



UNIVERSIDAD
SAN SEBASTIAN

FACULTAD DE PSICOLOGICA Y CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL

SEDE SANTIAGO

Relaciones, interferencias y comunicación en la intervención social con migrantes: caso de estudio Municipalidad de Recoleta.

Tesis para optar al Grado de Licenciado en Trabajo Social

Profesor guía: Christian Arriagada Díaz

Magister en Trabajo Social

Alumnos: Valentina Rojas Duran

Jean Román Espinosa

Santiago, Chile

2018

HOJA DE CALIFICACIÓN

© **Valentina Rojas**

© **Jean Román**

*Se autoriza la reproducción parcial o total de esta obra, con fines académicos,
por cualquier forma, medio o procedimiento, siempre y cuando se incluya
la cita bibliográfica del documento*

DEDICATORIA

Esta tesis se lo dedico con todo mi amor y cariño al siguiente grupo de personas que estuvieron a mi lado al experimentar estrés tesisico ante este tedioso y enriquecedor proceso.

En primer lugar, le dedico con mucho amor a mi compañero de tesis Jean Román por su constante apoyo como compañero y pareja, en cada paso de este proceso, permitiendo ambos tener una experiencia enriquecedora en la investigación social y a su vez mayor fortalecimiento como pareja.

A mis padres Oscar y Ana Maria por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y más adelante poder brindarles un futuro prometedor, como agradecimiento ambos, al nunca dejarme sola en mis estudios.

A mis amigas, quienes sin esperar nada a cambio me acompañaron en los momentos que me sentía frustrada y sin fuerzas de poder continuar, alentándome que llegara hasta el final de este camino y recordándome lo orgullosas que estaban de mi crecimiento académico y personal.

A la Municipalidad de Recoleta por la disposición y empatía de sus funcionarios al momento de realizar las entrevistas respecto a la temática social, cuyas respuestas permitieron ampliar el espectro investigativo y adentrarse en una problemática que afecta actualmente a los migrantes.

A los migrantes que participaron en esta investigación, debido a su entrega de confianza para brindar información investigativa fundamental.

Finalmente dedico orgullosamente a mi docente guía Christian Arriagada Diaz, quién nos motivó junto a mi compañero, adentrarnos en la investigación social y vivir una experiencia enriquecedora en conocimiento con migrantes.

Además, de su buena disposición y eterna paciencia al acompañarnos en cada paso de este arduo proceso, ha sido él quien ha sabido encaminarnos por el camino correcto y quién ha ofrecido sabios conocimientos para lograr los estándares académicos e investigativos que esperábamos de esta tesis.

DEDICATORIA

En esta dedicatoria le quería agradecer mi familia, en especial a mi padre el cual fue un pilar fundamental para mí en este proceso debido a que, a pesar de la distancia, logro siempre estar conmigo cuando más lo necesite.

Al realizar esta investigación junto a mi novia, fue un proceso enriquecedor del cual me siento feliz debido a que, en los momentos de mayor estrés y tensión, sentí el gran apoyo de su parte junto con el de su familia lo que me permitió seguir adelante en la investigación.

Finalmente es necesario hacer mención a la paciencia y dedicación de mi profesor guía Christian Arriagada, el cual logro sacar lo mejor de nosotros para poder realizar una buena investigación, aportándonos tanto en los ámbitos de conocimiento académico como en ámbitos personales y de gran valor humano.

Contenido	
HOJA DE CALIFICACIÓN	2
DEDICATORIA	4
DEDICATORIA	5
RESUMEN	10
ABASTRAC	10
Introducción	12
Capítulo I: Marco de antecedentes del problema	14
1.1.1 Migración en Chile	14
1.1.2 Migración y vivienda	15
1.1.3 Comuna de Recoleta	16
1.1.4 Programas y Políticas de parte del Estado frente a migrantes	17
Visa sujeta a trabajo	19
Visa temporaria	19
Visa estudiante	19
1.1.5 Acceso de migrantes a programas de vivienda	19
Subsidio Fondo Solidario de Elección de Vivienda	20
Subsidios habitacionales para familias de sectores medios DS1	20
Programa de Construcción de vivienda	20
Subsidio de Arriendo de vivienda	21
1.1.6 Articulación de los programas asociados a vivienda en municipios ..	21
1.1.6 Tensión expresada en materia de vivienda y en su normativa para la implementación de programas e intervención	23
1.1.7 Aproximación y estudios sobre migración y vivienda	25

1.1.8 Acciones que han adoptado estudios internacionales para reducir desafíos en materia de vivienda.....	28
Preguntas y objetivos de investigación.....	31
Objetivos generales.....	31
Objetivos específicos.....	31
Supuestos	32
Justificación del estudio.....	32
Capítulo 2: Marco teórico referencial	34
2.1 Perspectivas del fenómeno migratorio e institucionalidad	35
2.1.1 Aproximaciones teóricas del fenómeno migratorio.....	35
2.1.2 Escenarios de intervención social, interacción y construcción social de la realidad.....	37
2.1.3 Proceso de interacción desde el Trabajo Social.....	40
2.1.4 Interacción e intervención social en vivienda.	41
2.1.5 Dimensiones asociadas a la tensión en el proceso de intervención..	43
Capítulo 3: Marco Metodológico.....	50
3.1 Metodología de investigación.....	50
3.2 Tipo de estudio	51
3.3 Diseño de investigación.....	52
3.4 Unidad de análisis, población y Muestra.....	52
3.5 Técnicas de recolección de datos.....	53
3.6 Diseño del plan de análisis.....	53
3.8 Criterios de validez y confiabilidad.....	59
3.9 Aspectos éticos que se emplearon para resguardar nuestra investigación.....	59
Capítulo 4: Proceso de recolección de información.....	61

4.1 Cuadro de dimensiones y categorías	61
4.2 Instrumentos de recolección de información	61
4.3 Plan de recolección de la información	63
4.4 Planeación de entrevistas.....	64
4.5 Planeación de entrevistas funcionarios municipalidad	65
4.6 Proceso de validación de los instrumentos	65
4.7 Población de muestra para la aplicación de instrumentos	66
Capítulo 5: Presentación de resultados.....	68
1.Dimension de relaciones interétnicas y sus categorías	68
1.1 Relación de Alter/ego	69
1.2 Tipo de intervención	71
1.3 Relación de complicidad.....	71
2. Dimensión de Interacciones dialógicas y sus categorías.....	72
2.2 Logos compartidos	73
2.3 Confianza	74
3. Dimensión de Limitaciones legales y sus categorías	75
3.1 Documentos con requerimientos.....	76
3.2 Difusión de información.....	76
5.1 Presentación de resultados funcionarios.....	78
1. dimensión de relaciones interétnicas y sus categorías.....	78
1.1 Relación Alter/Ego.....	78
1.2 Tipo de intervención	79
1.3 Relación de complicidad.....	81
1. Dimensión de integraciones dialógicas y sus categorías	81
2.1 Escucha activa	82

2.2 Logos compartidos	82
2.3 Confianza	82
2. Dimensión de limitaciones legales y sus categorías	83
3.1 Documento con requerimiento	83
3.2 Difusión de la información	83
Capítulo 6: Análisis y discusión de los resultados.....	85
1. Dimensión	85
1.1 Categoría.....	85
2.2 Categoría.....	87
Capítulo 7: Conclusión	97
Referencias.....	102
Anexo	109

Tablas

Tabla 1	54
Tabla 2.....	61
Tabla 3.....	64
Tabla 4.....	65
Tabla 5.....	66
Tabla 6.....	67
Tabla 7.....	68
Tabla 8.....	72
Tabla 9.....	75
Tabla 10.....	78
Tabla 11.....	81
Tabla 12.....	83
Tabla 13.....	109
Tabla 14.....	113

RESUMEN

La presente investigación aborda al problema social contingente en el país, como lo es la vivienda de los migrantes. A causa del mercado de vivienda y acceso al suelo en Chile, tiene como consecuencia que los migrantes tomen medidas informales para acceder a un domicilio, las cuales, destacan una serie de problemáticas asociadas a hacinamiento, segregación, malas condiciones de habitabilidad, precios elevados de arriendo, etc. Además, del imaginario social de una sociedad estigmatizada y excluyente ante un proceso de inmigración, hay mecanismos que tensionan la relación del inmigrante como sujeto de derecho, vivienda y las acciones que toma el Estado.

Por ende, el objeto de esta investigación es realizar un estudio de caso en Municipalidad de Recoleta, con el propósito de conocer acerca del acceso de ayuda, soporte y apoyo en el marco de las relaciones entre funcionarios y migrantes, en las tensiones asociadas a relaciones de jerarquía, tipos de comunicación e interferencias que se generan en el proceso de intervención.

A raíz de lo anterior, la investigación realizada es de tipo cualitativa y se utilizó como técnica la entrevista semi-estructurada dirigida a migrante y funcionarios.

Por otro lado, el tipo de análisis utilizado es el análisis de contenido, realizando comparaciones en el discurso expuesto por migrantes y funcionarios.

Palabras claves: Migración, vivienda, tensiones, proceso de intervención, escenario social.

ABASTRAC

The present investigation addresses a contingent social problem in the country, as it is migrants in housing. Because of the housing market and access to land in Chile, it has consequently that migrants take informal measures to access a

home, which highlights a series of problems associated with overcrowding, segregation, poor living conditions, high prices of lease, etc. In addition, the social imaginary of a stigmatized and excluding society before an immigration process, there are mechanisms that stress the relationship of the immigrant as a subject of law, housing and the actions taken by the State.

Therefore, the purpose of this research is to carry out a case study in the Municipality of Recoleta, with the purpose of learning about the access to help, support and support in the relations between officials and migrants, in the tensions associated with relationships of hierarchy, types of communication and interferences that are generated in the intervention process.

Because of the above, the research carried out is qualitative and the semi-structured interview aimed at migrants and officials was used as a technique.

On the other hand, the type of analysis used is content analysis, making comparisons in the discourse exposed by migrants and officials.

Keywords: Migration, housing, tensions, intervention process, social scenario.

Introducción

Desde las últimas décadas, el Estado chileno ha tenido que enfrentar un aumento en el flujo migratorio.

El principal motivo de este devenir migratorio es la intención de los inmigrantes en mejorar su situación respecto a su país de origen, mediante una estabilidad laboral y económica. Sin embargo, al insertarse en el país receptor, se ven envueltos en una serie de conflictos culturales, económicos y sociales generando múltiples dificultades para integrarse a un contexto diferente. (Galaz, Valderrama y Poblete y Frías ,2017).

El fenómeno migratorio, genera modificaciones y transformaciones en diferentes esferas sociales, siendo trabajo, educación, vivienda y salud, ámbitos estructurales que constantemente deben interactuar ante este fenómeno (Orrego, Pérez y Hernandez,2018). Considerando que existen problemáticas que experimenta el fenómeno migratorio en las diferentes esferas sociales, las cuales afectan la calidad de vida del inmigrante al momento de insertarse en nuestro país y representan como principal desafío en el desarrollo de programas y políticas.

En el área de vivienda, los principales desafíos en programas y políticas, se manifiestan a través de la dificultades de los migrantes, al no poder acceder a una vivienda adecuada, debido a que el sistema de mercado y el costo de acceso al suelo en Chile, obliga a la población migratoria a tomar medidas informales de habitabilidad, teniendo como consecuencia una serie de problemáticas asociadas; a hacinamiento, segregación, malas condiciones de habitabilidad y precios elevados de arriendo, lo cual afecta negativamente la calidad de vida del migrante (MINVU,2014;Valderrama,Poblete y Frías,2017;OIM,2018).

A raíz de esta situación, las acciones adoptadas por políticas en vivienda no han logrado otorgar un acceso de ayuda, soporte y apoyo en el marco de las

relaciones entre interventores he intervenido en el proceso de intervención, debido a que hay mecanismos que tensionan la relación del inmigrante como sujeto de derecho ante un nuevo escenario social. Cuando se refiere, a un nuevo escenario social, no está asociado al proceso de inmigración como fenómeno nuevo, sino al contexto donde se sitúan sus principales dificultades al momento de llegar a nuestro país. Por ende, se encuentra ante nuevas dimensiones y mecanismo de necesidades que demandan los inmigrantes y a su vez tensionan los procesos de intervención (Vilches ,2015).

Teniendo en cuenta lo anterior, la presente investigación realizó un estudio de caso en la Municipalidad de Recoleta, donde se buscó comprender las tensiones del proceso de interacción, asociadas a relaciones de jerarquía, tipos de comunicación e interferencias que se generan en la intervención social con migrantes y funcionarios de tres áreas que derivan la intervención en el ámbito vivienda.

El estudio de investigación se dividió en cinco capítulos, el primero en donde se presentan los antecedentes del problema, en el cual se formula y se justifica la problemática a investigar, además de la pregunta que guiará la investigación, y los objetivos que esta tiene. En el segundo capítulo, se encuentra el marco referencial, el cual nos invita a exponer las teorías y conceptos más recientes que tienen relación directa con la problemática. En el tercer capítulo consta del marco metodológico, en donde se expone la metodología escogida, y el diseño del estudio. En el cuarto capítulo se encuentra el plan de recolección de información, por lo que se muestra el cuadro de Operacionalización y los tiempos estimados que se tuvieron, por último, en el capítulo cinco se encuentra la presentación de los resultados, el análisis de estos y las conclusiones que se pudieron obtener.

Capítulo I: Marco de antecedentes del problema

1.1.1 Migración en Chile

En los últimos años, el proceso de inmigración en Chile se ha caracterizado principalmente por provenir de países latinoamericanos y a la vez ser activos en ámbitos laborales.

A raíz de esto, Chile se ha convertido en un escenario llamativo para los migrantes, existiendo diversas posiciones causales al respecto, como el cierre de las puertas de Argentina debido a su crisis económica y social, provocando un número importante de emigraciones hacia otros países de América latina y a su vez, el cierre de puerta en Estados Unidos en el año 2001, a causa del incidente del “9/11”, produciendo la dispersión del flujo migratorio hacia países Latinoamericano.

Actualmente, existe un consenso sobre la situación económica en nuestro país como principal motivo para emigración, debido a que muchos inmigrantes buscan la posibilidad de insertarse laboralmente o mejorar la calidad de vida y poder contribuir incluso a sus comunidades de origen. Además, se hace relación respecto al perfil de inmigrante que llega a nuestro país, puesto que se encuentra en edad económicamente activa, entre 15 a 44 años (Galaz, Poblete y Frías ,2017, p.173).

Respecto a datos numéricos sobre migrantes en Chile, se puede evidenciar que la colonia con mayor número de extranjeros residentes es de nacionalidad peruana, con un aproximado de 250.000 inmigrantes, mientras que la colonia haitiana ha tenido mayor aumento en población, pasando a tener 73.000 habitantes a diferencia del año 2014, donde solo contaba con un aproximado de 1.600 habitantes, logrando un aumento del 4.433% (Vendoya y Rivera, 2018).

Actualmente CENSO (2017), estima que en Chile habitan 784.685 migrantes, mostrando un gran incremento respecto al año 2015 en donde se aproximaban 450.000 migrantes, de esta cifra, el país con mayor índice de migrantes; es Perú

con 25,3%, seguido por Colombia con un 14,2% y en tercer lugar Venezuela con un 11,2%. La expansión del fenómeno migratorio en nuestro país ha logrado superar los porcentajes del promedio mundial de migración de un 2,8% (Galdámez, 2016).

Actualmente, el porcentaje de migrantes alcanza un 6% de la población, lo que representa un considerable crecimiento, que ha logrado doblar la tasa de migrantes en solo tres años. (Vásquez y Blanco, 2018). Por otra parte, Contreras, Ruiz-Tagle y Sepúlveda (2017) en estudio demográfico, explican que este porcentaje, no es alarmante a nivel nacional, debido a que no supera el 10 % de la población y no perjudica negativamente la economía y estabilidad del país.

Sin embargo, la afirmación del autor no profundiza respecto a las problemáticas existentes, al insertarse en el sistema chileno, debido a que se ven envueltos en una serie de dificultades económicas y culturales, en las áreas de trabajo, salud y vivienda, teniendo como consecuencia un creciente grupo de migrantes con mayor pobreza y vulnerabilidad.

A raíz de lo anterior, el presente estudio abordará las problemáticas sociales en el área de vivienda, debido a los datos alarmantes de hacinamientos, precios elevados de alquiler y condiciones precarias de habitabilidad que afectan negativamente la calidad de vida del migrante.

1.1.2 Migración y vivienda

Una situación crítica por la que pasan muchos migrantes, es encontrarse en situación de hacinamiento, el actual porcentaje de hacinamiento que registraron los inmigrantes. Según datos expuestos por el Departamento de Extranjería y Migración, (DEM) existe un 12,4% de hacinamiento medio bajo (2,5 a 3,4 personas por dormitorio), un 4,7% de hacinamiento alto (3,5 a 4,9 personas por dormitorio) y un 4,5% de hacinamiento grave (5 y más personas por dormitorio o vivienda sin dormitorio) (Silva y Ballesteros, 2017). Además del hacinamiento, muchos migrantes pasan por problemáticas en el área de vivienda por no poder

optar a mejoras, o una vivienda propia como tal. El aprovechamiento de arrendatarios nacionales provoca el otorgarle a un migrante una vivienda compartida con una sobrevaloración económica y muchas veces sin la infraestructura básica necesaria con que debiese contar una vivienda básica, además se realizan críticas al sistema de política nacional de vivienda debido a su forma selectiva y desigual para la población migrante *“los inmigrantes internos y externos de bajos ingresos, han estado históricamente condenados a habitar en espacios tugurizados y hacinados. Sin embargo, es sorprendente que en las sociedades actuales que se autodefinen inclusivas o al menos apelan a ello, el racismo y la legalidad del ser humano sean rasgos de retorno hacia formas exclusionarias, aún más, en la sociedad chilena la formalidad en el acceso a la vivienda es un mecanismo de progreso social y material”* (Gatica, Ala-lauko, y Labbé, 2015, p.143).

Por otro lado, CASEN 2017, especifica la distribución espacial de migrantes en nuestro país, posicionando a la Comuna de Recoleta como la tercera comuna más poblada de migrantes, solo superada por Estación Central y Santiago.

1.1.3 Comuna de Recoleta

La comuna de Recoleta se ha destacado por la implementación de acciones pertinentes para reducir las tasas de hacinamiento y precariedad en la vivienda en la población inmigrante, además de ser representada como una municipalidad multicultural (Cabieses, Flaño, Gálvez y Ajraz, 2017, p.15).

A raíz de lo anterior, la comuna de Recoleta ha sido consignada como una de las comunas con mayor densidad de migrantes en Chile, siendo históricamente caracterizada por ser un lugar de llegada y acogida a la población migrante, presentando de este modo una identidad comunal multicultural. Esta comuna, se encuentra en el sector norte de la ciudad de Santiago, Región Metropolitana. Hacia el norte, limita con la comuna de Huechuraba, hacia el oeste con las

comunas de Independencia y Conchalí, hacia el este con las comunas de Providencia y Vitacura y hacia el sur con la comuna de Santiago. Dentro de estos límites, tiene al Cerro San Cristóbal y al Río Mapocho como fronteras geográficas naturales.

Respecto al proceso de inmigración, las comunidades Palestina y peruana, corresponden a aquellas con mayor trayectoria en la comuna. En el último tiempo, también se reconoce una gran presencia de migrantes provenientes de Centroamérica y Colombia (Cabieses, Flaño, Gálvez et. al, 2017).

De acuerdo con cifras entregadas por el Servicio de Extranjería y Migración (DEM) para el período entre 2011 y 2015, la población migrante de la comuna de Recoleta que solicitaba visa alcanzaba un total de 4.938 personas. Esta cifra incluye requerimientos para visa sujeta a contrato (51%), visa temporaria (46%) y visa de estudiante (2%). De acuerdo con la misma fuente respecto al país de origen, la mayoría de los solicitantes provienen de Perú (33%), en segundo lugar, Bolivia (12%), en tercer lugar, Colombia (7%) y en cuarto, quinto y sexto lugar Ecuador, Haití y República Dominicana con un 6% (AMUCH, 2017).

Frente a la alta cantidad de población migrante y una larga historia de inmigración, Recoleta ha logrado posicionarse como una comuna abierta a la inmigración, siendo pionera en el desarrollo de políticas y programas de integración e interculturalidad. Ante el incremento migratorio en este sector, queda la interrogante sobre los procesos de intervención dirigido a inmigrantes en el ámbito de vivienda y como se han podido abordar las tensiones producidas por funcionarios e inmigrantes ante estos nuevos escenarios sociales en el ámbito de vivienda.

1.1.4 Programas y Políticas de parte del Estado frente a migrantes

En el siguiente apartado, abordará el acceso de ayuda y soporte en la política de migrante y como se ha logrado abordar la problemática de vivienda.

Respecto a las acciones empleada desde la política, se puede establecer una articulación gubernamental entre el Ministerio de Extranjería y Migración, y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, cuyo propósito es 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 Política Nacional Migratoria del Gobierno de Chile (Departamento de extranjería y Migración,2018).

A continuación, y para lograr contextualizar el marco de acción del Ministerio de extranjería y migración y el Ministerio del interior, se presentará una lista con los decretos y leyes promulgadas respecto a las acciones con migrantes en nuestro país.

Según DEM (2018), los decretos y leyes promulgadas son:

- Decreto Ley 1.094 de 1975, y sus posteriores modificaciones, que establece Normas sobre Extranjeros en Chile.
- Decreto Supremo 597 de 1984, y sus posteriores modificaciones, que establece el Reglamento de Extranjería.
- Decreto Supremo 5.142 de 1960; que fija las Disposiciones sobre Nacionalización de Extranjeros.
- Ley 20.050 del 26-08-2005, que Reforma la Constitución Política de 1980 que, entre otras cuestiones, regula materias de nacionalidad (artículos 10 y 11)
- Ley 20.507, que Tipifica los Delitos de Tráfico Ilícito de Migrantes y Trata de Personas y Establece Normas para su Prevención y más Efectiva Persecución Criminal.
- Ley 20.430, que establece Disposiciones sobre Protección de Refugiados.
- Decreto 837, que aprueba Reglamento de la Ley 20.430 referido a las Disposiciones sobre Protección de Refugiados.

Por otro lado, entre las acciones dirigidas a migrantes se encuentra los tipos de visas para residir en el territorio nacional, así como para desarrollar distintas

actividades contempladas en la ley. Estos permisos son otorgados discrecionalmente por la autoridad del país a una persona extranjera (OIM, 2018). Según la OIM (2018), actualmente existen diferentes tipos de visas sujetas a distintos tipos de requisito preestablecidos para su obtención. A continuación, se presentarán las visas con mayor relevancia para el estudio.

