría a la percepción “como un estado subjetivo, a través del cual se realiza una abstracción del mundo externo o de hechos relevantes” (Oviedo, 2004, pág. 89).

La Gestalt posee supuestos básicos, el primero de ellos, es la afirmación de que la actividad mental no es una copia idéntica del mundo percibido. Contrariamente define a la percepción como un proceso de selección y extracción y selección de información relevante encargado de generar un estado de claridad y lucidez consiente que permita el desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante (Oviedo, 2004, pág. 90).

Abundando al respecto, se puede afirmar que de la enorme cantidad de datos arrojados por la experiencia sensorial, los sujetos que están percibiendo toman tan sólo aquella información dispuesta de ser agrupada en la conciencia para generar una representación mental. Entonces, la percepción, según la Gestalt, no está sometida a la información proveniente de los órganos sensoriales, sino que es la encargada de regular y modelar la sensorialidad.

En definitiva, la percepción inicialmente, determina la entrada de información y luego garantiza que la información tomada del ambiente permita la formación de abstracciones, las cuales son: juicios, categorías, conceptos, entre otros.

Figura N° 2: Proceso de Percepción en el Ser Humano



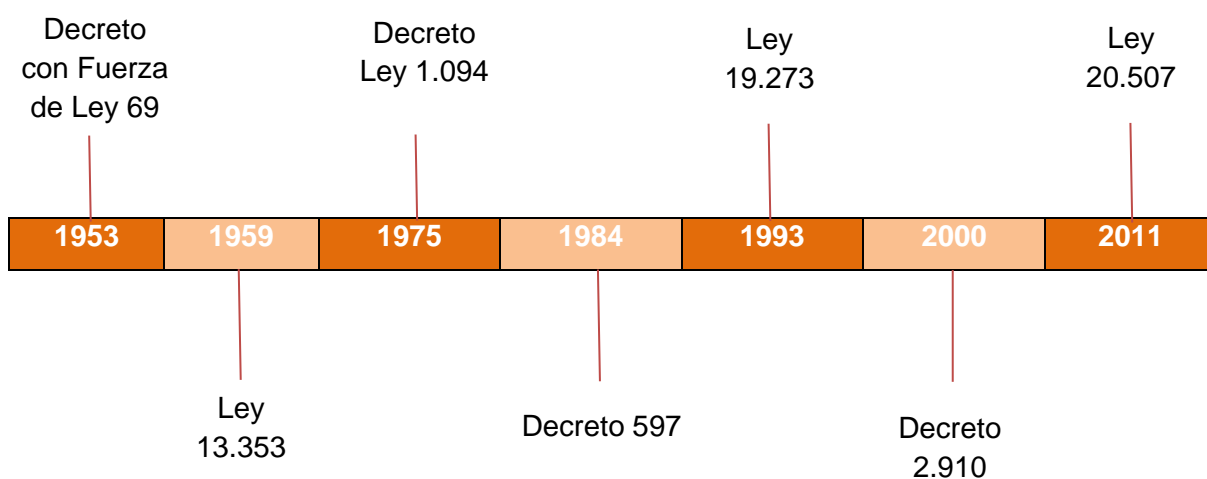
Fuente: Elaboración propia en base al artículo de revista de estudios sociales, "La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt".

CAPÍTULO II: MARCO NORMATIVO

La función de extranjería se rige bajo el Decreto Ley N°1.094/1975 que establece normas sobre extranjeros en Chile, el cual fue creado bajo el gobierno de Don Augusto Pinochet Ugarte, y fue el primer paso que dio el país para ejercer un control real y más certero sobre las migraciones, este decreto sufrió importantes modificaciones debido a los cambios que sucedían en el país, tanto de manera interna como externa.

Anteriormente, existía el Decreto Ley N°69/1953, el cual creó el Departamento de Inmigración y estableció normas en esta materia, el que años después dio paso a la Ley N°13.353/1959 en la cual se dispuso que los extranjeros pudieran ingresar a Chile en calidad de Inmigrantes, Turistas, Residentes y Residentes Oficiales, además de disponer normas sobre esta materia.

Para tener una visualización de los cambios en la normativa de extranjería, se presenta la siguiente línea del tiempo:



El Decreto N°597/1984 que establece el reglamento de Extranjería consta de 11 Títulos, con sus párrafos y artículos correspondientes. A lo largo de este reglamento se detalla y especifican las disposiciones de entrada y residencia de los extranjeros, además de las autorizaciones generales, las calidades de visa y las prohibiciones e impedimentos de ingreso, entre otras.

La visación de residente, se puede definir en términos generales, como el permiso o autorización temporal para residir en el territorio nacional y desarrollar las actividades que expresamente contempla esta ley, la cual es otorgada por la autoridad migratoria del país a una persona extranjera.

Este reglamento contempla las siguientes visaciones de residencia:

- **Temporaria:** este tipo de visación se otorga a aquellos extranjeros que acrediten tener vínculos de familia o intereses en el país y cuya residencia sea considerada útil y conveniente. En términos generales permite realizar en Chile cualquier actividad, sin muchas limitaciones más que las establecidas por las leyes. Es otorgado por un período máximo de un año y es renovable solo por una vez.
- **Estudiante:** se otorga a los extranjeros que viajan al país con el propósito de realizar estudios como alumno regular, en establecimientos de enseñanza del Estado o particulares reconocidos por este. Este tipo de visación autoriza solo a realizar los estudios pertinentes, y se extiende por un plazo máximo de un año, lo cual se puede renovar hasta completar los estudios a realizar.
- **Sujeta a contrato:** es otorgada a los extranjeros que vienen al país a cumplir un contrato de trabajo. Se caracteriza por condicionar a su titular sólo a realizar las actividades acordadas con su empleador domiciliado en Chile y se expide por un plazo máximo de dos años, pero se puede renovar.
- **Residente con asilo político o refugiado:** este tipo de visación se otorga a los extranjeros que, en resguardo de su seguridad personal y en razón de hechos políticos, religiosos o raciales, predominantes en su país de origen o residencia, solicitan asilo político por la vía territorial o diplomática, o que, de acuerdo a los Instrumentos Internacionales suscritos por Chile se les reconoce la condición de refugiados. Se entrega por un período máximo de dos años, renovables, y además habilita a los extranjeros a realizar cualquier actividad en el país.
- **Inmigrante:** el Decreto con fuerza de ley n°69/1953 contempla la “visación de inmigración”, que autoriza una permanencia en el país sin limitación de tiempo. Es entregada por los Consulados Generales de Chile, previamente revisados y autorizados por una comisión especial que funciona con asiento en la Cancillería. Permite a la persona que es titular de la visa, realizar cualquier actividad lícita, especialmente de colonización, agrícola o industrial, en un lugar determinado o en todo territorio nacional.

Además de esto, el decreto establece que corresponde a Policía de Investigaciones de Chile, o a Carabineros de Chile, en donde no existan unidades de Policía de Investigaciones, controlar el ingreso y egreso de las personas extranjeras. Al mismo tiempo tendrán que impedir que entren o salgan del territorio personas que no cumplan con los requisitos. También se expresa que la entrada al país será por lugares habilitados, los cuales son, aquellos que sean controlados por las autoridades que se señalan anteriormente, y estos lugares son determinados por el Presidente de la República, mediante Decreto Supremo.

Se establece además, que los documentos idóneos que deben portar los extranjeros, son los pasaportes auténticos y vigentes u otros documentos análogos que califique el Ministerio de Relaciones Exteriores.

2.1 Disposiciones de Entrada y Residencia

La entrada al país de las personas migrantes se debe efectuar por los lugares habilitados, con documentos idóneos y sin que existan causales de prohibición o impedimento para ingresar. Los lugares habilitados son aquellos que se encuentran controlados por las autoridades y los documentos idóneos son los pasaportes u otros documentos análogos que califique el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Adicionalmente, en este decreto, se detallan prohibiciones de ingreso para extranjeros, las cuales son:

- Los extranjeros que propaguen o fomenten de palabra o por escrito o por cualquier otro medio, doctrinas que tiendan a discutir o alterar por la violencia, el desorden social del país o su reputación de ser agitadores o activistas de tales doctrinas y, en general, los que ejecuten hechos que las leyes chilenas califiquen de delito contra la seguridad exterior, la soberanía nacional, la seguridad interior o el orden público del país y los que realicen actos contrarios a los intereses de Chile o constituyan un peligro para el Estado
- Los que se dediquen al comercio o tráfico ilícito de drogas o armas, al contrabando, a la trata de blancas y, en general, los que ejecuten actos contrarios a la moral o las buenas costumbres

- Los condenados o actualmente procesados por delitos comunes que la ley chilena califique de crímenes y los prófugos de la justicia por delitos no políticos
- Los que no tengan o puedan ejercer profesión u oficio, o carezcan de recursos que les permitan vivir en Chile sin constituir carga social
- Los que sufren enfermedades respecto de las cuales la autoridad sanitaria chilena determine que constituyen causal de impedimento para ingresar al territorio nacional
- Los que hayan sido expulsados u obligados al abandono del país por resolución o decreto supremo sin que previamente estos se hayan derogado
- Los expulsados de otro país por autoridad competente
- Los menores de 18 años que viajen a Chile sin ser acompañados de su padre, madre o guardador y carezcan de autorización escrita de una de ellos o del Tribunal competente debidamente refrendada por autoridad chilena

CAPÍTULO III: MARCO INSTITUCIONAL

3.1 Provincia de Valparaíso

Se puede definir a una Provincia como “una unidad territorial de tamaño intermedio, que se delimita en función de un conjunto de entidades pobladas, urbanas y rurales, unidas por un sistema de vías de comunicación convergente a un centro urbano principal”. Bajo este contexto la región de Valparaíso cuenta con 8 provincias, una de las cuales es llamada provincia de Valparaíso que posee 7 comunas, las cuales son:

- Valparaíso
- Casablanca
- Concón
- Juan Fernández
- Puchuncaví
- Quintero
- Viña del Mar

Ubicación Territorial:

La provincia de Valparaíso se ubica en el centro-oeste de la V región de Valparaíso, tiene una superficie de 876.022 habitantes. Su capital provincial es la ciudad de Valparaíso. Es la provincia más poblada de la región y con mayor número de comunas (SUBDERE, 2010).



Mapa de la Provincia de Valparaíso

Fuente: www.gobernacionvalparaiso.gov.cl

A propósito de la contextualización anteriormente dada, la ley n° 19175/2005, Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional en su artículo n° 3, establece que:” En cada provincia existirá una Gobernación, que será un órgano desconcentrado del

Intendente. Estará a cargo de un gobernador, quien será nombrado y removido libremente por el Presidente de la República. Corresponderá al gobernador ejercer, de acuerdo con las instrucciones del intendente, la supervigilancia de los servicios públicos creados por ley para el cumplimiento de la función administrativa, existentes en la provincia”.

En la provincia de Valparaíso el Gobernador es JOSÉ PEDRO NÚÑEZ BARRUEL, el cual posee el siguiente currículum:

Ingeniero Comercial de la Universidad de Valparaíso, MBA (egresado), en la Universidad Andrés Bello, con vasta experiencia en gestión pública y privada.

Militante de Renovación Nacional, fue consejero Regional de la Provincia de Valparaíso, también se desempeñó como docente en importantes universidades de la zona (Gobernación Provincia de Valparaíso).

3.1 Institución: Gobernación Provincial de Valparaíso

La Gobernación de la Provincia de Valparaíso, en su sitio web, establece como misión institucional, lo siguiente:

Asistir en el ejercicio del gobierno y la administración interior del Estado al Presidente de la República. Para este efecto el Servicio de Gobierno Interior está segmentado en intendencias y gobernaciones cuyos titulares asumen la representación natural e inmediata del Presidente de la República. El servicio provee la plataforma política, administrativa y de gestión para que intendentes y gobernadores puedan ejercer a cabalidad dicha representación en las jurisdicciones en que se divide el territorio nacional para efectos del ejercicio del gobierno y administración superior, y además, proporciona a la población los bienes, las prestaciones y servicios que establece la ley o por políticas establecidas por el Ministerio del Interior.

Además la institución presenta el siguiente organigrama:

Figura N°3: Organigrama Gobernación Provincial de Valparaíso



Fuente: www.gobernacionvalparaiso.gov.cl

3.2 Departamento de Extranjería y Migración

En el rol que tiene este departamento, existen atribuciones que se comparten con las oficinas de extranjería que se encuentran presentes en las Intendencias Regionales. Estas atribuciones comunes son las siguientes:

- Aplicación de la Ley de Extranjería
- Información al público
- Coordinación con Policía Internacional y Registro Civil
- Información, en general, a nivel central respecto de situaciones puntuales a petición de dicho nivel
- Ante la constatación de situaciones que lo ameriten, las autoridades regionales y provinciales pueden solicitar al Ministerio del Interior que adopte las medidas de revocación de permisos de residencia o de permanencia definitiva, prohibición de ingreso al país o expulsión de residentes, según sea el caso.

