

Estudio exploratorio en los Servicios  
Públicos chilenos: la situación lingüística de  
las Gobernaciones y Municipalidades de  
Quillota y Valparaíso frente a la migración  
Carrera Interpretación Inglés-Español  
Trabajo final para optar al grado académico de  
LICENCIADO EN LENGUA INGLESA



PONTIFICIA UNIVERSIDAD  
**CATOLICA**  
**DE VALPARAISO**

Profesor guía: Pedro Pavez Gamboa  
Estudiante: Gabriela González Pérez  
15 de junio, 2018

## **Estudio exploratorio en los Servicios Públicos chilenos: la situación lingüística de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y Valparaíso frente a la migración.**

### **RESUMEN**

En Chile, la población de inmigrantes ha crecido considerablemente, por lo que los organismos públicos chilenos han tomado diversas medidas para adaptarse a este cambio para que los inmigrantes no hispanohablantes puedan acceder a los servicios que ofrece el Estado; sin embargo, esto no ha sido uniforme. Por un lado, hay órganos públicos concretos que tienen servicios multilingües de atención mientras que otros organismos capacitan a sus funcionarios para atender inmigrantes y, por tanto, resolver el problema que ha generado esta diferencia lingüística. Por esta razón, en el presente estudio exploratorio se realiza un análisis cualitativo de la situación lingüística actual de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso frente a la migración. El objetivo principal es conocer la realidad lingüística actual de las unidades de estudio mediante el análisis de los datos obtenidos a través de una entrevista a los participantes. Los participantes de esta investigación son funcionarios que proveen servicios de atención migratorios. Se entrevistó a los individuos para poder conocer cuáles son sus apreciaciones acerca del sistema donde trabajan y si este necesita cambios. Los resultados indicaron que si se requiere la presencia de intérpretes profesionales como mediadores lingüísticos en los lugares estudiados.

**Keywords:** Inmigración, inmigrantes, Servicio Público, organismos públicos, mediación lingüística, intérprete profesional.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	PLANTEAMIENTO.....	2
a.	Objetivo General.....	3
b.	Objetivos Específicos.....	3
III.	MARCO TEÓRICO.....	4
III. A.	Servicio Público chileno.....	6
A.1.	Definición y generalizaciones importantes.....	6
A.1.1	Organismos centralizados.....	7
A.1.2.	Organismos descentralizados.....	8
III. B.	Migración en Chile: Quillota y Valparaíso.....	9
III. C.	Mediación lingüística.....	10
C.1.	El perfil del mediador profesional.....	12
C.2.	La labor del mediador profesional.....	13
IV.	METODOLOGÍA.....	15
A.	Participantes.....	16
B.	Instrumento.....	17
C.	Trabajo de campo.....	18
D.	Análisis de contenido.....	19
V.	RESULTADOS.....	20
V. A.	Similitudes.....	21
V. B.	Problemas.....	22
B.1.	Falta de recursos.....	22
B.2.	Limitaciones del sistema.....	22
B.3.	Falta de preparación.....	23
V. C.	Abordaje lingüístico.....	24
VI.	DISCUSIÓN.....	27

VII.	CONCLUSIÓN.....	30
VIII.	REFERENCIAS.....	34

## ÍNDICE DE ANEXOS Y FIGURAS

### **Anexos**

Anexo 1: Capacitación.....	38
Anexo 2: Validación del instrumento .....	39
Anexo 3: Entrevista individual	
Anexo 3.1: Modelo de la entrevista individual .....	41
Anexo 4: Correo electrónico de contacto de los participantes.....	42
Anexo 5: Consentimiento informado.....	43
Anexo 6: Transcripciones de las entrevistas a los participantes.....	47

### **Tablas**

Tabla 1: tabla de información de los participantes.....	16
---------------------------------------------------------	----

### **Figuras**

Figura 1: categorías de análisis.....	20
---------------------------------------	----

## **I. INTRODUCCIÓN**

Chile es uno de los países que más recibe inmigrantes en Latinoamérica. De hecho, la población de inmigrantes ha aumentado considerablemente en los últimos años (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2017). Por consiguiente, la situación socio cultural actual en Chile ha cambiado a causa de la alta tasa migratoria (Díaz-Galaz, 2017). Este cambio demográfico ha originado una transformación multicultural y multilingüe y, por tanto, es necesaria la utilización de recursos humanos y de herramientas que fomenten la comunicación y la convivencia (Lázaro, 2009). Dentro de dichos recursos, se encuentra la labor de los intérpretes como mediadores lingüísticos.

La labor de los intérpretes se lleva a cabo principalmente en dos contextos: la interpretación de conferencias y la interpretación en los servicios públicos (Díaz-Galaz, 2017). En este último, la interacción es bidireccional y ocurre en el contexto en el cual hay miembros de una misma comunidad que no comparten la misma lengua como inmigrantes, refugiados, turistas y población indígena; esta situación se presenta en los servicios institucionales como los policiales, judiciales, médicos, educativos, etc. (Pöchhacker, 1999; Hale, 2007, citado en Díaz-Galaz, 2017). Dicha diferencia idiomática también ocurre cuando los inmigrantes deben acceder a los servicios migratorios para poder realizar trámites de diversa índole como las visas de trabajo.

En Chile, ciertos organismos públicos cuentan con servicios de interpretación multilingüe y de atención inclusiva (IPS, 2017), mientras que otros organismos que trabajan con inmigrantes no cuentan con los mismos servicios y deben recurrir a soluciones alternativas tales como las capacitaciones.

Por consiguiente, esta investigación tiene como objetivo conocer la situación lingüística actual de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso en un contexto donde se ofrecen prestaciones migratorias para los inmigrantes no hispanohablantes.

Lo mencionado anteriormente, se llevará a cabo por medio de una entrevista a determinados funcionarios públicos. Finalmente, los resultados indicaron que si se requieren intérpretes profesionales que actúen como mediadores lingüísticos en los lugares estudiados, ya que los recursos destinados a los servicios migratorios en dichas instituciones no son suficientes para satisfacer las necesidades lingüísticas que se presentan.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La interpretación en el sector público se origina ante la necesidad de resolver problemas de comunicación entre instituciones públicas y los individuos no hablantes de las lenguas oficiales. Estos problemas se manifiestan de manera recurrente y creciente en las nuevas sociedades multilingües y multiculturales (Lázaro, 2009). Esta situación podría afectar directamente a aquellos habitantes no nativos, ya que al presentarse esa barrera lingüística, social y cultural, se dificulta el acceso a los diferentes servicios que ofrece el Estado: migración, salud, educación, bienestar, etcétera. Sin embargo, este tipo de interpretación en el sector público aún no es reconocida como profesión en gran parte del mundo (Martí, 2006).

En Chile, organismos del Estado concretos, como el Instituto de Previsión Social (IPS) y ChileAtiende, cuentan con servicios de mediación multilingüe a través de una plataforma virtual por la cual los inmigrantes pueden realizar diversos trámites; esta fue una iniciativa que implementó un modelo de atención inclusivo (IPS, 2017). Sin embargo, hay otros organismos públicos, como gobernaciones y municipalidades determinadas, que no cuentan con los mismos servicios nombrados para atender a los inmigrantes no hispanohablantes que llegan hasta sus dependencias para realizar trámites. Por ende, la problemática que se plantea es que este modelo inclusivo solo abarca una cierta cantidad de instituciones, mientras que las que carecen de él deben emplear otros recursos según el sistema por el que se rigen, como capacitaciones para los funcionarios.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, surge la necesidad de conocer la situación actual de los servicios públicos elegidos desde el contexto lingüístico, específicamente, en los servicios migratorios que se ofrecen para los inmigrantes que no son de habla hispana. Para ello, se estudiarán cuatro organismos estatales como ejemplos de análisis: las gobernaciones de Quillota y de Valparaíso junto con las secciones de inmigración de las municipalidades de cada ciudad.

Este análisis busca llenar un nicho en los Estudios de Interpretación porque debido a la falta de investigaciones acerca de los mediadores en los servicios públicos chilenos, existe un desconocimiento acerca de la labor y las competencias que poseen los intérpretes como mediadores lingüísticos, particularmente en el área de la inmigración en los servicios públicos. Por tanto, esta investigación podría ser un aporte para que los organismos públicos consideren a los intérpretes profesionales, quienes se podrían desempeñar como mediadores lingüísticos en el contexto migratorio presente en dichos lugares.

Con base en lo anterior, en la presente investigación se plantea la siguiente pregunta: con el contexto sociocultural actual de Chile, en el cual ha aumentado la cantidad de inmigrantes no hispanohablantes presentes que acceden a los distintos servicios del Servicio Público, desde el punto de vista lingüístico, ¿cuál es la situación de los funcionarios públicos de los organismos estudiados quienes actúan como mediadores lingüísticos al trabajar con inmigrantes no hispanohablantes en contexto de migración?

Dicho lo anterior, se realizará una investigación cualitativa mediante la recolección de datos por medio de entrevistas a los participantes, entre los cuales podemos nombrar a funcionarios. Posteriormente, se analizarán los datos obtenidos para responder la pregunta de investigación.

Para responder la pregunta de investigación, se desprenden los siguientes objetivos:

- a. Objetivo general
  - Conocer la situación lingüística actual de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso.
- b. Objetivos específicos
  - Conocer qué tipo de capacitaciones reciben los funcionarios para atender a inmigrantes no hispanohablantes.
  - Conocer la percepción de los funcionarios públicos acerca del sistema vigente, en términos lingüísticos, en las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y Valparaíso.

### III. MARCO TEÓRICO

A continuación, se detallará el marco conceptual en el cual se enmarca la siguiente tesis. Este se divide en tres capítulos. El primer capítulo se centra en el Servicio Público chileno, su definición, organización y funcionamiento a nivel general; además de una breve descripción de los organismos centralizados y descentralizados, los cuales serán los sujetos de estudio de este trabajo: las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y la de Valparaíso junto con las respectivas secciones de inmigración. En el segundo capítulo, se mencionará la migración en Chile en las ciudades de Quillota y Valparaíso entre los años 2016 a 2018 y se presentará una breve contextualización y su relación con los Servicios Públicos. En el último capítulo, se hará referencia a la mediación lingüística, a su definición, al perfil del mediador profesional y a la labor del mediador.

Sin embargo, antes de profundizar en las secciones ya señaladas, se hace necesario indagar respecto al estado actual de las investigaciones acerca de la mediación lingüística y la formación de intérpretes en Chile. Cabe destacar que los dos conceptos anteriores forman parte fundamental del currículo de los intérpretes profesionales como mediadores lingüísticos durante su formación y adquisición de competencias, por lo que es importante tenerlos en cuenta para llevar a cabo el análisis en el presente trabajo.

Un factor trascendental en el ámbito de la lingüística es la mediación lingüística, la cual ha sido estudiada por múltiples autores y en diversos contextos tales como Cassany (1996), el cual planteó en la década de 1990 que la mediación lingüística es una actividad que incluye diversas áreas del saber, por lo que es interdisciplinaria. Por ende, el mediador lingüístico profesional debe tener una formación interdisciplinaria superior, la cual debe incluir tanto dominio oral y escrito del idioma propio y de lenguas extranjeras, como conocimientos de lingüística teórica y aplicada y de nociones de documentalismo e informática (Cassany citado en Blini, 2009).