Visa sujeta a trabajo

Es el permiso de residencia que te permite realizar actividades remuneradas en el país, de acuerdo con lo establecido en un contrato de trabajo. El Departamento de Extranjería y Migraciones (DEM) la otorga por el plazo de duración del contrato, con un máximo de dos años, prorrogable las veces que se necesite.

Visa temporaria

Es el permiso de residencia que se otorga cuando tienes la intención de radicarte en el país de manera temporal, ya sea por vínculo con chileno/a o por cualquier otro tipo de actividad, incluyendo la económica. Esta visa te permite la permanencia hasta por un año, con oportunidad de extensión por un segundo año.

Visa estudiante

Es la visa que obtienes cuando vienes a Chile para estudiar en instituciones de Enseñanza superior. Tiene vigencia de un año, con posibilidad de renovación hasta completar los estudios.

1.1.5 Acceso de migrantes a programas de vivienda

Por otro lado, los requerimientos necesarios de la población migrante para poder acceder a algún tipo de beneficio de subsidio entregado por el MIMVU, si bien no existe una variación considerable respecto a los requerimientos para la población

nacional, si existe distinción en cuanto a la documentación legal para estos subsidios. Los siguientes subsidios son los que aparecen en la guía migrantes 2018.

Subsidio Fondo Solidario de Elección de Vivienda

Destinado a familias que viven en situación de vulnerabilidad social. Permite adquirir una vivienda (casa o departamento) nueva o usada, sin crédito hipotecario en sectores urbanos o rurales.

- **Requisitos.**

Las personas extranjeras deben presentar, el Certificado de Permanencia Definitiva.

Pertenecer al 40% de la población con menos recursos, de acuerdo con la calificación socioeconómica establecida en el Registro Social de Hogares (RSH).

Subsidios habitacionales para familias de sectores medios DS1

Para familias que tienen capacidad de ahorro y que pueden completar el valor de la vivienda con recursos propios o crédito hipotecario. Es una ayuda económica (de hasta 600 UF) para adquirir una vivienda, nueva o usada, en sectores urbanos o rurales

- **Requisitos**

Las personas extranjeras deben presentar, Certificado de Permanencia Definitiva emitido por el Departamento de Extranjería del Ministerio del Interior o por Policía de Investigaciones de Chile (máximo de 90 días).

Programa de Construcción de vivienda

Destinado a familias de sectores medios que cuentan con un sitio propio y no son propietarias de una vivienda, que tienen capacidad de ahorro y posibilidad de

complementar el valor de la vivienda con recursos propios o crédito hipotecario, en caso de necesitarlo

- **Requisitos**

Las personas extranjeras deben presentar, el Certificado de Permanencia Definitiva.

Subsidio de Arriendo de vivienda

Programa destinado a familias vulnerables y de sectores medios que necesitan una solución habitacional flexible por un tiempo determinado y que son capaces de realizar un desembolso mensual para pagar un arriendo

- **Requisitos**

Las personas extranjeras deben presentar Cédula de Identidad para extranjeros.

Pertenecer al 70% más vulnerable de la población, de acuerdo con la calificación socioeconómica vigente establecida en el Registro Social de Hogares.

1.1.6 Articulación de los programas asociados a vivienda en municipios

Los programas de vivienda presentados por el MINVU se encuentran articulados en función de las acciones programáticas de las municipalidades, donde direccionan y aplican sus funciones junto a la población destinataria, por ende, son las municipalidades en su mayoría, las que desarrollan el funcionamiento primario para que las personas puedan acceder a los beneficios ministeriales.

Según la OIM (2018), confluyen tres áreas Municipales, en las cuales el usuario migrante tiene acceso para poder recibir orientación y derivaciones para la realización de acciones pertinentes, al optar a los subsidios ministeriales que se acomoden a su situación socioeconómica actual.

DIDECO (servicio social)

En el área de servicio social de DIDECO el usuario migrante puede recibir distintas orientaciones respecto a su situación actual, y sobre las diferentes acciones que debe realizar para poder postular a subsidios de vivienda. El área de DIDECO sirve como un “puente” entre las áreas de Registro social de Hogares y el Área de vivienda, debido a que cuando un usuario migrante no tiene mayor conocimiento respecto que tipo de “ayudas” en el área de vivienda se les puede entregar, los funcionarios les realizan las orientaciones pertinentes respecto de la documentación que deben gestionar y las diferentes áreas en que deben presentarse.

Registro Social de Hogares

En Registro Social de Hogares se realiza un sistema de información que permite al Estado identificar y seleccionar de mejor manera a las personas que califican para un subsidio ministerial, Este sistema fue el que remplazo a la ficha de protección social que era el antiguo método para acceder al subsidio entregados por el Estado. La obtención de este documento se debe realizar en las municipalidades de residencia del usuario, en caso de no tener generado un registro social, cambiar los ingresos, miembros familiares que habitan el hogar o lugar de domicilio, se debe presentar en el área de Registro Social de Hogar de la municipalidad donde resida el usuario.

En el documento del registro social, se presentan siete tramos de variación socioeconómica, en donde se muestra el nivel de vulnerabilidad de la persona o grupo familiar que integre el domicilio.

Área de vivienda

En el área de vivienda de la municipalidad, se presentan los usuarios que buscan directamente un subsidio de vivienda, y en esta área sociales propone la información específica para las acciones a realizar, donde se les indica los ahorros necesarios que necesita para los diferentes subsidios o el tramo de vulnerabilidad, de su registro social que les permite acceder a distintos subsidios

o que les niega la obtención de otros. Finalmente es en esta área que se realiza todas las gestiones y trámites correspondientes la postulación a subsidios del MINVU en donde el ministerio es la última entidad en evaluar la postulación del usuario.

Teniendo en cuenta lo anterior, el estudio de investigación centrará su análisis en estas tres áreas, con el propósito de profundizar las tensiones en el proceso de intervención respecto al ideal de vivienda, debido a que se encuentran articuladas entre si mediante los parámetros del MINVU y en acción programática de la Municipalidad de Recoleta.

1.1.6 Tensión expresada en materia de vivienda y en su normativa para la implementación de programas e intervención

A raíz de lo anterior, se puede establecer que persiste la tensión creciente entre el proceso de inmigración y la implementación de programas y políticas dirigidas en materia de vivienda, además de la gestión administrativa de funcionarios municipales.

Actualmente, se evidencia nuevo mecanismo de segregación para puedan acceder a igual de condiciones en las diferentes materias (salud, educación, trabajo y educación) (Valderrama, Poblete y Frías ,2017p.175).

Teniendo cuenta, estos nuevos mecanismos de segregación, aparte se presentan dificultades de inserción social, económica y cultural se concentra en colectividades de inmigrantes con mayor índice de vulnerabilidad y pobreza (MIDESO, 2015).

La cuales están condicionadas, por parte del Estado-Nación de nuestro país al categorizar “los que están dentro y fuera “se evidencia tres clasificaciones: Los nacionales, los inmigrantes informales que pueden acceder a ciertos servicios y los informales o irregulares que están bajo la categorización de vulnerabilidad y

pobreza al no poder acceder ningún servicio por su condición. (Valderrama, Poblete y Frías ,2017).

Comprendiendo lo anterior, se puede interpretar conceptualmente los principales desafíos de nuestro país en políticas y programas que están situados en un enfoque de derecho e integración. Ante las necesidades y demandas del inmigrante en nuestro país, se requiere como estrategia una mayor interpretación de su dinámica social, con el propósito que las acciones que se implementen logren tomar sentido al inmigrante.

Es importante destacar que las personas inmigradas no plantean nuevos problemas sociales, sino manifiestan tensiones en las sociedades que se instala. (Valderrama, Poblete y Frías ,2017p.178).

Esta tensión es expresada en materia de vivienda y en su normativa para la implementación de programas e intervención, debido a que la normativa estatal de vivienda dificulta la posibilidad de alcanzar una solución habitacional. (MINVU,2014).

Actualmente, se sigue operando bajo la lógica de postulación de vivienda por medio de subsidios estatales, donde una persona inmigrante, solo puede acceder a una vivienda si tiene residencia definitiva, por medio de la inscripción del Registro Social de Hogares municipal, puede postular a subsidios Habitacionales, principalmente para familias vulneradas que no cuenta con recursos económico para financiar la compra de una casa. (OIM, 2018).

Por otro lado, OIM (2018) explica que los inmigrantes que no tienen un permiso de residencia o de turismo y a su vez se encuentran en situación irregular, no tiene posibilidad de postular al subsidio habitacional y debe acceder a la vivienda vía arriendo.

Estos requisitos en vivienda, tiene como consecuencia la creciente existencia de arriendos o alquileres de inmuebles a precios elevados para personas inmigradas y a su vez la existencia de una tensión en la intervención , respecto a los inmigrantes informales que experimentan un sentimiento de miedo por su

condición y a las consecuencias que pueda tener ,además de la falta de conocimiento en gestión y protocolo de los funcionarios municipales para un procedimiento acorde a este caso por ejemplo , la ausencia de documento de carnet es un factor para que no reciban ayuda y a la vez para los inmigrantes formales, al no tener conocimiento de estos subsidios y programas .(Valderrama, Poblete y Frías ,2017 ; Galdámez y Oliveira :2016).

Teniendo en cuenta los estudios anteriores se puede interpretar como en el caso chileno existe una tensión del proceso de inmigración y las gestiones administrativas municipales, las cuales están condicionado bajo el sistema de política y programas de vivienda.

1.1.7 Aproximación y estudios sobre migración y vivienda

Los movimientos migratorios han representado un desafío de integración, inclusión y protección social en materia del Estado dirigidas a trabajo, salud, educación y vivienda. Las cuales, establecen una mirada sobre los desafíos culturales, económicos y sociales que conlleva el proceso migratorio en este nuevo escenario social. (Valderrama, Poblete y Frías ,2017; Heras ,2016).

Desde esta mirada, nos centraremos en reflexionar en materia de vivienda e inmigración los desafíos subyacentes que contemplan estos temas centrales y a la vez visualizar las experiencias en otras sociedades y como han ido implementando acciones para reducir estos desafíos.

Muchos estudios se han enfocado en el territorio como punto de partida debido a la concentración de inmigrantes en espacios urbanos específicos los cuales permite tener mayor claridad de sus dinámicas cotidianas, estructura cultural y contexto social. *“la estructura social, a los códigos culturales de la colectividad que lo habita, quienes a su vez despliegan sobre él un conjunto de sentimientos, imágenes y reacciones ante el nuevo residente inmigrante.”* (Segura y Abde, 2014, p.19).

Las particularidades de estos elementos identifican como la llegada de inmigrantes hace que conformen su residencia en paisajes urbanos con altos índices de vulnerabilidad social y desigualdad social, donde las estructuras urbanas son excluyentes para la colectividad de inmigrante en sectores periféricos del país receptor. A través del territorio se identifica como el mercado del suelo o acceso al suelo, condiciona estos sectores en una diversidad de problemáticas sociales asociadas a la vivienda y tensionando la relación con el inmigrante. (Marco y Mera;2018, Heras;2016, Segura y Abde;2014). Desde las experiencias en sociedades europeas y latinoamericanas, el mercado laboral está conectado a la vivienda y habitabilidad de los inmigrantes al lugar de destino. Si bien, estudios demuestran que la vivienda para un inmigrante estará inmersa por la conectividad que tengan con otros inmigrantes y como los orientaran a adaptarse al país receptor y al mecanismo laboral existente en un intercambio de información. (Gatica, 2015, p.58).

No obstante, se obstaculiza cuando persisten los mecanismos exclusión y discriminación al momento de acceder a la vivienda de parte de los mismos ciudadanos o “nativos”. Es importante señalar que los inmigrantes informales tienen un grado mayor dificultad que los formales, ya que por su condición toman medidas informales. En el caso de España y Buenos Aires el imaginario social de una percepción de poco higiénico o insalubres dirigido a los inmigrantes condiciona en supuestos sociales y estigmatizaciones al momento de acceder a un alquiler formal y esto los obliga a tomar medidas informales de vivienda donde los precios altos de los alquileres son excesivos. Esto produce que en Buenos Aires se manifestara ocupación informal de terreno o espacio y en España en viviendas más pequeñas y hacinadas que los españoles (Colas, Cabrerizo y Martínez ,2010; Guizardi ,2013; Marcos y Mera ,2018; Franceshini ,2015).

Por otro lado, en Chile el racismo conlleva a la exclusión hacia un sentimiento negativo al momento arrendar a peruanos, bolivianos o haitianos donde cuyos factores se asocian a la discriminación racial, exigiendo documentos y liquidaciones excesivas que a un chileno no se le solicita. Al igual que España y

Argentina los precios elevados son abusivos a las condiciones precarias de la vivienda informal, llevando a subarriendos de espacios muy pequeños y precarios a más inmigrantes en un mismo lugar. (Valderrama, Poblete y Frías ,2017; Esroka,2011).

El mercado de la vivienda contribuye a otro mecanismo de exclusión y discriminación, como se mencionó anteriormente, se dirige a problemáticas sociales asociadas a la vivienda y tensionando la relación con el inmigrante. Según estudios socioeconómicos en diversas sociedades, los modelos de propiedad de vivienda son discriminatorios. Si bien en diversos países los procesos para acceder a la vivienda propia son diferentes, se puede concluir al mismo resultado, muchas exigencias al inmigrante para poder acceder a través de su documentación formal (Colas, Cabrerizo y Martínez, 2010, p.122).

En el caso de Buenos Aires (Argentina), se percibe como el mercado inmobiliario es la principal forma de discriminación que opera en el plano socioeconómico *“sin duda opera en el plano socioeconómico, los inmigrantes constituyen un colectivo especialmente desfavorecido, en parte por situaciones de precariedad económica”* (Marcos y Mera. ,2018, p.82). Por otro lado, en España, estudios dirigen su atención a problemas socioeconómicos, ya que la precariedad laboral impacta en la precariedad de la vivienda, la discriminación se expresa principalmente en los inmigrantes indocumentados que estén en trámites de regulación al momento de acceder a hipotecas. (Colas, Cabrerizo y Martínez ,2010p.120).

El problema de la vivienda en España no es la inexistencia de viviendas sino el precio de la vivienda respecto a los ingresos de ciertos sectores, esto es, el problema de la vivienda tras la baja accesibilidad de esta, ya que ésta queda confiada exclusivamente a la solvencia económica de los particulares para poder adquirirla en el mercado. “el problema del acceso a la vivienda se traduce en el problema del acceso al crédito hipotecario, lo cual a su vez suele depender del patrimonio acumulado previamente y del hecho de contar, o no, con un empleo estable y suficientemente remunerado” (Cabrera, 2015, p.4).

Como se ha podido evidenciar en estudios sociodemográficos y socioeconómico, el problema de la vivienda se dirige a través del mercado de vivienda y acceso del suelo, como consecuencia se producen medidas informales en la vivienda de las cuales destacan una serie de problemáticas sociales (hacinamiento, segregación, malas condiciones de habitabilidad, viviendas precarias etc.). Además, del imaginario social de una sociedad estigmatizada y excluyente ante un proceso de inmigración donde cuyos mecanismos tensionan la relación del inmigrante como sujeto de derecho, vivienda y las acciones tomadas desde el Estado.

1.1.8 Acciones que han adoptado estudios internacionales para reducir desafíos en materia de vivienda.

Es fundamental analizar la relación del proceso de inmigración y las acciones adoptadas por políticas de vivienda, puesto que actualmente el fenómeno migratorio se encuentra ante un nuevo escenario social. Cuando nos referimos ante un nuevo escenario social, no está asociado al proceso de inmigración como fenómeno nuevo, sino al contexto donde se sitúan sus principales dificultades al momento de llegar al país receptor, por ende, se encuentra ante nuevas dimensiones y mecanismo de necesidades que demandan los inmigrantes y su vez tensionan los procesos de intervención (Vilches, 2015).

Es por eso, que se realizará una revisión internacional sobre las acciones que han adoptado para reducir desafíos en el ámbito de vivienda, mediante el acceso de ayuda, soporte y apoyo en el proceso de intervención y política de vivienda.

En el plano internacional países como; Estados Unidos, España y Argentina han adoptado acciones y estrategias normativas en materia de vivienda e inmigración, debido a la experiencia que han obtenido tras el fenómeno migratorio y las problemáticas asociadas a vivienda.

Entre estos países, Estados Unidos es uno de los países que ha tenido años de práctica y teoría, respecto a revitalización y desarrollo barrial sobre el mejoramiento de vivienda (Jiménez, 2015).

Entre sus acciones asociadas a la problemática de vivienda- migración, se puede destacar la micro financiación como programa social para la obtención de viviendas en Texas, debido a que aparece como uno de los condados más pobres en EE. UU. A raíz de lo anterior, la micro financiación busca aliviar las condiciones de precariedad y vulnerabilidad a inmigrantes de menos recursos.

En sentido el proceso de intervención, esta dirijo a responder las necesidades subyacentes que demandan los migrantes con menor recurso, utilizando la micro financiación como capital social (Jiménez,2015, p.2).

Por otro lado, en países como España y Argentina han utilizado procesos culturales como mecanismo integradores que se adhiere a las políticas y son usadas como medidas de acción ante la situación de migrantes informales, estableciendo programas e iniciativas. *“En estos países la normativa se ha hecho expresamente cargo del fenómeno de las migraciones, estableciendo programas e iniciativas exclusivas para esta población en materia de vivienda”* (Heras,2016, p.6). En España, las políticas sociales para migrantes se encuentran inspiradas el principio de la no discriminación y la inclusión social en igualdad de oportunidades en el proceso de intervención, donde la política guía al interventor, al establecer garantías específicas para este grupo. Por otro lado, en Argentina el fenómeno migratorio es mirado desde una perspectiva en consonancia con los derechos humanos (Heras,2016).

Si bien los estudios mencionados muestran una normativa dirigida a reducir estos desafíos, mediante el proceso de intervención, sigue presente la tensión en el proceso de inmigración y las medidas de acción adoptadas.

Principalmente estudios de España, reflexionan la elaboración e implementación de planes en vivienda , respecto a la población autóctona (migrantes) y local (nacionales) ,teniendo como consecuencia un resultado inoperativo y disfuncional para atender las necesidades reales relacionadas con la vivienda de los ciudadanos en general y de los inmigrantes en particular, expresando una tensión entre políticas específicas de apoyo a la inserción residencial de los inmigrantes y la práctica del proceso de intervención, produciendo una carencia del control de regulación de las condiciones administrativas, lo cual apela que

exista un sistema de modelo de integración más coherente a las necesidades del inmigrante(Carmona y Pedreño ,2015 ; Navarro,2014).

Teniendo en cuenta los estudios anteriores y como se abordado la relación entre inmigración –vivienda, se logra dar cuenta, como persisten problemáticas similares de vivienda en el plano internacional contrastando con el nacional y a su vez, se logra identificar las acciones que han adoptado, mediante las normativas de políticas que han guiado el proceso intervención en el plano internacional. En este sentido, se logra evidenciar como en el caso de España, se manifiesta una tensión latente, entre el apoyo a la inserción residencial de los inmigrantes y la práctica del proceso de intervención, produciendo una carencia del control de regulación de las condiciones administrativas (Carmona y Pedreño ,2015; Navarro,2014).Sin embargo, no se logra profundizar que tipo tensión, es la que se produce entre interventor he intervenido en el marco de relaciones del proceso de intervención en el área de vivienda, puesto que los estudios hablan en general la problemática que se produce.

Por otro lado, en el contexto nacional, la literatura en general presenta indicaciones en cuanto; a la estructura de programas que albergan a los migrantes en temas de vivienda, las dinámicas de mercado y como ellas influyen en la segregación, pero no se cuestionan acerca del acceso a la ayuda, del soporte y apoyo en el marco de las relaciones entre interventor he intervenido ni tampoco se profundiza, sobre qué elementos tensionan finalmente el proceso de intervención en el ámbito vivienda.

A raíz los antecedentes expuestos anteriormente, el estudio de investigación se centrará en investigar, en un estudio de caso en la Municipalidad de Recoleta, respecto al acceso de ayuda soporte y apoyo en el marco de relaciones entre un interventor he intervenido en las tensiones que se genera en el proceso de intervención en el ámbito de vivienda, profundizando bajo algunas tensiones existentes, que la literatura no logra dar cuenta en contexto nacionales e internacionales.

Preguntas y objetivos de investigación.

Debido a los antecedentes expuestos con anterioridad y en la ausencia de estudios que intenten dar cuenta las tensiones en el proceso de intervención en materia de vivienda, a causa de las problemáticas que afectan negativamente la calidad de vida del inmigrante en la comuna de Recoleta.

Este estudio de investigación se orienta en dar respuesta a la siguiente interrogante

¿Cuáles son las tensiones asociadas a relaciones de jerarquía, tipos de comunicación e interferencias que genera la intervención social, entre funcionarios y migrantes de la Municipalidad de Recoleta en el área de vivienda?

Por otra parte, los objetivos y supuestos de esta investigación son los siguientes:

Objetivos generales

Comprender las tensiones asociadas a las relaciones interétnicas, tipos de comunicación e interferencias que se generan en la intervención social, en migrantes de la Municipalidad de Recoleta en el área de vivienda.

Objetivos específicos

- Identificar las relaciones interétnicas entre funcionarios de municipalidad e inmigrante en los procesos de intervención.
- Describir tipos de comunicación respecto a los migrantes y los funcionarios de la municipalidad.
- Identificar elementos que interfieran en la relación funcionarios-migrantes en las intervenciones sociales.

Supuestos

- Las tensiones generadas en la intervención ante estos nuevos escenarios sociales producen menor grado de valor social a los servicios públicos y menor grado del sentido de la intervención en los inmigrantes.
- La irregularidad y vulnerabilidad por la que transitan los migrantes afecta las intervenciones dirigida hacia ellos por parte de la municipalidad.
- Existen posiciones asimétricas jerárquicas en la relación funcionario y migrante.

Justificación del estudio

El alto ingreso de inmigrantes al país en los últimos años trajo consigo diversos problemas sociales nuevos en las distintas áreas sociales y políticas que deben estar interactuando constantemente ante las demandas de esta oleada migratoria (Orrego, Pérez y Hernandez,2018).

Entre estas áreas, principalmente en el ámbito de vivienda, la problemática se dirige a través del mercado de vivienda y acceso del suelo, como consecuencia se producen medidas informales en la vivienda de las cuales se destaca una serie de problemáticas sociales (hacinamiento, segregación, malas condiciones de habitabilidad, viviendas precarias etc.). Además, del imaginario social de una sociedad estigmatizada y excluyente ante un proceso de inmigración donde cuyos mecanismos tensionan la relación del inmigrante como sujeto de derecho, vivienda y las acciones que toma el Estado (MINVU,2014; Valderrama, Poblete y Frías ,2017; OIM,2018).