Además de esto, el Departamento de Extranjería perteneciente a las Gobernaciones Provinciales, tienen las siguientes atribuciones:

- Ampliar y prorrogar permisos de turismo
- Otorgar y rechazar visaciones de residencia
- Otorgar títulos de residencia para estampar la visa cuando el solicitante carece de pasaporte y se encuentra imposibilitado de obtener uno
- Autorizar la salida de turistas fuera de plazo sin sanción
- Recepción de solicitudes de opción a la nacionalidad chilena
- Prorrogar visaciones de residencia y cambiar la calidad de un residente
- Efectuar el traspaso de las visaciones de residencia, por caducidad del pasaporte u otras causales reglamentarias
- Solicitar información a las unidades de la Jefatura Nacional de Extranjería y Policía Internacional de Policía de Investigaciones de Chile, sobre los antecedentes de los extranjeros que solicitan residencia
- Aplicar las normas relativas a los tripulantes
- Otorgar autorizaciones de trabajo a turistas
- Recibir solicitudes de emisión de ciertos certificados (avecindamiento para inscripción d extranjeros en los Registros Electorales, por ejemplo) para su envío al Nivel Central
- Recibir solicitudes para inscripción en el Registro de Empresarios autorizados para controlar Artistas Extranjeros, que lleva el Ministerio del Interior.
- Emisión de órdenes de pasajes para la salida del país de extranjeros objeto de expulsión

3.3 Procedimientos Administrativos

La tramitación de un permiso de residencia, conocido como Visa, consta de una serie de etapas. La primera de ellas, comienza con la solicitud de residencia, la cual se hace efectiva con la presentación ante las distintas Oficinas de Extranjería de un formulario que el interesado debe acompañar con los documentos pertinentes, según el tipo de residencia que se encuentra siendo solicitada.

En este proceso de solicitud de residencia, el funcionario de Extranjería debe entrevistar al extranjero que busca residir en el país, verificando si se encuentra de forma regular o no. Si se encuentra irregular, deberá previamente sancionar al extranjero. A continuación, para iniciar el trámite de solicitud, el funcionario deberá verificar que la información personal proporcionada por el extranjero corresponda a lo señalado en su documentación y finalmente el solicitante deberá verificar sus datos y firmar la petición correspondiente.

Con relación a la documentación requerida para acceder a una residencia, existe un grupo de requisitos que son comunes a toda visa, y también existen otros que varían según tipo de residencia solicitada, la calidad en que se pide y según se trate de una primera visación, prórroga o cambio de esta.

Documentos generales para solicitudes de visa:

1. Formulario de solicitud de residencia, llenado íntegramente
2. Fotocopia de pasaporte (hojas de identificación, número y vigencia del pasaporte timbres de ingreso y salida de Chile)
3. Fotocopia de la última tarjeta de turismo
4. 3 fotografías en colores de tamaño carné, recientes, con nombre y número de pasaporte.

Luego de la solicitud de residencia y de la presentación de los documentos pertinentes, se hace envío de una copia de esta solicitud al Departamento de Extranjería del Ministerio del Interior para que se decida si se aprueba la solicitud y a Policía de Investigaciones para chequear los antecedentes del solicitante. A continuación, si la decisión del Departamento de Extranjería ha sido otorgar la residencia, se dicta una Resolución Exenta que otorga la residencia.

Posteriormente se cita al extranjero para hacerle entrega de una orden de giro para cancelar los aranceles dependiendo de la calidad de visa que ha sido otorgada. Cuando el migrante entregue la orden de giro pagada, se solicita su pasaporte a fin de verificar su identificación y verificar la vigencia de dicho documento. Se procederá entonces, al estampado del pasaporte, el cual luego de esto se le entrega al extranjero, con lo que se da fin al proceso de solicitud de residencia.

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

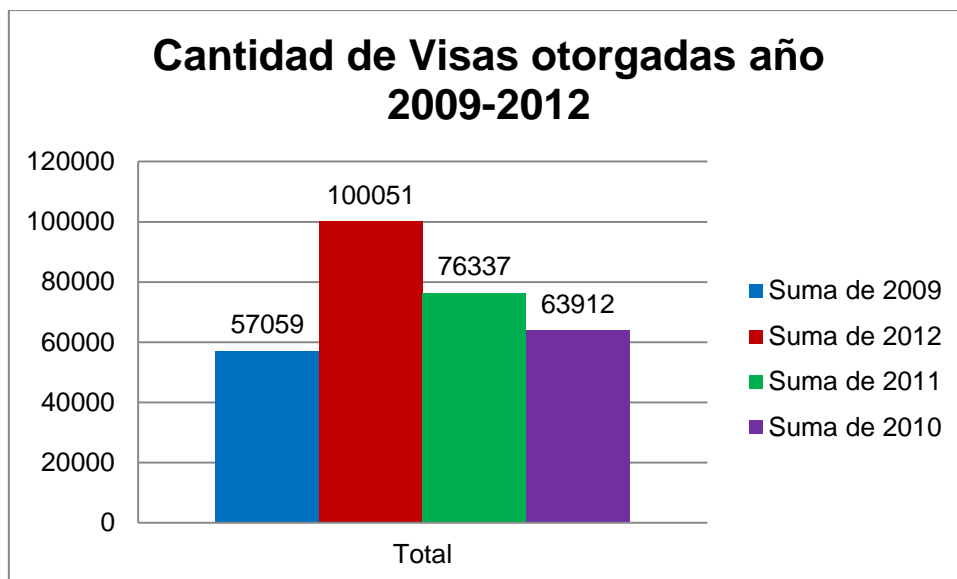
4.1 Planteamiento del problema

¿Cuál es la percepción de los migrantes en relación a la tramitación de la Visa en el Departamento de Migración y Extranjería de la Gobernación Provincial de Valparaíso?

4.2 Justificación del problema

El fenómeno migratorio ha sufrido grandes cambios a fines del siglo XX, producto de unas series de transformaciones, debido a los cambios sociales, tecnológicos y económicos de los últimos cincuenta años. Estos han afectado desde diversos aspectos al fenómeno migratorio, entre los cuales se pueden mencionar tres: la distribución de las migraciones, la duración de las migraciones y los cambios en los componentes demográficos, culturales y económicos asociados al fenómeno.

Chile no está fuera de esto, por lo que las migraciones hacia nuestro país han aumentado considerablemente en los últimos tiempos. Según cifras proporcionadas por el sitio web del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior, el año 2009, se otorgaron 57.059 permisos de residencia a nivel nacional, lo que contrasta con el año 2012, donde 100.051 permisos de residencias fueron otorgados, lo cual muestra que en el período 2009-2012 las Visas otorgadas tuvieron un aumento, donde el año 2011 se otorgaron 42.992 permisos más en relación al año 2009. Para tener una visualización de la evolución de la cantidad de Visas otorgadas en el período 2009-2012, se presenta el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos del sitio web: <http://www.extranjeria.gob.cl>

Considerando lo descrito anteriormente, es que se hace necesario determinar la percepción que tienen las personas migrantes sobre la tramitación de la Visa.

4.3 Objetivos de la Investigación

4.3.1 Objetivo general

Analizar la percepción de los migrantes en relación a la tramitación de la Visa en el Departamento de Migración y Extranjería de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

4.3.2 Objetivos específicos

1. Describir la normativa jurídica y convenios existentes en materia de migración en Chile.
2. Identificar las disposiciones de entrada y residencia de las personas migrantes, establecidas en la normativa jurídica de Chile.
3. Analizar los procedimientos existentes en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso en relación a la tramitación de la visa de los migrantes.

4. Conocer la percepción de las personas migrantes sobre la tramitación de la visa en el Departamento de Extranjería de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

4.4 Definición del enfoque y alcance de la investigación

4.4.1 Definición del enfoque

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, debido a que se busca describir un fenómeno en donde se plantea un problema de estudio delimitado y concreto, para lo cual se recolectan datos numéricos y se analizan mediante procedimientos estadísticos. Con ello, se procura generalizar los resultados que surjan a raíz de la muestra, a una colectividad mayor (Hernández.et.al, 2006, págs. 5-6)

4.4.2 Alcance de la investigación

Esta investigación será de alcance descriptivo, ya que, su finalidad es dar a conocer cómo y de qué forma se ha desarrollado un determinado fenómeno; esto a través de la medición y evaluación de los diferentes componentes del fenómeno a estudiar (Hernández.et.al, 2006, pág. 102). En el caso de esta investigación, se busca identificar la percepción de los migrantes en relación a la tramitación de la Visa en el Departamento de Migración y Extranjería de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

4.5 Muestra

En el caso de esta investigación, la muestra identificada es de tipo no probalístico, debido a que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, si no de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas y, desde luego, la muestra seleccionada obedece a los criterios de la investigación (Hernández.et.al, 2006, pág. 241)

En este caso específico, la selección de una muestra no probalística se hizo en base a los objetivos del estudio, para lo cual, se eligieron 50 personas de forma aleatoria, las cuales

se seleccionaron en 3 días de una semana de funcionamiento normal del Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

4.6 Modelo Instrumento

4.6.1 Encuesta en español

“Procesos de entrada y residencia de migrantes en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso”

Esta encuesta tiene por finalidad obtener información sobre la percepción del proceso de entrada y residencia de los migrantes en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso. Los datos recolectados serán utilizados para fines de investigación.

La encuesta es anónima y se necesita que responda con la mayor honestidad posible, seleccionando la alternativa que refleje mejor su percepción.

1-¿Cuál es su lugar de procedencia (nacionalidad)?

- a) Norteamérica
- b) Latinoamérica
- c) Europa
- d) Asia
- e) Oceanía

2-Indique su sexo:

- a) Femenino
- b) Masculino

3-Indique su rango etario:

- a) 18-28 años
- b) 29-38 años

- c) 39-48 años
- d) 49-58 años
- e) 59-69 años
- f) 69 y más años

4-Indique su calidad de visa:

- a) Temporaria
- b) Estudiante
- c) Sujeta a Contrato
- d) Permanencia Definitiva
- e) Otro

5-¿Conocía usted los documentos que se deben presentar para realizar su solicitud de visa?

- a) Si
- b) No

6.- ¿Cuánto tiempo tardó su trámite de hoy?

- a) Menos de 30 minutos
- b) Más de 30 minutos pero menos de una hora
- c) Más de una hora

7-¿Cómo considera usted que fue el tiempo de espera de atención que recibió por parte del Departamento?

- a) Lento
- b) Regular
- c) Rápido

8-Indique su grado de satisfacción frente a los procesos de entrada y residencia del Departamento de Extranjería y Migración

Muy Insatisfecho(a)	Insatisfecho(a)	Aceptable	Satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)
a)	b)	c)	d)	e)

9-¿Le cambiaría usted algo al proceso de entrada y residencia del Departamento de Extranjería y Migración?

- a) Si
- b) No

10-Si su respuesta fue SI, seleccione que alternativa lo representa mejor:

- a) El sistema de solicitud de horas de atención
 - b) Los funcionarios que se encuentran entregando la atención
 - c) La difusión de los documentos que se deben presentar para solicitar la visa
 - d) Otros: _____
- _____

11- ¿El funcionario que lo atendió manejaba correctamente el proceso de solicitud de visa?

- a) Si
- b) No

12- ¿El funcionario que lo atendió le entregó la información necesaria sobre los pasos que debía seguir para solicitar su visa?

- a) Si
- b) No

13- ¿Cuántas veces tuvo usted que asistir al Departamento de Extranjería y Migración para realizar su solicitud de visa?

- a) 1-2 veces

- b) 3-4 veces
- c) 5 o más veces

14- ¿Considera usted que el hecho de que los funcionarios del Departamento no manejen el idioma inglés dificulta el proceso de solicitud de visa?

- a) Si
- b) No

4.6.2 Encuesta en Inglés

“Immigrants entry and residence procedures in the migration and Migration Department of the Provincial Government of Valparaiso”

This survey aims to get information about the perception of the immigrants' entry and residence process in the migration and Migration Department of the Provincial Government of Valparaiso. The data collected will be used for research purposes.

The survey is anonymous and it needs to be answered as honestly as possible, selecting the alternative that better reflects your perception.

1-Which of these is your place of origin (nationality)?

- a) North America
- b) Latin America
- c) Europe
- d) Asia
- e) Oceania

2-Indicate your gender:

- a) Female
- b) Male

3-Indicate your age range:

- a) 18-28 years old
- b) 29-38 years old
- c) 39-48 years old

- d) 49-58 years old
- e) 59-69 years old
- f) 69 or more years old

4-Indicate your type Visa:

- a) Temporary
- b) Student
- c) Subject to Contract
- d) Definitive Permanence
- e) Other

5-Did you know the documents that must be presented for your Visa application?

- a) Yes
- b) No

6- How long did your today process last?