Otra arista crucial es lo que plantea Cabré (1993) acerca de que la mediación lingüística surge como parte de las nuevas necesidades comunicativas de la sociedad, lo que conlleva la aparición de nuevas profesiones relacionadas al ámbito del lenguaje; estas profesiones se enfocan en el tratamiento de las necesidades comunicativas actuales en relación con nuevos aspectos lingüísticos especializados, los cuales hacen referencia a la figura del mediador lingüístico (Cabré citada en Blini, 2009).

Si dichos parámetros se analizan en el contexto chileno, Alonso y Páyas (2009) han realizado diversos estudios acerca de la mediación lingüística en el ámbito del conflicto hispano-mapuche en tiempos coloniales, con el fin de evidenciar cuál es el papel y la importancia de la presencia de cuerpos de mediadores institucionalizados, en este caso los intérpretes designados, y cómo estos intermediarios fueron clave para la negociación hispano-mapuche y para la resolución de contiendas.

Como se describió anteriormente, el papel del mediador, en este caso del intérprete, es fundamental en el proceso de mediación lingüística, por lo que su desempeño va de la mano con su formación.

Respecto a la formación de intérpretes, existen varios autores que han estudiado esta área en el mundo. Específicamente en Chile, Díaz-Galaz (2017) realizó un artículo acerca de la formación de intérpretes y la investigación en interpretación en dicho país, el cual se enfoca en la condición actual de ambos temas. Principalmente, la autora se refiere a los retos que se presentan al formar intérpretes quienes se deben adecuar a las necesidades de las comunidades locales, como los pueblos originarios y los inmigrantes, y además pone en boga la importancia de la enseñanza y la formación de intérpretes en nuevos contextos socioculturales que van surgiendo en el país.

De hecho, no se tiene registro de la existencia de macroestudios acerca de la formación de intérpretes en Chile anteriores a este artículo; por ende, este es el primero en su clase. La autora marcó un precedente en el campo de los Estudios de Interpretación, puesto que evidenció el escenario actual de esta área, lo que contribuye a que sea posible proyectar cómo se va desarrollando dicha disciplina con los nuevos contextos lingüísticos y socioculturales que tiene Chile. Precisamente por esta razón, la presente tesis pretende ser un aporte en el área de los Estudios de Interpretación y conocer la realidad lingüística presente en los organismos públicos escogidos en la prestación de servicios migratorios a inmigrantes no hispanohablantes, con el fin de conocer si se requieren intérpretes profesionales que actúen como mediadores lingüísticos en dichos organismos.

Lo anterior se llevará a cabo a través de un análisis cualitativo mediante la recolección de datos por medio de entrevistas que se le harán a funcionarios que trabajan en los lugares que fueron escogidos como ejemplos: las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso, en el contexto de la atención de inmigrantes.

### **III. A. Servicio Público chileno**

En primer lugar, antes de detallar acerca de quiénes son los mediadores lingüísticos y cuál es su relación con este trabajo, es necesario entender el funcionamiento de los distintos organismos.

#### **A.1 Definición y generalizaciones importantes**

De acuerdo al artículo 28 LBGAE° (Ley Orgánica de Bases Generales de la Administración del Estado) de la Ley 18.575, los servicios públicos que son parte de la Administración del Estado se definen como:

“órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios, cuyas políticas, planes y programas les corresponde aplicar”. (Bermúdez, 2014: 304)

Como lo indica la cita anterior, la Administración central está constituida por diversos organismos, los cuales forman parte de lo que se considera como Servicio Público. Estos órganos se dividen en centralizados o descentralizados, conforme a la organización administrativa de los servicios públicos de acuerdo con el artículo 29 LBGAE°. Además, cabe destacar que estos órganos dependen o son supervigilados, según lo que establezca la ley, por organismos superiores que están a cargo de dicha acción, las cuales representan al Ejecutivo tales como los distintos ministerios. Naturalmente, cada órgano se rige de acuerdo a las funciones y políticas que les competen; por tanto, cada organismo superior controla y regula a los órganos inferiores que le correspondan.

Respecto a su funcionamiento, la finalidad más importante que tiene la Administración es la actividad de servicio público o actividad de prestación mediante la cual se satisfacen necesidades de interés general (Bermúdez, 2014). En este contexto, uno de los objetivos de este trabajo es conocer la situación lingüística actual de las unidades de análisis con el fin de saber si se requiere la presencia de un intérprete profesional, teniendo en cuenta el contexto migratorio presente en los

organismos públicos escogidos y las necesidades que esto conlleva, para desempeñarse como mediador lingüístico, de existir dicha necesidad.

### **A.1.1 Organismos centralizados**

Los organismos centralizados son aquellos que dependen de la Administración central a través de los ministerios correspondientes (Bermúdez, 2014). La relación de estos órganos con el Ejecutivo es de dependencia directa en cuanto a sus competencias. Por tanto, carecen de patrimonio propio, no tienen autonomía para tomar decisiones y el jefe superior es de exclusiva confianza del Presidente de la República. Asimismo, los organismos centralizados operan bajo control jerárquico, es decir, el Ejecutivo abarca todas las competencias de los organismos centralizados inferiores jerárquicos (Bermúdez, 2014). En el contexto del presente estudio, los órganos centralizados elegidos son las Gobernaciones de Quillota y de Valparaíso.

No obstante, es de suma importancia aclarar que, en el caso particular de las gobernaciones, estas son órganos centralizados desconcentrados, ya sea de forma funcional o territorial (Bermúdez, 2014); en otras palabras, de acuerdo a lo funcional, corresponden a un tipo de organismo centralizado que, al contrario de lo dicho anteriormente, son la excepción, ya que poseen facultades decisionales, lo que significa una autonomía parcial del Ejecutivo en lo que concierne con el resto de las competencias. En lo que respecta a la forma territorial, una entidad regional seguirá dependiendo de un organismo nacional jerárquicamente, pero para la ejecución de planes, políticas y programas de desarrollo regional, estas entidades regionales estarán subordinadas por el órgano que le sigue en la cadena regional jerárquica correspondiente.

En cuanto a la elección de los organismos centralizados que se estudiarán, se eligieron las Gobernaciones provinciales de Quillota y de Valparaíso, porque ambas instituciones pertenecen a la región de Valparaíso y son organismos centralizados. En el caso de Quillota, esta ciudad posee un organismo provincial que forma parte de las gobernaciones provinciales de la región de Valparaíso que se adscribieron al piloto del Plan de Atención a Migrantes (ver anexo 1), por lo que funcionarios determinados de la sucursal quillotana fueron capacitados para brindar una atención especializada a los inmigrantes (Ministerio del Interior, 2017). Sin embargo, no se indica el carácter de la capacitación, si es de carácter funcional o lingüístico, entre otros.

Asimismo, el Departamento de Extranjería y Migración (DEM, por sus siglas), el cual depende del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, es parte de la Gobernación quillotana. Este departamento está a cargo de recibir las solicitudes de permisos de residencia de aquellos inmigrantes que ya ingresaron al país, para aprobar posteriormente su otorgamiento o rechazarlo (DEM, 2016). Por lo tanto, este es el principal organismo que presta atención a los inmigrantes en la ciudad de Quillota.

En el caso de Valparaíso, esta ciudad es uno de los destinos más frecuentados por inmigrantes después de Santiago (DEM, 2017), por lo que el flujo de inmigrantes que requerirían mediación lingüística podría ser mayor si se le compara con otras ciudades con un flujo migratorio menor. Además, al igual que la Gobernación de Quillota, la Gobernación porteña tiene en sus dependencias al DEM de esa ciudad, por lo que es uno de los organismos más importantes que presta servicios migratorios en la localidad. Cabe señalar que este departamento también se adscribió al plan de atención migratorio mencionado previamente.

### **A.1.2 Organismos descentralizados**

Los organismos descentralizados son aquellos que no dependen de la Administración central (Bermúdez, 2014); a pesar de ello, el Ejecutivo aún conserva los controles de supervigilancia sobre los mismos, siempre y cuando así lo establezca la ley. Por ende, las entidades descentralizadas podrán estar sujetas a otros controles, como el que ejerce la Contraloría General de la República. Asimismo, estos organismos se caracterizan por tener una personalidad jurídica propia y poseer patrimonio propio que la ley les atribuya; tienen, en principio, autonomía para la toma de decisiones y su jefe superior puede ser de la exclusiva confianza del Presidente de la República, quien es elegido por votación popular, o bien, nombrado con acuerdo del Senado (Bermúdez, 2014). En el contexto del presente trabajo, los órganos descentralizados elegidos son las municipalidades de Quillota y de Valparaíso, específicamente las oficinas de inmigrantes de cada establecimiento.

Se escogieron, como ejemplo para el análisis, estas dos municipalidades puesto que son organismos que forman parte de la misma región y presentan estructuras internas similares, pero

que en lo que respecta al tratamiento de migración, ambas entidades satisfacen de manera distinta las necesidades idiomáticas.

Por un lado, para efectos prácticos de este análisis, se hace necesario mencionar que la Municipalidad de Valparaíso posee una Oficina de Migrantes, mientras que la Municipalidad de Quillota no contaba con esta clase de departamento cuando se empezó a desarrollar este estudio. Sin embargo, en abril del presente año se creó la Oficina de Migración de esta institución, la cual forma parte de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la ciudad. Por ende, se tomará en cuenta para este análisis la oficina que fue creada recientemente. Por otro lado, es fundamental aclarar que no todos los organismos públicos chilenos que trabajan con inmigrantes presentan necesariamente las mismas necesidades y características que los órganos elegidos. Por lo tanto, las unidades elegidas son solo ejemplos que se usarán para llevar a cabo el análisis propuesto.

Finalmente, tanto los organismos centralizados como los descentralizados presentan necesidades idiomáticas similares, pero que se satisfacen y abordan de acuerdo al sistema que los rige. Por consiguiente, la resolución de los problemas idiomáticos dependerá exclusivamente de cada organismo según sus necesidades, flujo migratorio y la estructura de funcionamiento que le corresponda

### **III. B. Migración en Chile: Quillota y Valparaíso**

En segundo lugar, se mencionará la migración en Chile en las ciudades de Quillota y Valparaíso entre los años 2016 a 2018, además de que se presentará una breve contextualización y su relación con los Servicios Públicos

Se entiende por migración al desplazamiento de personas que tienen como objetivo principal cambiarse de residencia desde un lugar de origen a otro lugar de destino al atravesar un límite geográfico, el cual, generalmente, es una división político-administrativa (Ruiz García citado en Guzmán Castelo, 2005). De hecho, la migración es un fenómeno común en metrópolis actuales a causa de la globalización (Arias, Moreno y Núñez, 2010), como en el caso de Chile.

Hoy en día, Chile es uno de los países de Latinoamérica donde llegan más inmigrantes de acuerdo con la CEPAL (CNN Español, 2017). Se estima que durante el año 2016, la cantidad de

foráneos en Chile alcanzó cerca de un 2,8% de la población total chilena; mientras que en 2018, de acuerdo con el DEM, a pesar de que no se tienen cifras exactas, la cantidad de inmigrantes aumentó considerablemente, por lo que se estima que llegan aproximadamente 200 personas diariamente al país.

No cabe duda de que Chile es uno de los principales polos de atracción en Latinoamérica para los inmigrantes, más aún si el estándar de vida chileno es superior al del país de origen de los inmigrantes (Corbo, 2017).