Datos que respaldan la problemática señalada anteriormente, es el informe expuesto por el Departamento de Extranjería y Migración, (DEM), donde señala que existe un 12,4% de hacinamiento medio bajo (2,5 a 3,4 personas por

dormitorio), un 4,7% de hacinamiento alto (3,5 a 4,9 personas por dormitorio) y un 4,5 de hacinamiento grave (5 y más personas por dormitorio o vivienda sin dormitorio) (Silva y Ballesteros, 2017). Además del hacinamiento, muchos migrantes pasan por problemáticas en el área de vivienda por no poder optar a mejoras, o una vivienda propia como tal. El aprovechamiento de arrendatarios nacionales provoca el otorgarle a un migrante una vivienda compartida con una sobrevaloración económica y muchas veces sin la infraestructura básica necesaria con que debiese contar una vivienda básica.

A raíz de lo anterior, es un problema relevante que investigar para el Trabajo Social, debido a que las acciones adoptadas por políticas en vivienda no han logrado otorgar un acceso de ayuda, soporte y apoyo en el marco de las relaciones entre interventores he intervenido, en el proceso de intervención, debido a que hay mecanismos que tensionan la relación del inmigrante como sujeto de derecho ante un nuevo escenario social. Al referimos “ante un nuevo escenario social”, no está asociado al proceso de inmigración como fenómeno nuevo, sino al contexto donde se sitúan sus principales dificultades al momento de llegar al país receptor, por ende, se encuentra ante nuevas dimensiones y mecanismos de necesidades que demandan los inmigrantes y a su vez tensionan los procesos de intervención (Vilches ,2015).

Con relación al problema social señalado anteriormente, la tensiones en el proceso de intervención, puede constituir un gran aporte ante la problemática de vivienda, debido a que su registro facilitaría a la interpretación y comprensión investigativa respecto a los procesos de intervención con migrantes y como se dan las tensiones en el marco de interacciones en el ámbito de vivienda.

En este sentido, el rol del Trabajador Social como actor social en el proceso de intervención, es fundamental respecto al proceso de ayuda, debido a que es un elemento definitorio del Trabajo Social como profesión, al intentar mejorar situaciones de carencia que presenta los migrantes, buscando que sea la propia persona protagonista de ese proceso y a su vez, las soluciones que se plantean en la intervención, sean decidida de manera autónoma, respondiendo a sus

propios recursos y ajuste de su propia realidad (Vázquez y Gonzales, 1996, p.112).

Capítulo 2: Marco teórico referencial

En este capítulo se presentarán corrientes teóricas para comprender el fenómeno de la migración en el mundo y específicamente en Chile, además se presentará

una revisión exhaustiva con las principales aproximaciones teóricas que permitirán comprender como se da el acceso de ayuda, soporte y apoyo en el marco de interacción entre funcionarios y migrantes, desde la perspectiva de escenario social de Carballada y Netto et.al, respecto al proceso de interacción en la intervención y a su vez se abordara como se da este proceso, en el área de vivienda .

Por otro lado, se presentan las tensiones de esta relación, asociadas a relaciones de jerarquía, tipos de comunicación e interferencias que se generan en el proceso de intervención.

2.1 Perspectivas del fenómeno migratorio e institucionalidad

2.1.1 Aproximaciones teóricas del fenómeno migratorio.

El concepto de migración en su globalidad es bastante complejo de definir de manera sintética, por lo cual en el siguiente apartado se abordan algunas de las miradas teóricas sobre la migración como fenómeno, los tipos de migración y sus causalidades.

Según Amparo (2005), comprende la migración como un traslado de ubicación de una persona. *“La migración que da lugar a la calificación de las personas como emigrantes o inmigrantes es aquella en la cual el traslado se realiza de un país a otro, o de una región a otra la suficientemente distinta y distante, por un tiempo suficientemente prolongado como para que implique vivir en otro país, y desarrollar en él las actividades de la vida cotidiana”*. (p.26).

Sin embargo, la migración es más que el traslado de una persona a otro territorio, puesto que se caracteriza por un contexto histórico de por medio. Desde estas perspectivas, distintos autores señalan diferentes nociones causales.

La teoría neoclásica, fue fundada en la segunda mitad del siglo XX, la cual señala que la migración internacional funciona obedeciendo las decisiones individuales de las personas sobre la relación costo-beneficio la cual busca el maximizar la

renta de la persona, es decir, la migración de una persona a otro país está determinada por la diferencia de tasa salarial del país de origen con el país de destino (Amparo,2005, p.67).

Por otra parte, la teoría del “Push & Pull”, tiene como lógica el funcionamiento de la migración, mediante la existencia de una serie de elementos que distinguen al lugar de origen con el de destino, algunos de estos elementos empujan al individuo a salir de su lugar de origen y otros lo atraen a seleccionar un lugar de destino. En estas teorías, los elementos que empujan al individuo a salir de su país de origen están asociados a un factor económico (bajos salarios, bajos niveles de vida, falta de libertades políticas, represión etc.) al igual que la teoría neoclásica.

Mientras que los elementos asociados a la atracción de la persona a un nuevo lugar de destino tienen características de una buena economía y condiciones que la persona encuentra más satisfactorias que en su país de origen.

En esta teoría la migración internacional es vista como una forma de inversión de capital humano donde las personas invierten para acomodarse al país de destino para luego recuperar su inversión a través de trabajos estables y obtener una mejor calidad de vida que en su país de origen. Es de importancia señalar que esta teoría tiene bastantes críticas debido a que ve a la migración de forma individual en vez de observarlas como sociales (Micolta, 2005).

A lo largo de los años han surgido nuevos enfoques, de los cuales visualizan a la migración y sus causales desde nuevas perspectivas.

Entre estas perspectivas, Sánchez (2012) aborda el enfoque de red social. Si bien, esta teoría explica al igual que las teorías anteriores, sobre “la migración y su búsqueda de una mejora económica”.

Para el enfoque de red social, la elección del país de destino está influida por la existencia de redes de familiares y amigos que emigraron con anterioridad al mismo lugar. *“Las redes migratorias pueden definirse como conjuntos de relaciones interpersonales que vinculan a los inmigrantes, a emigrantes*

retornados o a candidatos a la emigración con parientes, amigos o compatriotas, ya sea en el país de origen o en el de destino las cuales transmiten información, proporcionando ayuda económica o alojamiento y prestan apoyo a los migrantes de distintas formas, como es el caso de la búsqueda de empleo, comida, entre otros.” (Sanchez,2012, p.40). Si bien esta teoría reconoce que el factor económico representa como una de las principales motivaciones de migrar, a su vez agrega factores importantes como la familia y amigos que migraron antes que la persona. A diferencia de la teoría del “Push & Pull” la teoría de las redes razona por qué los migrantes eligen su destino y no otros, además esta teoría entiende a las migraciones de manera social y no individual.

A su vez la teoría de sistema mundial es otra explicación al proceso migratorio elaborada por Wallerstein, la cual estudia la movilidad de la población a partir de las desigualdades estructurales que muestran las economías capitalistas en sociedades no capitalistas de origen a una población móvil propensa a migrar.

“Esta teoría, hace referencia a la penetración del capitalismo global en las economías periféricas y semiperiféricas a través de introducir la modernización en los procesos productivos, ocasionando la sustitución y el desplazamiento de la fuerza de trabajo hacia las áreas centrales.” (Sanchez,2012, p.45). En esta teoría se ve la relación laboral-económica donde las personas de las sociedades no capitalistas se ven forzados por una mejora en su calidad de vida.

Para concluir, se señalará que, para fines de este estudio de investigación, se utilizó la teoría de red social para comprender el proceso migratorio, debido a que tiene directa relación con los enfoques que se utilizaran posteriormente, además de que visualiza como principal motivo de migrantes en la selección de un territorio para integrarse y a su vez considera el capital social que pudiese tener la persona en el lugar, familiares, amigos, parientes, etc. Siendo este un punto a profundizar a lo largo del escrito.

2.1.2 Escenarios de intervención social, interacción y construcción social de la realidad.

A continuación, se realizará una revisión sobre aproximaciones teóricas que permitirán comprender como se da el acceso de ayuda, soporte y apoyo en el marco de interacción entre funcionarios y migrantes, desde la perspectiva de escenario social de Carballada y Netto et.al,

La principal mirada teórica de escenario social estará orientada desde la perspectiva Carballada (2002), este autor destaca la importancia de los nuevos escenarios de intervención las cuales parten de la noción Estado-Sociedad, donde la intervención actúa como interlocutor entre ambos espacios del proceso, cuyo propósito es develar los patrones oculto en la relación del Estado como la sociedad.

Por ende, la intervención ajusta interrogantes y las dirige hacia nuevos horizontes, ya que es consciente que lo social *“se caracteriza por ubicarse en una dimensión temporal relacionada con la denominada crisis de la modernidad, lo que implica una serie de fisuras y continuidades en conflicto”* (Carballada ,2012, p.42).

Según Carballada (2002), explica que la aparición de nuevas incertidumbres, el surgimiento de problemáticas e interrogantes en diversos contextos conlleva a comprender y explicar que lo social está inserto en una realidad dinámica, lo cual sugiere dos ideas centrales:

La primera aparición de estas problemáticas, las cuales responden a los efectos de la globalización y repercuten en forma sustantiva las esferas de los Estados-nación. Como consecuencia se producen crisis de legitimidad y representación que atraviesan las instituciones del Estado y sus intervenciones al momento de tomar acción y estrategias para abordar nuevas formas de malestar.

La segunda, es la necesidad de renovar constantemente las metodologías y formas de la intervención en especial en la *“asignación de etiquetas y estigmas, todos los cuales serían construcciones sociales que en la intervención podría ser sustentada o deconstruidas”* (Carballada,2002, p.43), en otras palabras, parte de

la transformación o cambio de la realidad parte de las construcciones sociales de la sociedad y el surgimiento de problemáticas.

Es por eso, que la intervención contribuye a la construcción del lenguaje entre los actores del proceso intervención, porque estamos sujetos constantemente a construcciones sociales de nuevas problemáticas.

Por otro lado, Netto et al, (2002), su noción de escenario remite algo que tiene una serie de características; primero que es cambiante y también puede mutar dentro de una misma trama y segundo que en el campo de Trabajo Social comprende y explica la noción de escenario social desde la perspectiva del actor, en otras palabras, se refiere a las representaciones de su vida cotidiana y como fueron construidas, desde los papeles asignados por la familia, instituciones y Estado.

Es por eso, bajo esta perspectiva de construcción implica un giro en la intervención donde no solo es importante lo que sobresale ante una problemática sino como se construye aquello que va emergiendo donde implica dejar de describir lo social y sus parámetros para comenzar a interpretar estas dinámicas en los escenarios sociales desde el proceso de intervención en Trabajo Social (Netto et al,2002, p.55).

En definitiva, lo que le interesa develar son las explicaciones de los malestares de los sujetos que acceden a servicios sociales y poder direccionar la intervención por medio de estas construcciones.

Teniendo en cuenta la definición conceptual de ambos autores, permite realizar una síntesis de su noción y establecer dos puntos fundamentales para este estudio de investigación.

1.- La funcionalidad del concepto, escenario social, es una construcción en el proceso de intervención, donde cuya función es ser un interlocutor entre los actores del proceso. Además, ambos aluden que lo social es mutable y dinámico, por ende, las tensiones que persisten ante la globalización y modernidad fomentan surgimiento de necesidades y problemáticas al contexto los individuos,

donde el proceso de intervención debe ir renovando constantemente su metodología e ir interpretando los escenarios sociales.

En síntesis, se puede identificar como la construcción de los sujetos permite develar tensiones en los procesos de intervención relación con instituciones, en este caso inmigrantes y soportes institucionales.

2.- Al interpretar la intervención como un dispositivo interlocutor entre los actores del proceso, se considerará el proceso de interacción como foco principal que orientará el desarrollo conceptual de este estudio.

2.1.3 Proceso de interacción desde el Trabajo Social

Respecto a la interacción del Trabajo Social se procederá a explicar de manera concisa diferentes caracteres de los cuales debe tener el Trabajo social para una interacción sana con el usuario.

Según Fantova (2007), la intervención social es de utilidad al momento de referirse a los servicios sociales como a la intervención social desde el bien protegible, donde cuya finalidad es comprender la necesidad social mediante la interacción como respuesta.

El autor, entiende por interacción como el ajuste entre la capacidad de desenvolvimiento autónomo de la persona en sus entornos vitales y el apoyo social disponible a través de los vínculos familiares, comunitarios o sociales, en general el ajuste entre autonomía personal e integración relacional en cada contexto y momento del ciclo y el proyecto vital de cada persona (Fontova,2007 p.10).

Por ende, la propuesta conceptual es que comprender la intervención social, mediante una contribución identificable y significativa respecto la interacción, realizando un ajuste entre autonomía personal e integración comunitaria.

Por otro lado, Van Dijk (1997) explica que el discurso de interacciones sociales que utilizan los usuarios del lenguaje emplea en el discurso actos sociales, y a

su vez participan en la interacción social, mediante la conversación y en otras formas de diálogo.

Una interacción de esta índole está anclada a los contextos sociales y culturales.

Para concluir es posible evidenciar, que a través de toda la bibliografía expuesta en este apartado, permite interpretar como el proceso de interacción beneficia en las relaciones de ayuda, soporte y apoyo dirigido a migrantes, en el foco de intervención en vivienda, debido a que el pensamiento lógico de interacciones de Fontova, da cuenta la importancia de satisfacer las necesidades planteadas por el usuario, logrando que pueda desenvolverse en torno vitales y pueda mejorar su calidad de vida, centrando en el foco de vivienda y a las problemáticas que experimentan los migrantes, sería parte de una posible vía investigativa.

Sin embargo, queda un cuestionamiento teórico, respecto a este entendimiento, debido a que, en el proceso de intervención, no siempre se logra llegar a la necesidad planteada por el usuario, a causa de distintos elementos que terminan tensionando la relación entre soporte institucional y migrantes, dejando esa necesidad en segundo plano de la intervención (Saavedra,2009).

Es en este punto donde el estudio de investigación buscara dar mayor interpretación ante el marco de interacción y elementos que terminan dificultando la conversación y el dialogo.

2.1.4 Interacción e intervención social en vivienda.

Respecto a estudios que den cuenta las relaciones en el ámbito de vivienda, Rodríguez y Taborda (2001), identifican a la sociedad civil como un actor social e interlocutor, que es reconocido legítimamente por otros actores del proceso. La sociedad civil tiene la capacidad de; articular y representar demandas e intereses, formular y argumentar propuestas, construir ámbitos de diálogo y negociación con el Estado y con otros actores sociales en intervenciones urbanas. Respecto a la complejidad de los escenarios de interacción de esta problemática

social, es posible reconocer la heterogeneidad de los actores sociales y políticos, entre los que se encuentran grupos de empresarios , asociaciones gremiales , organizaciones gubernamentales y comunidad donde la negociación se la entenderá desde tres dimensiones,” *como un espacio de relacionamiento entre actores múltiples, como una disputa en el terreno discursivo por la imposición de visiones y posiciones y como una transacción en términos de intercambio de intereses, donde el consenso será provisorio y referido a los asuntos negociados*”(Rodríguez , Taborda ,2001,p12.)

Por ello, estos escenarios están permanentemente atravesando conflictos y divergencias, por la naturaleza propia de estos espacios.

Por otro lado, Olejarczyk y Jauri (2013), enfatizan en las interacciones sociales que se producen tras la construcción de políticas de vivienda, donde el Estado se presenta como un gestor de políticas públicas, donde se establecen un entramado de actores con diferentes intereses y capitales que disputan por la orientación, los contenidos y los términos de ejecución de esa política, en un marco de relaciones de fuerza asimétrica, donde el Estado ocupa un rol central.

Por ende, en este contexto es donde establecen la implementación de reglas y normas en la interacción con los participantes, con el propósito de llegar a un acuerdo en decisiones colectiva, para lograr una construcción de categorías sociales que delimitaran al tipo de población que *“pueda recibir el “beneficio “que la política contempla en materia de vivienda”*. (Olejarczyk y Jauri, 2013, p. 196).

Es en este marco, donde se generan tensiones entre la oferta estatal de vivienda y la problemática urbana y habitacional de la población beneficiaria, por ende, el entramado de actores involucrados como; funcionarios públicos, población beneficiaria y los distintos actores con incidencia en el territorio, deben lidiar con esta tensión en la intervención y a las problemáticas sociales o emergencia habitacional.

A raíz de lo anterior, se puede evidenciar como predomina la interacción en la intervención en el área de vivienda, donde existe un entramado de actores

involucrados, los cuales tienen un rol fundamental en las políticas de vivienda y las problemáticas que emergen. Se logra apreciar que el tipo de interacción es participativa de normas y reglas en procedimientos establecidos, donde persiste constante disputa y conflictos en la interacción.

2.1.5 Dimensiones asociadas a la tensión en el proceso de intervención

Respecto a lo expuesto anteriormente, se realizó una construcción de dimensiones que logren abordar conceptualmente la tensión entre soporte institucional e inmigrantes en el proceso de intervención.

Estas dimensiones son: **relaciones interétnicas, interacción dialógica y Limitaciones legales y dificultades administrativas.**

Relaciones interétnicas

Las relaciones interétnicas, corresponden a un proceso histórico y dinámico sobre condiciones estructurales de dominación y conflicto de intereses entre grupos de migrantes y nacionales, influenciada por perspectivas culturalista y dialéctica (Uribe ,1993; Abad,1993). Donde su manifestación no se expresa al momento de establecer relaciones entre grupos minoritarios y mayoritarios sino a la forma en que tales relaciones son conceptualizadas simbólicamente por los grupos. *“La perspectiva culturalista parte del supuesto de que las relaciones interétnicas son ante todo procesos psicocognitivos y psicoactivos mediante los cuales los grupos étnicos se definen a sí mismos por referencia dialéctica al otro”* (Abad ,1993, p.46). Existe una construcción e interpretación de la comunicación intercultural entre minorías étnicas migrantes y mayorías autóctonas, donde la cultura es una frontera entre ambos grupos.

Por otro lado, Concha (2015) da cuenta las tensiones que se dan en las relaciones interétnicas, respecto a los conflictos y tensiones entre funcionarios e inmigrantes en espacio clínico, identificando relaciones de poder en ambos grupos. En función de los fundamentos teóricos, se realizó una revisión teórica, y se llegó a la conclusión sobre tres dimensiones que permiten profundizar las relaciones interétnicas y a su vez serán de utilidad para la investigación.

En primer lugar, se identifica el **Alter ego**, Concha (2015) entienden al migrante una representación dentro de una sociedad de acogida la “alteridad”, es decir el “otro”. Haciendo alusión a que esta persona proviene de una frontera más allá de la de “nosotros” y esta relación es denominada alter/ego. Núñez, Arenas y Sabatini (citado de Concha,2015) destacan que la relación de alter/ego, se produce debido a la denominada “producción fronteriza” cuya función es establecer estratégicamente simbolismos, materialismo que normalizan sentidos sociales dentro de una sociedad. Esto le da la importancia social al “territorio de la nación” (fronteras geográficas) lo cual constituye la identidad nacional y territorial, finalmente lo que sucede con estos componentes, es que generen que el extranjero no comparta la memoria social del país al cual se inserta.

En este sentido, Gómez y Rodríguez (2016), aluden a la importancia de la construcción en la intervención social, respecto a las relaciones de Alter/Ego, donde debe captar la percepción, experiencia y vivencia del migrante como el “otro” y a su vez llevarlo a una relación de “nosotros” entre interventor y migrante, respecto a la proyección de sus problemas que demanda.

La relación de esta índole no es necesariamente de dominación, pero si se logra manifestar un conflicto asimétrico del trato entre el funcionario y migrante, al considerar al migrantes en un parámetro reducido que es culturalmente diferentes respecto a su país de acogida (Concha ,2015).

Como segunda dimensión, se identifica los **tipos de tratamiento en la intervención**. Uribe (1993), pone hincapié en la importancia de la intervención y su evolución en el tipo de tratamiento, esto se expresa en dos componentes fundamentales; en primer lugar, si en el proceso de intervención está abierto al cambio riqueza en la aculturación e integración como innovación en descubrimientos de migración o en segundo lugar, si la intervención considera al proceso migratorio como una fuerza opuesta al cambio, que contradice la lógica de intervención a causa de condicionantes de cultura. Es decir, si el

tratamiento en la intervención es igual o desigual, en los distintos tipos de servicios que ofrece.

Finalmente, como tercera dimensión se identificó **relaciones de complicidad**, Concha (2015) explica cómo se generan las relaciones de complicidad en migrantes y algún funcionario de las distintas esferas sociales, existen situaciones donde funcionarios son más sensibles a las condiciones y trayectorias de vida de los migrantes, logrando así el reaccionar de una forma más servicial y amistosa hacia los migrantes. Esta situación por normal que, para muchas personas, para un migrante le puede significar una considerable mejora en lo que es su calidad de vida, a la vez se pueden dar por las características individuales o vivencias particulares que haya tenido el funcionario, desde que tenga un pariente en condición de migrante hasta haber vivido un exilio político.

Las relaciones de complicidad logran hacer sentir al migrante más acogido al migrante y la posibilidad de que este logre poder ejercer sus derechos con un grado más de autonomía y autoridad.

Es importante destacar en esta dimensión, que las relaciones de interétnicas, no siempre tiene una noción negativa en la relación.

Interacciones dialógicas

La barrera idiomática es uno de los obstáculos al momento de generar una intervención con un migrante, la diversidad cultural y lingüística de las sociedades humanas plantean diferentes problemas de comunicación. Los cuales dificultan la inserción de un migrante a su país de destino.

Según Saavedra (2009), explica que, al no existir conexión entre ambos interlocutores al momento de tener una conversación, puede generar

problemáticas graves o al menos una desconfianza de parte de los migrantes, si estos se encuentran en una situación de búsqueda de ayuda con un profesional. Por otro lado, Farfán y Olave (2013) contextualiza sobre la capacidad de comunicar, fundamentando que es algo intrínseco del ser humano, al no tener espacios para expresar la comunicación, representa un obstáculo para la inserción en la comunidad. Cuando un individuo se relaciona con sus pares lo hace a través del lenguaje; principalmente, desde una interacción dialógica, la que a su vez genera una relación entre los actores participantes. Sin embargo, cuando sucede todo lo contrario se da origen a un problema, genera el conflicto entre las partes interactuantes que no logran comunicarse a causa de no tener un lenguaje común.

Para estos autores el lenguaje, se muestra como obstaculizador, porque deja en manifiesto, que las culturas son diferentes unas de otras y conlleva a la tensión; debido a que las fonéticas son diferentes, los significados son desiguales y el idioma es diferente a la lengua de origen. Para esto se ha destacado el uso del lenguaje no verbal o el lenguaje de señas, *“el cual consta en ocupar diferentes partes del cuerpo para hacernos entender con esta cultura diferente”*. (Farfán y Olave, 2013, p.113). Así, la diversidad de lenguas existentes es un rasgo clave de diferenciación entre culturas, es el aspecto más destacado cuando diversas culturas se mezclan y es en este punto donde principalmente se fundamenta la problemática de la interacción dialéctica.