- a) Under 30 minutes
- b) More than 30 minutes bus less than an hour
- c) More than an hour

7-How do you qualify the waiting time of attention that you received from the department?

- a) Slow
- b) Regular
- c) Fast

8-Indicate your level of satisfaction about the entry and residence processes of the Immigration and Migration Department.

Very Dissatisfied	Dissatisfied	Acceptable	Satisfied	Very Satisfied
a)	b)	c)	d)	e)

9- Would you change something to the Entry and Residence Process of the Immigration and Migration Department?

- a) Yes
- b) No

10- If your answer was yes, select the alternative that better represents you:

- a) The request of attention hours system
- b) The staff who delivers the attention
- c) The diffusion of the documents that must be presented to apply for the Visa
- d) Other: _____

11- Did the staff member who attends you properly handle the Visa application process?

- a) Yes
- b) No

12- Did the staff member who attends you give the necessary information about the following steps to apply for a Visa?

- a) Yes
- b) No

13- How many times did you have to go to the Immigration and Migration Department to make your Visa application?

- a) 1-2 times
- b) 3-4 times
- c) 5 or more

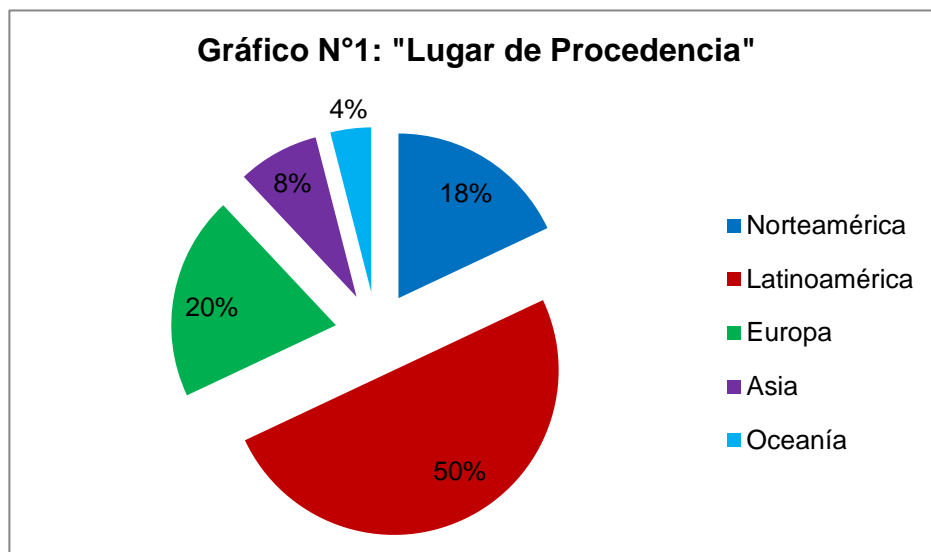
14- Do you consider the fact that Department members do not handle the English language difficult the Visa application process?

- a) Yes
- b) No

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

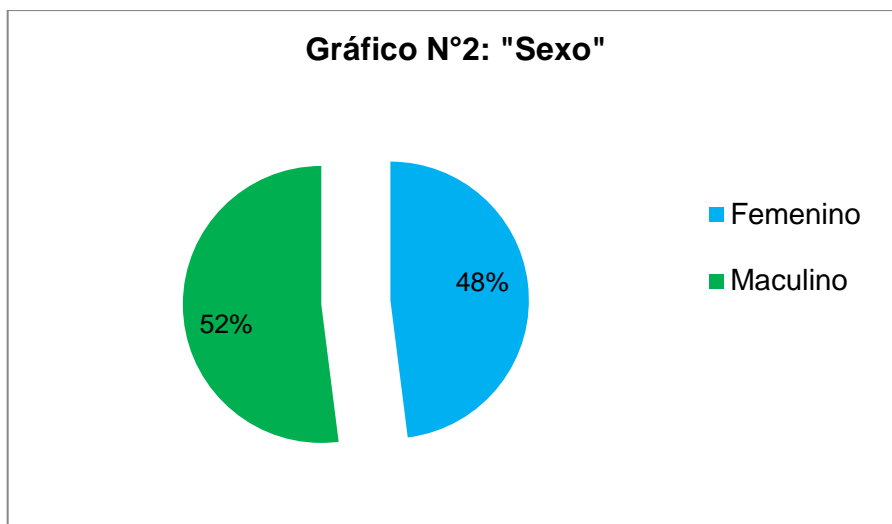
5.1 Análisis e Interpretación de Datos

Según los resultados obtenidos, ver anexo "Tabulación de resultados", a través de una encuesta realizada en forma aleatoria a las personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso, con el propósito de obtener información acerca de la percepción que tienen estos sobre el proceso de solicitud de Visa; y considerando una muestra de 50 personas, se desprende lo siguiente:



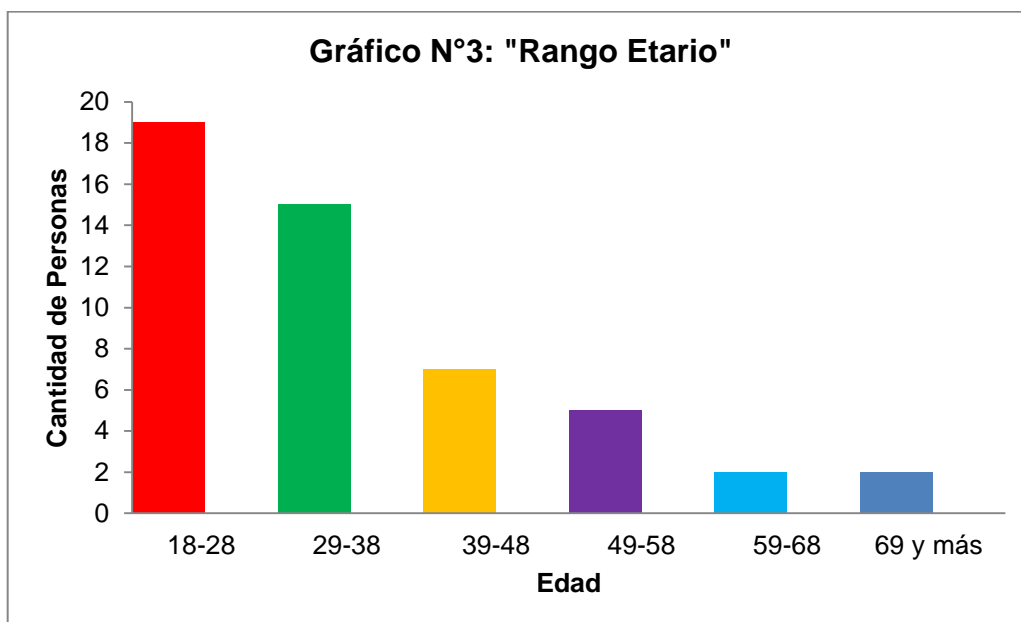
Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indica el Gráfico N°1, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de la muestra encuestada (50 personas extranjeras), el 50% corresponde a personas de procedencia latinoamericana, el 20% a personas del continente europeo, el 18% a personas norteamericanas, el 8% a personas procedentes del continente asiático y finalmente el 4% a personas procedentes de Oceanía.



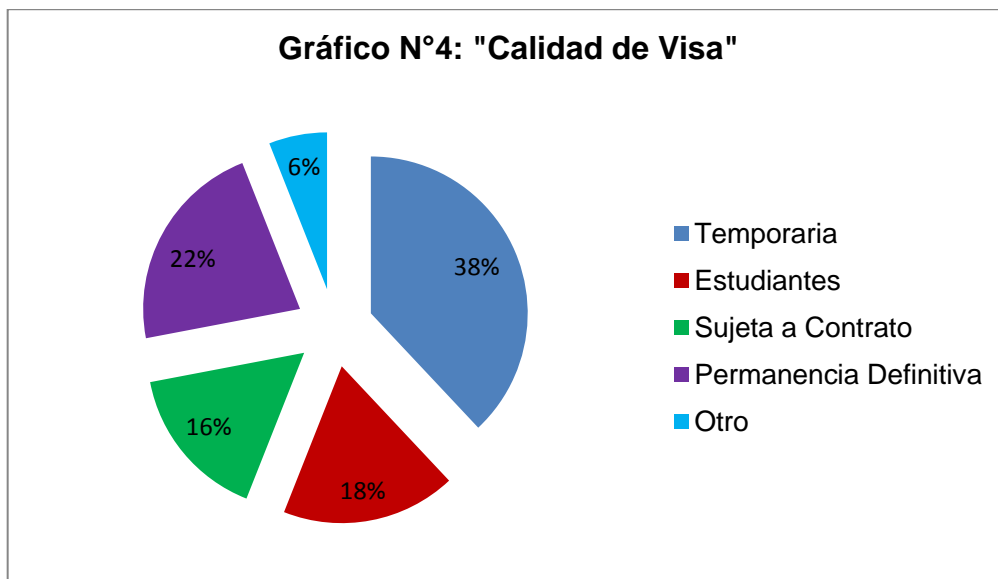
Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indica el Gráfico N°2, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de la muestra encuestada (50 personas extranjeras), el 52% corresponde a personas de sexo masculino y 48% corresponde a personas de sexo femenino.



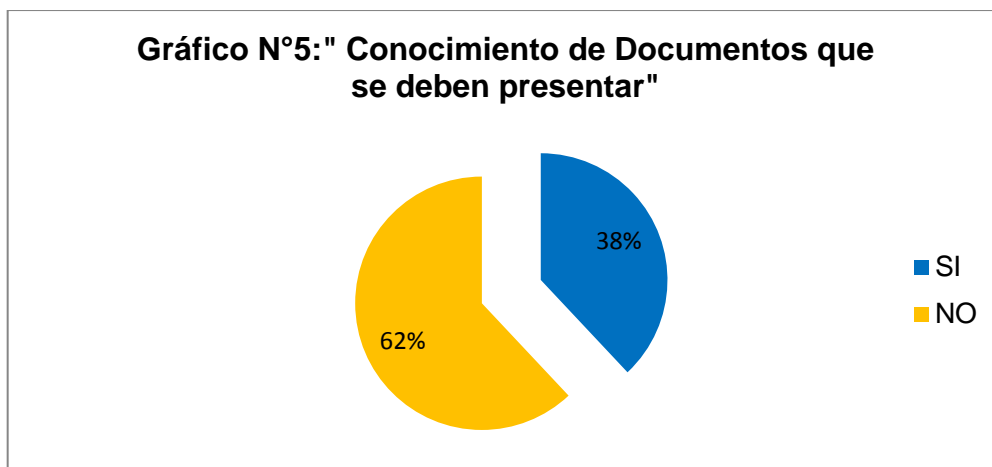
Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indica el Gráfico N°3, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de la muestra encuestada (50 personas extranjeras), 19 personas están en el rango etario de 18-28 años, 15 personas están dentro del rango etario 29-38 años, 7 personas pertenecen al rango etario 39-48 años, 5 personas se encuentran dentro del rango de 49-58 años, 2 personas están en el rango etario de 59-68 años y finalmente 2 personas se encuentran en el rango etario de 69 y más años.



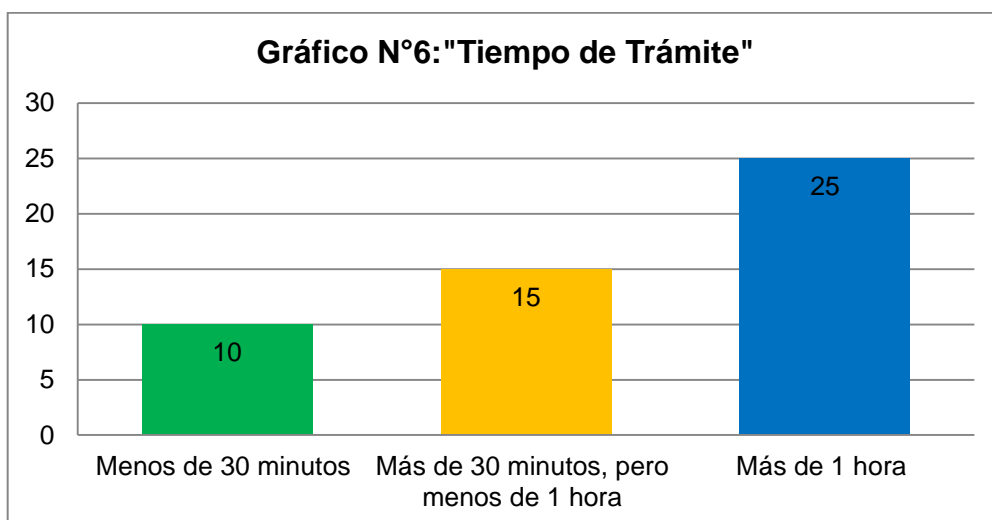
Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indica el Gráfico N°4, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de la muestra encuestada (50 personas extranjeras), el 38% corresponde a extranjeros con visa temporaria, el 22% corresponde a extranjeros con permanencia definitiva, el 18% a Estudiantes, el 16% a personas extranjeras con visas sujetas a contrato y finalmente el 6% corresponde a extranjeros con otra calidad de visa.