Particularmente en Valparaíso, según informes entregados por el DEM, se indica que esta ciudad está en el tercer lugar en cuanto a la concentración de inmigrantes a nivel nacional (DEM, 2016). El porcentaje de inmigrantes en dicha ciudad alcanza un 5,8% del total nacional.

En el caso de Quillota, no se tienen datos actualizados de la cantidad de inmigrantes en esta comuna, puesto que durante el presente año aún no se realiza el Censo que incluye datos acerca de la migración (Censo, 2017). Sin embargo, como ya se mencionó previamente, la Gobernación de Quillota forma parte del piloto del Plan de Atención a Migrantes, en el cual sus funcionarios fueron capacitados para atender a los inmigrantes de dicha zona. Por tanto, esta medida podría tener estrecha relación con la cantidad de inmigrantes que residen en dicha comuna, quienes podrían requerir de estos servicios.

Finalmente, el fenómeno de la migración es parte de la realidad chilena; como consecuencia, la ola migratoria trae consigo nuevos desafíos y nuevas necesidades a las que tanto el país como los municipios tienen el deber de satisfacer, para así, apostar por una convivencia e integración sana de estos habitantes (Asociación de Municipalidades de Chile, 2017). En este punto, es necesario aclarar que cuando se habla de inmigrantes, se considera solo a las personas que no sean hispanohablantes, puesto que son los inmigrantes que podrían presentar necesidades idiomáticas.

### **III. C. Mediación lingüística**

Por último, en este capítulo, se aludirá a la mediación lingüística, al perfil del mediador profesional y a la labor del mediador, puesto que es fundamental tener una noción básica de estos conceptos para poder realizar el análisis que se pretende en este estudio.

La mediación lingüística se puede definir como un proceso de intermediación lingüística orientado a comunicar a dos o más interlocutores o bien a grupos de ellos, quienes no consiguen comunicarse por sí mismos debido a las barreras idiomáticas y culturales que presenta dicha interacción (García-Beyaert y Serrano Pons, 2009; Trovato, 2014). Por consiguiente, se requiere la intervención de un mediador, el cual actúa como puente y facilitador de la comunicación para resolver un conflicto (García-Beyaert y Serrano Pons, 2009); por lo tanto, la presencia de un mediador se distingue como una figura profesional que está destinada a facilitar la comunicación entre dos partes que no tienen cercanía, ya sea a causa de barreras idiomáticas, diferencias culturales, etcétera.

Para efectos de este trabajo, se usa el concepto de mediador lingüístico en referencia al intérprete profesional en su papel de intermediario. Si bien la mediación lingüística y la interpretación no se aluden al mismo concepto, puesto que difieren en el nivel de intervención, ambos tienen en común el uso de conocimientos lingüísticos y culturales para la intermediación comunicativa (García-Beyaert y Serrano Pons, 2009).

En este punto, puesto que se hablará del intérprete como mediador lingüístico, es fundamental definir el concepto de interpretación como un tipo de mediación lingüística. Distintos autores han definido esta actividad de acuerdo a diversos enfoques. Por consiguiente, la interpretación se define como la sustitución de un discurso de una lengua de origen por un discurso en la lengua meta que conserva el mismo sentido y significado que el original (Gile, 1995 citado por Cárdenas y Delso, 2016).

Además, la interpretación contempla mucho más que la transferencia de palabras de una lengua a otra, puesto que abarca la comprensión del significado y el sentido de lo que se dice antes de reproducirlo en la lengua de llegada. Por ende, el intérprete tiene que familiarizarse no solo con la temática de la que se habla, sino que también debe participar del contexto comunicativo y, en consecuencia, apoyarse tanto de la información verbal como de la información implícita que haya en el evento (Riccardi citado en Cárdenas y Delso, 2016).

Asimismo, cabe señalar que la interpretación está dividida en diversas modalidades: simultánea, consecutiva, de enlace, susurrada, entre otras. En el caso de este trabajo, debido a que se investiga acerca de los mediadores en el contexto de los servicios públicos, la modalidad empleada más común por los intérpretes en dicho ámbito corresponde a la interpretación de enlace.

Esta clase de interpretación permite la comunicación entre el profesional y el usuario (García-Beyaert y Serrano Pons, 2009).

Si bien al leer la definición de interpretación se entiende como una labor simple, la verdad es que alude una actividad que abarca diversos aspectos complejos. Por ende, el profesional que realiza esta actividad debe estar debidamente capacitado en dichos aspectos, tales como las competencias lingüísticas, comunicativas y culturales, solo por nombrar algunas.

### **C.1. El perfil del mediador profesional**

Como se señaló en la sección anterior, el proceso de interpretación es más complicado de lo que se percibe; por lo tanto, el perfil del intérprete como mediador lingüístico requiere de características específicas.

Las competencias que deben tener los intérpretes abarcan diferentes aristas, ya sean habilidades lingüísticas, conocimiento de idiomas y capacidad de escucha y habla simultáneamente. Además, los intérpretes tienen que poseer un bagaje cultural amplio, lo cual incluye diversas áreas del saber; estos conocimientos están insertos tanto en la lengua de origen como en la lengua meta (Kalina, 2000 citado en Cárdenas y Delso, 2016).

Además de las competencias que se deben desarrollar, otro factor primordial a considerar es la conducta-ético profesional en la cual se rige el ejercicio profesional de los intérpretes. De acuerdo con el Código de Ética Profesional del Colegio de Traductores e Intérpretes de Chile (COTICH), los principios fundamentales del ejercicio de esta profesión son la neutralidad, la confidencialidad y la fidelidad. Por un lado, un intérprete no debe inclinarse a ninguna de las partes involucradas, por lo cual tiene que lograr la neutralidad mientras presta servicios profesionales. Asimismo, debe mantener el secreto profesional; por ende, guardar la confidencialidad en relación con lo que pudiese haber sabido, visto u oído. Por otro lado, un profesional de esta área debe tener exactitud y veracidad al reformular un mensaje, puesto que la fidelidad es crucial durante la transmisión de todo lo expresado, lo cual significa que no puede añadir, omitir ni distorsionar el mensaje original. Por consiguiente, el perfil de los intérpretes demanda que su conducta tanto personal como su desempeño profesional presenten los principios señalados (COTICH, 2018).

Según el perfil de egreso de la carrera de Interpretación de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, la cual es una de las instituciones de nivel terciario que forma intérpretes en Chile, la aplicación de los principios de la interculturalidad en la mediación lingüística corresponde a una de las diferentes competencias profesionales que un intérprete formado en dicha institución debe poseer, puesto que necesita asegurar el respeto de la diversidad en los distintos contextos culturales y organizacionales (PUCV, 2018). Asimismo, otra institución que forma traductores e intérpretes profesionales es la Universidad de Playa Ancha; de acuerdo con su perfil de egreso, el traductor e intérprete formado en este centro de educación terciaria debe tener un dominio fundamental de aspectos teóricos y técnicos de la traducción y la interpretación, los cuales son necesarios para desenvolverse, comunicarse e integrarse social y culturalmente en forma idónea dentro de su campo laboral, con personas y grupos (UPLA, 2018).

## **C.2. La labor del mediador profesional**

Una vez definida la interpretación junto con el perfil del intérprete como mediador lingüístico, es importante hacer hincapié en la actividad que realiza el intérprete como mediador lingüístico.

La labor del intérprete consiste en reformular un mensaje que emite el emisor en la lengua de origen, por lo cual actúa de mediador o intermediario y decodificador del sentido codificado de dicho mensaje, para transmitir posteriormente ese mensaje en la lengua meta a los receptores a quienes está destinado el mensaje (Drallny, 2000 citado en Cárdenas y Delso, 2016). Por consiguiente, la actividad que lleva a cabo el mediador se encuentra estrechamente relacionada con el perfil de formación que este posea, puesto que demuestra que se requiere el desarrollo de distintas habilidades que involucran el proceso de mediación (Díaz-Galaz, 2017).

Finalmente, se evidencia que la tarea de mediador lingüístico corresponde a una labor que deberían realizar profesionales que tengan formación competente y adecuada, puesto que los mediadores poseen las competencias y habilidades necesarias requeridas para que la reformulación idiomática se lleve a cabo de acuerdo a un estándar profesional de calidad.

No obstante, en contextos en los cuales se presentan transformaciones socioculturales prominentes, como lo es en el caso de la migración, se produce un cambio en la naturaleza de las

comunidades (Pöchhacker, 2016). Un rasgo que caracteriza a dichas comunidades corresponde a la heterogeneidad de los grupos culturales en cuanto a la ciudadanía y a los idiomas nacionales; en este punto, el papel y el estado de la interpretación y, por lo tanto, el de los intérpretes, se ve afectado por aquellos cambios. Uno de los ejemplos más comunes producto de dichos cambios es la existencia de la interpretación no profesional como mediación lingüística. En este aspecto, resulta común que se vea la presencia de personas bilingües y multilingües. De acuerdo a Pöchhacker (2016), una de las hipótesis que se plantea a partir de aquel escenario corresponde a que la interpretación podría representarse como una actividad mundana y poco apreciada, pero lo anterior se continúa estudiando (Pöchhacker, 2016). Debido a lo expuesto previamente, existen ocasiones en las cuales la tarea de un mediador lingüístico no siempre la realizan profesionales.

Con el marco teórico y los términos más relevantes de la presente investigación ya aclarados, en la siguiente sección, se presentará la metodología de este trabajo. En esta sección, se darán a conocer las distintas etapas del proceso del presente estudio, además de explicar el instrumento elegido.

#### **IV. METODOLOGÍA**

A partir de lo previamente mencionado, a continuación, se detallará el marco metodológico de esta investigación; es decir, el procedimiento y los pasos a seguir que fueron necesarios para alcanzar el objetivo principal y responder la pregunta de investigación.

La presente investigación es de carácter exploratorio. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2010), los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando se desea examinar un tema de investigación poco abordado o cuando se quieren analizar fenómenos relativamente desconocidos o novedosos. El objetivo es familiarizarse con dichas temáticas, obtener más información para realizar una investigación más profunda de un contexto específico, reconocer conceptos promisorios, establecer parámetros para futuras investigaciones, entre otros.

En vista de que el estudio con respecto a la mediación lingüística en los Servicios Públicos chilenos corresponde a un tema novedoso y emergente, la intención del presente trabajo es conocer la realidad lingüística de los lugares que se analizaron con el propósito de sugerir nuevas líneas de indagación entorno a este ámbito y consideraciones por parte de los Servicios Públicos para que tomen conciencia acerca de la labor de los intérpretes profesionales como mediadores lingüísticos. Por consiguiente, la investigación no pretende resolver esta temática, sino que explorar y abrir nuevas ramas de investigación.

Asimismo, esta tesis, aparte de ser exploratoria, es de carácter cualitativo, el cual se utiliza, por lo general, para descubrir o mejorar preguntas de investigación durante el proceso de interpretación de datos sin la mediación numérica o el análisis estadístico al recolectar los mismos (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2010). Este enfoque se caracteriza por el desarrollo de las preguntas e hipótesis durante o después de que se recolectan y analizan los datos. Por ende, se centra en las descripciones y observaciones, no en los datos numéricos (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2010). De hecho, entregan detalles representativos acerca de las conductas que pueden observarse y de las palabras de las personas (Quecedo y Castaño citado en Galeas, 2017).