Entendiendo el problema comunicacional que trasciende tanto en migrantes como en funcionarios nacionales, es importante esclarecer lo que se entenderá por interacciones dialógicas y su relación, características e importancia comunicacional. Se comprenderá, la interacción dialógica desde la reflexión teórica de López (citado de Abellán, 2011), señala que las expresiones de la persona en una interacción dialógica, está íntimamente relacionada con el lenguaje y la cultura de la persona. Esto se genera debido que *“la expresión o mensaje de la persona son el fruto de una comunidad de hombres vinculados en tradición que han tratado de explicar su relación con la realidad”*. (Abellán,2011,

p.217). López (citado de Abellán, 2011), realiza ciertos requerimientos sobre las exigencias necesarias para poder concretar interacciones dialógicas. Estas exigencias que plantea son fundamentales para llevar a cabo un correcto proceso de comunicación. Para efectos de este estudio de investigación, se considerarán tres dimensiones las cuales, mostrarán solo las exigencias que hagan sentido sobre la relación migrante-lenguaje. Entre las cuales se destaca:

En primer lugar, la **escucha activa** corresponde cuando la persona puede truncar una comunicación por su inexistencia o falta de interés en ella, manifestando silencio interior o la voluntad de suspender todo juicio e interés particular, la interacción se puede ver interferida de manera fácil. (Abellán ,2011, p.218).

En segundo lugar, la existencia de **logos compartidos** es una exigencia de gran significado para este estudio de investigación en particular, debido a que hace alusión a la expresión de un pensamiento que remita a una misma realidad de las personas en la conversación. Si esta situación, no ocurre dado que una misma palabra, lleva a los interlocutores hacia un contenido de conciencia distinta, ya sea porque no coinciden en lo que dicen y piensan. Como consecuencia, conlleva a distintas realidades. Por lo tanto, la comunicación concluirá en malentendidos y en acciones erradas, lo que provoca cierta desubicación existencial y comunicacional.

La última exigencia seleccionada de López es el clima de veracidad y confianza. La sospecha o desconfianza introducen prejuicios y filtros que dificultan notablemente la tarea de entender al otro, asumiendo el riesgo de colaboración tanto de veracidad y de confianza. *“Sin veracidad, la confianza se trunca, mientras que la veracidad tiende a acrecentar la confianza”*. (Abellán, 2011, p.219).

Limitaciones legales y dificultades administrativas

En esta dimensión, nos referirnos con limitaciones legales e irregularidades administrativa en el plano de políticas sociales, los condicionantes de la intervención y las dificultades impuestas por el mismo Estado ante los inmigrantes que se insertan en nuestro país.

Según Díaz (2016), estas limitaciones se plasman en el tipo de Estado que el país direcciona sus políticas sociales. En el caso chileno representa un Estado democrático realizando hincapié a la protección de derechos del sistema político y social, además de representarse como miembro activo de organismos internacionales que se preocupan principalmente por la promoción y respeto de las personas. En esta materia existen ordenamientos jurídicos que busca la armonía de los estándares internacionales con los tratados de derechos humanos en Chile, comprometiéndose con una justa implementación de estos mecanismos para salvaguardar los derechos de inmigrantes.

En este sentido, Valderrama, Poblete y Frías (2017) da cuenta la necesidad del rol Estado al realizar constantes coordinaciones y gestiones en políticas sociales de integración, igualdad e inclusión en materias de educación, salud, trabajo y vivienda, donde cuyas intervenciones estén dirigidas a la población inmigrante y su instalación en nuestro país, lo cual exige cumplimiento de los ordenamientos jurídicos en protección de derechos. No obstante, (Valderrama et al., 2017), evidencia la contradicción de “protección de derechos “desarrollando descoordinadas respuestas de atención a esta población, orientando más bien a una visión restringida de derechos y dificultades impuestas desde el mismo Estado en cuanto accesibilidad de prestaciones sociales.

En este punto, es donde la investigación pondrá mayor énfasis, debido a las dificultades que se dan en términos administrativos, de gestión en la oferta programática que dispone el Estado y por consecuencia afecta la atención directa que entregan los servicios públicos. Como este estudio de investigación se centra en la problemática en materia de vivienda dos dimensiones estarán sujeta a este contexto.

La documentación con requerimiento, en nuestro país está focalizado en la implementación de algunos organismos gubernamentales, (Valderrama et al.,2017), los cuales se relacionan con el modelo económico neoliberal que rige en el país y proporciona ciertos criterios para acceder a la prestación de servicios público, donde se produce una dificultad por la documentación solicitada en materia administrativa como visa, pasaporte y R.U.T (cédula de identidad). En este sentido, Figueroa, Figueroa, Parada y Mardones (2018) fundamentan la importancia del R.U.N como instrumento de medición y que es una respuesta para la problemática de hacer conocido el número desconocido de inmigrante. *“Facilitaría conocer el número de migrantes, dónde están, que hacen y poder enfocar los esfuerzos estatales en ese sentido”* (Figueroa et .al.,2018, p.18).

No obstante, el problema se encuentra cuando en algunos programas públicos se categoriza a los inmigrantes regulares que cuentan con estos documentos, a los irregulares que no cuenta con estos documentos o están en tramitación y por estatus solventan la necesidad del inmigrante regular dejando a la otra categoría fuera de los beneficios o accesos del servicio por no cumplir con los requisitos administrativos exigidos.

Es por eso, que el criterio de esta dimensión se orienta en el seguimiento o estancamiento de la intervención, mediante protocolos de los funcionarios en situaciones donde la dificultad se erradica en la falta de documentación. *“Que se realiza para resolver situaciones que no siempre requieren administrativamente RUT (cédula de identidad), dejando sin resolución algunos casos problemáticos”* (Valderrama et al.,2017, p.186).

Difusión de la información, Valderrama apunta especialmente en el área de vivienda, respecto a la información clara o difusa sobre beneficios, subsidios y programas de los cuales el funcionario puede proporcionar al inmigrante independiente de la situación regular o irregular, que tenga el inmigrante. *“existe una escasa difusión de información hacia la población inmigrada residente acerca de los beneficios a los cuales puede acceder en las áreas de salud, educación,*

vivienda y trabajo, independiente de su condición migratoria". (Valderrama et al.,2017, p.190).

Capítulo 3: Marco Metodológico

3.1 Metodología de investigación

El estudio tendrá una aproximación metodológica cualitativa, la razón, principal es que la investigación cualitativa tiene un abordaje en el terreno de las ciencias sociales, la cual busca establecer profundidad conceptual respecto, a las ópticas

que se han desarrollado para concebir las distintas realidades del mundo de la vida , conociendo el significado que los sujetos asignan a sus experiencias personales y a la vez interpretar las construcciones de estos significados (Sandoval , 1996,p.28).

La fundamentación de este enfoque metodológico utilizado es la necesidad de lograr mayor profundización sobre las tensiones generadas en la intervención ante estos nuevos escenarios sociales y sus actores del proceso mediante las dimensiones expuestas anteriormente. Además de permitir contextualizar a los actores involucrados del proceso de intervención y el ámbito de la vivienda de una manera más holística y detallada las experiencias, sentido o percepción que manifiesten respecto a la intervención en vivienda y la relaciones entre inmigrante y soporte institucional. En este aspecto, la investigación cualitativa dispone de una ventana a través de la cual puede adentrarse en el interior de cada situación o sujeto desde su ambiente natural y contextual (Monje, 2011, p.32).

Por otro lado, cabe mencionar que este enfoque se sustenta en la necesidad de conocer y explorar las tensiones que genera la intervención social en inmigrantes en el ámbito de vivienda, lo cual representa un vacío en el conocimiento al ser poco estudiado el proceso de intervención en vivienda en nuestro país.

3.2 Tipo de estudio

El tipo de estudio de esta investigación es de carácter exploratorio- descriptivo no experimental. La fundamentación del sentido exploratorio es por la poca información que se maneja respecto a las tensiones que se generan en la intervención con migrantes, principalmente en el área de Vivienda. Este estudio, asume un sentido descriptivo, respecto a la necesidad de conocer cómo se manifiestan estas tensiones en la intervención y a su vez conocer cómo afecta la

relación todos los actores del proceso de intervención. Por ende, el alcance final del estudio es conocer y describir.

3.3 Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es de tipo no experimental y transversal, debido a que el observador no vivenciara el fenómeno que está estudiando, sino más bien es ajeno a la situación que observa, y se podrá registrar la interacción y el fenómeno tal y como ocurre; es de tipo transversal ya que el fenómeno estudiado se realizará en un tiempo determinado, por lo que el estudio de la investigación no tendrá continuidad.

3.4 Unidad de análisis, población y Muestra

Unidad de análisis: Corresponde a la Municipalidad de Recoleta en el área de vivienda que incorpora específicamente a todos los actores del proceso de intervención (inmigrantes y soporte institucional), pertenecientes a la comuna de Recoleta.

Población y muestra: La selección de nuestra población muestral, fueron los inmigrantes que participen de un proceso de intervención en una las tres áreas conectadas con una intervención en vivienda y los funcionarios de la Municipalidad del proceso de intervención en el ámbito de vivienda. Utilizando criterio de representatividad y accesibilidad se identificaron 2 grupos de informantes claves.

Migrantes: Nuestro universo fue será mixto (hombre y mujeres), en un total de 7 inmigrantes que sean mayores de 18 años, los cuales la mitad estén en el proceso de tramitación y la otra en situación de regularización, a su vez que manejen levemente el español o tenga un lenguaje fluido.

Funcionarios: Se consideraron como informantes claves a 4 funcionarios, que tengan funciones del Registro Social de hogares, vivienda y DIDECO (Dirección

de Desarrollo Comunitario) y que tengan directa relación en la intervención y atención con migrantes. Se considerará como exigencia al menos un año de sus funciones en la municipalidad

3.5 Técnicas de recolección de datos

Se trabajó con la técnica de recolección de datos en base a la entrevista semi - estructurada, debido a que es una técnica en la cual se puede interactuar e intercambiar información, mediante una conversación de carácter profesional; realizándose preguntas de acuerdo con lo que resulte más conveniente para la investigación, ya que se realiza en base a la categorización de ideas, no de datos numéricos. Para ambos grupos entrevistados se realizaron dos tipos de entrevistas variando la cantidad y dirección de las preguntas en la entrevista. Para los migrantes se realizó una entrevista con once preguntas abiertas, a los funcionarios se les realizó una entrevista con nueve preguntas abiertas.

3.6 Diseño del plan de análisis

El tipo de análisis que se utilizara en este estudio es el análisis de contenido, como una forma particular de análisis de documentos. Esta técnica, no pretende analizar el estilo del texto, sino las ideas expresadas en él, el significado de las palabras o frases lo que intenta cuantificarse (Lopez,2002, p.173). Este tipo de análisis fue de utilidad, al profundizar en una adecuada búsqueda respecto a la comprensión del fenómeno asociado a tensiones en la intervención de migrantes en el área de vivienda en la Municipalidad de Recoleta. De esta forma, se puede conducir a la derivación de categorías que ayudan a la comprensión del fenómeno de estudio. Para la codificación, se utilizará el método deductivo, debido a que ya se encuentran las categorías levantadas por la información ya expuesta (Sabiote, 2005).

Cuadro de operacionalización

Tabla 1

Objetivo general	Objetivo específico	Concepto/definición	Dimensión	Criterio de análisis o categoría
<p>Comprender las tensiones asociadas a las relaciones de jerarquía, tipos de comunicación y las interferencias que se generan en la intervención social en migrantes en la comuna de Recoleta en el área de vivienda</p>	<p>• Identificar las relaciones de carácter jerárquicas entre funcionarios de municipalidad e inmigrante en los procesos de intervención.</p>	<p>Relaciones Interétnicas: Proceso histórico y dinámico sobre condiciones estructurales de dominación y conflicto de intereses entre la relación entre grupos minoritarios y mayoritarios, influenciada por perspectivas culturalista y dialéctica</p>	<p>RELACIÓN ALTER/EGO</p>	<p>RECIPROCIDAD O DOMINACIÓN /Modo pasivo o activo para referirse al funcionario Modo pasivo o activo para referirse al funcionario /contraste con pauta de observación actitud del migrante</p>
			<p>Tipo de tratamiento de intervención</p>	<p>comparación de respuestas de discriminación respecto de los migrantes y funcionarios</p>
			<p>Relación de complicidad</p>	<p>Repetición de la información / Similitud de respuestas/comparación de respuestas /contraste con pauta de observación actitud del migrante</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Describir tipos de comunicación respecto a los migrantes y los funcionarios de la municipalidad. 	<p>Interacciones</p> <p>Dialógicas: cuando dos o más personas comparten alternativamente un código. Como resultado se produce una secuencia comunicativa que constituye un ‘texto’ cuyo formato lo configura como diálogo y que tiene características específicas según la situación comunicativa en que esté inserto en cada caso. Por esta razón podemos decir que la interacción dialógica es un discurso unitario construido de manera solidaria por dos o más interlocutores</p>	<p>Escucha activa</p>	<p>Repetición de la información / Similitud de respuestas /comparación de respuestas</p>
--	---	---	------------------------------	---

			Logos compartidos	Similitud de respuestas/ Forma de describir o responder por parte de los migrantes
			Confianza	Similitud de respuesta/ contraste con pauta de observación/ actitud de los migrantes al responder
	<ul style="list-style-type: none"> Identificar elementos que interfieran en la relación funcionarios-migrantes en las intervenciones sociales. 	Limitaciones legales e irregularidades administrativas: presencia de nuevos deséque la bríos que surgen más allá de los ingresos familiares y se consolidan como determinantes de la exclusión social, política, económica y laboral que padecen ciertos colectivos y personas, entre ellas, algo	Documentación con requerimiento	Similitud de respuesta respecto a la entrega de orientaciones por parte de los funcionarios hacia los migrantes.

		nos sectores inmigrados específicos. Direccionado entre la gestión programática del ESTADO y gestión y protocolo de la municipalidad		
			Difusión de la información	Similitud y comparación de respuestas respecto a la entrega de difusión por parte de los migrantes y funcionarios

Para el análisis de datos se realizará un análisis transversal de los datos una vez obtenidos por los instrumentos ya mencionados, entrevistadas a migrantes y funcionarios, para generar nuevas categorías o codificaciones de análisis a través del cruce de respuestas por parte de los migrantes y funcionarios. De esta forma se podrá obtener nueva información respecto al cruce de diferentes respuestas sobre una misma categoría de dimensión.

3.8 Criterios de validez y confiabilidad

En este estudio se utilizan los criterios de validez y confiabilidad, entendiendo la validez, como al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Y la confiabilidad como al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. (Hernández Sampieri, 2010).

Las técnicas de recolección de información utilizadas en este estudio tienen validez debido a que proporcionan la información requerida por las investigadoras, por lo que mide la variable que se busca conocer. Por otro lado, en las respuestas obtenidas por los entrevistados se muestra iteración de información, lo que permite la generación de códigos para el análisis de información.

Por otro lado, respecto a la confiabilidad del instrumento, se utilizó la validación de experto en donde David Martínez, Doctorado en pensamiento social y político en la Universidad de Sussex, UK validó las entrevistas realizadas a migrantes y funcionarios, también se tuvo la validación del asesor metodológico del proceso de investigación, finalmente se realizaron entrevistas piloto a público migrante en la Municipalidad de Recoleta.

3.9 Aspectos éticos que se emplearon para resguardar nuestra investigación

Uno de ellos será el anonimato, el cual es de utilidad ya que se resguarda la identidad de los participantes fuera de la investigación, además de la confidencialidad, donde no se expondrá la identidad de los participantes públicamente, y por último el consentimiento informado en donde se le consultará a los participantes si es posible grabar la entrevista que se realizara, ocupar los datos de los participantes con fines académicos, entre otros.

Así como también se utilizará como aspecto ético la validez, la cual significa que el estudio este sólidamente sustentado, queriendo decir con esto, que si

realmente estamos o no exponiendo el problema como es percibido por la población estudio. Y para finalizar con el aspecto de confiabilidad, la cual se asocia a la replicabilidad de los hallazgos o sea si estos se repetirían o no de ser realizado otro estudio empleando el mismo método. (Gómez, 2017)

Capítulo 4: Proceso de recolección de información

4.1 Cuadro de dimensiones y categorías

A continuación, se presenta el cuadro de Operacionalización de los objetivos en dimensiones y categorías de análisis.

Tabla 2

Dimensiones	Categoría
Relaciones interétnicas	Relación ALTER/EGO
	Tipo de tratamiento de intervención
	Relación de complicidad
Interacciones legales	Escucha activa
	Logos compartidos
	Confianza
Limitaciones legales e irregularidades administrativas	Documentación con requerimiento
	Difusión de la información

4.2 Instrumentos de recolección de información

En relación con los instrumentos utilizados para la recolección de información, se empleó la revisión bibliográfica / documental, debido a que permite detectar, obtener y consultar la información. Esta es el primer paso de la investigación generándose una exhaustiva búsqueda de fuentes de primer y segundo orden de información, material documental etc. Logrando con esto fundamentar de manera

concreta la utilización de las técnicas de recolección de datos utilizadas a posteriori.

Por otra parte, se utilizó la entrevista semiestructurada, debido a que el problema del estudio de investigación carece de cierta información respecto a las tensiones que se generan en el proceso de intervención.

Por ende, la entrevista, es el instrumento más adecuado para lograr comprender las tensiones que se producen en el proceso de intervención entre inmigrantes y soporte institucional, debido a que es un fenómeno que no se logra entender solo con una observación. En este sentido Sampieri (2006), apunta a que se logre una mayor información personal de los participantes de la entrevista.

Es por este motivo, que se seleccionó la entrevista semiestructura como instrumento de recolección de datos, dado que se presentan como “guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)” (Sampieri ,2006, p.119).

Según Bravo, García, Martínez, Varela (2013) la entrevista semi estructurada se presenta un como guía, que permitirá utilizar preguntas abiertas que den libertad al informante para que pueda expresar sus opiniones en una “conversación amistosa” entre el informante y entrevistador. Asimismo, el entrevistador se convierte en un oidor, que escucha atentamente y no impone ningún tipo de interpretación ni respuestas, guiando hacia los temas que a él le lleguen interesar. *“Su propósito es realizar un trabajo de campo para comprender la vida social y cultural de diversos grupos, a través de interpretaciones subjetivas para explicar la conducta del grupo”* (Bravo, Martínez, Varela, et al ,2013, p.26).

En este sentido, este tipo de entrevista contribuye a la información que podría proporcionar los inmigrantes como los funcionarios del municipio, y lograría que aparezcan temas emergentes en la conversación, permitiendo relacionar con las

categorías seleccionadas para este estudio (relaciones interétnicas, interacciones dialógicas y limitaciones legales y dificultades administrativas).

4.3 Plan de recolección de la información

Detalle de Fases de la entrevista

- En primera instancia se realizó una entrevista piloto dirigida a un funcionario Municipal y a un migrante de la comuna de Recoleta para poder realizar los ajustes necesarios para su aplicación final.
- Seleccionar la fecha de disposición de los funcionarios de la Municipalidad para la realización de entrevista. Presentando el consentimiento informado previamente.
- Seleccionar migrantes que cumplan con los requisitos ya mencionados.
- Realizar entrevista con migrantes, presentando el consentimiento informado previamente.
- Las entrevistas se realizaron posterior a la semana del 8 de octubre dado que fue la fecha de entrega de la retroalimentación del instrumento por parte de David Martínez como experto del tema.
- La semana del 12 de noviembre se realizan las entrevistas a migrantes y funcionarios.

4.4 Planeación de entrevistas.

Tabla 3

Planeación entrevista inmigrantes	Herramientas utilizadas
<ul style="list-style-type: none">- Realizar piloto de entrevista para poder corregir errores del modelo.- Lograr identificar y seleccionar inmigrantes que se intervengan en la municipalidad con los requisitos previamente señalados, para poder realizar la entrevista.- Cumplir estándares de confiabilidad y discreción respecto al entrevistado- Pedir autorización correspondiente para poder grabar entrevista	<ol style="list-style-type: none">1. Uso de grabadora2. Notebook3. Cuaderno de apuntes4. Formato consentimiento informado

4.5 Planeación de entrevistas funcionarios municipalidad

Tabla 4

Planeación entrevista	Herramientas utilizadas
<ul style="list-style-type: none">- Gestión para coordinar el día y la hora de las entrevistas a través de correos electrónicos respaldados.- Cumplir estándares de confiabilidad y discreción de la entrevista.- Pedir autorización correspondiente para poder grabar entrevista.	<ol style="list-style-type: none">1. Uso de grabadora2. Notebook3. Cuaderno de apuntes4. Formato de consentimiento informado

4.6 Proceso de validación de los instrumentos

- Como primera instancia de validación de los instrumentos, estos se sometieron al juicio de un experto del área de migrantes. David Martínez. Doctorado en pensamiento social y político de la universidad de Sussex, UK. A el cual se le presento una matriz del contenido teórico sintetizado de la problemática, objetivos y finalmente piloto de la entrevista para su aprobación.
- En segunda instancia se necesitó la aprobación del asesor metodológico y profesor guía de tesis, Christian Arriagada realizará comentarios, y retroalimentaciones respecto a los instrumentos que se utilizaran para la recolección de datos.
- La última instancia de validación corresponderá a la aplicación de una entrevista piloto tanto a un funcionario municipal y a un migrante de la comuna de Recoleta. Esta aplicación tuvo la función de prueba de entrevista para mostrar la existencia de dificultades en las preguntas o la manera en que se plantean.

4.7 Población de muestra para la aplicación de instrumentos

- **Informantes: funcionarios municipalidad de Recoleta**

Los informantes de la municipalidad de Recoleta serán en su mayoría Trabajadores sociales, los cuales tiene directa intervención constante con migrantes. Se dividen en 3 áreas específicas, El área de DIDECO, La atención particular de migrantes y el área de vivienda.

Tabla 5

Nombre	Edad	Cargo	Años de servicio
Xxx	xx	Funcionario área DIDECO	xx
Xxx	xx	Funcionario área DIDECO	1 año
Xxx	xx	Funcionario Registro Social de Hogares	xx
Xxx	xx	Trabajador social departamento vivienda	xx

- **Informantes: migrantes que se atiendan en la municipalidad de recoleta.**

La población migrante que será utilizada como muestra, tendrá como características ser un universo mixto entre hombre y mujeres, que sean mayores de 18 años, la mitad del grupo de inmigrantes estarán en proceso de tramitación y la otra parte del grupo en situación de regularización, a su vez que manejen levemente el español básico. (referirnos como español básico, que no necesiten un traductor al momento de la entrevista.)