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

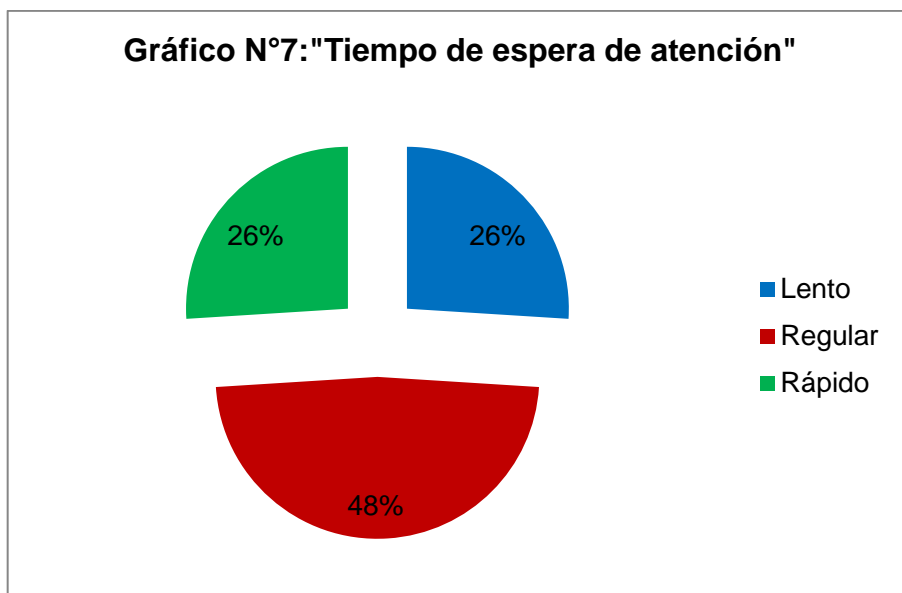
Como indica el Gráfico N°5, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de la muestra encuestada (50 personas extranjeras), el 62% indica que no conocía los documentos que se deben presentar al momento de solicitar su visa y el 38% indica que si conocía los documentos.



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

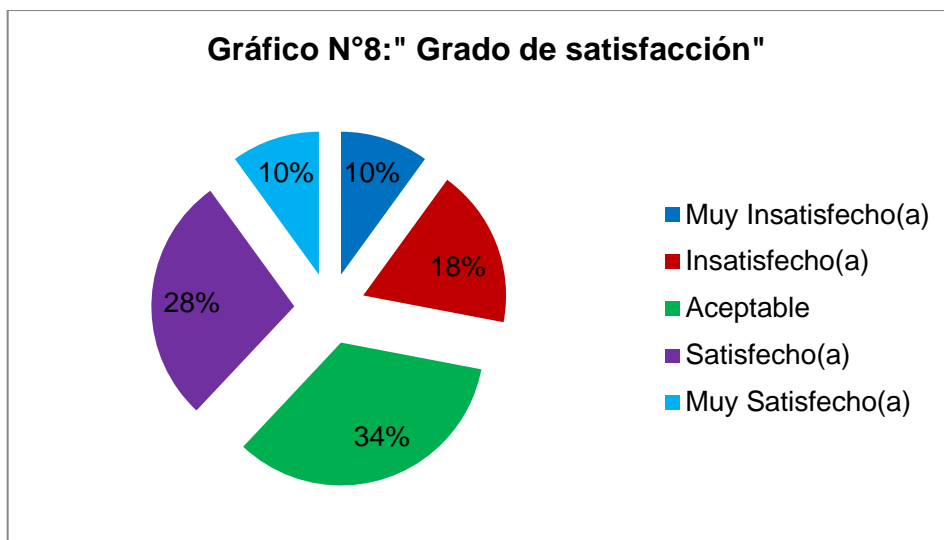
Como indica el Gráfico N°6, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de muestra encuestada (50 personas extranjeras), 10 de estas personas determinaron que su trámite de solicitud de visa tardó menos de 30 minutos, 15 personas establecen que su trámite de solicitud de visa tardó más de 30 minutos, pero menos de

una hora y finalmente 25 personas determinaron que su trámite de solicitud de visa tardó más de 1 hora.



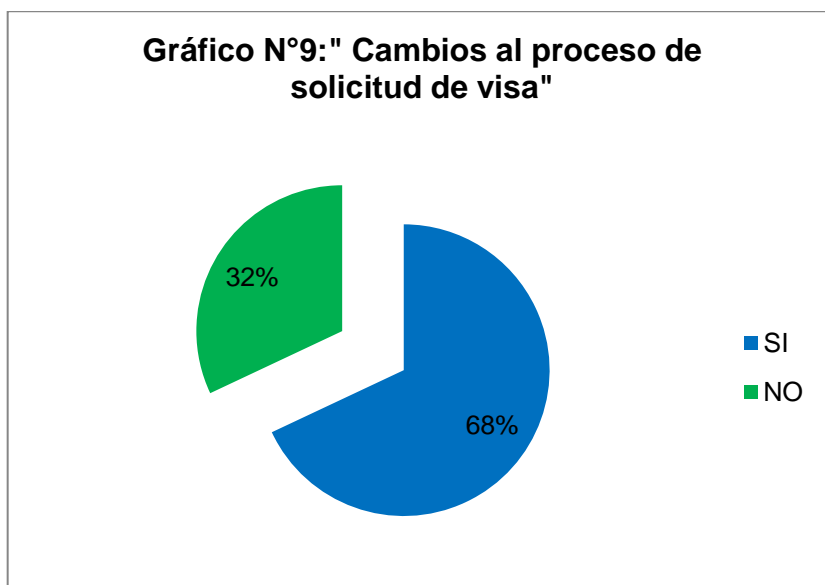
Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indica el Gráfico N°7, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de la muestra encuestada (50 personas extranjeras), el 48% de las personas considera que el tiempo de espera de atención que recibió por parte del Departamento de Extranjería y Migración fue regular, el 26% consideró que el tiempo de espera fue lento y el 26% consideró que el tiempo de espera de atención fue rápido.



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

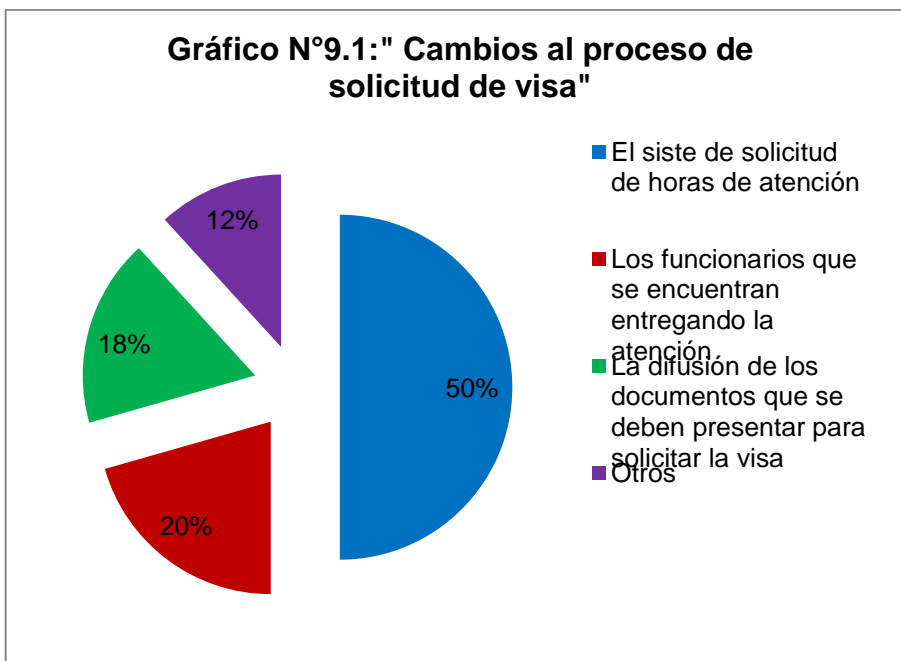
Como indica el Gráfico N°8, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de la muestra (50 personas extranjeras), el 34% de las personas considera "Aceptable" los procesos de entrada y residencia del Departamento de Extranjería y Migración, el 28% se considera "Satisfecho" con estos procesos, el 18% se considera "Insatisfecho", el 10% se considera "Muy Satisfecho" y el 10% restante se considera "Muy Insatisfecho" con los procesos.



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

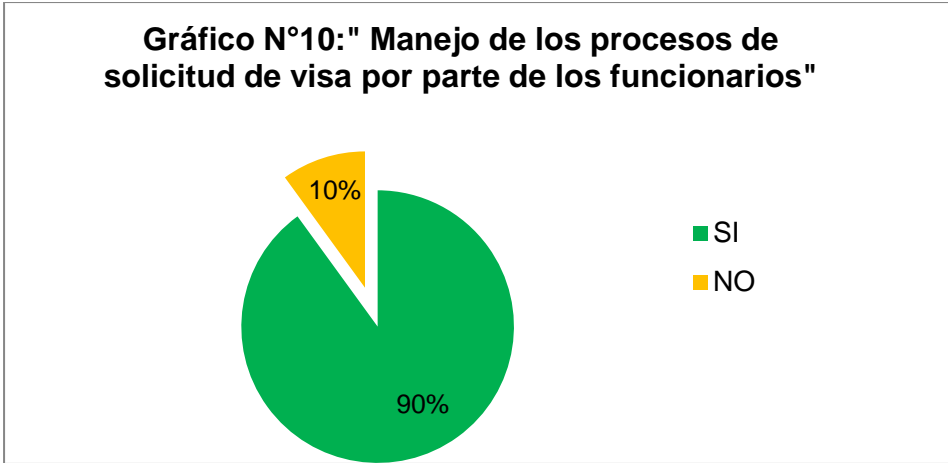
Como indica el Gráfico N°9, de acuerdo a los resultados arrojados se establece que del total de la muestra encuestada (50 personas), el 68% de las personas considera que el proceso de solicitud de visas debería tener un cambio, este porcentaje representa a 34 personas. El 32% restante considera que el proceso de solicitud de visa no debería tener cambios.

Para profundizar la información obtenida y enriquecer la investigación, se analizarán dichos resultados en función de los cambios que le harían al proceso las personas que optaron por la opción "Si" en la pregunta anterior.



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

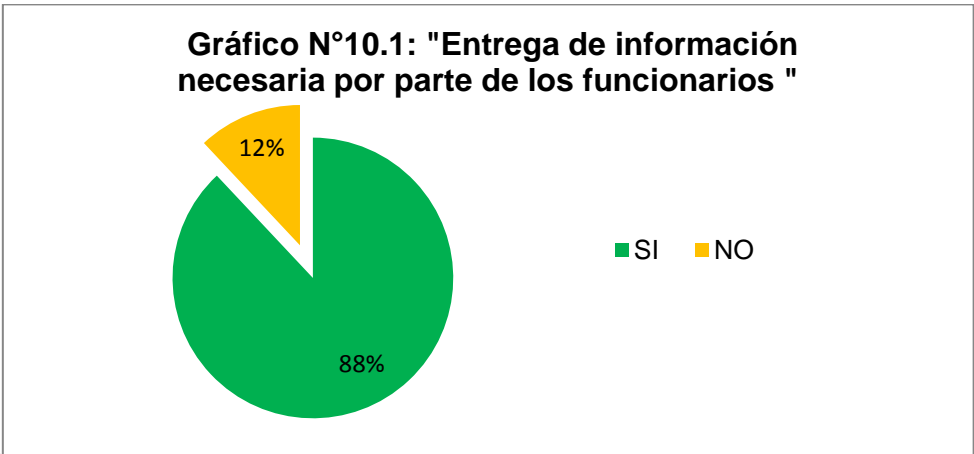
Como indica el Gráfico N°9, de acuerdo a los resultados arrojados por una parte de la muestra encuestada (34 personas), el 50% cambiaría el "Sistema de solicitud de horas de atención" al proceso de solicitud de visas, el 20% cambiarían a "Los funcionarios que se encuentran entregando la atención", el 18% le cambiaría "La difusión de los documentos que se deben presentar para solicitar la visa" y finalmente el 10% optó por la opción de "Otros".