Otra característica fundamental del enfoque cualitativo es que se basa en rasgos determinantes según cómo dichos atributos se perciben por los diversos elementos que están presentes en la situación que se estudia para cualificar y describir un fenómeno social (Ruiz citado en Cárdenas y Delso, 2016).

En el caso particular de este estudio, dado que se quiere conocer la situación actual de los organismos elegidos desde el punto de vista lingüístico, se utilizará el siguiente instrumento con el fin de obtener los resultados esperados: una entrevista semiestructurada.

El criterio de muestreo que se empleó en este trabajo es de carácter intencional, específicamente teórico, puesto que los participantes fueron seleccionados a propósito. Este método le permite al analista reunir, codificar y analizar datos, para después decidir cuáles serán los datos que se seleccionarán y dónde se encuentran para desarrollar una teoría de mejor manera a medida que se va perfeccionando (Olabuénaga, 2012).

### **A. Participantes**

La muestra de los participantes consta de 5 funcionarios elegidos de forma intencional, quienes trabajan en las secciones migratorias de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso; en estas áreas, se prestan servicios de atención a inmigrantes no hispanohablantes. Por su parte, en las Municipalidades de Quillota y de Valparaíso, se considerarán las Oficinas de Migrantes de cada órgano. A dichos empleados públicos, se les realizó una entrevista semiestructurada con el fin de conocer su percepción acerca de la realidad idiomática presente en sus lugares de trabajo a partir de su experiencia.

Se decidió escoger a estos individuos porque son personas que conocen tanto el funcionamiento y la estructura del sistema presente como las complicaciones y dificultades cotidianas, desde su punto de vista, que surgen mientras trabajan. Por ende, se estima que la percepción que dichos colaboradores poseen será de gran aporte para conocer la realidad lingüística existente en los organismos en los que se desempeñan.

A continuación, se adjunta una tabla con los datos de cada uno de los participantes, en la cual se indica el organismo al que pertenecen, su sexo y nacionalidad.

<b>Número de participantes</b>	<b>Organismo</b>	<b>Sexo</b>	<b>Nacionalidad</b>
MuniQta 1	Oficina de Migrantes, Municipalidad de Quillota	Masculino	chilena
GobQta 1	Gobernación Provincial de Quillota	Masculino	chilena
MuniValpo 1	Oficina de Migrantes,	Masculino	estadounidense

	Municipalidad de Valparaíso		
MuniValpo 2	Oficina de Migrantes, Municipalidad de Valparaíso	Masculino	haitiana
GobValpo 1	Gobernación Provincial de Valparaíso	Femenino	chilena

*Tabla 1: tabla de información de los participantes*

## **B. Instrumento**

Como se mencionó con anterioridad, el instrumento principal del presente trabajo con el fin de recopilar la información de interés fue una entrevista semiestructurada. Como herramienta para la recolección de datos, la entrevista se define como una instancia para conversar e intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado u otras personas entrevistadas. La entrevista de los miembros se puede llevar a cabo de forma grupal o individual, sin que se convierta en una dinámica grupal (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2010). El objetivo de la entrevista es lograr una comunicación y construcción en conjunto de significados acerca de un tema (Janesick citado en Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2010).

Existen diversos tipos de entrevistas, tales como las estructuradas, semiestructuradas, no estructuradas y abiertas (Grinnell y Unrau citado en Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2010). Para esta investigación, se escogió la entrevista semiestructurada, la cual se basa en una guía de preguntas y, al mismo tiempo, el entrevistador tiene la libertad de incluir preguntas adicionales para, ya sea, obtener mayor información o ahondar en un concepto acerca de los temas deseados. Por consiguiente, no todas las preguntas se determinan a priori (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista, 2010).

La entrevista del presente estudio fue creada de manera estratégica con el fin de obtener la información requerida. Esta consta de 13 preguntas que apuntan a que los funcionarios partícipes den su apreciación acerca de la realidad en la que ellos se desenvuelven al atender inmigrantes que no hablan español, desde una perspectiva que abarque las barreras idiomáticas, el sistema en el cual trabajan y las posibles complicaciones y dificultades de aquella estructura (ver anexo 3). En este caso, dado el propósito de la siguiente investigación, se decidió realizar una entrevista de forma presencial para poder interactuar con los participantes e intercambiar información en el momento, así como también para poder ahondar en el tema con el fin de adquirir la mayor cantidad

de información detallada que fuese posible. En efecto, una vez que la entrevista se desarrollara, se procedió a editarla, evaluarla y, posteriormente, se envió para que la validaran antes de ser presentada a los participantes (ver anexo 2).

### **C. Trabajo de Campo**

En esta sección, se describe el trabajo de campo que se llevó a cabo para la presente investigación; lo anterior incluye los pasos a seguir para contactar a los participantes, para realizar el estudio y, finalmente, para recolectar los datos.

Para contactar a los participantes, en primer lugar, se recurrió de forma presencial a los departamentos de migración de cada organismo, con el objetivo de solicitar los permisos pertinentes para poder entrevistar a los funcionarios. Una vez que se obtuvo la información requerida, se realizó el contacto vía e-mail a los organismos para detallar la temática de la investigación, el objetivo y la duración total de esta intervención (ver anexo 4). Sin embargo, no todas las instituciones respondieron la misiva, pero las que sí lo hicieron, se procedió a fijar la fecha y hora para concretar la aplicación del instrumento (ver anexo 3).

Resulta primordial indicar que la Oficina de Migración de la Municipalidad de Quillota aún no se creaba cuando se visitó personalmente el municipio quillotano, por lo cual no se le contactó vía correo electrónico. Por ende, se procedió a visitar nuevamente el departamento quillotano para llevar a cabo las averiguaciones correspondientes, para confirmar posteriormente el permiso para la participación en la entrevista de los funcionarios.

En segundo lugar, llegada la fecha de la entrevista, se procedió a aplicar el instrumento a aquellos funcionarios que dispusieran de tiempo para ello. Dado que los participantes aceptaron colaborar, se procedió a explicarles el procedimiento, lo cual incluyó indicar el objetivo de la tesis, la firma del consentimiento informado y la grabación de la entrevista, además de esclarecer las posibles dudas que surgieran durante el experimento (ver anexo 5).

Se les indicó a cada uno de los participantes que, al autorizar su participación, debían leer y después firmar el consentimiento informado para comprobar que están de acuerdo con lo estipulado en él.

Por último, una vez que se aclaró y explicó el procedimiento de la investigación, se realizó la entrevista en cada lugar; estas se grabaron con un dispositivo móvil para después llevar a cabo una transcripción de los datos obtenidos a partir de las entrevistas (ver anexo 6).

#### **D. Análisis de contenido**

Después de haber aplicado el instrumento, los datos que se obtuvieron durante las entrevistas se analizaron por separado, con el objetivo de conocer las percepciones de los participantes respecto a su contexto de trabajo en términos lingüísticos al atender a inmigrantes: funcionamiento, dificultades o complicaciones, entre otros. Para ello, se transcribieron las entrevistas de cada uno de los participantes; al examinar las respuestas, se descubrieron diversos factores en común, los cuales resultaron en categorías de clasificación tras emplear la técnica de análisis de contenido de Andréu (2001). Esta técnica consiste en la lectura analítica de la información, en este caso particular, el análisis de las respuestas que entregaron los funcionarios a cada pregunta con el fin de recolectar la información requerida e identificar los nodos de información básicos (Andréu, 2001).

## V. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas a los participantes. A través de los datos recopilados se elabora el siguiente mapa conceptual:



*Figura 1: categorías de análisis*

A partir del análisis realizado, se crearon tres núcleos de análisis principales: similitudes, problemas y abordaje lingüístico. El primer núcleo presenta los factores semejantes que se encontraron dentro de las instituciones estudiadas durante la atención a inmigrantes, particularmente, los no hispanohablantes. El segundo núcleo se enfoca en las dificultades primordiales y frecuentes que se identificaron a partir de lo indicado por los participantes. Finalmente, en el tercer núcleo, se describe el modo que emplearon los organismos elegidos para afrontar la barrera idiomática existente.

En la siguiente descripción, se enumerarán los núcleos de análisis con sus respectivos ejemplos.

#### **V. A. Similitudes**

Tras analizar esta categoría, se descubrió que el mayor problema existente y constante en todos los organismos públicos seleccionados corresponde a la interferencia lingüística al comunicarse con inmigrantes de nacionalidad haitiana. Lo mencionado anteriormente se debe a la diferencia en las combinaciones lingüísticas que poseen tanto los funcionarios como los inmigrantes haitianos. Dichos inmigrantes utilizan el creole para comunicarse, lo cual dificulta la tarea de los funcionarios, puesto que aquella lengua no corresponde a una de las lenguas oficiales de Chile.

*“Bueno, en general, eran haitianos, venezolanos, colombianos, ecuatorianos, argentinos, peruanos, bolivianos, etc.”*, MuniValpo1.

*“No hispanohablantes... los haitianos serían”*, GobValpo1.

Asimismo, se destaca que, al tratar con inmigrantes de origen haitiano, la barrera idiomática pasa por el creole:

*“El único idioma que nosotros no manejamos como oficina sería como que está como utilizado por nuestros usuarios, nuestras personas inmigrantes sería el creolé”*, MuniValpo1.

Otra similitud que se identificó fue la contratación de extranjeros para la atención de aquellos inmigrantes que no hablan español. En este caso particular, en la mayoría de los organismos analizados, se contrataron personas haitianas para cumplir con el papel de mediadores lingüísticos, puesto que el mayor flujo de inmigrantes no hispanohablantes lo representa la comunidad haitiana, mientras que se contrató a un estadounidense para el mismo objetivo en una de las instituciones.

*“Djimy es la contraparte lingüística para nosotros. Él está a cargo con la atención mayormente a las personas haitianas, no solamente porque él es haitiano en sí, sino que es importante desde reconociendo de cómo uno se expresa o se articula los pensamientos...”*  
(MuniValpo1)

*“Sí tenemos profesionales expertos en el creole, porque tenemos acá incluso contratados de nacionalidad haitiano que nos traducen y nos ayudan en ese sentido”, GobValpo 1.*

Sin embargo, en la actualidad, ya no se cuentan con un hablante nativo del creole en la Gobernación de Quillota, pues él prestó sus servicios solo durante un período de 3 meses aproximadamente; mientras que, en la Municipalidad de Quillota, no se ha contratado a ningún extranjero debido a que la Oficina de Migrantes de dicha institución se creó hace poco tiempo.

## **V. B. Problemas**

De acuerdo a lo que indicaron los participantes, los problemas que se identificaron fueron los siguientes:

### **B.1. Falta de recursos**

Varios de los participantes señalaron explícitamente que carecen de recursos suficientes para atender a los inmigrantes con quienes tienen dificultades para comunicarse, los cuales incluyen recursos humanos como personal adecuado y los recursos materiales como las capacitaciones. Si bien los funcionarios recibieron capacitaciones para aprender información básica de atención en creole, los participantes evidenciaron que dicho material de apoyo no fue idóneo para el aprendizaje esperado. Por lo tanto, el recurso que se les entregó no fue el más apropiado.