Tabla 6

Nombre	Edad	Origen	Dominio del lenguaje	Situación en Chile
Xx	+18	XXX	Si	regulado
Xx	+18	XXX	Si	regulado
Xx	+18	XXX	Si	regulado
Xx	+18	XXX	Si	regulado
Xx	+18	XXX	Si	En tramite
Xx	+18	XXX	Si	En tramite
Xx	+18	XXX	Si	En tramite

Capítulo 5: Presentación de resultados

En el presente apartado, se dispone a exponer los resultados obtenidos, a partir del trabajo de campo realizado por los investigadores. La información se ordena, con relación a dimensiones y categorías.

La presentación del contenido de las categorías será expresada por criterios de saturación de información, que servirán para el proceso de codificación de las respuestas entregadas.

La información disponible, respecto a las tensiones que genera la intervención social en vivienda, ante nuevos escenarios sociales del proceso de inmigración en la municipalidad de Recoleta, es a través de preguntas paralelas hacia inmigrantes y funcionarios, con el propósito de contrastar las respuestas que proporcionan los entrevistados.

En primer orden se presentará el contenido de respuestas de los migrantes con sus dimensiones, categoría y respectiva codificación, en segunda instancia se presentará la información entregada por los funcionarios

Respecto a lo anterior, fue posible realizar un levantamiento de información, mediante entrevistas y el desarrollo de tres dimensiones relevantes: **relaciones interétnicas, interacciones dialógicas e interferencias administrativas.**

1. Dimensión de relaciones interétnicas y sus categorías

Tabla 7

Relaciones interétnicas	
Categorías	Relación Alter/ego
	Tipo de tratamiento de intervención
	Relaciones de complicidad

1.1 Relación de Alter/ego

Respecto a esta categoría, se obtuvieron respuestas asociadas a la reciprocidad o dominación, donde se logró indagar, si los migrantes entrevistados se refieren de modo pasivo o activo al referirse al funcionario y paralelamente si los funcionarios entrevistados se refieren de modo pasivo o activo al referirse en la intervención con el inmigrante.

En relación con esta categoría, la respuesta de los migrantes entrevistados estaría asociada a las **“buenas respuestas a sus necesidades”** argumentando que no existe problema, respecto a la ayuda que le brindan los funcionarios, frente a sus necesidades y esto genera una buena relación entre funcionario y migrantes.

E.2 "vine a la muni para ver unos temas de mi pasaporte y he tenido una buena relación"

E.3 "Bueno he tenido la oportunidad de hacer trámites y muy bien no he tenido ningún problema"

Otra variable en esta categoría que expresaron los migrantes fue la **“satisfacción de la información entregada”** señalando que no hubo problemas, respecto al proceso de intervención con el funcionario, debido a que la entrega de información fue necesaria para poder dar solución a sus necesidades.

E.1 *“Me sentí muy satisfecha, encontré respuestas a mis preguntas”*

E.5 “Me encuentro satisfecho y la felicite, por la manera en que ayudan a una persona extranjera”

Otra variable de esta categoría fue el **“buen trato de los trabajadores”** argumentando que no han sentido que su condición de migrante afecte en la intervención otorgada por los funcionarios de la municipalidad de Recoleta.

Los entrevistados expresan sentir un trato amable y eficiente.

E. 2 “No... para nada, para nada, porque desde la primera vez que llegue aquí, siempre estuvieron dispuestos y predispuestos en su atención ”

E.4 "bueno por el trato he sentido que me han atendido rápido y muy amable, ha sido mucha la amabilidad”

En el último código generado de esta categoría, los migrantes entrevistados comparte un sentimiento de no discriminación de parte del funcionario en su intervención.

Sin embargo, existe una división en sus argumentos, debido a que los entrevistados señalaron que la “**autonomía personal**” y la “**gestión profesional**” son factores importantes que favorecen en que no exista un grado de discriminación al insertarse en el país. La autonomía personal, hace referencia a la autogestión de estos migrantes, para el cumplimiento de sus metas y acciones en el país de llegada, mientras que la gestión profesional hace alusión a la ayuda del funcionario, en términos de orientación y acciones asociadas al apoyo migrantes.

Estas dos situaciones, representan ser los motivos principales de los migrantes, para no sentir discriminación en la atención.

E.1” yo creo que no, ya sea extranjero o ya sea de acá chileno ... eso no impide, porque los extranjeros venimos acá a trabajar y uno como personas tiene sus metas y los chilenos también tienen la posibilidad de trabajar ... y también tienen sus metas,”

E.7 “No necesariamente ser extranjero, la persona que no tenga los recursos, medio ellos están para eso, sino unos estarían perdidos”

1.2 Tipo de intervención

Por otra parte, en esta categoría se realizó preguntas asociadas al tipo de intervención, donde se busca indagar, si el tratamiento en la intervención es igual o desigual, en los distintos tipos de servicios que ofrece.

Así mismo, la codificación de categoría se dio a través de la reiteración de información, por parte de los migrantes entrevistados, en donde hicieron alusión a una “**correcta gestión**” al momento de ser intervenidos, debido a que en su respuesta consideran que el funcionario, logra cumplir de manera correcta su función y a la vez sintieron un trato amable.

E.4 “*Hasta el momento todo ha sido muy buena atención, no he tenido que esperar ni pasar malos ratos, súper*”

E.5 “Buena porque me dan la información que necesito, cualquier cosa vengo acá”

La última codificación de la presente categoría es la “**atención de las inquietudes**”, debido a que los migrantes señalaron que, en el momento de la intervención con el funcionario, se les daba una buena respuesta a las preguntas o inquietudes que estos tuvieran.

E.3” *fui a preguntar lo que necesitaba y, me dieron respuesta, haciéndome sentir apoyada*”

E.2 “*Si he sentido el apoyo por la atención, hice varias preguntas y me respondió de muy buena manera*”

1.3 Relación de complicidad

Con respecto a la pregunta, sobre relación de complicidad entre migrantes y funcionarios. Tiene por objetivo, indagar si el funcionario es sensible, respecto a la condición y trayectoria de vida de un migrante.

Al consultar a los entrevistados, se logra codificar en su respuesta, la reiteración del “**Apoyo de los funcionarios**”, enfatizando que, en el momento de la intervención, los funcionarios logran brindar apoyo respecto a la necesidad

expuesta por los migrantes entrevistados, mediante la entrega de orientación y buena disposición en la entrega de ayuda.

E.1" *ósea es que han sido amables conmigo ahorita mismo fui a preguntar lo que necesitaba y, me dieron respuesta, haciéndome sentir apoyada*"

E.2 *"desde la primera vez que llegue aquí, siempre estuvieron dispuestos"*

E.4 *"Si siento el apoyo...cuando hago preguntas"*

La última codificación, de la presente categoría es la "**comprensión de necesidades**" donde los migrantes entrevistados, señalan que los funcionarios, logran empatizar con las problemáticas o necesidades que les presentan en la intervención.

E.6*"me atendió humanamente, entendió mi situación y me brindo ayuda, los demás también"*

E.4*"Si he sentido el apoyo por la atención, hice varias preguntas y me respondió de muy buena manera"*

2. Dimensión de Interacciones dialógicas y sus categorías

Tabla 8

Interacciones dialógicas	
Categorías	Escucha activa
	Logos compartidos
	Confianza

2.1 Escucha activa

Al consultar a los entrevistados, respecto si sienten que sus inquietudes son escuchadas de manera atenta por los funcionarios.

La mayoría de las respuestas, señalaron que, al momento de la intervención, sintieron que lo “**escucharon de forma atenta**”, debido a las respuestas rápidas y precisas de parte de los funcionarios.

E.1 “me pusieron más interés a la pregunta que yo fui...”

E.2 “de forma atenta, si me escuchan de forma atenta” este por la atención que me dan, hacen que me sienta bien del todo”

E.3 “expuse mi problema y dudas apenas terminé... me lograron entender y me dieron respuestas a esas dudas de forma inmediata”

Por otro lado, las “**respuestas inmediatas**”, es otro elemento que se tomó de las respuestas de los migrantes entrevistados, al presentar sus necesidades.

E.1 “*me pregunto si necesitaba más u otras cosas más para yo saber y “fue muy intensa “. me dijo todos los detalles, del paso 1, paso 2 y paso 3.”*

E.4 “*Porque las respuestas son afirmativas, me orientan bien con lo que tengo que hacer”*

2.2 Logos compartidos

Esta categoría, hace alusión a la expresión de un pensamiento que remita a una misma realidad de las personas en la conversación.

Sin embargo, esta situación no ocurre, debido a que una misma palabra, lleva a los interlocutores hacia un contenido de conciencia distinta, ya sea porque no coinciden en lo que dicen y piensan, teniendo como consecuencia que lleguen a distintas realidades.

Por lo tanto, la comunicación concluirá en malentendidos y en acciones erradas.

En esta categoría se presentó dos tipos de variabilidad, en cuanto a la forma en que los migrantes comprenden lo que el funcionario les está informando,

señalando la existencia de un “**acuerdo mutuo**”, donde el migrante como el funcionario, llegan a un total entendimiento en la conversación facilitando el proceso de intervención entre ambos actores.

E.5 “Si ... porque ambas hablamos sobre mi problema, con dificultad, pero si logramos hablar.”

E.6 “Si sus, logramos obtener un mutuo acuerdo, entre la asistente social”

Sin embargo, la mitad de los migrantes entrevistados, señalaron la existencia de “**modismos y tecnicismos**”, los cuales dificultan el entendimiento en la conversación que se tiene con los funcionarios de la Municipalidad. Los modismos nacionales impiden la comprensión total de la información que se les entrega.

Por parte del uso de tecnicismos, se encuentran asociados a palabras técnicas específicas que son utilizadas en el contexto de la intervención.

E.1A veces hay cosas que entiendo y otras veces que no, por ejemplo, hay palabras que no entiendo como los modismos ...

E.2Bueno... así como comprender todo, no ...porque a veces usan palabras técnicas y

E.4Hay cosas que no entiendo y le pido que me explique de nuevo, porque me cuesta mucho explicar lo que hablan por temas de lenguaje que no entiendo mucho.

2.3 Confianza

La sospecha o desconfianza introducen prejuicios y filtros que dificultan notablemente la tarea de entender al otro, asumiendo el riesgo de colaboración tanto de veracidad y de confianza.” *Sin veracidad, la confianza se trunca, mientras que la veracidad tiende a acrecentar la confianza*”. (Abellán, 2011, p.219).

En esta categoría se pudo apreciar en las respuestas de los migrantes que existen dos variantes respecto a los motivos que le generan confianza a los migrantes hacia un funcionario de la Municipalidad de Recoleta.

La primera variación fue por la “**profesión del funcionario**” debido a que por el título profesional de trabajador social que ejercen los funcionarios les genera confianza a los migrantes para presentar sus dudas o problemáticas señalando que tienen las herramientas necesarias para ayudarlos.

E.2 Si... porque siento que están ejerciendo, ese trabajo por lo mismo...porque tienen los conocimientos

E.3Si, bueno porque son funcionarios, uno se está expresando con el funcionario

La segunda variable que presentaron las respuestas de los migrantes fue la “**Actitud del funcionario**” en donde se señala que el comportamiento de los funcionarios es clave para generar confianza en los migrantes, la seguridad del funcionario para intervenir al migrante es importante para confiar en la intervención.

E.1 Si, porque al funcionario lo veo seguro y con ganas de poder atender al cliente

E.4 Por la forma en cómo me atiende me dan confianza”

3. Dimensión de Limitaciones legales y sus categorías

Tabla 9

Limitaciones legales	
Categorías	Documentos con requerimiento
	Difusión de información

3.1 Documentos con requerimientos

Esta categoría tiene relación con la dificultad que se produce por la documentación solicitada en materia administrativa como visa, pasaporte y R.U.T (cédula de identidad).

Al consultar, a los migrantes entrevistados sobre si la documentación solicitada es un impedimento para la ayuda que solicita. La mayoría de las respuestas, señalan sobre la existencia de una “documentación común” donde, no se les genera impedimento por los tipos de documentos o tramites que les solicitan.

E.3 las veces que he venido la documentación me la piden de buena forma con mucha decencia y los entrego como originales y copias.

3.2 Difusión de información

Por último, encontramos esta categoría que da cuenta, sobre la difusión de derechos y deberes por parte del municipio hacia los migrantes, donde se consulta si la información entregada es clara o difusa sobre beneficios, subsidios y programas de los cuales el funcionario puede proporcionar al inmigrante, independiente de la regularidad o irregularidad que tenga.

En esta categoría existe una variabilidad respecto a la respuesta de migrantes, se demuestra que *existe una “explicación en la intervención”*, debido a que en las intervenciones que son participes, le explican adecuadamente sus derechos y deberes como migrantes.

E.6 Si, si, la veces que he venido he tenido la atención adecuada, no me han comunicado los derechos,

E.3 Este... si, si me explican mis derechos, y los paso a paso para poder agilizar lo que necesito en la municipalidad

Por otro lado, las respuestas señalaron una “*difusión insuficiente*” por parte del Municipio, argumentando que, al momento de llegar al país, no han tenido información respecto a sus derechos y deberes como migrantes.

E.1No... ahora no, porque apenas llegue aquí a Santiago hace un año más menos, me entero hace poco ciertas cosas que puedo tener y bueno por temas de tiempo

E.2No. Eso si no, desconozco en lo total no, no recibo información de eso.

5.1 Presentación de resultados funcionarios

A continuación, se presentarán los resultados expuestos por los funcionarios a través del mismo proceso de saturación de información que se realizó con las respuestas de los migrantes.

1. dimensión de relaciones interétnicas y sus categorías

Tabla 10

Relaciones interétnicas	
Categorías	Relación Alter/Ego
	Tipo de tratamiento de intervención
	Relaciones de complicidad

1.1 Relación Alter/Ego

En la primera categoría de la dimensión, para los funcionarios se genera una **“relación profesional”** que se expresa en todo tipo intervención que se les realiza a migrantes, debido a que la intervención está sujeta a parámetros de profesionalidad propios de la municipalidad, y se les trata de igual forma que a otro usuario intervenido independiente de la nacionalidad que este tenga.

"Mi relación con los inmigrantes y usuarios en general es de una postura profesional".

"A ver, mi relación con los migrantes en general es una relación de legitimidad primero".

Otra variación que señalaron los funcionarios es la **“sensación de impotencia”** que les ocurre a los migrantes en la intervención, debido a que estos no pueden expresarse en su totalidad, teniendo como obstaculizador su limitación en el dominio del lenguaje.

“pero yo creo que si en el minuto que ellos no pueden hacerse entender por el idioma se sienten, más que discriminados”.

La última variabilidad que se presentó en esta categoría por parte de los funcionarios es la de “**adaptabilidad mutua**”, señalando que existe una adaptabilidad, por parte del migrante, en donde se puede ajustar a la política de intervención que entrega la Municipalidad y el funcionario puede a su vez adaptar el beneficio para el migrante, esto dependerá del criterio del funcionario. Es importante señalar que esta situación solo puede suceder en el contexto de políticas del Municipio, mientras que esto no es permitido en las políticas Ministeriales que aplica la Municipalidad, como es el caso del Registro Social de Hogares.

“ellos se adaptan a la misma necesidad, ya que esta política ofrece una propuesta de resolver una problemática de ellos creo que igual podemos adaptar los beneficios que tenemos de la cultura que ellos traen”.

E.2 “Si totalmente, en la medida de las cosas que podemos hacer y que “nos dejan atados de manos”, como lo es la cedula de identidad y los beneficios del Estados que exigen tener la cedula de identidad... hay algunas cosas que lamentablemente no podemos transgredir, si es que ellos no presentan o no han hecho sus trámites como corresponde en extranjería, en eso somos tajante. Pero en beneficios municipales, buscamos darle la mejor cabida y acogida al inmigrante, mientras puedan regularizar su situación, porque la idea es que no queden al aire de sus necesidades”.

1.2 Tipo de intervención

En la siguiente categoría, se presentaron tres diferentes codificaciones respecto a la intervención generada con migrantes siendo la primera las “**tareas evaluativas**” en donde los funcionarios señalaron la existencia de tareas entregadas al público migrantes en ocasiones para poder mejorar la intervención con ellos, por lo general estas tareas son de actualización de datos, o entrega de

documentación en una siguiente intervención, esto con el fin de realizar una intervención con mayor grado de eficacia.

“se le entrega orientación, nuestro principal trabajo es poder orientarlos”

“la solución no se encuentra de forma mágica, como yo les digo ...no es de forma fácil o instantánea, sino que es un proceso participativo”

“digamos instalando estas nuevas educación o socio-educación que tiene que ver vivir el proceso, cumplir las tareas y después participar en los proyectos de vivienda a largo plazo, entonces eso”

Otra variable en esta categoría es la **“actitud sumisa** “que hace referencia a la actitud de sumisión del migrante antes de expresar su necesidad o problema frente al funcionario, entendiéndose como causante de esto el no dominio del lenguaje del migrante.

"En general, la postura del inmigrante es una postura bastante humilde" "

“ellos llegan en una condición del lenguaje no verbal, como casi de sumisión”

La última variable de la categoría es la **“intervención no discriminativa”** que se realiza con migrantes, argumentando que las intervenciones que se generan son igualitarias para todo el público, si bien se señala que en ocasiones a los migrantes se le piden documentación diferente al usuario nacional, esta no es una documentación que discrimine al sujeto por su raza o cultura, siendo mayoritariamente para gestión de trámites.

"no se discrimina, es igualitario para todo, porque el ministerio evalúa el nivel de vulnerabilidad, entonces eso no va a inferir"

“No, no, no implica, ósea bien en cada país tiene sus propias culturas, aquí eso no influye, no va a influir, porque como les comentaba, anteriormente siguiendo el tema de registro social de hogares, no se discrimina, es igualitario para todo.”

1.3 Relación de complicidad

En la relación de complicidad se presenta la “**orientación profesional**”, en donde se expresa que a pesar de los limitantes legales que pueda tener el migrante, a este se le orienta para poder gestionar sus necesidades de manera correcta, se le muestra al migrante las posibilidades que este tiene en su situación actual y se le recomiendan los pasos a seguir para que pueda optar a algún tipo de beneficio. Otro aspecto importante a destacar son las experiencias de vida que complementan estas orientaciones hacia los migrantes, a pesar de que no se expresan realizando ninguna acción fuera del margen de las políticas Ministeriales o Municipales, si existe un entendimiento de la situación del migrante y se le orienta comprendiendo su condición actual para poder buscar la mejor intervención posible.

“nosotros los orientamos, los llevamos a social, para que los orienten en más detalles, porque igual se nos puede pasar algo”

“me toco siendo niño el ser migrante, entonces de alguna forma me tocó vivir la discriminación, y recibirla en condición de niño en otro país en donde yo iba al colegio y yo era tratado de esa forma, entonces además yo traigo el recuerdo, además de la estabilidad endurecida por la profesión, además tengo esta estabilidad blanda desarrollada por la vida”

1. Dimensión de integraciones dialógicas y sus categorías

Tabla 11

Interacciones dialógicas	
Categorías	Escucha activa
	Logos compartidos
	Confianza

2.1 Escucha activa

En la primera categoría los funcionarios expresan que existe una “**dificultad de entendimiento**” indicando que las intervenciones con migrantes tienden a demorar más tiempo que las intervenciones que se le realizan a un usuario nacional por problemas de entendimiento en el lenguaje, además se enfatiza que las interacciones con el público haitiano suelen ser más complejas y demorosas.

“siempre destacando el tema de los haitianos por dar un ejemplo, el tema de la atención se demora 15 minutos”

2.2 Logos compartidos

En esta categoría se presenta la variable de “**obstaculizadores de lenguaje**” donde se señala que se dificulta la intervención con migrantes debido al no entendimiento del lenguaje que expresa el migrante o en ocasiones, el migrante es el que no comprende el lenguaje que expresa el funcionario. Los funcionarios vuelven a realizar énfasis en la población haitiana y la dificultad que esta presenta para intervención.

“es muy difícil, llevar una intervención adecuada cuando no se entiende ni uno ni el otro ... entonces ahí es cuando me perjudica la intervención, porque no tenemos el estudio ni tampoco la capacitación en el idioma”

2.3 Confianza

En esta categoría, los funcionarios fueron enfáticos en señalar que existe un “**asesoramiento externo**” el cual es realizado por las redes cercanas de los migrantes que se presentan en el municipio, señalando que este asesoramiento genera cierta desconfianza y ciertos matices de inseguridad en los migrantes, esto ocurre porque la información entregada es en su mayoría errónea o del todo incorrecta, creando expectativas negativas en el migrante sobre la intervención, lo que lleva en muchas ocasiones a que este tome ciertos resguardos en la información que entrega al funcionario.

“ellos antes de ir al municipio igual se asesoran por otros migrantes que más menos lo encaminan”

“a veces porque como que esconden un par de cositas sobre todo con el tema de, los ingresos, porque muchos se dejan llevar por orientaciones de terceras personas”

2. Dimensión de limitaciones legales y sus categorías

Tabla 12

Limitaciones legales	
Categorías	Documentos con requerimiento
	Difusión de información

3.1 Documento con requerimiento

En esta categoría los funcionarios expresan que existe una **“Orientación multisectorial”** hacia los migrantes, señalando que la documentación que se les pide, en muchas ocasiones es desconocida por los migrantes, por lo que se les brinda orientación respecto a cómo pueden obtenerla, y las acciones que deben realizar para lograrlo, también se les indica hacia dónde dirigirse para poder solicitar la documentación.

“Si, nosotros lo primero que le explicamos, en el fondo para acceder a los beneficios ya más gubernamentales, tener el RSH y para ello es necesario y obligatorio tener la cedula de identidad vigente”

3.2 Difusión de la información

En esta categoría existe una variabilidad respecto a la difusión de la información sobre los derechos y deberes entregada por parte de los funcionarios de la municipalidad de Recoleta. En primera instancia se señala que existe una **“difusión extensa”** “en donde se explica que existe difusión a través de distintos

medios tanto como por redes sociales, afiches en las calles, publicidad en eventos, etc., y de manera presencial por parte de los funcionarios

“están todo volanteo y a través de redes sociales, y bueno de la misma página del municipio, si es harto lo que se hace, por eso también hay un departamento de migrantes, y se hace harta difusión, por ejemplo, en septiembre se hace una fiesta acá en el estadio Recoleta, para los peruanos y también se hace harta difusión”

Por otro lado, se señala que existe una **“difusión mínima”** respecto a los derechos y deberes de los migrantes en la Municipalidad de Recoleta. Se indica que la información respecto a migrantes se suele entregar a través de sus propias redes de cercanos y no de una fuente oficial de la municipalidad, situación que dificulta la intervención hacia migrantes, debido a la errónea información aprendida por los migrantes.