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

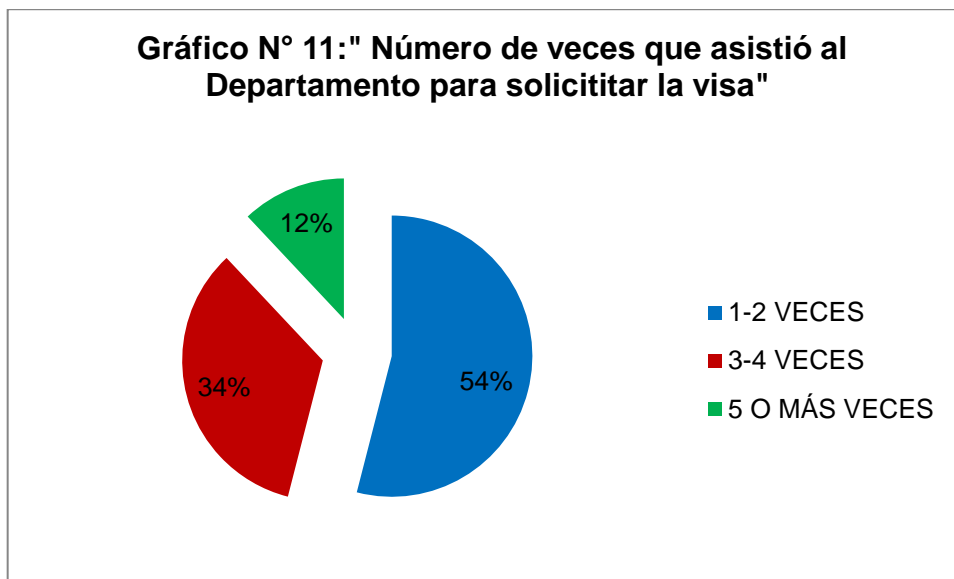
Como indica el Gráfico N°10, de acuerdo a los resultados arrojados del total de la muestra encuestada (50) personas, el 90% indica que los funcionarios que desempeñan funciones en el Departamento de Extranjería y Migración manejaba correctamente el proceso de solicitud de visa, en cambio, el otro 10% indicó que los funcionarios no manejaban el proceso de forma correcta.

Para profundizar la información obtenida y complementar la investigación se analizará además si el funcionario que entregó la atención a las personas extranjeras entregó toda la información necesaria sobre los pasos que debía seguir la persona que solicitaba una visa



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

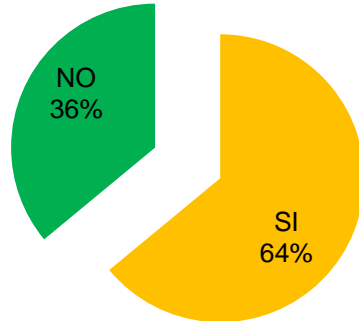
Como indica el Gráfico N°10.1, de acuerdo a los resultados arrojados por el total de la muestra encuestada (50 personas), el 88% considera que los funcionarios del Departamento de Extranjería y Migración proporcionaron la información necesaria sobre los pasos que debían seguir para solicitar su visa, en cambio, el 12% restante indicó que los funcionarios no le proporcionaron toda la información necesaria.



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indica el Gráfico N°11, de acuerdo a los resultados arrojados por el total de la muestra encuestada (50 personas), el 54% indicó que había asistido "1-2 veces" al Departamento de Extranjería y Migración para realizar su trámite de solicitud de visa, el 34% indicó que había asistido "3-4 veces" al Departamento y el 12% indicó que asistió "5 o más veces" al Departamento para realizar su trámite de visa.

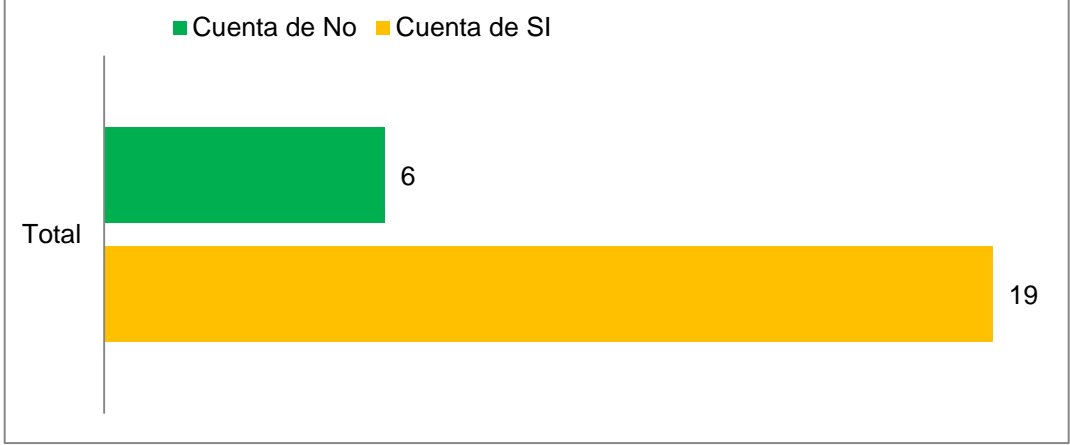
Gráfico N°12:" Manejo del Idioma Inglés por parte de los funcionarios"



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indica el Gráfico N°12, de acuerdo a los resultados arrojados por el total de la muestra encuestada (50 personas), el 64% indicó que considera que el hecho de que los funcionarios del Departamento de Extranjería y Migración no manejen el idioma Inglés dificulta el proceso de solicitud de visa y el 36% indicó que no considera que el idioma Inglés dificulta el proceso.

Gráfico N°12.1:" Manejo del Idioma Inglés por parte de los funcionarios"



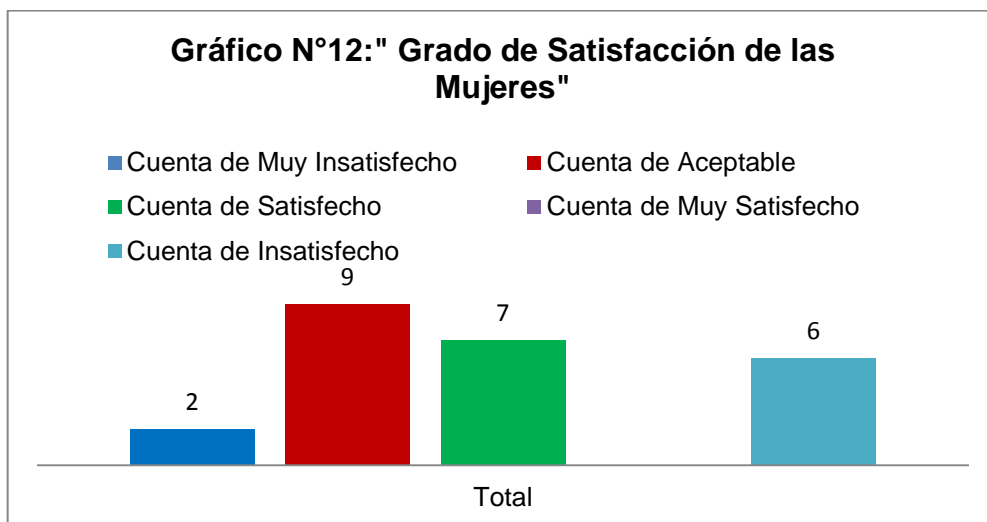
Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas extranjeras realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

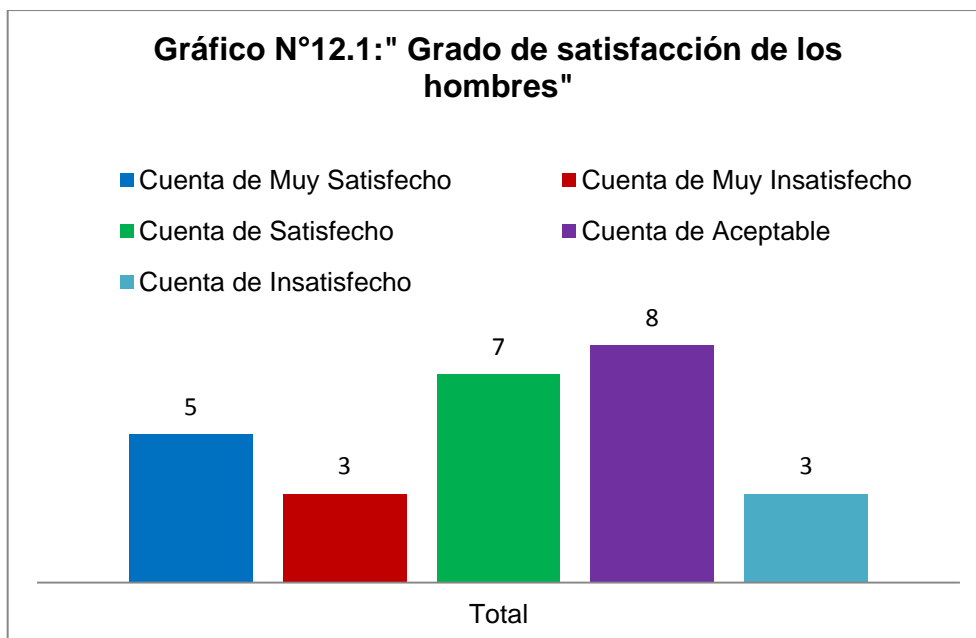
Para profundizar el análisis de la presente investigación, en el gráfico N°12.1, se desprende que 19 personas representantes de las nacionalidades europea, asiática y de Oceanía consideran que el hecho de que los funcionarios del Departamento de Extranjería y Migración no manejen el idioma Inglés dificulta el proceso de solicitud de visa, lo cual representa el 38% del total de la muestra encuestada. Por el contrario 6 personas de estas nacionalidades consideran que no es una característica que dificulte el proceso, lo que representa el 12% del total de la muestra.

5.2 Análisis Consolidado de la Información

Para enriquecer la presente investigación se analizarán datos cruzando variables, lo cual permitirá generar información extra que proporcionará un mejor conocimiento de la percepción que tienen las personas migrantes que se encuentran tramitando un permiso de residencia en el Departamento de Extranjería y Migración, para lo cual se efectuaron los siguientes gráficos con su explicación pertinente:

5.2.1 Grado de Satisfacción de las personas extranjeras según su sexo





Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indican los Gráficos N°12 y N°12.1, al comparar el grado de satisfacción que presentan las personas frente a los procesos de solicitud de visa en el Departamento de Extranjería y Migración con su sexo, se puede desprender que en el caso de las personas con sexo Femenino, 0 personas se muestran "Muy Satisfecho" con el proceso, 2 indican que se encuentran "Muy Insatisfecho" con el proceso, 6 personas se encuentran "Insatisfecho" con el proceso, 7 se encuentran "Satisfecho" y 9 consideran que el proceso es "Aceptable". En cambio, las personas de sexo Masculino muestran grados muy distintos de satisfacción, donde, 3 de ellas se encuentran "Muy Insatisfecho", 3 se encuentran "Insatisfecho", 5 personas se declaran "Muy Satisfecho" con el proceso, 7 personas indican que se encuentran "Satisfecho" y 8 personas consideran que el proceso es "Aceptable".

Lo que se puede deducir de este análisis es que las personas según su sexo consideran que el proceso es "Aceptable". Dentro de los dos extremos de la escala de satisfacción se presentan datos interesantes, por un lado, las personas del sexo Masculino se encuentran más satisfechas con el proceso de solicitud de visa, debido a que 5 personas del total indican que su grado de satisfacción es "Muy Satisfecho", en cambio en las personas de sexo Femenino sólo 2 de ellas indican este aspecto. Por otro lado, se puede decir que las personas del sexo Femenino se encuentran más Insatisfechas con el proceso, debido a

que del total de mujeres, 6 indican que se encuentran "Insatisfecho", en contraste con los hombres que solo 3 personas indican este grado de satisfacción.