*“... la persona que pueden atenderles es reducido, en verdad es una persona no más que puede atenderles porque cómo funciona el establecimiento municipal o el Entidad gubernamental cómo funciona el Estado chileno está en el idioma castellano”, MuniValpo1.*

*“Yo creo que podrían haber recursos”, MuniQta1*

*“...una pobreza franciscana (se ríe). No tenemos ningún recurso. Tenemos que batirnos con lo que nosotros buscamos alrededor nuestro”, GobQta1*

### **B.2. Limitaciones del sistema**

Al menos, tres participantes señalaron que una de las razones principales por las cuales se dificulta el desempeño al atender adecuadamente a inmigrantes se relaciona directamente con las propias restricciones que presenta el sistema actual en el Servicio Público. Por ejemplo, si se desea contratar a un inmigrante haitiano para que ejerza de mediador lingüístico, lo anterior no sería posible a pesar de que aquel individuo posea estudios universitarios, puesto que los organismos públicos se encuentran obligados a contratar a profesionales que hayan estudiado en Chile o que tengan sus respectivos títulos profesionales y estudios superiores validados en Chile. En el caso de Haití, este país no es parte de los países que poseen convenios con Chile.

*“Hay ciertas complejidades para los municipios de poder contratar mediadores. Por ejemplo, tú tienes, por Ley, que contratar profesionales y Chile no tiene convenio de estudios con Haití. Entonces, eso dificulta bastante la posibilidad de que tú puedas contratar a un haitiano para desempeñar roles profesionales dentro de un municipio”*, MuniQta1.

### **B.3. Falta de preparación**

La mayoría de los participantes dio a conocer que, a pesar de ser capacitados, no consideran estar lo suficientemente preparados al atender a inmigrantes haitianos debido a la diferencia lingüística. Si bien algunos de ellos pueden entablar una conversación con los inmigrantes que atienden, existen otros funcionarios que expresaron que el nivel de creole que aprendieron solo les permite articular palabras aisladas, puesto que el material recibido era muy básico y la duración de los cursos resultaba insuficiente.

*“... partimos como con lo básico: cómo preguntar el nombre, el apellido; luego, a través de los traductores online, solamente con palabras guachas porque cuando metes las frases, sobre todo en creole, como que te cambia mucho el sentido de los que estás preguntando. Entonces, fue un proceso más o menos largo en el cual fuimos aprendiendo el creole”*, MuniQta1.

*“... mi vocabulario es bastante restringido, entonces de repente yo tengo que estar tratando de interpretar algunas cosas donde no manejo la palabra en específico y me tengo que dar cinco vueltas”*, MuniQta1.

*“Yo tuve unas capacitaciones, no cierto, en donde sale un diccionario del idioma de ellos para poder pronunciarlo. Eso sí, lo logré hacerlo, el pronunciamiento. Por lo tanto, de repente yo*

*les hablaba en su idioma palabras, porque ni siquiera eran frases, eran palabras y así nos comunicábamos”, GobQta1.*

Por su parte, la Municipalidad y la Gobernación de Valparaíso no presentan dicha dificultad, puesto que cuentan con funcionarios de nacionalidad haitiana.

### **V. C. Abordaje lingüístico**

Gran parte de los participantes indicaron que fueron capacitados por las instituciones en las que trabajan. De hecho, tanto los funcionarios de la Gobernación de Quillota como los de la de Valparaíso, formaron parte del programa Plan de Atención a Migrantes. Este curso consistió en la enseñanza de creole básico, con el objetivo de que los funcionarios pudiesen comunicarse con los inmigrantes haitianos, principalmente en el contexto de consultas migratorias. Lo anterior demuestra cierto interés por parte de dichos órganos en cuanto a abordar las diferencias lingüísticas que se han presentado.

*“Sí, porque nosotros hicimos una capacitación, un curso de creole básico sí, en realidad no era básico, era intermedio y nos enseñaron a comunicarnos con ellos especialmente en las consultas que tenemos en temas de migración. Entonces, nosotros podemos hablar con ellos en su idioma por lo menos con las consultas”, GobValpo1.*

*“Yo tuve unas capacitaciones, no cierto, en donde sale un diccionario del idioma de ellos para poder pronunciarlo”, GobQta1.*

Si bien los participantes destacan el hecho de haber sido capacitados en creole, tal como se mencionó anteriormente, ellos declararon que las capacitaciones fueron insuficientes. Por ende, al menos, dos de los participantes se vieron en la necesidad de disponer de material externo con el fin de resolver las dificultades que se les presentaban. Por ejemplo, el participante de la Municipalidad de Quillota manifestó que, a pesar de haber tenido acceso al material de las capacitaciones del Plan de Migrantes de manera extraoficial, no lo consideró adecuado, por lo cual continuó estudiando creole de manera autodidacta.

*“A ver... bajé textos... que es de la Universidad de... no me acuerdo de qué Universidad es, pero es como un manual, se llama Ann parle panyol que es como ‘Hablemos español’ y me*

*puse a buscar algunos diccionarios que habían publicado acá en Chile algunos haitianos que llevaban harto tiempo”, MuniQta1.*

Por su parte, en la Gobernación de Quillota, el participante indicó que una de las herramientas alternativas que utilizaba era Traductor Google como medio de ayuda para comunicarse con los inmigrantes haitianos.

*“Cuando no tenían un traductor, claro que tenía problemas. También, intenté buscar en el traductor de Google, pero siempre me dijeron que no era muy certero en la traducción pero sí logré conversar con ellos al respecto”, GobQta1.*

Cabe mencionar que, por un lado, tanto los participantes de la Gobernación de Quillota como de la Municipalidad de aquella misma localidad, expresaron que sería provechoso y necesario que se contrataran a personas idóneas para desempeñarse como mediadores; sin embargo, cuando hablan de mediadores, ellos aluden a hablantes nativos del creole, dado que consideran que son las personas más apropiadas para realizar la mediación desde su perspectiva.

Por otro lado, se pudo evidenciar que existen diferencias notables en lo que respecta a los recursos que tiene cada lugar para proveer atención migratoria. Una de esas dichas diferencias radica en la contratación de inmigrantes haitianos para reducir la brecha lingüística que se presentaba; en este punto, podemos hacer la distinción tanto en las Gobernaciones de Quillota y de Valparaíso como en las Municipalidad de dichas zonas. En el caso de las Gobernaciones, la de Valparaíso posee más recursos en este sentido que la de Quillota, puesto que, como ya se mencionó, se contrataron dos haitianos para actuar de mediadores lingüísticos; en la Oficina de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso ocurre lo mismo entorno a los recursos disponibles si la comparamos con la Oficina de Quillota. Esta última tiene menos recursos que su par de Valparaíso.

Por último, resulta esencial señalar que estos resultados solamente representan la realidad lingüística en los órganos estudiados, puesto que dicha situación puede cambiar tanto a nivel regional como a nivel nacional, dado la cantidad de participantes y de instituciones públicas que formaron parte del presente estudio. No obstante, a pesar de lo anterior, la entrevista efectivamente contribuyó a proporcionar información valiosa a nivel local, la cual podría convertirse en la base

de futuros estudios a nivel regional en cuanto al campo de la mediación lingüística en el sector público.

En este capítulo, en términos generales, se analizaron las entrevistas de los participantes con el fin de identificar los núcleos de información centrales entorno a la realidad lingüística de los Servicios Públicos seleccionados para el siguiente análisis. Estos núcleos fueron las similitudes, las problemáticas y el método a través del que los organismos afrontan la diferencia lingüística existente, los cuales se detallaron y se presentaron con sus respectivos ejemplos. Asimismo, se identificaron diferencias relevantes entre los mismos órganos, las cuales se pueden resumir en diferencias que evidencian los recursos que las Gobernación y Municipalidad de Valparaíso disponen, mientras que sus pares quillotanos no.

## VI. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados que se presentaron en el capítulo anterior, es necesario discutir lo que otros investigadores han estudiado acerca de la mediación lingüística en los Servicios Públicos chilenos. Sin embargo, resulta necesario señalar que los estudios existentes de esta rama del saber en Chile son incipientes; a pesar de ello, se discutirán igualmente los resultados obtenidos.

En primer lugar, se identificó que, en algunos de los organismos públicos escogidos, como es el caso de la Gobernación y la Municipalidad de Valparaíso, efectivamente se contrataron inmigrantes haitianos para que actuaran como facilitadores lingüísticos, puesto que existen barreras idiomáticas y culturales entre dos interlocutores: los funcionarios públicos y los inmigrantes haitianos. Debido a lo anterior, como bien indican García-Beyaert y Serrano Pons (2009) y Trovato (2014), se necesita la presencia de un mediador que actúe como facilitador comunicativo para resolver un conflicto. No obstante, a pesar de la presencia de funcionarios haitianos que manejan el creole, dado que corresponde a su lengua materna, su función no responde a la de mediadores lingüísticos, puesto que las funciones que poseen se limitan única y exclusivamente al contexto en el que se desenvuelven. Como bien plantea Kalina (2000) acerca de las competencias que debe poseer un intérprete como mediador lingüístico, ellos deben poseer tanto conocimiento de idiomas como un amplio bagaje cultural en diversas áreas del saber. La contratación de inmigrantes haitianos puede atribuirse a una solución que responde a la necesidad de cumplir requisitos de carácter funcional, con el fin de garantizar que se efectúen los debidos procesos que se requieren en los organismos estudiados; lo anterior podría significar que aquellos funcionarios no se encontrarían capacitados para desenvolverse en otros contextos específicos como lo sería un tribunal de justicia, puesto que su conocimiento se limita al lugar en el que trabajan a pesar de ser hablantes nativos del creole. No obstante, dichos funcionarios, pese a no haber recibido formación de mediadores, se les consideran mediadores no profesionales. Como bien indica Pöchhacker (2016), en contextos como el que se discute en el presente estudio, en el cual existe un cambio sociocultural notorio a causa de la migración de personas que no hablan necesariamente español, resulta común que se cuente con la presencia de mediadores no profesionales. En el caso de los funcionarios haitianos contratados para afrontar a las necesidades lingüísticas actuales, se presume que se les contrató porque estos mediadores poseen las

herramientas lingüísticas y culturales para solventar y responder a dichas necesidades que presentan la comunidad haitiana hoy en día.

En segundo lugar, con respecto a la llegada de inmigrantes no hispanohablantes, específicamente los que pertenecen a la población haitiana como ya se mencionó, las necesidades que tienen dichos inmigrantes son de carácter lingüístico y cultural. Aquellas necesidades son satisfechas por los organismos públicos estudiados de acuerdo con lo que se estipula en el artículo 28 LBGAE° citado en el Marco Teórico, en el cual se recalca que los órganos públicos “*satisfacen necesidades colectivas de forma regular y continua*”. Lo anterior se cumple evidentemente, puesto que existe interferencia lingüística al atender inmigrantes haitianos; por ende, con el fin de satisfacerla, algunos organismos contratan mediadores lingüísticos no profesionales. Pese a que lo ya mencionado se efectúa en la Gobernación y Municipalidad de Valparaíso, se considera que la interferencia lingüística descrita se satisface igualmente en la Gobernación y Municipalidad de Quillota, aunque de manera distinta, debido a que se opta por capacitar a los funcionarios para solventar dicha interferencia en estas instituciones. Lo anterior puede deberse a que quizás las capacitaciones corresponde al método más conveniente para aprender a atender a los inmigrantes, o bien, no se disponen de recursos para contratar a mediadores como sus pares porteños, a pesar de que los funcionarios alegaron no sentirse lo suficientemente preparados para realizar aquella función.