“no hay un informativo de los derechos y deberes de los migrantes, si bien son los mismo derechos y deberes de los ciudadanos chilenos, no hay un informativo. Debido a que generalmente ellos se pasan de “boca a boca” la entrega de información”

Capítulo 6: Análisis y discusión de los resultados

Respecto a este apartado, se expondrá el análisis de la información presentada anteriormente, organizada en función de las categorías expuestas.

En este análisis se presentará los resultados, contrastando con lo expuesto por los funcionarios y como ambas respuestas confluyen en el área de vivienda

1. Dimensión

Relaciones interétnicas

Según Concha (2015) las tensiones que se dan en el proceso de intervención tienen que ver con las relaciones interétnicas y como se manifiestan constantes conflictos y tensiones entre funcionarios e inmigrantes. Concha da cuenta de esta tensión en el espacio clínico identificando relaciones de poder en ambos grupos. A raíz de lo anterior, el estudio de investigación abordó esta revisión teórica y utilizó parte de estas tensiones que se dan en las relaciones interétnicas en el contexto de vivienda investigado.

En función de los fundamentos teóricos, se llegó a la conclusión, respecto a tres dimensiones que permiten profundizar las relaciones interétnicas y a su vez serán de utilidad para la investigación

1.1 Categoría

Relación Alter/Ego

Según Concha (2015), esta relación se provoca cuando se entiende al migrante como una representación dentro de una sociedad de acogida, en función de la "alteridad", es decir el "otro". Haciendo alusión a que esta persona proviene de una frontera más allá de la de "nosotros" y esta relación es denominada alter/ego. Finalmente se produce una diferenciación con el migrante aludiendo a que este no comparte la misma memoria social que el funcionario, provocando que le trate al migrante como el "otro".

La relación de esta índole no es necesariamente de dominación, pero si se logra manifestar un conflicto asimétrico del trato entre el funcionario y migrante, al considerar al migrantes en un parámetro reducido que es culturalmente diferentes respecto a su país de acogida (Concha ,2015).

Respecto a los migrantes, los hallazgos dieron cuenta relación de satisfacción en cuanto a la información entregada y al buen trato de los funcionarios, señalando que no existe una diferenciación discriminativa en cuanto a la intervención dirigida hacia ellos.

Para concluir, expresan que la autonomía personal que tengan en la atención con el funcionario y la gestión profesional que realicen los funcionarios, es de gran importancia para que un migrante no sienta discriminación en la intervención, con un funcionario de la Municipalidad.

Por ende, la información entregada por los migrantes contradice lo que sería una relación de Alter/ego planteada por Concha, evidenciando que más que un trato desigual y marcado por la nacionalidad del migrante, la intervención representa ser satisfactoria para el migrante.

En este sentido, los hallazgos estarían más direccionado a lo expuesto por Gómez y Rodríguez (2016), debido a que aluden a la importancia de la construcción en la intervención social, respecto a las relaciones de Alter/Ego, donde debe captar la percepción, experiencia y vivencia del migrante como el "otro" y a su vez llevarlo a una relación de "nosotros" entre interventor y migrante, respecto a la proyección de los problemas que demanda.

Por otra parte, contrastando lo expuesto por los funcionarios, respecto al tipo de relación con el migrante, no hace referencia a su nacionalidad, sino al compromiso profesional en la intervención efectuando una adaptabilidad mutua junto a los migrantes, ejemplificando la entrega de beneficios municipales.

Contextualizado en el área de vivienda, efectivamente las atenciones que tienen los migrantes no representa ser de una índole discriminativa, debido a la iniciativa

que tengan de lograr que su orientación o problemática en vivienda sea resuelta, a través la autonomía personal. Asimismo, la contribución de parte del funcionario respecto a orientación de información y posicionamiento profesional en la intervención, logran contribuir en el proceso de intervención.

Por ende, no se refleja una relación de asimétrica ni de posicionamiento de alteridad, sino más bien a una relación de “nosotros” en el proceso de intervención y buen trato a la vez.

Sin embargo, la variación de esta categoría representada por la impotencia que presentan los migrantes, a causa del lenguaje es un elemento fundamental que podría imposibilitar acciones de mayor profundización en vivienda y es un limitante de la intervención como dispositivo interlocutor entre los actores del proceso de intervención.

2.2 Categoría

Tipo de tratamiento en la Intervención

Uribe (1996), hace hincapié en la importancia de la intervención y su evolución en el tipo de tratamiento, esto se expresa en dos componentes fundamentales; en primer lugar, si en el proceso de intervención está abierto al cambio riqueza en la aculturación e integración como innovación de descubrimientos desde el proceso de migración y en segundo lugar, si el proceso de intervención considera el proceso migratorio, como una fuerza opuesta al cambio que dificulta la intervención, a causa de los condicionantes culturales. En otras palabras apelan respecto, si el tratamiento en la intervención es igual o desigual, en los distintos tipos de servicios que ofrece.

En estos hallazgos presentados por los migrantes, señalan que la orientación recibida tiene matices de integración como menciona Uribe, expresando una correcta gestión de los funcionarios y a una atención eficiente y amable hacia sus consultas. Además, de recibir una buena atención de sus inquietudes. Respecto

a esta categoría, en ninguna circunstancia se habló o señala la existencia de un trato desigual o limitación de la intervención por el origen del migrante.

En cuanto a los funcionarios, los hallazgos señalan que la intervención está asociada a un tratamiento igualitario como señala Uribe, el cual entiende al migrante como un usuario común al igual que al público nacional, evitando todo tipo de diferenciación entre ambos.

Respecto a lo anterior, se puede concluir a partir de los hallazgos que el tipo de intervención en vivienda no presenta indicios desigual o diferente de los funcionarios, respecto a público migrante o nacional.

Por ende, su atención no busca favorecer más a un público que al otro, sino que busca que la atención sea eficiente y acorde a los parámetros de postulación y orientación de habitabilidad.

Por otro un elemento importante en esta categoría, es la idea falsa que señalan el funcionario de vivienda, respecto a los nacionales, al sentirse discriminados por creer que a los extranjeros se les facilita los procesos de vivienda, este elemento se puede contradecir mediante los hallazgos de funcionarios y antecedentes contextuales del presente estudio de investigación, respecto como los migrantes, tienen procedimiento largo y tediosos en cuanto la tramitación de un subsidio habitacional a diferencia de un chileno.

Al concluir, se puede evidenciar en los hallazgos presentado por los funcionarios principalmente, que no hay indicios, de un trato desigual o diferente de parte del soporte institucional hacia el público migrante, pero si al momento de la intervención llegan con una actitud sumisa a causa de la limitación del lenguaje.

Sin embargo, al pasar el tiempo la interacción que se produce en la atención dirigida al público migrante logra tomar mayor autonomía en sus acciones en el proceso de intervención.

Relación de complicidad

Concha (2015) plantea que las relaciones de complicidad entre un migrante y algún funcionario de las distintas esferas sociales, existen cuando el funcionario se muestra más sensible a las condiciones y trayectorias de vida de los migrantes, logrando así el reaccionar de una forma más servicial y amistosa hacia los migrantes, se pueden dar estas relaciones por las características individuales o vivencias particulares que haya tenido el funcionario, desde que tenga un pariente en condición de migrante hasta haber vivido un exilio político. Las relaciones de complicidad logran hacer sentir al migrante más acogido al migrante y la posibilidad de que este logre poder ejercer sus derechos con un grado más de autonomía y autoridad.

Los hallazgos expuestos por los migrantes indican que existe un apoyo de parte de los funcionarios, debido a que existe una comprensión al presentar sus necesidades y problemas.

Por otro lado, los funcionarios expresan que existe una orientación profesional dirigida a los migrantes en la intervención, señalando que también hay comprensión sobre sus necesidades específicas logrando generar empatía con ellos desde su rigor profesional y además por sus propias experiencias de vida.

Respecto a lo expuesto por Concha y los hallazgos presentados en el presente estudio de investigación, se puede afirmar que, en el proceso de intervención, si se generan relaciones de complicidad entre funcionarios y migrantes, añadiendo el rigor profesional que contribuye a la objetividad del proceso de intervención.

Finalmente, en cuanto a la dimensión se puede inferir que no se generan espacios de conflicto asociados a la teoría expuesta, no hay relaciones de poder visibles entre los funcionarios de las áreas seleccionadas y los migrantes entrevistados, si bien se expresó una actitud de sumisión y sensación de impotencia que sufren los migrantes en el proceso intervención, no se logra

evidenciar que sea por el trato del funcionario o por un sentimiento de discriminación.

Sin embargo, si se logra establecer que generar en el problema respecto a la relación entre funcionario-migrante quedan más asociadas a problemas de lenguaje que por relaciones discriminativas de los funcionarios hacia los migrantes.

Este elemento es fundamental para el estudio investigación, debido a que tensionan el proceso de intervención mediante la débil interacción e interpretación de ambos actores, al manifestar la necesidad latente en el área de vivienda

Interacciones dialógicas

Farfán y Olave (2013) contextualizan sobre la capacidad de comunicar, fundamentando que es algo intrínseco del ser humano, al no tener espacios para expresar la comunicación, representa un obstáculo para la inserción en la comunidad. Cuando un individuo se relaciona con sus pares lo hace a través del lenguaje; principalmente, desde una interacción dialógica, la que a su vez genera una relación entre los actores participantes.

Sin embargo, cuando sucede todo lo contrario se da origen a un problema, genera el conflicto entre las partes interactuantes que no logran comunicarse a causa de no tener un lenguaje común. Para estos autores el lenguaje, se muestra como obstaculizador, porque deja en manifiesto, que las culturas son diferentes unas de otras y conlleva a la tensión; debido a que las fonéticas son diferentes, los significados son desiguales y el idioma es diferente a la lengua de origen.

A raíz del anterior, se levantaron tres categorías, en función de esta dimensión para inferir si efectivamente el lenguaje es un obstaculizador en el proceso de interacción entre funcionarios y migrantes.

Escucha activa

Abellán (2011) expresa que la inexistencia de una escucha activa corresponde cuando la persona puede truncar una comunicación por su inexistencia o falta de interés en ella, manifestando silencio interior o la voluntad de suspender todo juicio e interés particular, la interacción se puede ver interferida de manera fácil.

En cuanto a los hallazgos descubiertos, los migrantes afirman que existe una escucha de forma atenta por parte de los funcionarios, expresando que se realizan respuestas inmediatas a sus necesidades.

Al contrastar las respuestas de los funcionarios, se logra identificar que, en el proceso de intervención, hay dificultades de entendimiento, respecto a lo que expresan y demandan los migrantes. Ante esta situación, fundamentan que los migrantes de origen haitiano, representan tener mayor dificultad en el proceso de interacción.

Según lo expuesto por Abellán y los hallazgos obtenidos mediante las respuestas entre funcionarios y migrantes, se logra presentar una escucha activa en las intervenciones de los funcionarios.

Sin embargo, en el proceso de intervención, se siguen generando problemas de entendimiento, debido al lenguaje utilizado por los migrantes, lo cual dificulta la comprensión e interpretación a la necesidad de los migrantes, en este sentido, Abellán no logra dar cuenta en su teoría debido a que esta dificultad termina por truncar el proceso de interacción.

Contextualizando en el área de vivienda, la dificultad del lenguaje en migrantes de origen haitiano es una problemática para la intervención, porque no confluye un proceso de interacción e interpretación adecuada ante los procesos que un usuario usualmente debe realizar.

Logos compartidos

En esta categoría, Abellán señala que los logos compartidos hacen alusión a la expresión de un pensamiento que remita a una misma realidad de las personas en la conversación, si esta situación, no ocurre dado que una misma palabra, lleva a los interlocutores hacia un contenido de conciencia distinta, ya sea porque no coinciden en lo que dicen y piensan. Como consecuencia, conlleva a distintas realidades. Por lo tanto, la comunicación concluirá en malentendidos y en acciones erradas, lo que provoca cierta desubicación existencial y comunicacional

Entre los hallazgos obtenidos de los migrantes, se logra identificar un acuerdo mutuo con el funcionario, debido a que señalan que al final de la intervención se logra generar un entendimiento entre ambos. Sin embargo, elementos lingüísticos como modismos y tecnicismos utilizados por los funcionarios, dificulta la comprensión del lenguaje al inmigrante.

Al contrastar estos hallazgos, entre lo expuesto por los funcionarios, persisten obstaculizadores de lenguaje a causa de la dificultad el entendimiento de la conversación, con respecto a lo que necesita o demanda el migrante en el proceso de intervención.

A pesar de que los hallazgos presenten un acuerdo mutuo en la intervención dirigida al público migrante, persiste lo expuesto por el autor, al existir contenido de conciencia distinta en la comunicación, debido a que la diferencia idiomática de los migrantes tiende a no comprender ciertos modismos de los funcionarios y a su vez los funcionarios no logran comprender en casos particulares lo que habla un migrante, principalmente la población haitiana.

Estos elementos lingüísticos e idiomáticos son de suma importancia para lograr un adecuado proceso de intervención, debido a que las dificultades comunicativas, conllevan ambos interlocutores a malentendidos y acciones erradas en el proceso de interacción lo cual genera cierta desubicación comunicacional y problemáticas futuras en diferentes intervenciones.

Teniendo en cuenta, que en el sistema de vivienda exige procedimientos tediosos hacia los migrantes respecto a requisitos para subsidios habitacionales u orientaciones administrativas, las dificultades comunicacionales terminan tensionando este proceso y a su vez limitando la intervención.

Confianza

La última categoría expresada por Abellán es la sospecha o desconfianza que introducen prejuicios y filtros que dificultan notablemente la tarea de entender al otro, asumiendo el riesgo de colaboración tanto de veracidad y de confianza.

En los hallazgos investigativos de esta categoría, se pudo evidencia que los migrantes si presentan confianza hacia el funcionario, debido a la seguridad que les brinda su rol de profesional, además de la actitud proactiva al momento de la intervención.

Al contrastar estos hallazgos, respecto a lo expuesto por los funcionarios, se logra contradecir la confianza que manifiestan los migrantes anteriormente, a causa del asesoramiento de terceros en el proceso de información, el asesoramiento externo que reciben muchos migrantes mediante redes de parientes, amigos o migrantes en la misma situación, representan ser orientaciones erradas e incorrectas respecto a postulaciones o consultas en intervenciones asociadas a vivienda, donde el interventor debe destruir estas ideas preconcebidas para poder reeducarlos respecto a una correcta información de subsidios habitacionales.

Además, este asesoramiento externo produce en la migrante desconfianza por su situación legal, teniendo como consecuencia ocultamiento de información para la generación de documentos o trámites administrativos, esta situación se ve refleja en el Registro Social de Hogares al ocultar ingresos laborales y documentación.

Finalmente, la justificación teórica de Abellán se logra evidenciar debido a la desconfianza de los migrante en la intervención a causa de terceros que orientan

con ideas erradas e incorrectas del proceso de intervención y a su vez dificultando el entendimiento y trabajo de los funcionarios, donde debe destruir estas orientaciones erradas.

En conclusión, las interacciones dialógicas representan ser un elemento fundamental en el proceso de intervención, al entender la intervención social, desde la perspectiva de Carballeda (2002) representa ser un dispositivo interlocutor entre los actores del proceso de interacción, ante un escenario social de problemáticas que demanda los migrantes, como es la situación de vivienda. Por ende, al existir una constatación de tensión en la comunicación entre funcionario y migrante, produce dificultades en la intervención al existir contenido de conciencia diferente en los migrantes y funcionarios.

Limitaciones legales e irregularidades administrativas

Díaz (2016) señala que estas limitaciones se plasman en el tipo de Estado que el país direcciona sus políticas sociales. En el caso chileno representa un Estado democrático realizando hincapié a la protección de derechos del sistema político y social, además de representarse como miembro activo de organismos internacionales que se preocupan principalmente por la promoción y respeto de las personas. En esta materia existen ordenamientos jurídicos que busca la armonía de los estándares internacionales con los tratados de derechos humanos en Chile, comprometiéndose con una justa implementación de estos mecanismos para salvaguardar los derechos de inmigrantes.

La documentación con requerimiento

Figuroa, Figuroa, Parada y Mardones (2018) fundamentan la importancia de la documentación para poder hacer acceso de beneficios nacionales, sin embargo señala que en ocasiones existen proceso de categorización que encasilla a las persona *“el problema se encuentra cuando en algunos programas públicos categoriza a los inmigrantes regulares que cuentan con estos documentos, a los irregulares que no cuentan con estos documentos o están en tramitación y por*

estatus solventan la necesidad del inmigrante regular dejando a la otra categoría fuera de los beneficios o accesos del servicio por no cumplir con los requisitos administrativos exigidos.”

Respecto a los hallazgos investigativos por parte de la información entregada por migrantes, se puede inferir que existe una documentación, que no los limita de las acciones que quieren realizar y a su vez estos no encuentran que esta documentación sea difícil de generar. Por su parte los funcionarios señalaron que se realizan orientaciones multisectoriales hacia migrantes que necesiten más información respecto a esta documentación.

En general a diferencia de como plantea el autor, no existe un encasillamiento hacia los migrantes con los requerimientos pedidos, existiendo diferentes medidas de ayuda y orientación para obtención de estos.

Difusión de la información

Valderrama apunta especialmente en el área de vivienda, respecto a la información clara o difusa sobre beneficios, subsidios y programas de los cuales el funcionario puede proporcionar al inmigrante independiente de la situación regular o irregular, que tenga el inmigrante. *“existe una escasa difusión de información hacia la población inmigrada residente acerca de los beneficios a los cuales puede acceder en las áreas de salud, educación, vivienda y trabajo, independiente de su condición migratoria”.* (Valderrama et al.,2017, p.190).

Respecto a lo que plantea el autor existen diferencias marcadas en los hallazgos de la información por parte de migrantes y funcionarios, se expresa que la información de derechos es entrega en el momento de la intervención con funcionario, sin embargo, todavía se expresa que se está al debe en cuanto a la difusión sobre su derecho.

En cuanto a los funcionarios estos señalaron que, si bien existe difusión a través de distintos medios, todavía se está al debe respecto a realizar una difusión más

completa, para evitar la entrega de información por parte de terceros, siendo esto algo negativo que afecta la intervención que se puede generar con el migrante.

En general se presentan las direcciones planteadas por Valderrama, al señalar que, si existe una escasa difusión de los derechos y deberes de los migrantes, sin embargo, se presenta una nueva problemática a través de esto, siendo la información irregular traspasadas por terceros hacia los migrantes, un factor que dificulta la intervención, debido a que esta información en muchas ocasiones tiende a ser errónea y genera una predisposición en el migrante.

En esta dimensión queda plasmado que la documentación solicitada hacia los migrante no es un impedimento para sus acciones o postulaciones, debido a que los mismo migrantes no encuentran que así sea, y en caso de ser excepciones existen orientaciones de los funcionarios. En cuanto a la difusión sobre derechos y deberes, esto si queda complementado con lo que señala Valderrama, debido a que ambos grupos señalan que se puede mejorar la difusión entregada a los migrantes, además se logra evidenciar una nueva problemática no mencionada por el autor, en donde se expresa que debido a la poca difusión por parte del Municipio, se genera una información entregada por terceros, en donde esta información errónea en la mayoría de los casos dificulta la intervención del funcionario con el migrante, debido a que le genera una idea ya preconcebida al migrante sobre la intervención que se realizara.

Capítulo 7: Conclusión

En el siguiente apartado se procederá a mostrar una síntesis del análisis realizado, además de dar respuesta a los objetivos de investigación planteados en la presentación del problema, respecto a las tensiones asociadas a la intervención con migrantes en el área de vivienda. Luego se explicarán las limitaciones teóricas y metodológicas de la investigación, para finalmente señalar cuáles serán las orientaciones para futuras investigaciones.

Respecto al análisis y las respuestas a los objetivos planteados del estudio de investigación, se logra realizar el siguiente análisis crítico.

En primer lugar, las dimensiones interétnica no establece relaciones asimétricas ni de jerarquía, debido a que la codificación de sus categorías de relación interétnicas, Alter/ego y Relaciones de complicidad, se pudo concluir que no se generan espacios de conflicto en el proceso de intervención y no se logra evidenciar relaciones de poder visibles entre los funcionarios de las áreas seleccionadas y los migrantes entrevistados, si bien se expresó una actitud de sumisión y sensación de impotencia que sufren los migrantes en el proceso intervención, no se logra evidenciar que sea por el trato del funcionario o por un sentimiento de discriminación.

Sin embargo, se logra establecer que subyace un problema de lenguaje en el proceso de interacción, este elemento es fundamental para el presente estudio de investigación debido a que se vuelve en tomar en la segunda dimensión.

Respecto a la pregunta de investigación, no existen relaciones jerárquicas en el proceso de intervención, dirigido a vivienda, solo se puede la relación está marcada por el rol de profesional del funcionario y la legitimidad del migrante como usuario de la Municipalidad, generando una intervención de igual manera como la que se le realizaría a cualquier usuario nacional.

En según lugar, la dimensión asociada a interacciones dialógicas tensiona el proceso de interacción entre interventor he intervenido, esta afirmación se logra

evidenciar mediante la codificación de sus tres categorías escucha activa, logos compartidos y confianza.

Se concluye que, en proceso de intervención, hay dificultades de entendimiento, respecto a lo que expresan y demandan los migrantes en intervenciones dirigidas respecto a vivienda y los procedimientos tediosos que se exigen para subsidios habitacionales u orientaciones administrativas, a causa de una barrera idiomática que truncan el proceso de intervención, esta dificultad se da mayoritariamente en migrantes de origen haitiano. Por otro lado, modismos chilenos y tecnicismos en el proceso de intervención, contribuyen a tensionar y truncan la intervención, debido a que las dificultades comunicativas conllevan a mal entendido y acciones erradas en el proceso de interacción, además de considerar la desconfianza de parte de los migrantes en la intervención, a causa de sus redes de apoyo que los orientan con ideas incorrectas del proceso de intervención, donde el funcionario debe destruir estas ideas pre-concebidas y orientarlos de manera correcta.

Respecto a la pregunta asociada a los tipos de comunicación, se identifica una comunicación débil la cual estaría marcada por las dificultades de entendimiento del lenguaje, debido a situaciones que se generan en la intervención; poco dominio del lenguaje de los migrantes, los modismos criollos de los funcionarios de la Municipalidad y el uso de tecnicismo profesión del funcionario o de la misma intervención que dificultan el entendimiento.

Finalmente, las imitaciones legales e irregularidades administrativas, se dio cuenta en el análisis que no existe un encasillamiento hacia los migrantes con los requerimientos pedidos, existiendo diferentes medidas de ayuda y orientación para obtención de estos y a su vez la difusión entregada en la municipalidad, dan cuenta de poca difusión visual, respectó a postulaciones u orientaciones sobre vivienda, sin embargo, esto no representa ser una tención que afecte el proceso de intervención.

En cuanto a la pregunta, respecto a las interferencias en el proceso de intervención, el análisis de esta dimensión no da cuenta que la poca difusión represente ser una interferencia.