5.2.2 Grado de Satisfacción de las personas extranjeras según su calidad de Visa

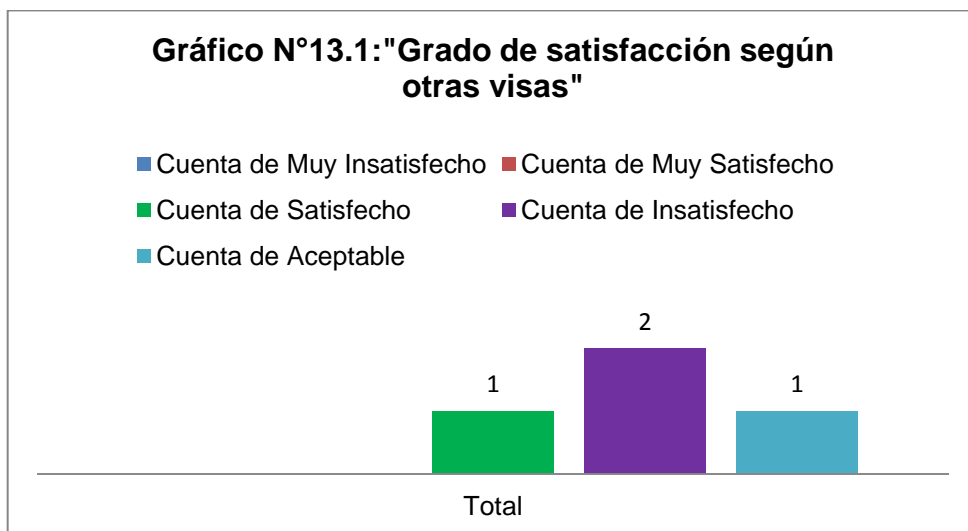
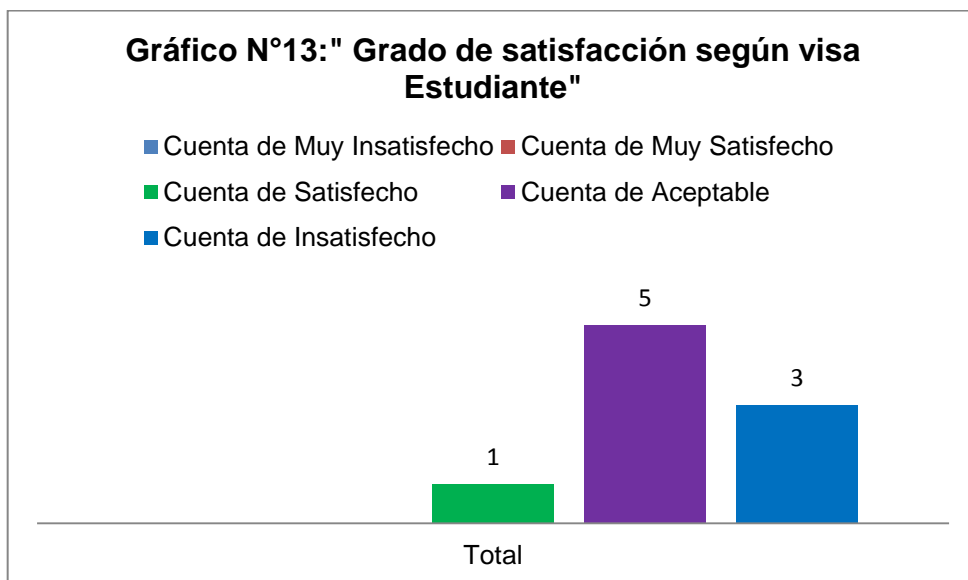


Gráfico N°13.2: "Grado de Satisfacción según Permanencia Definitiva"

■ Cuenta de Muy Satisfecho ■ Cuenta de Satisfecho
■ Cuenta de Muy Insatisfecho ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho

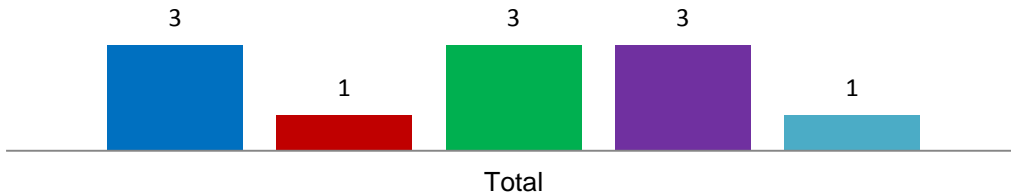


Gráfico N°13.3: "Grado de Satisfacción según visa Sujeta a Contrato"

■ Cuenta de Satisfecho ■ Cuenta de Muy Satisfecho
■ Cuenta de Muy Insatisfecho ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho

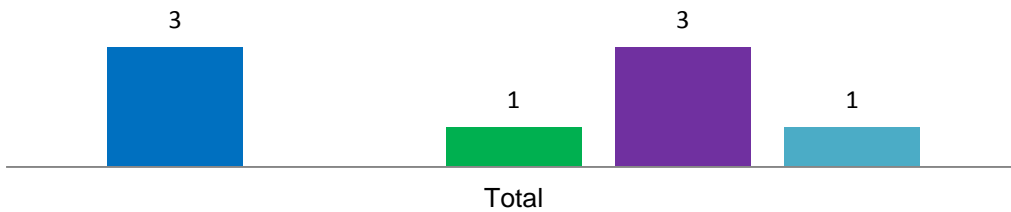
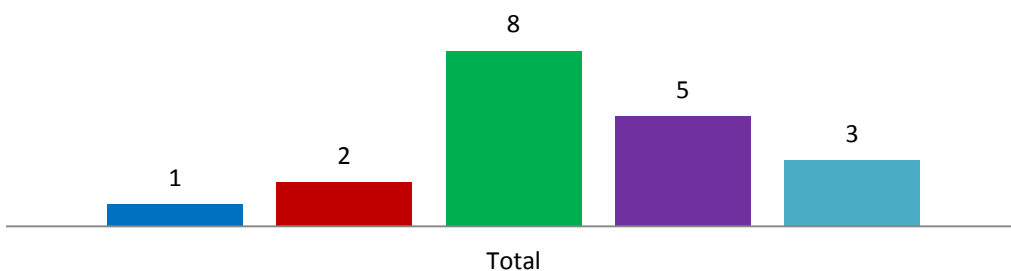


Gráfico N°13.4: "Grado de Satisfacción según visa Temporaria"

■ Cuenta de Muy Insatisfecho ■ Cuenta de Muy Satisfecho
■ Cuenta de Satisfecho ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indican los Gráficos N°13- 13.4, al comparar el grado de satisfacción que presentan las personas frente a los procesos de solicitud de visa en el Departamento de Extranjería y Migración con su calidad de visa, se puede desprender que en el caso de las visas Estudiante, el cual representan 9 persona del total de la muestra, 5 personas consideran que el proceso de solicitud de visas es “Aceptable”, 3 personas indican que se encuentran “Insatisfecho” con el proceso y 1 persona indica que se encuentra “Satisfecho”.

En el caso de otro tipo de visa, que representan 3 personas del total de la muestra, 2 personas indican que se encuentran “Insatisfecho” con el proceso y 1 persona se declara “Satisfecho”.

En el caso de las personas con Permanencia Definitiva, que representan 11 personas del total de la muestra, 3 personas se declaran “Muy Satisfecho” con el proceso, 3 personas indican que se encuentran “Muy Insatisfecho”, 3 personas declaran que el proceso es “Aceptable”, 1 persona indica que se encuentra “Satisfecho” y 1 persona indica que se encuentra “Insatisfecho”.

En el caso de las personas con visa Sujeta a Contrato, que representan 8 personas del total de la muestra, 3 personas indican que se encuentran “Satisfecho”, 3 personas indican que el proceso es “Aceptable”, 1 persona indica que se encuentra “Muy Insatisfecho” y 1 persona indica que se encuentra “Insatisfecho” con el proceso.

En el caso de las personas con visa Temporal, que representan 19 personas del total de la muestra, 8 personas indican que se encuentran “Satisfecho”, 5 personas indican que el proceso es “Aceptable”, 3 personas indican que se encuentran “Insatisfecho”, 2 personas indican que se encuentran “Muy Satisfecho” y 1 persona indica que se encuentra “Muy Insatisfecho”.

Lo que se puede deducir de este análisis es que dejando de lado la tendencia general de encontrar “Aceptable” el proceso de solicitud de visa, las personas con visa Estudiante y Otras se encuentran “Insatisfecho” con el proceso. Las personas que tienen visas Sujetas a Contrato y Temporarias se encuentran “Satisfechas” con el proceso y las personas que tienen Permanencia Definitiva, presentan grados de satisfacción en los dos extremos, con 3 personas que se encuentran “Muy Satisfechas” y 3 personas que se encuentran “Muy Insatisfechas”.

5.2.3 Grado de Satisfacción según rango etario de las personas extranjeras

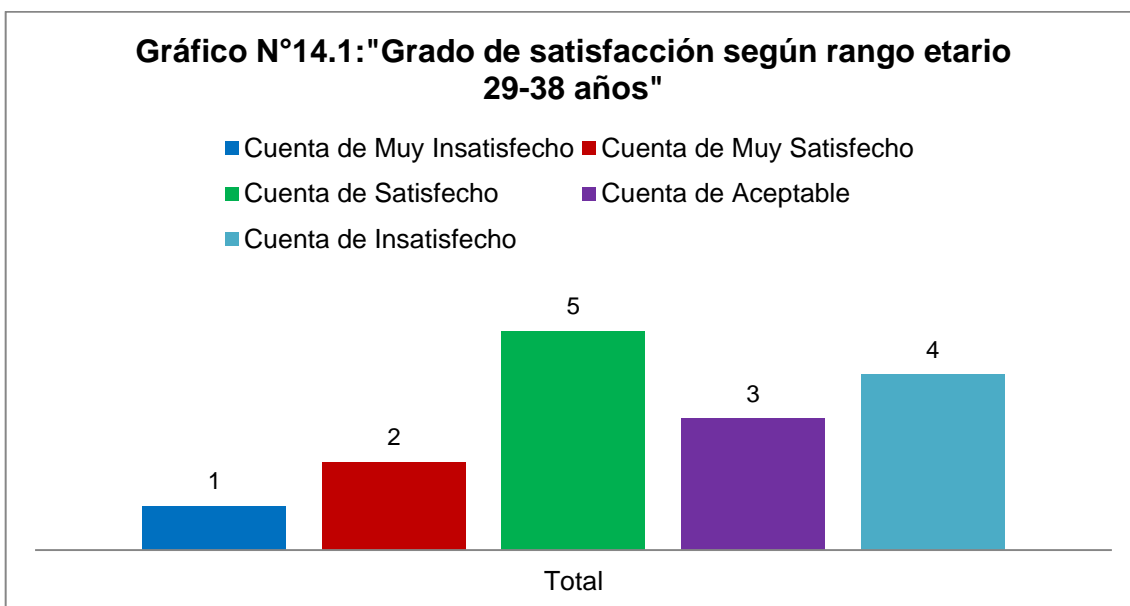
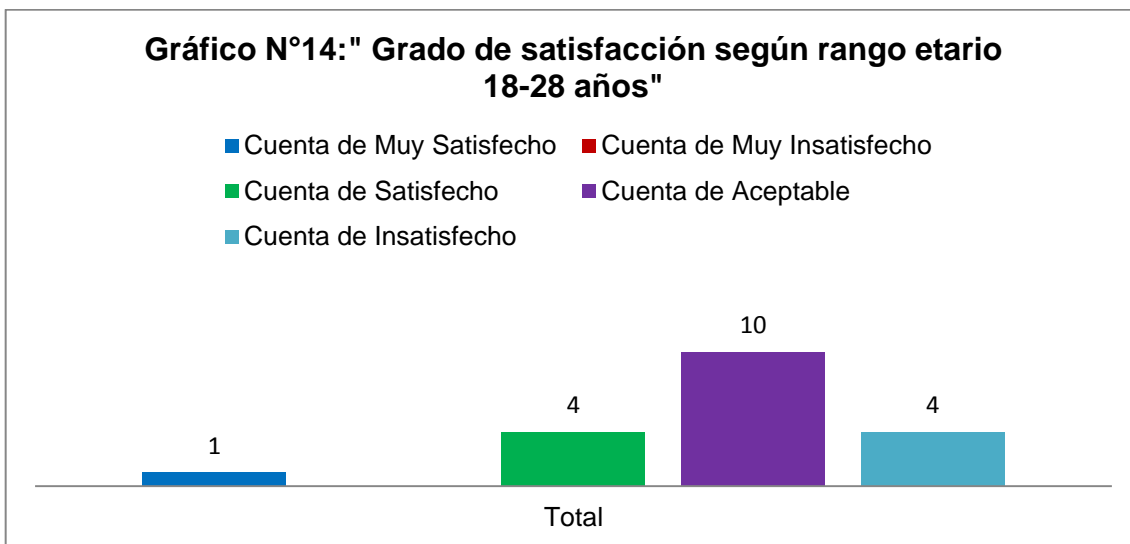


Gráfico N°14.2: "Grado de satisfacción según rango etario 39-48 años"

■ Cuenta de Muy Insatisfecho ■ Cuenta de Muy Satisfecho
■ Cuenta de Satisfecho ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho

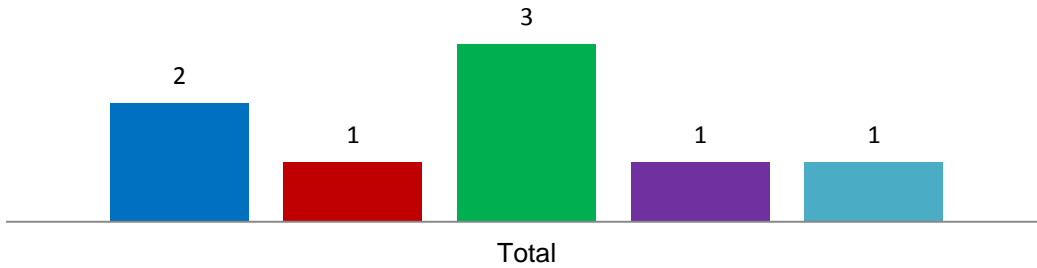


Gráfico N°14.3: "Grado de Satisfacción según rango etario 49-58 años"