Finalmente, en cuanto a la contratación de mediadores lingüísticos en los Servicios Públicos chilenos, se puede observar que se contratan mayoritariamente mediadores no profesionales. Según Martí (2006), como bien se señaló al comienzo de este trabajo, la interpretación, como tipo de mediación en el presente estudio, corresponde a una profesión no reconocida en el sector público en gran parte del mundo, tal como se evidencia aquí en Chile. De hecho, en Chile, no existe una comunidad de intérpretes de los Servicios Públicos o intérpretes comunitarios como sí la hay en España, Australia, Reino Unido y en otros países europeos (Martí, 2006). Este escenario actual puede significar que quizás no todos los servicios públicos se encuentren dispuestos a regular la mediación lingüística desde la profesionalización de los actores en cuestión, puesto que podría no existir un interés real de proporcionar servicios lingüísticos. Por dicha razón, sería responsabilidad de los inmigrantes superar la brecha lingüística; sin embargo, en este caso particular, aquella suposición se descarta, porque se ha demostrado que la

Administración sí ha ofrecido diversas propuestas con el fin de afrontar las diferencias lingüísticas. De algún modo, el Estado se ha hecho cargo de tales diferencias, aunque no de la manera más adecuada si se considera que estas necesidades lingüísticas continúan generando problemas a ciertos funcionarios públicos.

Dicho lo anterior, se considera que, en los órganos estudiados, prevalecen las soluciones ad-hoc en lugar de las soluciones definitivas (Ozolins, 2000 citado en Martí, 2006), puesto que se ignora la formación de los mediadores que se contratan y úrgela intención apremiante es hacerse cargo del flujo de inmigrantes, específicamente haitianos, quienes no dominan la lengua oficial y que buscan utilizar los servicios que les ofrece el Estado. Por lo general, se suele contratar a personal bilingüe del servicio público o a personas que afirmen tener manejo de las lenguas presentes en el intercambio comunicativo (Ozolins, 2000 citado en Martí, 2006).

En este punto, resulta esencial preguntarse acerca de las características de los mediadores no profesionales contratados en los organismos en cuestión, puesto que no se puede ratificar que hayan desarrollado las herramientas que un mediador posee al recibir la formación apropiada, como lo son la conducta ético-profesional, la neutralidad, la confidencialidad y las habilidades interpersonales; en otras palabras, los principios que rigen esta profesión. Por dicho motivo, se puede observar que la figura del mediador no profesional podría no resultar idónea en un contexto en el cual existen profesionales capacitados para mediar, como lo son los intérpretes comunitarios.

La figura del intérprete comunitario conlleva mucho más que la interpretación; lo que se busca a través de la figura de estos actores lingüísticos es reconocer la multiculturalidad de la sociedad chilena actual (Le Bonniec y Nahuelcheo Queupucura, 2017) y resguardar los derechos lingüísticos que los inmigrantes tienen por ser personas y por formar parte de las minorías lingüísticas (Díaz, 2018). Por consiguiente, resulta fundamental que los distintos órganos estatales sean conscientes del papel social de estos mediadores lingüísticos, los cuales no solo constituyen un puente comunicativo, sino que, de cierta manera, defienden los derechos de los inmigrantes.

## VII. CONCLUSIÓN

A lo largo de esta investigación, se ha recalcado la importancia de la mediación lingüística, la cual corresponde a una actividad interdisciplinaria que surge a partir de las necesidades comunicativas que tiene una sociedad (Cabré, 1993), lo que incluye la falta de conocimiento de las lenguas dominantes por parte de inmigrantes que se están integrando a un país nuevo. Por ende, producto de dicho escenario, se forman los mediadores lingüísticos, los cuales son profesionales que actúan como puentes comunicativos en contextos en los que existen dos o más interlocutores que no logran comunicarse por sí mismos a causa de barreras lingüísticas y culturales (García-Beyaert y Serrano Pons, 2009; Trovato, 2014). Tal explicación corresponde al caso que viven ciertos inmigrantes no hispanohablantes que, al no manejar la lengua oficial de un país, suelen tener problemas al momento de acceder a los múltiples servicios que ofrece el Estado.

En Chile, existen organismos públicos que poseen servicios multilingües de atención como parte de un modelo inclusivo del Estado (IPS, 2017); sin embargo, algunos organismos determinados carecen de los recursos lingüísticos necesarios que faciliten a los inmigrantes no hispanohablantes realizar trámites de diversa índole. Por dicha razón, esta problemática plantea que aquellas instituciones que no forman parte de la iniciativa inclusiva previamente nombrada deben adecuarse a su realidad y solventar las necesidades de la comunidad inmigrante actual mediante las capacitaciones a funcionarios.

Dicho lo anterior, en el presente trabajo, se eligieron cuatro instituciones públicas como ejemplos de análisis en el contexto de atención migratoria: las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso. El objetivo de esta investigación fue conocer la situación lingüística actual de aquellos organismos. Para ello, se realizó un estudio cualitativo, en el cual se entrevistaron a cinco funcionarios de dichos órganos de manera presencial con el fin de poder saber su percepción acerca de la realidad, en términos lingüísticos, de los lugares en los que trabajan. Se analizaron las respuestas proporcionadas por los participantes, lo cual contribuyó específicamente a conocer la naturaleza de las capacitaciones que ellos reciben para afrontar las dificultades idiomáticas que surgen al atender a inmigrantes haitianos. Lo anterior revela la importancia de contar con la ayuda de profesionales capacitados, con el objetivo de intermediar en un contexto donde las sociedades nuevas cambian constantemente y, consigo, los recursos disponibles para brindarles la atención apropiada. Por dicho motivo, este estudio destaca la figura

del intérprete profesional como mediador lingüístico con el propósito de que las instituciones públicas consideren su trabajo en el área de migración, puesto que existe un desconocimiento tanto acerca de su labor como de sus competencias.

En cuanto a la metodología del presente trabajo, esta permitió que se recopilara la información requerida de manera exitosa. Sin embargo, este trabajo no estuvo exento de limitaciones. Entre ellas, se puede mencionar que, debido a la naturaleza del presente estudio, el cual comprendió aspectos desde una perspectiva antropológica y sociológica en relación con la mediación lingüística, el tiempo que se disponía no fue suficiente para abarcar todos los detalles que se pretendían analizar; así como también lo anterior influyó en que el tamaño de la muestra fuese reducido. En cuanto al instrumento utilizado, este presentó inconvenientes al momento de entrevistar a los participantes, puesto que el enfoque principal de la entrevista correspondía a observar la falta de mediadores lingüísticos sin otorgar la posibilidad de que sí los hubiera. Cabe mencionar que, a causa del Proceso de Regularización Migratoria 2018, se vio imposibilitada la oportunidad de entrevistar a una mayor cantidad de funcionarios dado el gran número de inmigrantes que llegaban hasta las dependencias de las Gobernaciones y Municipalidades analizadas para ser atendidos. A pesar de lo anterior, gracias a los datos obtenidos, se lograron los objetivos propuestos exitosamente.

Mediante la metodología del presente estudio, se determinó que sí se requiere la presencia de intérpretes profesionales como mediadores lingüísticos en los organismos públicos estudiados, quienes podrían solventar los problemas idiomáticos existentes al prestar servicios a inmigrantes haitianos. Asimismo, se pudo establecer que, a pesar que tanto en la Gobernación de Valparaíso como en la Municipalidad de dicha ciudad cuentan con la asistencia de funcionarios de nacionalidad haitiana, los cuales se encuentran encargados de atender directamente a los inmigrantes de la misma nacionalidad, no deja de resultar evidente el hecho de que existen falencias en las capacitaciones de los funcionarios y en el sistema en el que se desenvuelven. Lo anterior afecta notoriamente a los servicios que se les entrega a los inmigrantes, puesto que las soluciones presentadas por los mismos órganos son insuficientes y transitorias. Las medidas descritas con anterioridad no responden a la alta demanda real de mediadores lingüísticos, puesto que, de acuerdo a los mismos testimonios de los participantes, las interferencias lingüísticas continúan latentes al menos en la Gobernación y Municipalidad de Quillota, dado que el nivel de

creole adquirido durante las capacitaciones solamente les permite comunicarse con ellos a través de palabras y frases aisladas. Asimismo, cabe señalar que, incluso con la presencia de mediadores, la demanda lingüística es mayor si se le compara con la cantidad de mediadores disponibles para la atención de inmigrantes. En relación con los resultados obtenidos, resulta esencial destacar que no se pueden extrapolar a todos los Servicios Públicos chilenos, no solo debido al tamaño de la muestra, sino que también a las posibles diferencias existentes a nivel estructural, funcional y geográfico. Por consiguiente, los resultados se limitan a las unidades de análisis seleccionadas.

Con respecto a las fortalezas de este trabajo, una de ellas corresponde a su naturaleza exploratoria; desde un principio, se tuvo presente que el alcance del estudio se reduciría producto de la complejidad del análisis que se ambicionaba; sin embargo, lo anterior permitió que el trabajo realizado fuese novedoso, puesto que no se habían llevado a cabo trabajos de esta clase anteriormente. Se debe añadir también que el contexto migratorio actual resultó clave para realizar un análisis de esta índole, dado que el presente escenario refuerza y pone en boga la necesidad real de la labor que llevan a cabo los mediadores lingüísticos en circunstancias tan complejas, como lo es el proceso de inserción de inmigrantes a un país lejano.

En referencia a los mediadores lingüísticos en los Servicios Públicos chilenos, ya se mencionó que los estudios de aquel tipo son incipientes en este país; no obstante, la autora española Martí (2006) señala que la interpretación en los Servicios Públicos no es reconocida en diversos países. Por ello, se cree que una de las razones probables por las que no se contratan mediadores lingüísticos formados, tal como se determinó en los resultados, es debido a la falta de reconocimiento que tiene esta profesión, así como por las políticas públicas que tiene el Estado con las cuales afronta la temática lingüística (Ozolins, 2000 citado en Martí, 2006).

Finalmente, en esta investigación, se evidenció que existe una necesidad urgente de intérpretes profesionales como mediadores lingüísticos en los Servicios Públicos estudiados. Si bien la contratación de mediadores no profesionales ayuda a solventar las barreras idiomáticas que hay al atender inmigrantes haitianos de manera superficial y transitoria, resulta indispensable que las mismas instituciones evalúen el papel que dichos mediadores tienen, puesto que no existen guías que regularicen su desempeño y el perfil de los mismos. Por consiguiente, el mediador no solo es un intermediario, sino que también aboga por los derechos lingüísticos que tienen los inmigrantes al expresarse en su lengua madre.

Asimismo, se considera que, si bien la presente tesis contribuyó a entregar información valiosa a nivel local acerca de la situación lingüística actual de los organismos estudiados, resulta imprescindible realizar un estudio de estas características a nivel nacional, con el fin de constatar las necesidades idiomáticas a nivel país no solo de los funcionarios, sino que también de los usuarios y de los propios mediadores lingüísticos. Por otro lado, se plantea la necesidad de que se lleven a cabo nuevas líneas de investigación en relación con la formación de los intérpretes profesionales desde la perspectiva social en el ámbito de los Servicios Públicos chilenos, puesto que existe la figura del intérprete comunitario (IC), quien no solo posee las competencias y habilidades idóneas para mediar, sino que también corresponde a un profesional consciente de que el impacto de su intervención en contextos migratorios resulta esencial en circunstancias en las que se podrían vulnerar los derechos de una persona.