Sin embargo, si se puede establecer que las interferencias se dan por medio del asesoramiento de redes de apoyo del migrante, al entregar orientaciones erradas sobre la intervención en vivienda y los requerimientos que deben tener para acceder a una vivienda, esta situación es considerada como una interferencia en la intervención.

Respecto a las limitaciones metodológicas y teóricas del presente estudio de investigación, se logra identificar como limitante el sesgo en las respuestas migrantes, debido a que las entrevistas fueron realizadas después de que el migrante saliera de una intervención con un funcionario, en las seleccionadas (Vivienda, Registro social de hogares y DIDECO), además influye el espacio físico, al realizar las entrevista al interior de la Municipalidad Recoleta. Otro limitante fue solicitar la firma y Rut del migrante entrevistados, para el consentimiento informado, puesto que provoca un sentimiento de miedo e inseguridad de los migrantes, provocando que se nieguen a la entrevista o a dar respuesta con poca profundidad.

Por otra parte, la incorrecta entrega de información por parte de las redes de migrantes, como se señaló (página 7), los migrantes en su inserción al país de llegada busca contacto con sus redes más próxima, *“la vivienda para un inmigrante estará inmersa por la conectividad que tengan con otros inmigrantes y como los orientaran adaptarse al país receptor y al mecanismo laboral existente en un intercambio de información”* (Gatica, 2015). La orientación teórica presentada está asociada a un proceso de adaptabilidad del migrante, frente al país de llegada, sin embargo, en la presente investigación, se logra evidenciar que el soporte de información entregado por migrantes receptores puede generar ideas equivocadas de los procesos de intervención de la Municipalidad y en principalmente en las áreas de vivienda.

Por otro lado, los alcances de esta investigación son de carácter exploratorio-trasversal no experimental. Entendiendo su sentido exploratorio debido a la poca información que se maneja respecto a las tensiones que se producen en el proceso de intervención dirigida a migrantes, ante las problemáticas en el área

de vivienda y a su vez asumen transversal, debido a que el fenómeno estudiado se realizará en un tiempo determinado.

En este sentido, el alcance final de este estudio no está orientado en medir variables del fenómeno, sino más bien a conocerlo.

Finalmente, las orientaciones para futuras investigaciones deben dar cuenta la complejidad en torno a la problemática de vivienda en nuestro país, y como persiste ante mecanismos de segregación que dificulta el acceso a una vivienda digna, para los migrantes considerándolos como sujetos de protección de derechos.

Además, deben considerar ampliar la orientación, hacia nuevos escenarios sociales del proceso de migración, situando perspectivas no está asociado al proceso de inmigración como fenómeno nuevo, sino al contexto donde se sitúan sus principales dificultades al momento de llegar al país receptor, por ende, se encuentra ante nuevas dimensiones y mecanismo de necesidades que demandan los inmigrantes y su vez tensionan los procesos de intervención (Vilches ,2015).

Este elemento es fundamental, en que futuras investigaciones deben desarrollar sus estudios, respectivamente ante el problema de vivienda y ampliarlo hacia tres elementos.

El primero es ampliar la investigación, hacia programa gestores de vivienda, que permitan profundizar la tensión en el proceso de intervención, debido a que la Municipalidad está sujeta a ciertos parámetros y mecanismos que establece el Ministerio de Vivienda, tiene valor teórico centrar los estudios a la problemática de vivienda y al tipo de intervenciones realizadas, con el propósito de dar propuestas acordes, para no persistan estas tensiones.

En segundo lugar, su orientación se debe centralizar en la población haitiana, debido a las diferencias que presenta esta población, además del importante crecimiento que han mostrado en los últimos años en Chile, existe una alta probabilidad que se generen nuevas tensiones y cambio de escenarios sociales

específicos en esta población. Las dificultades en términos de intervención y comprensión del lenguaje por parte de los funcionarios hacia esta población fueron expresadas de manera constante por los funcionarios en el proceso de recolección de datos.

Finalmente, tener en cuentas en las futuras investigaciones, que el proceso de intervención es una construcción social, donde cuya función es ser un interlocutor entre los actores del proceso, situándose desde lo mutable y dinámico de lo social. Por ende, el proceso de intervención debe ir renovando constantemente su metodología e ir interpretando los escenarios sociales (Carballeda. 2002).

Ante las transformaciones de las diferentes esferas sociales, tras el aumento del proceso migratorio, trabajar desde esta perspectiva contribuye en la innovación de intervención investigativa.

Referencias

- Abad, M. L. (1993). Nuevas formas de inmigración : Un análisis de las relaciones interétnicas. *Política y Sociedad*, 12, 45-56. Obtenido de <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO9393120045A>
- Abellon, Á. (2011). Teoría dialógicas de la comunicación : devolver al hombre - con-el -hombre al centro de la investigación. *Revista Comunicación y hombre(7)*, 217-219.
- Amparo, N. (2005). teorías y conceptos asociados al estudio de las migraciones internacionales. *Revista del Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas* , 65-74.
- Cabeses, B., Flaño Olivo, J., Glavez, P., & Ajraz, N. (2017). *Escenario actual de vida y salud de migrantes en la comuna de recoleta* . Santiago de Chile: Universidad del Desarrollo. Obtenido de <http://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/1632/Reporte%20Recoleta.pdf?sequence=7>
- Cabrera, P. J. (2015). *El difícil acceso a la vivienda en España*. España.
- Casen. (2017). *Region Metropolitana de Santiago poblacion inmigrante: Resultado de encuesta Casen 2015*. Santiago , Chile.
- Castro, N. (22 de Marzo de 2016). *Los Flujos Migratorios en América Latina*. Obtenido de esglobal: <https://www.esglobal.org/los-flujos-migratorios-intrarregionales-en-america-latina/>
- Caterine Galaz Valderrama, R. P. (2017). Las operaciones de exclusión de personas inmigradas a través de las políticas públicas en Chile. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 7-15.
- Concha, N. (Julio/Diciembre de 2015). Poder , contrapoder y relaciones de complicidad entre inmigrantes sudamericanos y funcionarios del sistema público de salud chileno. *Revistas de estudios fronterizos*, XV(2), 15-33.

- Contreras, D., Ruiz-Tagle, J., & Sepulveda, P. (2017). *MIGRACIÓN Y MERCADO LABORAL EN CHILE*. Santiago: Universidad de Chile.
- Díaz-Bravo, L. T.-G.-H.-R. (2006). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Metodologías cualitativas*, 26.
- Facultad de economía y negocios Universidad Alberto Hurtado. (junio de 2018). *Universidad Alberto Hurtado*. Obtenido de Migración: cifras más claras: <http://fen.uahurtado.cl/2018/noticias/migracion-cifras-mas-claras/>
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación social*, 147, 10-18.
- Felipe Vásquez, F., & Blanco, B. (9 de Abril de 2018). Emol. *Extranjeros en Chile superan el millón 110 mil y el 72% se concentra en dos regiones: Antofagasta y Metropolitana*, págs. 1-2. Obtenido de <https://www.emol.com/noticias/Nacional/2018/04/09/901867/Extranjeros-en-Chile-superan-el-millon-110-mil-y-el-72-se-concentra-en-dos-regiones-Antofagasta-y-Metropolitana.html>
- Figueroa, R., Parada, C., & Mardones, F. (2018). *Migración en Chile : Tres perspectivas de análisis*. Santiago , Chile: Departamentos de Servicios Legislativos y Documentales.
- Fuster Farfan , X., & Rebolledo Olave, F. (2013). Interacciones dialógicas en el consultorio : migrantes haitianos y funcionarios de salud primaria. *REVISTAS PERSPECTIVAS*(24), 113-120.
- Gajardo Polanco, Santiago; CASEN. (2015). *Región metropolitana de Santiago población migrante encuesta CASEN 2015*. Obtenido de <https://www.gobiernosantiago.cl/wp-content/uploads/2017/02/DOCUMENTO-INMIGRANTES-RMS-CASEN-2015.pdf>
- Galaz Valderrama, C., Pobele, R., & Frias, C. (2017). Las operaciones de exclusión de personas inmigradas a través de las políticas públicas en Chile. *Revista*

- del CLAD Reforma y Democracia*(68), 180-194. Obtenido de <http://siare.clad.org/fulltext/0086800.pdf>
- Galaz Valderrama, C., Pobebe, R., & Frias, C. (2017). La operaciones de exclusión de personas inmigradas através de las politicas públicas en Chile. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*(68), 180-194. Obtenido de <http://siare.clad.org/fulltext/0086800.pdf>
- Galaz Valderrama, C., Poblete, R., & Frias, C. (2017). Las operaciones de exclusión de personas inmigradas a traves de las politicas publicas en Chile. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 7-15.
- Gatica, Yasna, A.-I., & Veera. (13 de julio de 2016). Acceso exclusionario y racista a la forma formal e informal en las areas centrales de Santiago e Iquique. *Polis*, 42.
- Gómez Contreras, S., & Rodriguez, R. (2016). El alterego, campo social originario de la intervención en el Trabajo Social. *Tabula Rasa*, 371-376. Obtenido de <http://dev.revistatabularasa.org/numero-24/16gomez.pdf>
- Gomez Hernnandez, E. (2017). Las corrientes criticas en el Trabajo Social Latinoamericano. *ELEUTHERA*, 130-137. Obtenido de [file:///C:/Users/Ana%20Maria/Downloads/Elleuthera16_8%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Ana%20Maria/Downloads/Elleuthera16_8%20(1).pdf)
- Gómez, F. (2017). Metodologías Cualitativas de Intervencion Social.
- GUIZARDI, M. L. (2013). Inmigracion , Vivienda e integracion social en España. *Electica , de estudios culturales*, 64-70.
- Hamui Sutton, a., & Varela Ruiz, M. (2013). La técnica de grupos focales. *Metodología de investigación en educación médica*, 57-60.
- Heras, M. j. (2016). Los migrantes como sujetos del sistema de proteccion en Chile. *Centro de politicas publicas*, 6-11.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodologia de investigación*. Mexico : McGraw-Hill.

- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta Edición ed.). México: McGRAW-HILL. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hinojosa, M. V. (2015). *Los nuevos escenarios de la migración internacional en la región Centro América-Norteamérica*. México.
- INE. (2017). *Entrega de resultados definitivos del censo 2017*. Santiago, Chile. Obtenido de http://www.censo2017.cl/wp-content/uploads/2018/05/presentacion_de_la_segunda_entrega_de_resultados_censo2017.pdf
- Lopez Noguero, F. (2002). El análisis de contenido como método de investigación. *Revista Educación XXI*, 170-180. Obtenido de <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/1912/b15150434.pdf?sequence=1>
- Mera, M. M. (2018). Migración, vivienda y desigualdades urbanas: Condiciones sociohabitales de los inmigrantes regionales en Buenos Aires. *Invi*, 54-60.
- Micolta, A. (19 de octubre de 2005). Teoría y Concepto asociados al estudio de las migraciones internacionales. *Revista del departamento de trabajo social, Facultad ciencias Humanas*(7), 68.
- Ministerio de extranjería y migración*. (2018). Obtenido de Legislación Migratoria: <https://www.extranjeria.gob.cl/legislacion-migratoria/>
- Moliner, O. (2008). Condiciones, procesos y circunstancias que permiten avanzar hacia la inclusión educativa: retomando las aportaciones de la experiencia canadiense. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*. Obtenido de <https://repositorio.uam.es/handle/10486/661085>
- Monje Alvarez, C. (2011). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana.

- Muñoz, B. (2006). *Superando desigualdad hacia sociedades más inclusivas*. OEA.
- Navarro, M. L. (2014). *Las políticas de integración social en España*. España.
- olejarcky, R., & Jauri, N. (2012). jerarquización de la demanda. Un análisis comparativo de procesos de adjudicación de viviendas. *INVI*, 182.
- Oliveira, L. G. (2016). *Migración y derechos humanos*. Chile, Santiago.
- Organización internacional para las migraciones. (2018). *Guía soy migrante tengo derechos*. Santiago: fundación instituto de la mujer.
- Páramo Morales, D. (2015). Pensamiento y gestión. *Universidad del Norte*(39), 8-10.
- Regina, & Díaz Tolosa. (2016). Ingreso y permanencia de las personas migrantes en Chile : Compatibilidad de la normativa chilena con los estándares internacionales. *Estudios constitucionales*(1), 179-185. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/estconst/v14n1/art06.pdf>
- Saavedra, M. (2009). Estrategias para superar las barreras idiomáticas entre el personal de salud -usuarios de servicio de salud pública en España, EE.UU y México. *Departamento de estudios comunicación social*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n12/n12a7.pdf>
- Sabiote, R. (2005). TEORÍA Y PRÁCTICA de análisis de datos cualitativos ,procesos general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y humanidades, SOCIOTAM*, 141.
- Sandoval Casilimas, C. (1996). *Investigación Cualitativa*. Bogotá, Colombia.
- Santander, P. (2011). Por qué y cómo hacer análisis de discurso. Valparaíso.
- Silva Dittborn, C., & Ballesteros, V. (2017). *Población migrante en Chile*. Santiago, Chile. Obtenido de http://www.extranjeria.gob.cl/media/2017/09/RM_PoblacionMigranteChile.pdf

- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). Bases de la investigación cualitativa, Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Medellín: Universidad de Antioquia. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38537364/Teoria_Fundamentada.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1528655185&Signature=0qb1UVui790J4%2FsbP3ES%2Bdb3BMo%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTeoria_Fundamentada.pdf
- Uribe, C. A. (1993). El estudio de las relaciones interétnicas. *Universidad Humanística*, 12-23. Obtenido de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/univhumanistica/article/view/10904>
- Urra, E., Muñoz, A., & Peña, J. (2013). El análisis del discurso como perspectiva metodológica para. Obtenido de https://ac.els-cdn.com/S1665706313726290/1-s2.0-S1665706313726290-main.pdf?_tid=3a667b08-70cd-4c6f-9657-c76ace31161d&acdnat=1528651003_c9fc6baba16b7d42382572bbf12bbd3b
- Van Dijk, T. (1997). *Discurso como interacción social*. Barcelona: Gedisa SA.
- Vázquez Aguado, O., & Gonzàles Vèlez, M. (1996). *Trabajo social e inmigrantes. Las intervenciones del trabajo social*. Valencia: Escuela de Trabajo Social. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/39504631_Trabajo_social_e_inmigrantes_las_intervenciones_del_trabajo_social
- Vazsquez, O., & Relinque, F. (s.f.). *Viviendase intervencion social*. 135.
- Vendoya, S., & Rivera, V. (4 de Abril de 2018). La Tercera. *Gobierno cifra en más de un millón el número de inmigrantes que están en Chile*, págs. 2-4. Obtenido de <https://www.latercera.com/nacional/noticia/gobierno-cifra-mas-millon-numero-inmigrantes-estan-chile/121733/>

Yasna Contreras Gatica, V. A. (Diciembre de 2015). Acceso exclusionario y racista a la vivienda formal e informal en las áreas centrales de Santiago de Iquique. *Polis*, 14.(42.), 20-35. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-65682015000300004

Zaldua, A. (2006). El analisis del discurso en la organización y representación de la información- conocimiento elementos teóricos. Obtenido de http://eprints.rclis.org/9215/1/http___bvs.sld.cu_revistas_aci_vol14_3_06_aci03306.htm.pdf

Anexo

Tabla 13

Dimensión	Categoría	Código	Texto
Relaciones interétnicas	Relaciones Alter/ego	buena respuesta a necesidades	<i>"Bueno he tenido la oportunidad de hacer trámites y muy bien no he tenido ningún problema " "vine a la muni para ver unos temas de mi pasaporte y he tenido una buena relación"</i>
		Satisfecha información que brindan	<i>"me sentí muy satisfecha, encontré respuestas a mis preguntas sobre como agregarlo "Me encuentro satisfecho y la felicite, por la manera en que ayudan a una persona extranjera" Satisfecho, satisfecho ... nos brindaron información que necesito"</i>
		buen trato de los funcionarios	<i>"No... para nada, para nada, porque desde la primera vez que llegue aquí, siempre estuvieron dispuestos y predispuestos en su atención " "bueno por el trato he sentido que me han atendido rápido y muy amable, ha sido mucha la amabilidad " siempre me atienden de buena manera"</i>
		Autonomía personal	<i>"ya sea extranjero o ya sea de acá chileno ... eso no impide, porque los extranjeros venimos</i>

			<i>acá a trabajar y uno como personas tiene sus metas" " porque he tenido la facilidad de sacarle documento a mi hijo, yo he tenido la misma facilidad al igual que la demás gente"</i>
		Gestión profesional	<i>" Bueno sinceramente con la ayuda que nos están brindando como extranjero" "No necesariamente ser extranjero, la persona que no tenga los recursos, medio ellos están para eso, sino unos estarían perdidos"</i>
	Tipo de tratamiento de intervención	buena respuesta a necesidades	"Bueno he tenido la oportunidad de hacer trámites y muy bien no he tenido ningún problema " "vine a la muni para ver unos temas de mi pasaporte y he tenido una buena relación"
		Atención de las inquietudes	<i>" fui a preguntar lo que necesitaba y, me dieron respuesta, haciéndome sentir apoyada" "Si he sentido el apoyo por la atención, hice varias preguntas y me respondió de muy buena manera"</i>

	Relaciones de complicidad	buen trato de los funcionarios	<i>"No... para nada, para nada, porque desde la primera vez que llegue aquí, siempre estuvieron dispuestos y predispuestos en su atención " "bueno por el trato he sentido que me han atendido rápido y muy amable, ha sido mucha la amabilidad " siempre me atienden de buena manera"</i>
		Atención de las inquietudes	<i>" fui a preguntar lo que necesitaba y, me dieron respuesta, haciéndome sentir apoyada" "Si he sentido el apoyo por la atención, hice varias preguntas y me respondió de muy buena manera"</i>
interacciones dialógicas	Escucha Activa	escuchar de forma atenta	<i>"de forma atenta, si me escuchan de forma atenta"" este por la atención que me dan, hacen que me sienta bien del todo"</i>
		Respuestas inmediatas	<i>me pregunto si necesitaba más u otras cosas más para yo saber</i>
	Logos compartidos	Acuerdo mutuo	<i>"no tuve problema en la conversación, porque expuse mi problema y dudas apenas terminé ... me lograron entender y me dieron respuestas a esas</i>

			<i>dudas de forma inmediata" "Si sus, logramos obtener un mutuo acuerdo, entre la asistente social"</i>
		modismos y tecnicismo	<i>" así como comprender todo, no ...porque a veces usan palabras técnicas y modismos que desconocemos "" No mucho, me cuesta entenderlo, no comprendo mucho lo que dicen a veces y me confunden ciertas palabras"</i>
	Confianza	profesión del funcionario	<i>E.2 Si... porque siento que están ejerciendo, ese trabajo por lo mismo...porque tienen los conocimientos E.3Si, bueno porque son funcionarios, uno se está expresando con el funcionario</i>
		actitud en la intervención del funcionario	<i>E.1 Si, porque al funcionario lo veo seguro y con ganas de poder atender al cliente E.4 Por la forma en cómo me atiende me dan confianza,</i>
Limitaciones legales e irregularidades administrativas	Documentación con requerimiento	Documentación común	<i>E.1 No ... nunca ha sido impedimento, E.3las veces que he venido la documentación me la piden de buena forma con mucha decencia y los entrego como originales y copias</i>

	Difusión de la información	explicación en la intervención	<i>E.6 Si, si, la veces que he venido he tenido la atención adecuada, no me han comunicado los derechos, E.3 Este... si, si me explican mi derecho, y los paso a paso para poder agilizar lo que necesito en la municipalidad</i>
		difusión insuficiente	<i>E.1No ... ahora no, porque apenas llegue aquí a Santiago hace un año más menos, me entero hace poco ciertas cosas que puedo tener y bueno por temas de tiempo E.2No. Eso si no, desconozco en lo total no, no recibo información de eso</i>

Tabla 14

dimensión	categoría	código	texto
Relaciones Interétnicas	Relaciones Alter/ego	relación profesional	"Mi relación con los inmigrantes y usuarios en general es de una postura profesional" "A ver, mi relación con los migrantes en general es una relación de legitimidad primero"
		Sensación de impotencia	" pero yo creo que si en el minuto que

			ellos no pueden hacerse entender por el idioma se sienten, más que discriminados"
		Adaptabilidad mutua	ellos se adaptan a la misma necesidad, ya que esta política ofrece una propuesta de resolver una problemática de ellos creo que igual podemos adaptar los beneficios que tenemos de la cultura que ellos traen
	Tipo de Intervención	Tareas evaluativas	se le entrega orientación, nuestro principal trabajo es poder orientarlos
		actitud sumisa	"En general, la postura del inmigrante es una postura bastante humilde" ", ellos llegan en una condición del lenguaje no verbal,

			como casi de sumisión
		no discriminativa	"no se discrimina, es igualitario para todo, porque el ministerio evalúa el nivel de vulnerabilidad, entonces eso no va a inferir"
	Relación complicitad	orientación profesional	nosotros los orientamos, los llevamos a social, para que los orienten en más detalles, porque igual se nos puede pasar algo
Interacciones Dialógicas	escucha activa	dificultad de entendimiento	Sí, pero siempre destacando el tema de los haitianos por dar un ejemplo, el tema de la atención se demora 15 minutos,

	Logos Compartidos	obstaculizadores de lenguaje	Entonces es muy difícil, llevar una intervención adecuada cuando no se entiende ni uno ni el otro ... entonces ahí es cuando me perjudica la intervención, porque no tenemos el estudio ni tampoco la capacitación en el idioma
	confianza	asesoramiento externo	Yo creo que sí, porque ellos antes de ir al municipio igual se asesoran por otros migrantes que más menos lo encaminan,
Limitaciones legales e irregularidades administrativa	documentación con requerimiento	orientación multisectorial	Si, nosotros lo primero que le explicamos, en el fondo para acceder a los beneficios ya más gubernamentales, tener el RSH y para ello es necesario y obligatorio tener la

			cedula de identidad vigente
	difusión de la información	difusión extensa	están todo volanteo y a través de redes sociales, y bueno de la misma página del municipio, si es harto lo que se hace, por eso también hay un departamento de migrantes, y se hace harta difusión, por ejemplo, en septiembre se hace una fiesta acá en el estadio recoleta, para los peruanos y también se hace harta difusión
		difusión mínima	no hay un informativo de los derechos y deberes de los migrantes, si bien son los mismo derechos y deberes de los ciudadanos chilenos, no hay un informativo. Debido a que generalmente ellos se pasan de