■ Cuenta de Muy Insatisfecho ■ Cuenta de Muy Satisfecho
■ Cuenta de Satisfecho ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho

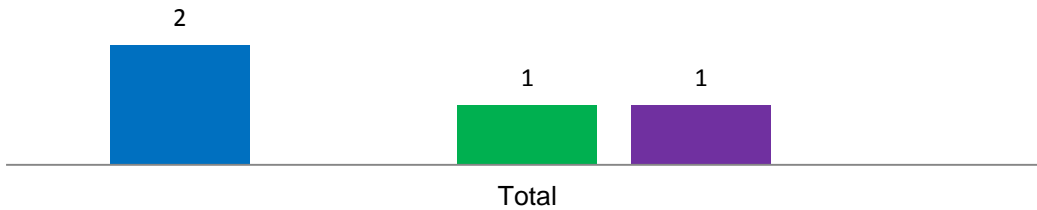
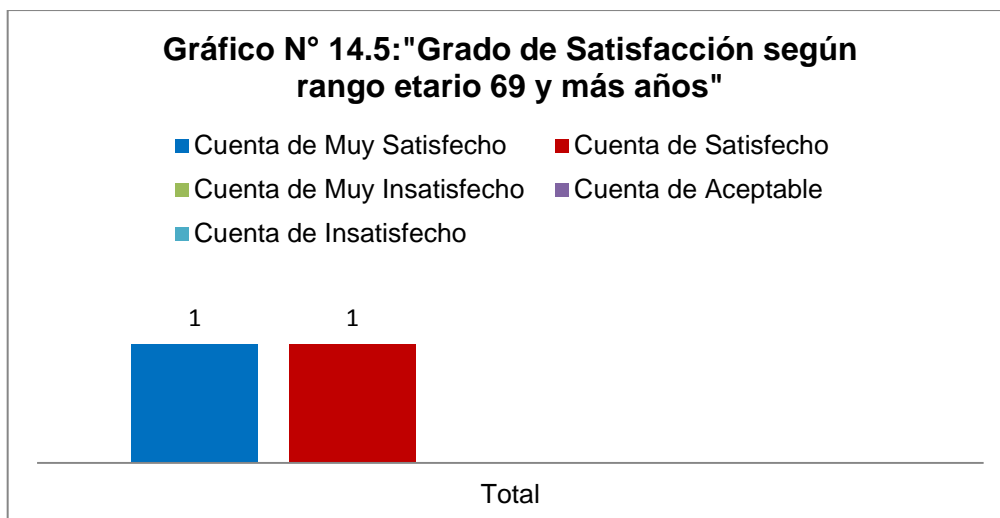


Gráfico N°14.4: "Grado de Satisfacción según rango etario 59-69 años"

■ Cuenta de Muy Insatisfecho ■ Cuenta de Muy Satisfecho
■ Cuenta de Satisfecho ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho





Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indican los Gráficos N°14-14.5, al comparar el grado de satisfacción con el rango etario de las personas extranjeras se desprende lo siguiente, las personas que están en el rango etario de 18-28 años, 10 personas consideran el proceso "Aceptable", 4 personas se encuentran "Insatisfecho", 4 personas se encuentran "Satisfecho" y 1 persona se encuentra "Muy Satisfecho" con el proceso.

En el caso del rango etario de 29-38 años, 5 personas se encuentran "Satisfecho", 4 personas se encuentran "Insatisfecho", 3 personas consideran que el proceso es "Aceptable", 2 personas indican que se encuentran "Muy Satisfecho" y 1 persona se encuentra "Muy Insatisfecho".

En el caso del rango etario 39-48 años, 3 personas se encuentran "Satisfecho", 2 personas se encuentran "Muy Insatisfecho", 1 persona se encuentra "Muy Satisfecho", 1 persona considera que el proceso es "Aceptable" y 1 persona indica que se encuentra "Insatisfecho".

En el caso del rango etario 49-58 años, 2 personas se encuentran "Muy Insatisfecho", 1 persona se encuentra "Satisfecho" y 1 persona indica que el proceso es "Aceptable".

En el caso del rango etario 59-69 años 2 personas indican que el proceso es "Aceptable".

En el caso del rango etario 69 y más años, 1 persona se encuentra "Muy Satisfecho" y 1 persona se encuentra "Satisfecho".

Lo que se puede deducir de este análisis es que, dejando de lado el grado de satisfacción "Aceptable" debido a que es la tendencia general, las personas dentro de todos los rangos

etarios encuestados se encuentran "Satisfecho" con el proceso y por otro lado, las personas de los rangos etarios 18-28 años y 29-38 años se encuentran más en desacuerdo con el proceso, debido a que en el caso del primero 4 personas indican que se encuentran "Insatisfecho" y en el caso del segundo, 4 personas indican este mismo nivel de satisfacción.

5.2.3 Grado de Satisfacción según nacionalidad

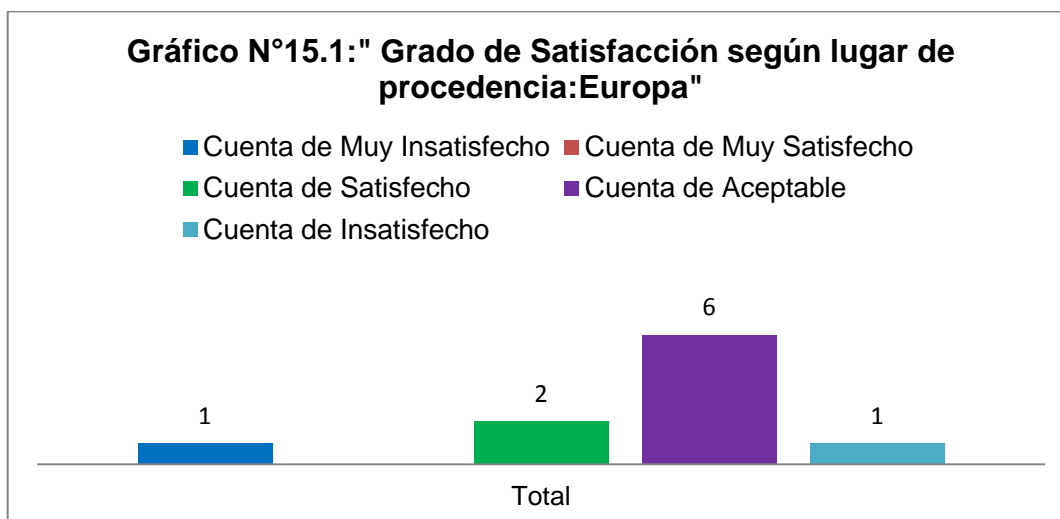
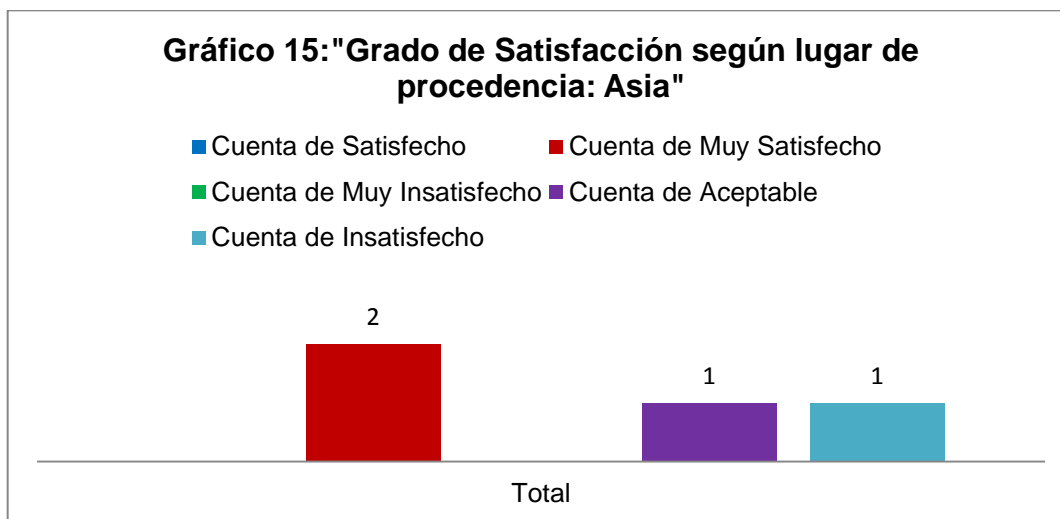


Gráfico N°15.3: "Grado de Satisfacción según lugar de procedencia: Latinoamérica"

■ Cuenta de Muy Insatisfecho
 ■ Cuenta de Muy Satisfecho
■ Cuenta de Satisfecho
 ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho

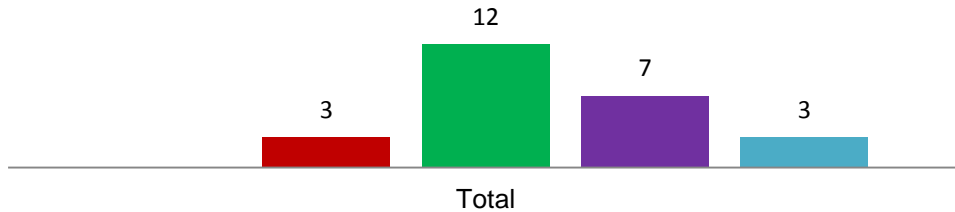


Gráfico N°15.4: "Grado de Satisfacción según lugar de procedencia: Norteamérica"

■ Cuenta de Muy Insatisfecho
 ■ Cuenta de Muy Satisfecho
■ Cuenta de Satisfecho
 ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho

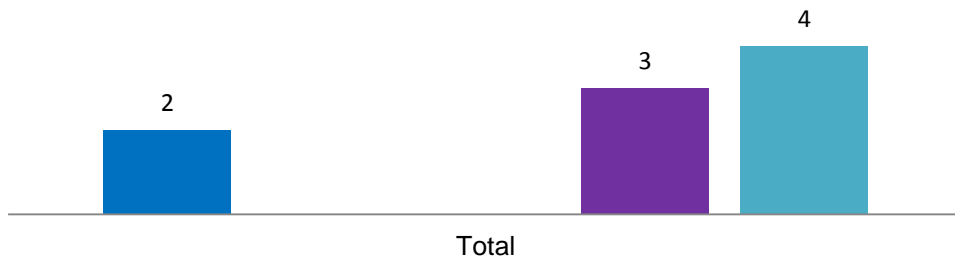
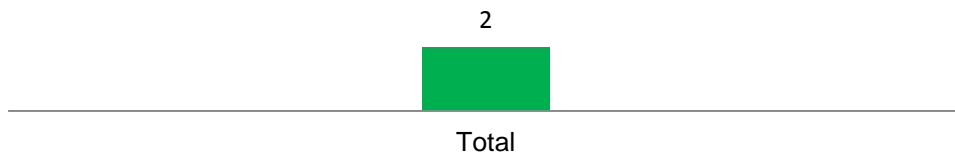


Gráfico N°15.5: "Grado de Satisfacción según lugar de procedencia: Oceanía"

■ Cuenta de Satisfecho
 ■ Cuenta de Muy Satisfecho
■ Cuenta de Muy Insatisfecho
 ■ Cuenta de Aceptable
■ Cuenta de Insatisfecho



Fuente: Elaboración Propia en base a encuesta realizada a personas migrantes realizando su trámite de visa en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

Como indican los Gráficos N°15-15.5, al comparar el grado de satisfacción según el lugar de procedencia de las personas encuestadas, se puede desprender lo siguiente:

En el caso de las personas que proceden de Asia, 2 personas indican que se encuentran “Muy Satisfecho”, 1 persona se encuentra “Insatisfecho” y 1 persona considera que el proceso es “Aceptable”.

En el caso de las personas que proceden de Europa, 6 personas consideran que el proceso es “Aceptable”, 2 personas se encuentran “Satisfecho”, 1 persona se encuentra “Muy Satisfecho” y 1 persona se encuentra “Insatisfecho”.

En el caso de las personas que proceden de Latinoamérica, 12 personas se encuentran “Satisfecho”, 7 personas consideran que el proceso es “Aceptable”, 3 personas se encuentran “Muy Satisfecho” y 3 personas se encuentran “Insatisfecho”.

En el caso de las personas que proceden de Norteamérica, 4 personas se encuentran “Insatisfecho”, 2 personas se encuentran “Muy Insatisfecho” y 3 personas consideran que el proceso es “Aceptable”.

En el caso de las personas que proceden de Oceanía 2 personas se encuentran “Muy Insatisfecho” con el proceso de solicitud de visa.

Lo que se puede deducir de este análisis y dejando de lado la tendencia general de considerar “Aceptable” el proceso; las personas de Asia, Latinoamérica y Norteamérica se encuentran “Muy Satisfecho” y por otro lado, las personas que proceden de Oceanía se encuentran “Muy Insatisfecho” con el proceso.