De igual manera, cabe mencionar que si bien en Chile no se forman intérpretes con la combinación lingüística creole-español, se plantea que las instituciones que forman mediadores estudien dicha posibilidad con el fin de formar profesionales que manejen aquellas lenguas. Dicha posibilidad podría significar que los mediadores no profesionales que se desempeñan actualmente en organismos públicos específicos y que trabajan con las lenguas nombradas con anterioridad, reciban la formación apropiada. En definitiva, esto sería una innovación, no únicamente para los Estudios de la Interpretación en Chile, sino que también para los inmigrantes que requieren de su labor en los Servicios Públicos chilenos.

## VIII. REFERENCIAS

- Abril Martí, M.I. (2006). *La interpretación en los Servicios Públicos: Caracterización como género, contextualización y modelos de formación. Hacia unas bases para el diseño curricular*. Tesis doctoral: Universidad de Granada, España. Recuperado de <http://hera.ugr.es/tesisugr/16235320.pdf>
- Andréu Abela, J. (2001). Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada. *Fundación Centro Estudios Andaluces*, Universidad de Granada, Vol 10, No 2, pp. 1-34. Recuperado de <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Arias, G., Moreno, R. y Núñez, D. (2010). Inmigración latinoamericana en Chile: Analizando perfiles y patrones de localización de la comunidad peruana en el área metropolitana de Santiago. *Revista Tiempo y Espacio*, 25, 1-16. Recuperado de <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/TYE/article/view/1769/1713>
- Asociación de Municipalidades de Chile (2017). *Inmigrantes con permanencia definitiva en las comunas de Chile ¿Qué nos dicen los datos 2006-2016?* (Dirección de Estudios AMUCH). Santiago de Chile, Chile. Recuperado de <http://www.amuch.cl/wp-content/uploads/2017/06/ESTUDIO-PERMANENCIA-DEFINITIVA-INMIGRANTES-2006-2016.pdf>
- Bermúdez Soto, J. (2014). *Derecho Administrativo General* (3ra ed.). Valparaíso: Legal Publishing Chile.
- Blini, L. (2009). La mediación Lingüística en España e Italia: difusión de un concepto problemático. *Entreculturas*, n° 1, 45-60. Recupero de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/7081/articulo03n%C2%BA1entreculturas.La%20mediaci%C3%B3nling%C3%BC%C3%ADsticaenEspa%C3%B1aeItaliadeunconceptoproblem%C3%A1tico.LorenzoBlini.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cárdenas, P., Delso, M.I., (2016) *Propuesta de pauta para la retroalimentación en la interpretación simultánea en la PUCV, basada en las pautas de Gillies (2013) y Ponce (2011)*. Tesis de pregrado publicada: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

- Censo de Población y Vivienda (2017). Recuperado de <http://www.censo2017.cl/wp-content/uploads/2017/08/Proceso-Censal-Resultados-preliminares-31-08-2017.pdf>
- CNN Español (2017, 30 de mayo). Chile, el país al que llegan más inmigrantes calificados, según la CEPAL. *CNN*. Recuperado de <https://cnnespanol.cnn.com/2017/05/30/chile-el-pais-al-que-llegan-mas-inmigrantes-calificados-segun-la-cepal/>
- Colegio de Traductores e Intérpretes (COTICH). (2018). Código de Ética Profesional. Recuperado de [http://www.cotich.cl/wp-content/uploads/2015/03/Codigo\\_etica-COTICH-2014-final.pdf](http://www.cotich.cl/wp-content/uploads/2015/03/Codigo_etica-COTICH-2014-final.pdf)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2017). Repositorio Digital. Notas de Población, *Migración internacional, envejecimiento poblacional y segunda transición demográfica, ¿hacia dónde va Chile?* Recuperado de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43167/S1700888\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/43167/S1700888_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/43167>
- Corbo, V. (2017, 12 de febrero). Algunas consideraciones sobre las migraciones. *Centro de Estudios Públicos*. Recuperado de <https://www.cepchile.cl/algunas-consideraciones-sobre-las-migraciones/cep/2017-02-15/091338.html>
- Departamento de Extranjería y Migración de Chile (DEM). (2017). Reportes Migratorios, *Población migrante en Chile*. Recuperado de [http://www.extranjeria.gob.cl/media/2017/09/RM\\_PoblacionMigranteChile1.pdf](http://www.extranjeria.gob.cl/media/2017/09/RM_PoblacionMigranteChile1.pdf)
- Departamento de Extranjería y Migración (DEM). (2018). Recuperado de <http://www.extranjeria.gob.cl/>
- Díaz-Galaz., S. (2017). Formación de intérpretes e investigación en Chile: desafíos y oportunidades para el desarrollo de los estudios de interpretación. *Mutatis Mutandis, Vol. 10, No. 2., pp. 46-73*. Recuperado de

<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/mutatismutandis/article/view/327884/20786437>

Díaz-Galaz, S. (2018, 20 de abril). La traducción y el respeto de los derechos lingüísticos. *La Segunda*. Recuperado de <http://impresa.lasegunda.com/2018/04/20/A/6U3CAIP2>

Galeas, F. (2017). *Estrategias de respuesta al estrés de los alumnos de Práctica de la interpretación 3 de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*. Tesis de pregrado publicada: Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile.

García-Beyaert, S., Serrano Pons, J. (2009). Recursos para superar las barreras lingüístico-culturales en los servicios de salud. En *Manual de atención al inmigrante*. Morena, J., Alonso, A. Huerga, H. (Eds.) Madrid: Ergón. Recuperado de <http://www.saludycultura.uji.es/archivos/ATT00007.pdf>

Gobernación Provincia de Quillota (2018). Recupero de <http://www.gobernacionquillota.gov.cl>

Guzmán Castelo, E. (2005). Definiciones y conceptos sobre la migración. *Logros y retos del Frente Indígena Oaxaqueño Binacional: una organización para el futuro de los migrantes indígenas*. Tesis de pregrado publicada: Universidad de las Américas Puebla, México. Recuperada de

[http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lri/guzman\\_c\\_e/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lri/guzman_c_e/capitulo1.pdf)

Hale, B. (2007). *Community Interpreting*. Sydney: Palgrave MacMillan.

Ilustre Municipalidad de Quillota (2018). Recuperaro de <https://www.quillota.cl/>

Instituto de Previsión Social (IPS), (2017). Recuperado de <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/noticia/1421809427673/en-el-ips,-los-haitianos-tambi%C3%A9n-pueden-ser-atendidos-en-creole>

Le Bonniec, F., Nahuelcheo Queupucura, P. (2017). La mediación Lingüístico-cultural en los Tribunales en materia Penal de la Araucanía. *Revista de Llengua i Dret, Journal of Language and Law*, núm. 67, 2017, p. 279-293. DOI: 10.2436/rld.i67.2017.2846

- Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la Investigación Cualitativa* (5ta ed.). Bilbao: Universidad de Deusto. Recuperado de [https://books.google.cl/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=frontcover&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q=participantes&f=false](https://books.google.cl/books?id=WdaAt6ogAykC&printsec=frontcover&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q=participantes&f=false)
- Pöchhacker, F. (2016). *Introducing Interpreting Studies* (2da ed.). Londres/Nueva York: Routledge.
- Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (2018). Interpretación Inglés-Español: Perfil de egreso. Recuperado de <http://www.pucv.cl/pucv/pregrado/interpretacion-ingles-espanol/2015-06-11/165234.html>
- Trovato, G. (2015). *Didáctica de la Mediación Lingüística: Retos y propuestas para la enseñanza del español como lengua extranjera en contextos itálfonos*. Tesis Doctorales en Red. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/287169/TGT.pdf;sequence=1>
- Universidad de Playa Ancha (2018). Traducción e Interpretación Inglés-Español: Perfil de egreso. Recuperado de <http://www.upla.cl/admision/carreras-profesionales/facultad-de-humanidades/traduccion-e-interpretacion-ingles-espanol/>

# ANEXOS

## Anexo 1: capacitación

The screenshot shows the top section of the 'Chile te recibe' website. On the left is the 'gob.cl' logo. In the center is a colorful logo of hands holding a globe. To the right, the text reads 'Chile te recibe' in a large blue font, with 'Plan de Atención a Migrantes' and 'Gobierno de Chile' below it. A navigation menu contains links for 'Plan de Atención a Migrantes', 'Oficinas Provinciales', 'Derechos Laborales', 'Kreyol', 'Descargas', 'Videos', and 'Apariciones en Prensa'. Below the menu, there is a breadcrumb trail 'Inicio / Plan de Atención a Migrantes »', a 'Calendario de Actividades' button, a video player showing people at a service counter, and social media links for Facebook and Twitter (@Gob\_Interior). A 'Ministerios Gobierno de Chile' dropdown menu is also visible.

This screenshot displays the main content of the 'Plan de Atención a Migrantes' article. The title 'Plan de Atención a Migrantes' is at the top, followed by the author 'An kreyol'. The text explains that the plan was created in response to a problem where the number of migrants seeking a better future in Chile has increased, but the number of staff and infrastructure to handle their requests has not kept pace. The article is structured with the following sections:

- Objetivo:** The goal is to improve the capacities of provincial offices of Extranjería in 15 pilot regions to better serve the public.
- Líneas de acción:** A list of five key actions: increasing staff and training, expanding and better signaling service spaces, improving processes and technology, implementing on-site strategies, and focusing on specific public segments like children and young people.
- Contacto:** The email address 'chileterecibe@interior.gov.cl' is provided.

This screenshot shows a vertical gallery of video thumbnails. At the top is a 'VISA de TEMPORADA para niños, niñas y adolescentes' logo. Below it are three video thumbnails, each with a 'YouTube' logo and a play button icon. The titles of the videos are: 'Departamento de Extranjería y Migración', 'Chile Te Recibe Presentación del Programa', and 'Nuevas Instalaciones Gobernación de Magallanes'. Below these are two more thumbnails: 'Nuevas Instalaciones Gobernación de Concepción' and another 'Nuevas Instalaciones' video.

## **Anexo 2: Validación del instrumento**

### **VALIDACIÓN DE LA ENTREVISTA**

Estimado/a

Junto con saludar muy cordialmente, agradezco a usted la validación de la entrevista que se encuentra adjunta. Esta entrevista es parte del estudio titulado “Estudio exploratorio en los Servicios Públicos: la situación lingüística de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso”, que se enmarca en la tesina para optar al grado académico de Licenciado en Lengua Inglesa y posteriormente al título profesional de Intérprete Inglés-Español.

#### **Estudio**

El objetivo general de esta investigación es conocer la situación lingüística de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso.

Los objetivos específicos son conocer las capacitaciones que reciben los funcionarios para atender a inmigrantes no hispanohablantes y conocer la percepción de los funcionarios públicos acerca de la realidad lingüística presente en su lugar de trabajo.

La metodología a utilizar en esta investigación es que los participantes respondan una entrevista semiestructurada con el fin de que ellos puedan dar a conocer su percepción respecto a la situación y el sistema en el cual trabajan mientras atienden inmigrantes, así como también cuáles son las complicaciones, dificultades o cambios que surgen mientras trabajan.

#### **Participantes**

El instrumento será aplicado a funcionarios públicos de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso.