			"boca a boca "la entrega de información
--	--	--	---

	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo es su relación con los funcionarios de la municipalidad? ¿Me la podría describir?	E.1 fue muy bien, agradable buen trato, genial buenos resultados ... por ejemplo ahora vine porque necesitaba integrar a mi marido a la ficha Cas y me trataron bien ... me gusta más venir de temprano, porque o sino demoran	E.2 Bien, bueno yo vengo de hace poquito aquí en Chile y cuando me instale junto a mi esposa en este sector. Por necesidad, más que otra cosa ...vine a la muni para ver unos temas de mi pasaporte y he tenido una buena relación, por lo menos con los funcionario s que me ha tocado estar	E.3. Bueno he tenido la oportuna d de hacer trámites y muy bien no he tenido ningún problema, vine la primera vez a gestionar un documento a mi hijo y luego ahorita yo vine exactamen te hoy día y perfecto, bien todo muy bien, ningún tipo de problema, nada una amabilidad y una	E.4.Hasta el momento todo ha sido muy buena atención, no he tenido que esperar ni pasar malos ratos, super	E.5Bue na porque me dan la informa ción que necesito , cualquier cosa vengo acá, ahora cuando vine fui a pregunt ar sobre benefici os y me dieron una lista de requisito s que necesito , como becas y los subsidio s	E.6 Digamos que bien, porque estoy recibiendo una pequeña ayuda, recibí la ayuda para que me guíen para subsidio y alimentos no perecibles	E.7 Por el momento bien entramos y salimos bien, la relación fue cordial y amistosa.” buenos días, cuénteme” Muy amable

			buena atención.				
¿Cómo se siente usted después de una intervención con un funcionario de la Municipalidad? ¿Por qué? ¿Puede describirla o ejemplificar?	E.1 me sentí muy satisfecha, encontré respuestas a mis preguntas sobre como agregarlo porque... yo no sabía cómo hacerlo y se lo pedían en un trámite ... entonces la asistente	E.2 Satisfecho, satisfecho ... nos brindaron información que necesito sobre el pasaporte que a mis niños me falta regularizarlo, además que saque otro numerito para ver si me pueden ayudar con	E.3 Bueno déjame decirte que bien, si, si bueno bueno bien por el trato de uno el usuario, no bueno. haces una pregunta y te la responden de buena manera, saben tratar bien al publico	E.4 Bueno la verdad es que si me siento bien después de estar en su atención, la verdad que me han hecho sentir muy bien,,, hasta el momento me ha gustado de estar aquí , a pesar del poquito	E.5. Satisfecho, porque me dieron datos y mostrar on páginas en las cuales me puedo informar	E.6Me encuentro satisfecho y la felicite, por la manera en que ayudan a una persona extranjera	E.7 Normal, me trato bien todo bien

	<p>social, me dio los cursos a seguir y respondió mis dudas ...me sentí conforme con su atención</p>	<p>mi alquiler, porque es muy carísimo su valor aquí Y bueno con lo del pasaporte fueron muy amables, aclararon todas mis dudas y me indicaron los canales regulares que debemos tomar para solicitar las ayudas que se nos dan acá como extranjeros y bien bien ... esperemos que, en el</p>		<p>tiempo que llevo</p>			
--	--	--	--	-------------------------	--	--	--

		problema del alquiler, sea igual la atención ... pero yo creo que sí					
¿Alguna vez se ha sentido discriminado por algún funcionario de la municipalidad?, si su respuesta es sí, ¿me podría describir en que ha sentido esa discriminación?, en caso de que su respuesta sea no ¿me	E.1 La verdad es que no, gracias a dios hasta el día que me vine de Perú ... no me sentido discrimina da ...pero, si al principio cuando llegue, tenía miedo porque mi primo me	E.2 No... para nada, para nada, porque desde la primera vez que llegue aquí, siempre estuvieron dispuestos y predispuestos en su atención y eso ... no hay problema	E.3No, no, no, desde el tiempo que tengo acá en chile no nada, bueno por el trato he sentido que me han atendido rápido y muy amable, ha sido mucha la amabilidad	E.4 No ... la verdad es que no, porque siempre me han atendido muy bien, muy amable conmigo hace un rato , estaba este.. en la fila de número y casi todos nos	E.5 No, nunca gracias a dios... porque he venido desde hace mucho tiempo y nunca he sentido que me pasen a cosas asi ,	E.6 No, nunca gracias a Dios... la verdad es que yo creía que sí, porque me habían dicho que trataban mal ... pero me han dado una buena atención	E.7 No, gracias a dios , nunca he sufrido algún tipo de discriminación aquí, son muy amables todo bien

<p>podrías describir en que acciones no ha sentido esa discriminación?</p>	<p>dijo que lo trataron mal... y pensé que me pasaría lo mismo. Pero las veces que he venido la señorita asistente social me habla super bien ... siempre me da a detalle las respuestas o las cosas que he querido ... ahora mismito, me ayudo en lo que quería bien, bien</p>	<p>con eso, no hay problemas, son muy cordiales y muy serviciales.</p>	<p>y me he sentido a gusto con el trato del funcionario</p>	<p>dificultaba poner la huella. entonces vino una señorita y a todos nos ayudó... pero valla que costo jaja no leía el lector.</p>	<p>siempre me atiende n de buena manera</p>		
--	--	--	---	--	--	--	--

<p>¿Siente que sus inquietudes o problemas son escuchadas por los funcionarios de la municipalidad de manera atenta?, de ser atenta ¿En que lo nota?</p>	<p>E.1 Si...Ah ora sí, fui a preguntar, indagar algo que yo quise y fueron muy breves, muy amables ...me pusieron más interés a la pregunta que yo fui... porque tenía miedo de que mi marido trabaja subiera fichas Cas, subiera mucho el punteo como que le dicen y con lo que</p>	<p>E.2 Si si si si si si... de forma atenta, si me escuchan de forma atenta ... como te comenté, vine para que me pudieran orientar con el pasaporte de mis niños y la señorita me escucho respetuosa mente mi problema y siento que respondieron mi inquietud ... Ahora, cuando sea mi</p>	<p>E.3 Me imagino que si ... este por la atención que me dan, hacen que me sienta bien del todo</p>	<p>E.4 si, ahorita mismo .. vine aquí para ver el tema de visa de los niños y de mi marido... y me guían muy bien me dicen los pasos que tengo que realizar</p>	<p>E.5 No siento que me escuchen, bueno ,tal vez porque uno viene con problemáticas, y al final no hay ayuda asique no se que tanta atención ponga a tus problemas.</p>	<p>E.6 Si si, prestan atención, las pocas veces que he venido he sido atendido a lo que yo deseo por mi situación, ahora mismo por la pensión de validez, como ve jaja, estoy lesionado</p>	<p>E.7 Si, si la verdad que sí, cuando les hablas , este, me buscaron un problema que les dije en su computador y bueno la verdad es que yo creo que sí, muy atentos y muy amable</p>
--	--	---	---	---	---	---	---

	<p>me dijeron me dejo más tranquila</p>	<p>turno bueno, les presentare el problema que tengo del alquiler y ver si me ayudan con mi arriendo ... voy a proponerle mi situación monetaria, para ver que canales tengo que seguir para la paga de mi arriendo, para que me ayuden con mensualid ad en este caso.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

<p>Al momento de tener conversacion es con funcionarios de la municipalidad ¿Siente que esta conversación se logra llevar de manera fluida? ¿Por qué?</p>	<p>E.1 Bueno, en un principio no entendía “el punteo del cartón”, pero ella (ASISTENTE SOCIAL), me explico pacientemente ... los números que salen y cuando termino, me pregunto si necesitaba más u otras cosas más para yo saber y “fue muy intensa “. me dijo todos los detalles,</p>	<p>E.2 Si ... no tuve problema en la conversaci ón, porque expuse mi problema y dudas apenas terminé ... me lograron entender y me dieron respuestas a esas dudas de forma inmediata ... y bueno siempre tienen respuestas a mis dudas y respuestas concretas por lo general, si, si</p>	<p>E.3Si, por cierto ahorita, tuve conversaci ón con el funcionario , y si tuvimos una conversaci ón muy fluida, porque no tuvimos problemas para entendern os, cuando yo le decía lo del tema de niño y bueno...</p>	<p>E.4Porque las respuestas son afirmativas , me orientan bien con lo que tengo que hacer</p>	<p>E.5 Si ... porque ambas hablam os sobre mi problem a, con dificultad, pero si logramo s hablar.</p>	<p>E.6 Si sus, logram os obtene r un mutuo acuerd o, entre la asisten ta social y estoy agrade cido de su atenció n</p>	<p>E.7 Pues sí , la verdad que me entiendo bien y bueno yo también le entendí bien todo, no hubo problemas</p>
---	--	--	--	---	--	---	--

	del paso 1, paso 2 y paso 3.						
¿Usted logra comprender o entender todo lo que le habla un funcionario de la Municipalidad? ¿Me podría ejemplificar que logra comprender de la conversación?	E.1A veces hay cosas que entiendo y otras veces que no, por ejemplo, hay palabras que no entiendo como los modismos ... pero igual yo pregunto el sinónimo de esa palabra y me lo puede decir y yo	E.2Bueno ... así como comprendo todo, no ...porque a veces usan palabras técnicas y modismos que desconozco mos pue, por exponer un ejemplo la funcionaria me dijo tome un número” altiro” ...entonces hay	E.3Bueno lo que he venido a hacer si lo entiendo, lo he entendido claramente, todo lo he sentido bien, bueno ... por ejemplo, ahora mismo con lo de la documentación y eso	E.4Hay cosas que no entiendo y le pido que me explique de nuevo, porque me cuesta mucho explicar lo que hablan por temas de lenguaje que no entiendo mucho	E.5 No mucho, me cuesta entenderlo, no comprendo mucho lo que dicen a veces y me confund en ciertas palabras, no se cómo ... lo de mi fichas, cambian	E.6 Algunas cosas no, pero a veces tengo que acudir a mi hermana y tener que venir con ella, pero a veces cosas más sencillas he sabido contra todos los percances	E.7 Pues como te decía si, le entendí bien todo, algunas cositas sí que no sabía por dirección me costó pero le pregunte y todo muy bien

	me la entiendo	cosas que no pue, pero por lo menos, cuando yo le pregunto que me aclare y lo llevan como ... ¿cómo te digo? ...al dialecto que uno le pueda entender, porque hay palabras modismo o palabras técnicas que te dicen que tu desconoce s pue, dependien do pue, pero si me han			la palabra por otra		
--	-------------------	---	--	--	---------------------------	--	--

		logrado explicar					
¿Cuándo usted se comunica con funcionario de la municipalidad se siente en confianza para expresarle su situación o inquietud? ¿Por qué?	E.1 Si, porque al funcionario lo veo seguro y con ganas de poder atender al cliente ... y bueno en la vez que he venido a la muñí y me pregunta "¿qué necesita, en que la puedo	E.2 Si... porque siento que están ejerciendo, ese trabajo por lo mismo... porque tienen los conocimientos y están para aclararme mis dudas ... siento que me dan el espacio	E.3Si, bueno porque son funcionarios , uno se está expresando con el funcionario y lo está tomando en cuenta y le está orientando a lo que uno se está expresando al	E.4 Por la forma en cómo me atiende me dan confianza, los ¿buenos días? ¿que busca? ¿qué necesita?.. esas cosas que lo hacen sentir a una .. cómo	E.5 Si , pero veces dudo, ahora por ejemplo nos enviaron a un piso incorrecto que no tenía nada que ver con lo que estaba	E.6 Si si, la verdad es que bastante .me comunico personalmente y me baso en mi problema y ellos lo ven y me brindan ese apoyo que necesito, ahora mismo por	confianza no este, yo les cuento lo que mi problema y ellos me dicen que hacer pero más allá de eso, tiene buena disposición si pues, eso si

	<p>ayudar? “, me da a la vista que es seguro contarle mi problema ... y así yo me siento más seguro para poder preguntar con más confianza las cosas y eso.</p>	<p>para poder explicar mi situación y bueno ... eso me hace sentir en confianza pue.</p>	<p>funcionario , la amabilidad y que me presta atención , me atendió bien sin ningún tipo de expresión.</p>	<p>decirte si , bien..</p>	<p>mos buscand o , y me mandaron para acá.. porque dicen que ayudan todo aca , pero yo no veo que ayudan , tampoco dicen que saben</p>	<p>mi accidente.</p>	
--	---	--	---	----------------------------	--	----------------------	--

<p>¿La documentación que le solicitan suele ser un impedimento para la ayuda que pide? En el caso de que si, ¿Recibe orientación sobre cómo gestionar esa documentación? ¿Podría ejemplificar?</p>	<p>E.1 No ... nunca ha sido impedimento, o que pasa es que la otra vez mi marido le pidieron que arreglara la ficha Cas, para que viéramos alguna ayudita en arriendo ... y me han informado que la ficha Cas es super importante, ya que tiene varias raíces, porque mediante la ficha</p>	<p>E.2 Si... a veces son estrictos con la documentación, por el caso de carnet. dicen pues , que nos podrían ayudar para la hora de obtener nuestro Rut , nuestro Rut provisorio y si nos dicen los pasos que tenemos que seguir .De hecho en una ocasión yo estaba inquieto en duda para</p>	<p>E.3las veces que he venido la documentación me la piden de buena forma con mucha decencia y los entrego como originales y copias, y me orientan sobre cómo conseguirlo, bueno ahora tengo que hacerlo jaja</p>	<p>E.4 Si recibo la orientación para realizar los tramite, por ejemplo ... ahora quiero saber la visa de mis hijos y mi marido, porque me habían dicho que para postular al subsidio de arriendo, necesitaba regularizar la situación y bueno me quedo claro .</p>	<p>E.5 No se...solamente se que como soy madre soltera, en mi consulto me dicen anda allá te van a ayudar, pero no he recibido ayuda ni nada parecido, y eso que llevo más de dos años aquí y tengo todos</p>	<p>E.6 No, no por el momento no, porque los papeles que he requerido me los han brindado, uno tiene que tramitar en su junta de vecinos y en el centro, pero me han guiado, me han orientado</p>	<p>E.7 No ,no yo vine con mis papeles al día y no hay problema con eso ,ahora me ayudaron con la cartola y todo bien</p>
--	---	---	---	--	---	--	--

	<p>Cas ... puedo acceder a otras ayuda y no solo por el arriendo como yo creía. Me dijeron que podía ser para capacitacio nes, para trabajo y puedo hasta puedo recibir una ayuda en el sentido de poder estudiar, quizás una beca algo</p>	<p>sacarle el Rut a mi niño pue , que es menor de edad , pero como me dijeron que se “programa ban las citas por acá”... me metí en el portal y no fue así... tuve que llegar crear un sobre que ella me dijo muy amable , me dijo los paso que había que tomar , crear mi sobre y a eso de los 15 días</p>			<p>mis papeles al día,</p>		
--	---	---	--	--	--------------------------------------	--	--

		estaba llegando mi carnet al bebe					
En alguna conversación con un funcionario ¿Se ha sentido acogido, o sentido apoyo por parte de este? ¿podría dar un ejemplo?	E.1 Si ... ósea es que han sido amables conmigo ahorita mismo fui a preguntar lo que necesitaba y, me dieron respuesta, haciéndome sentir apoyada	E.2 Si como le digo anteriormente, en lo del carné de mi hijo, me dijo los pasos que tenía que hacer seguir los canales regulares y todo me salió muy	E.3 Si he sentido el apoyo por la atención, hice varias preguntas y me respondió de muy buena manera y me supo explicar de qué quería salir de duda	E.4 Si siento el apoyo... cuando hago preguntas, sobre que te Conte .. me logran hacer sentir apoyada con esto , porque si , enserio que necesito ver lo de la	E.5 E.5b ueno, así como acogido, no sé, solamente respond en tus preguntas, y esta es la tercera vez que vengo y	E.6 Si, por el momento si..., la señorita Natalia me atendió humanamente, entendió mi situación y me brindo ayuda, los demás también	E.7 No es que me haya sentido apoyado... solamente era su trabajo como yo me fui a atender

	<p>por si tengo otros problemas ...pero si hay, otros funcionario s que son más “serios” y no son tan así. Pero ahora sí, sí podría decir que me dio acogida</p>	<p>bien muy bie</p>		<p>visa y si es posible lo de la casa y bueno ...</p>	<p>es la tercera vez que veo lo de la casa y no no... he sentido apoyo</p>		
<p>¿suele recibir información del municipio respecto a sus derechos o deberes como extranjero?</p>	<p>E.1No ... ahora no, porque apenas llegue aquí a Santiago hace un año más menos, me entero hace poco ciertas cosas que puedo</p>	<p>E.2No. Eso si no, desconozco en lo total no, no recibo información de eso</p>	<p>E.3 Este... si , si me explican mis derecho , y los paso a paso para poder agilizar lo que necesito en la municipalidad</p>	<p>E.4 No no, suelo recibir orientacion es sobre los derechos, por eso vine directamente por el tema de visa de los niños y</p>	<p>E.5 bueno, como soy definitiv a definitiv a dicen que tengo mis derecho s, pero, así</p>	<p>E.6 Si, si, la veces que he venido he tenido la atención adecuada, no me han comunicad o los derechos, pero la manera en que me</p>	<p>E.7 Mmm, buenos ellos me dijeron que puedo hacer pero como de mis derechos y esas cosas no mucho la verdad</p>

	<p>tener y bueno por temas de tiempo ... el trabajo y la casa, recién estoy preguntando, indagando y preguntando información, a lo que yo quiero y poder surgir con mi marido y los proyectos que tenemos en mente.</p>			<p>hace poco me entere lo del subsidio que te conté ... entonces no podría decirte que me suelen dar esta información, hasta antes de venir era desconocida para mi</p>	<p>como exactamente qué derecho tengo nose...</p>	<p>atienden supongo que ahí están los derechos de una persona</p>	
--	---	--	--	---	---	---	--

<p>¿siente que ser extranjero influye en la ayuda que le pueden brindar? ¿por qué?</p>	<p>E.1 No... yo creo que no, ya sea extranjero o ya sea de acá chileno ... eso no impide, porque los extranjeros venimos acá a trabajar y uno como personas tiene sus metas y los chilenos también tienen la posibilidad de trabajar ... y también tienen sus metas,” allá ellos “que no tengan sus proyectos</p>	<p>E.2 Bueno sinceramente con la ayuda que nos están brindando como extranjero, por lo que he escuchado siendo que nos están brindando un buen apoyo, pero por ser extranjero no nos han puesto ninguna traba, solamente a la hora de tener el Rut y servir los requisitos que ellos necesitan,</p>	<p>E.3 Pienso que no, porque he tenido la facilidad de sacarle documento a mi hijo, yo he tenido la misma facilidad al igual que la demás gente ..y bueno caminan muy bien pues, no he tenido ningún problemas con eso</p>	<p>E.4 Bueno tiene sus pro y sus contras, yo llegue con visa de allá de Venezuela hasta el momento no he tenido ningún inconveniente, pero veo que si le hubiera hecho la visa a mis hijos también todo hubiese sido más fácil, porque cuando tienes visa ya todo es más fácil. yo no</p>	<p>E.5 No sé, la verdad que no sé, no puedo decir eso, porque ... para la casa este es mi tercer año y ojalá me la gane...</p>	<p>E.6 No necesaria mente ser extranjero, la persona que no tenga los recursos, medio ellos están para eso, sino unos estarían perdidos, se volvería más difícil, y bueno aquí vine hoy con mis problemas y me han ayudado</p>	<p>E.7 No no la verdad que siento que piden cosas normales como en todos lados, amigos míos han recibido ayuda aquí, asique no creo que eso influya la verdad.</p>
--	---	---	--	---	--	--	--

	<p>y que no quieran hacerlo, ya es de uno mismo como persona ... y no le hablo como si fuera, peruana, chilena colombian a o no. Porque si uno quiere puede, eso no tiene nada que ver, que sea extranjero colombian o o peruano no tiene nada que ver</p>	<p>pero si nos han ayudado, nos han ayudado</p>		<p>tengo problema porque tengo visa, porque tengo , pero si no tiene rut hay problemas , como en todo país si no tienes documenta ción</p>			
--	--	---	--	--	--	--	--

Tablas 2

Anexo 3

Entrevista a inmigrantes

¿De qué nacionalidad es usted?

¿Hace cuánto tiempo vive en Chile?

1. ¿Cómo es su relación con los funcionarios de la municipalidad? ¿me la podría describir?
2. ¿Cómo se siente usted después de una intervención con un funcionario de la Municipalidad? ¿Por qué? ¿Puede describirla o ejemplificar?
3. ¿Alguna vez se ha sentido discriminado por algún funcionario de la municipalidad?, si su respuesta es sí, ¿me podría describir en que ha sentido esa discriminación?, en caso de que su respuesta sea no ¿me podrías describir en que acciones no ha sentido esa discriminación?
4. ¿Siente que sus inquietudes o problemas son escuchadas por los funcionarios de la municipalidad de manera atenta?, de ser atenta ¿En que lo nota?
5. Al momento de tener conversaciones con funcionarios de la municipalidad ¿Siente que esta conversación se logra llevar de manera fluida? ¿Por qué?
6. ¿Usted logra comprender o entender todo lo que le habla un funcionario de la Municipalidad? ¿Me podría ejemplificar que logra comprender de la conversación?
7. ¿Cuándo usted se comunica con funcionario de la municipalidad se siente en confianza para expresarle su situación o inquietud? ¿Por qué?
8. ¿La documentación que le solicitan suele ser un impedimento para la ayuda que pide? En el caso de que si, ¿Recibe orientación sobre cómo gestionar esa documentación? ¿Podría ejemplificar?

9. En alguna conversación con un funcionario ¿Se ha sentido acogido, o sentido el apoyo por parte de este? ¿podría dar un ejemplo?
10. ¿suele recibir información del municipio respecto a sus derechos o deberes como extranjero?
11. ¿siente que ser extranjero influye en la ayuda que le pueden brindar? ¿por qué?

Anexo 4

Entrevista a funcionarios

¿En qué área desarrolla su trabajo profesional?

¿Hace cuánto tiempo trabaja en esta área?

¿Cuál es su profesión?

1. ¿Cómo es su relación con los inmigrantes que ha intervenido? ¿La podría describir?
2. ¿Alguna vez un inmigrante le ha hecho saber que se sintió discriminado por usted o por algún funcionario de esta área?
3. ¿En sus intervenciones o conversaciones con inmigrantes siente que se logra llevar de manera fluida en la conversación?
4. ¿Usted logra comprender todo lo que habla el inmigrante en la conversación?
5. ¿En el momento de la intervención o conversación, usted siente que el inmigrante se encuentra en confianza para expresarle sus inquietudes?
6. ¿A los migrantes se les orienta sobre cómo gestionar los documentos necesarios realizarles una intervención? ¿podría ejemplificar?
7. ¿En su opinión como profesional, cree usted que realizan una amplia difusión sobre informativos de deberes o derechos de los migrantes?

8. ¿la cultura del migrante es condicionante para el tipo de intervención que se le pueda generar?
9. ¿En sus intervenciones con migrantes, busca darles una buena acogida debida sin importarle sus situaciones legales?