CONCLUSIONES

En lo que ha transcurrido de siglo XXI, se considera la migración como uno de los temas mundiales determinantes, puesto que como nunca antes en la historia de la humanidad, cada vez son más las personas que se trasladan de un lugar a otro. Según cifras de la Organización Internacional sobre Migraciones, actualmente hay cerca de 192 millones de personas viviendo fuera de su país de origen, lo cual representa alrededor del 3% de la población mundial.

El fenómeno migratorio ha sufrido cambios desde fines del siglo XX, producto de una serie de transformaciones, como los cambios sociales, tecnológicos y económicos de los últimos tiempos, los que han afectado desde diversos aspectos al fenómeno migratorio, y de los cuales Chile no ha estado exento.

Se pueden diferenciar tres momentos históricos de las migraciones internacionales hacia el país, el primero de ellos se relaciona con la llegada de migrantes de países de fuera de la región, el cual comienza a decaer en los años cincuenta. Un segundo momento, se da por la primacía de las migraciones provenientes de países de la región, el que estaría teniendo su punto más alto en estos momentos y finalmente un tercer momento, el que es la emigración de personas chilenas hacia los EE.UU. y hacia otros países desarrollados que por diversas razones políticas o económicas, principalmente, y en otros períodos se mantiene hasta hoy.

Bajo este contexto, la libre circulación de personas es un fenómeno dinámico e histórico propio de la especie humana, por lo cual nuestro país posee distintos acuerdos internacionales, los que facilitan el tránsito de las personas en los Estados suscritos.

En el caso específico de esta investigación se analizó la percepción que tienen los migrantes sobre el proceso de solicitud de residencia en el Departamento de Extranjería y Migración de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

En función de lo anterior y a raíz del análisis de la información, es posible concluir de manera general, que la percepción que tienen las personas extranjeras sobre el proceso de solicitud de visa es positiva. Lo anterior se ve reflejado en el análisis de los datos

obtenidos, dado que, 34% de las personas consideran Aceptable el proceso y el 10% considera que se encuentra “Muy Satisfecho/a” con el mismo.

Además de esto se puede concluir que existe una buena atención por parte de los funcionarios del Departamento, debido a que el 90% de las personas encuestadas consideran que los funcionarios manejan correctamente el proceso de solicitud de Visa, del mismo modo, 88% de las personas considera que los funcionarios que se encuentran entregando la atención a los extranjeros, le proporcionan toda la información necesaria sobre los pasos a seguir en el proceso de solicitud de un permiso de residencia. Complementando lo anterior, el 54% de la muestra encuestada asistió al Departamento 1-2, de lo cual se puede concluir que el proceso de solicitud de residencia está siendo llevado a cabo de manera efectiva.

Complementando lo anterior, a través del análisis consolidado de los datos, se puede concluir lo siguiente:

- Las personas del sexo masculino se encuentran más satisfechas con el proceso, debido a que su grado de satisfacción es “Muy Satisfecho”, lo que contrasta con las personas de sexo femenino, debido a que ellas presentan un grado de satisfacción “Insatisfecho”.
- Las personas con calidad de Visa Estudiantes, se encuentran mayoritariamente Insatisfecho con el proceso y, por el contrario, las personas con calidad de Visa Temporal y Sujeta a Contrato se muestran “Satisfechas” con el proceso.
- En cuanto al Rango Etario de las personas encuestadas, todas las edades se encuentran “Satisfechas”.
- Y finalmente en cuanto, al lugar de procedencia, las personas provenientes de Asia, Latinoamérica y Norteamérica, se encuentran “Muy Satisfechas” con el proceso de solicitud de Visa

A modo de recomendación y de acuerdo a lo investigado, se pueden generar cambios, principalmente en el Sistema de Solicitud de horas de atención en el Departamento, debido a que 50% de los encuestados consideran esto como necesario, por lo cual se recomienda generar un sistema que sea más adecuado a los usuarios. Además se detecta que las personas que hablan el idioma Inglés, las cuales representan el 38% del total de la muestra encuestada, consideran el hecho de que los funcionarios no dominen

el idioma de la mejor manera, dificulta el desarrollo del proceso, por lo cual también se recomienda que se avance en esta materia, capacitando a los funcionarios que se encuentran entregando la atención para hacerla más expedita y amigable con las personas que provienen de Asia, Norteamérica y Oceanía.

BIBLIOGRAFÍA

Biblioteca Congreso Nacional de Chile . (Julio de 2001). Políticas Migratorias . Santiago, Chile .

Biblioteca del Congreso Nacional de Chile . (8 de Mayo de 2013). *Ley Chile* . Recuperado el 2 de Diciembre de 2013, de <http://www.leychile.cl/N?i=14516&f=2000-05-23&p=>

CELAC.et.al . (Diciembre de 2012). Compendio Estadístico sobre Migraciones entre CELAC y UE. *Diálogo estructurado CELAC-UE sobre Migraciones*. Santiago, Chile .

Comisión Andina de Juristas. (Octubre de 2010). El derecho humano a la libre circulación de personas en la migración internacional intracomunitaria. Lima, Perú.

Gobernación Provincia de Valparaíso . (s.f.). *Gobernación Provincia de Valparaíso* . Recuperado el 4 de Diciembre de 2013, de <http://www.gobernacionvalparaiso.gov.cl/>

Hernández.et.al. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.

Ministerio de Relaciones Exteriores . (s.f.). Entrada Temporal a Chile en virtud del Tratado de Libre Comercio entre Chile y Canadá . *Manual de aplicación de los procedimientos para optar al permiso de residencia* . Santiago , Chile .

Ministerio de Relaciones Exteriores. (s.f.). Entrada temporal a Chile en virtud del tratado de libre comercio entre la República de Chile y Estados Unidos Mexicanos. *Manual de Aplicación de los procedimientos para optar al permiso de residencia*. Santiago, Chile.

Organización Internacional para las Migraciones . (Julio de 2003). Las Migraciones Internacionales: Análisis y Perspectivas para una Política Migratoria . Santiago , Chile .

Organización Internacional para las Migraciones . (2006). Derecho Internacional sobre Migración . *Glosario sobre Migración* .

Organización Internacional para las Migraciones . (2006). Glosario sobre Migraciones . *Derecho Internacional sobre Migraciones* . Suiza.

Organización Internacional para las Migraciones. (2012). *OIM Organización Internacional para las Migraciones- Misión en Colombia*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2013, de <http://www.oim.org.co/conceptos-generales-sobre-migracion.html>

Oviedo, G. L. (Agosto de 2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales*(18), 88-96.

SUBDERE. (2010). *Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo*. Recuperado el 15 de Enero de 2014, de <http://www.subdere.gov.cl/divisi%C3%B3n-administrativa-de-chile/gobierno-regional-de-valpara%C3%ADso/provincia-de-valpara%C3%ADso>

Normativa

MINISTERIO DEL INTERIOR. Decreto N°597, Aprueba Nuevo Reglamento de Extranjería.

MINISTERIO DEL INTERIOR. Decreto Ley N°1094, Establece normas sobre extranjeros en Chile.

MINISTERIO DEL INTERIOR; SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO. Decreto con fuerza de ley N°1-19175, Fija el texto refundido, coordinado, sistematizado y actualizado de la ley N°19.175, Orgánica Constitucional Sobre Gobierno y Administración Regional.

ANEXO

Tabulación de resultados

N° Pregunta	1					2		3					
	A	B	C	D	E	A	B	A	B	C	D	E	F
1		X					X		X				
2	X						X	X					
3	X					X		X					
4			X			X		X					
5		X				X			X				
6			X			X			X				
7			X				X		X				
8		X				X				X			
9		X					X	X					
10		X					X	X					
11		X				X		X					
12		X				X		X					
13			X			X				X			
14			X				X		X				
15		X					X		X				
16			X			X		X					
17				X			X						X
18		X				X			X				
19		X					X		X				
20				X			X				X		
21		X				X		X					
22		X				X		X					
23		X					X	X					
24		X					X			X			
25			X				X	X					
26	X					X		X					
27		X					X		X				
28		X				X			X				
29		X				X				X			
30	X					X			X				
31		X					X				X		

32	X					X			X				
33			X				X	X					
34	X					X				X			
35				X			X				X		
36		X				X		X					
37		X					X						X
38	X					X			X				
39			X				X					X	
40	X						X		X				
41		X				X		X					
42		X					X	X					
43					X		X				X		
44		X					X					X	
45		X				X		X					
46					X		X				X		
47		X					X			X			
48			X			X		X					
49	X					X				X			
50				X			X		X				
TOTALES	9	25	10	4	2	24	26	19	15	7	5	2	2
%	18	50	20	8	4	48	52	38	30	14	10	4	4

N° Pregunta	4					5		6		
	A	B	C	D	E	A	B	A	B	C
1				X			X	X		
2		X				X			X	
3					X		X			X
4					X		X		X	
5	X					X		X		
6			X			X			X	
7	X						X			X
8	X					X				X
9		X				X				X
10				X		X			X	
11	X						X			X
12	X						X			X
13				X			X			X
14	X						X		X	

15	X						X		X	
16	X					X				X
17	X					X		X		
18	X						X			X
19	X					X		X		
20				X		X		X		
21			X			X			X	
22					X		X			X
23			X				X		X	
24	X					X		X		
25		X					X			X
26				X			X			X
27			X			X			X	
28	X						X			X
29	X						X	X		
30			X				X		X	
31				X		X		X		
32			X				X			X
33		X				X			X	
34	X						X			X
35				X		X			X	
36		X					X			X
37				X		X		X		
38	X						X			X
39	X						X			X
40			X				X			X
41		X					X			X
42		X				X		X		
43				X			X		X	
44				X		X			X	
45		X					X			X
46				X			X			X
47			X				X			X
48		X					X		X	
49	X						X			X
50	X						X			X
TOTALES	19	9	8	11	3	19	31	10	15	25
%	38	18	16	22	6	38	62	20	30	50

N° Pregunta	7			8					9		10			
	A	B	C	A	B	C	D	E	A	B	A	B	C	D
1			X					X	X			X		
2		X				X			X		X			
3		X			X				X		X			
4		X				X			X				X	
5		X					X		X					X
6	X					X			X					X
7		X				X				X				
8			X				X			X				
9	X					X			X			X		
10		X						X	X		X			
11		X				X			X				X	
12	X					X			X					X
13	X			X					X			X		
14		X					X		X		X			
15		X					X			X				
16		X					X			X				
17			X					X		X				
18			X				X		X				X	
19			X					X		X				
20			X					X		X				
21		X					X			X				
22	X				X				X		X			
23			X				X		X		X			
24			X				X			X				
25			X		X					X				
26		X				X			X		X			
27			X			X			X		X			
28			X				X			X				
29		X					X			X				
30		X			X				X		X			
31		X					X			X				
32	X				X				X				X	
33		X				X			X					X
34	X			X					X			X		
35		X				X			X		X			
36		X				X			X		X			
37			X				X			X				

38	X				X				X				X	
39	X					X			X			X		
40	X			X					X			X		
41		X			X					X				
42			X				X		X		X			
43		X		X					X		X			
44		X				X				X				
45		X				X			X		X			
46	X			X					X		X			
47	X				X				X			X		
48		X				X			X				X	
49		X				X			X		X			
50	X				X				X		X			
TOTALES	13	24	13	5	9	17	14	5	34	16	17	7	6	4
%	26	48	26	10	18	34	28	10	68	32	50	20,58	17,64	11,78

N° Pregunta	11		12		13			14	
	A	B	A	B	A	B	C	A	B
1		X		X			X		X
2	X		X		X				X
3	X		X			X		X	
4	X		X			X		X	
5	X		X		X				X
6	X		X		X				X
7	X		X		X				X
8	X		X		X			X	
9	X		X			X		X	
10	X		X		X				X
11		X		X		X		X	
12	X		X				X		X
13	X		X		X			X	
14	X		X			X		X	
15	X		X		X			X	
16	X		X		X			X	
17	X		X		X				X
18	X		X		X				X
19	X		X		X				X
20	X		X				X	X	

21	X		X		X				X
22	X			X		X		X	
23	X		X			X			X
24	X		X			X		X	
25	X		X			X		X	
26		X		X		X			X
27	X		X		X				X
28	X		X		X			X	
29	X		X		X				X
30	X		X		X			X	
31	X		X		X				X
32	X		X			X		X	
33	X		X			X		X	
34		X		X			X	X	
35	X		X		X			X	
36	X		X			X		X	
37	X		X		X			X	
38	X		X		X			X	
39		X		X		X		X	
40		X		X			X	X	
41		X	X			X		X	
42	X		X		X			X	
43	X		X			X		X	
44	X		X		X			X	
45	X		X		X				X
46	X		X		X			X	
47		X		X		X		X	
48	X		X		X			X	
49	X		X		X			X	
50		X		X			X		X
TOTALES	45	5	44	6	27	17	6	32	18
%	90	10	88	12	54	34	12	64	36