#### **Instrumento**

El instrumento utilizado para la investigación es una entrevista semiestructurada. Esta entrevista, la cual tiene como eje principal la mediación lingüística en el Servicio Público, se creó en base a preguntas que ayuden a que los funcionarios puedan dar su percepción acerca de la realidad, desde el punto de vista lingüístico, que hay en las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso. Como se dijo anteriormente, esta entrevista es de carácter semiestructurado porque se pueden incluir preguntas que no estaban estipuladas inicialmente que, de acuerdo a las respuestas de los participantes, puedan ayudar a profundizar alguna pregunta para lograr obtener una respuesta más clara y detallada de ser necesario.

Atentamente,

Gabriela González P.

**Preguntas para entrevista individual**

1. ¿En qué se desempeña en este organismo?
2. ¿Usted atiende a inmigrantes?
3. ¿Cuántos inmigrantes atiende aproximadamente?
4. En general, ¿cuál es el origen de los inmigrantes que atiende?
5. ¿De qué país viene la mayoría de los inmigrantes que llegan a la Gobernación/Municipalidad para atenderse?
6. ¿Conoce el idioma de la mayoría de los inmigrantes que atiende?
7. De no ser así, ¿cómo lo hace para comunicarse con ellos?
8. ¿Ha tenido dificultades al comunicarse con ellos?
9. ¿Qué problemas ha tenido? Descríbalos.
10. ¿Qué hace si no le entiende a la persona que está atendiendo?
11. ¿Recibió algún tipo de apoyo que le ayudara a facilitar la comunicación con los inmigrantes que no hablan español? (capacitaciones, manuales o mediadores, etcétera) ¿De qué tipo?
12. ¿Qué opina de los recursos que tienen actualmente para atender inmigrantes?
13. ¿Haría algún cambio en el sistema? (contratar a personas que hablen el idioma o a mediadores lingüísticos)

A propósito del instrumento, ¿considera usted que éste es apropiado respecto a los objetivos de la investigación? ¿Por qué?

Es posible que usted quiera añadir alguna opinión o visión personal sobre algo que no ha sido preguntado, pero que está relacionado con alguno de los focos planteados:

Nombre validador/a:

Título:

Cargo:

Fecha Validación:

## **Anexo 3: Entrevista individual**

### **Anexo 3.1: Modelo de la entrevista individual**

#### **Preguntas para entrevista individual**

1. ¿En qué se desempeña en este organismo?
2. ¿Usted atiende a inmigrantes?
3. ¿Cuántos inmigrantes atiende aproximadamente?
4. En general, ¿cuál es el origen de los inmigrantes que atiende?
5. ¿De qué país viene la mayoría de los inmigrantes que llegan a la Gobernación/Municipalidad para atenderse?
6. ¿Conoce el idioma de la mayoría de los inmigrantes que atiende?
7. De no ser así, ¿cómo lo hace para comunicarse con ellos?
8. ¿Ha tenido dificultades al comunicarse con ellos?
9. ¿Qué problemas ha tenido? Descríbalos.
10. ¿Qué hace si no le entiende a la persona que está atendiendo?
11. ¿Recibió algún tipo de apoyo que le ayudara a facilitar la comunicación con los inmigrantes que no hablan español? (capacitaciones, manuales o mediadores, etcétera) ¿De qué tipo?
12. ¿Qué opina de los recursos que tienen actualmente para atender inmigrantes?
13. ¿Haría algún cambio en el sistema? (contratar a personas que hablen el idioma o a mediadores lingüísticos).

## Anexo 4: Correo electrónico de contacto de los participantes

Permiso entrevista - Tesis alumna PUCV   



Gabriela González <gonzalez.gabriela.ignacia@gmail.com>

Estimado Sr

Junto con saludarle, soy Gabriela González P., estudiante de último año de la carrera de Interpretación Inglés-Español de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Le escribo este mail porque estoy realizando mi tesis acerca de la mediación lingüística en los Servicios Públicos, específicamente en el contexto de atención a inmigrantes.

El objetivo de mi estudio consiste en entrevistar a funcionarios que atienden inmigrantes con el fin de conocer su percepción sobre la situación actual que hay en Chile con la llegada de inmigrantes que no hablan español y las soluciones a los posibles problemas idiomáticos que surgen al atenderlos.

Para realizar este estudio, hace un par de semanas me acerqué a las dependencias de la Municipalidad de Valparaíso, específicamente a la Oficina de Migrantes, donde se me indicó que hablara con usted para preguntarle acerca de la posibilidad de llevar a cabo estas entrevistas.

Las entrevistas tienen una duración aproximada de 20 min cada una y consiste en una serie de preguntas que apuntan a la percepción de los funcionarios desde su experiencia personal. Cabe destacar que esta entrevista se llevaría a cabo dentro de un marco formal y confidencial; los datos que se obtengan solo serán usados para la realización de la presente tesis.

Dicho lo anterior, me gustaría saber cómo puedo concretar las entrevistas con los funcionarios que atienden a inmigrantes.

De antemano, muchas gracias.

Saludos cordiales!

Gabriela González P.  
Estudiante de Interpretación Inglés-Español, PUCV  
Bachiller en Lengua Inglesa, PUCV.

Permiso para entrevistas - Tesis, alumna PUCV   



Gabriela González <gonzalez.gabriela.ignacia@gmail.com>



Estimada

Junto con saludarle, soy Gabriela González P., estudiante de último año de la carrera de Interpretación Inglés-Español de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Le escribo este mail porque estoy realizando mi tesis acerca de la mediación lingüística en los Servicios Públicos, específicamente en el contexto de atención a inmigrantes.

El objetivo de mi estudio consiste en entrevistar a funcionarios que atienden inmigrantes con el fin de conocer su percepción sobre la situación actual que hay en Chile con la llegada de inmigrantes que no hablan español y las soluciones a los posibles problemas idiomáticos que surgen al atenderlos.

Para realizar este estudio, hace un par de semanas hablé con \_\_\_\_\_ quien me indicó que hablara con usted para preguntarle acerca de la posibilidad de llevar a cabo estas entrevistas.

Las entrevistas tienen una duración aproximada de 20 min cada una y consiste en una serie de preguntas que apuntan a la percepción de los funcionarios desde su experiencia personal. Cabe destacar que esta entrevista se llevaría a cabo dentro de un marco formal y confidencial; los datos que se obtengan solo serán usados para la realización de la presente tesis.

Dicho lo anterior, me gustaría saber cómo puedo concretar las entrevistas con los funcionarios que atienden a inmigrantes.

De antemano, muchas gracias.

Saludos cordiales!

Gabriela González P.  
Estudiante de Interpretación Inglés-Español, PUCV.

## Anexo 5: Consentimiento informado



### Consentimiento Informado de Participación como sujeto en trabajo de investigación del programa de Interpretación inglés-español para optar al grado de Licenciado en Lengua Inglesa.

Dirigido a: funcionarios de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso

Mediante la presente, se le solicita su autorización para participar como sujeto en el proyecto de investigación enmarcado en el trabajo de investigación del Taller de Titulación del Programa de Interpretación inglés-español del Instituto de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la PUCV titulado "Estudio exploratorio en los Servicios Públicos en el contexto migratorio: la situación lingüística de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso" desarrollado por el estudiante, Srta. Gabriela González, con la guía del Profesor Pedro Pavez Gamboa.

Este estudio tiene como objetivo conocer la situación lingüística actual de las Gobernaciones y Municipalidades de Quillota y de Valparaíso. Dada su condición de funcionario de la Gobernación de Valparaíso, se le solicita su participación y firma del presente consentimiento informado.

Los alcances y resultados de este trabajo de investigación se relacionan con conocer la percepción de los funcionarios respecto a la realidad lingüística actual del lugar en el que se desenvuelven. Los resultados aportarán el conocimiento necesario que apuntará a conocer si dada la situación lingüística actual, se requiere la presencia de intérpretes profesionales como mediadores lingüísticos. **La participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted**, y se tomarán todas las medidas que sean necesarias para garantizar la salud e integridad física y psíquica de quienes participen del estudio.

**Todos los datos que se recojan serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines de la investigación.** El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el estudiante responsable del trabajo de investigación, junto con su profesor guía, quienes tomarán todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

**El estudiante responsable del trabajo de investigación asegura la total cobertura de costos del estudio, por lo que su participación no significará gasto alguno.** Por otra parte, la participación en este estudio no involucra pago o beneficio económico alguno.

La participación en este estudio no está asociada ni condicionada a actividad docente alguna, ni a ningún tipo de medición cuantitativa ni cualitativa de su desempeño profesional.

Si presenta dudas sobre este proyecto o sobre su participación en él, puede hacer preguntas en cualquier momento de la ejecución del mismo. Igualmente, puede retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que esto represente perjuicio. Es importante que usted considere que su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria, y que tiene derecho a negarse a participar o a suspender y dejar inconclusa su participación cuando así lo desee, sin tener que dar explicaciones ni sufrir consecuencia alguna por tal decisión.

Si usted considera que se han vulnerado sus derechos, le pedimos se comunique con el docente Guía de este estudio, Profesor Pedro Pavez Gamboa, Departamento de Traducción del Instituto de Literatura y Ciencias del Lenguaje de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso ([pedro.pavez@pucv.cl](mailto:pedro.pavez@pucv.cl)).

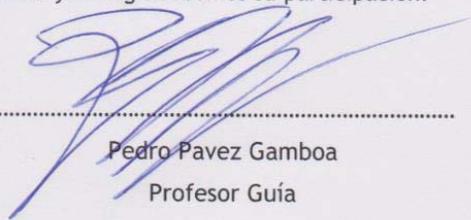
Desde ya le agradecemos su participación.

.....  
**Pedro Pavez Gamboa**  
Profesor Guía

.....  
**Gabriela González Pérez**  
Estudiante Responsable

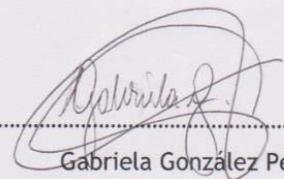
.....  
Nombre y firma participante

Desde ya le agradecemos su participación.



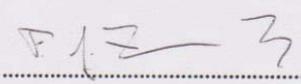
.....

Pedro Pavez Gamboa  
Profesor Guía



.....

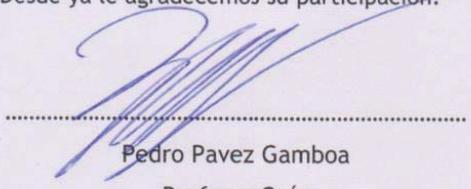
Gabriela González Pérez  
Estudiante Responsable



.....

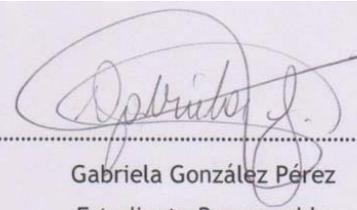
Nombre y firma participante

Desde ya le agradecemos su participación.



.....

Pedro Pavez Gamboa  
Profesor Guía



.....

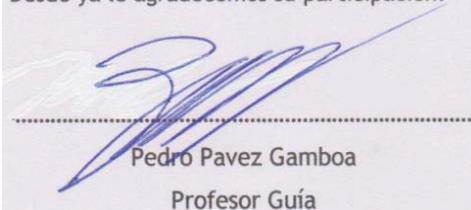
Gabriela González Pérez  
Estudiante Responsable



.....

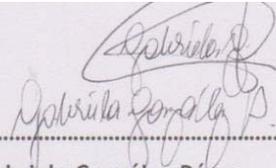
Nombre y firma participante

Desde ya le agradecemos su participación.



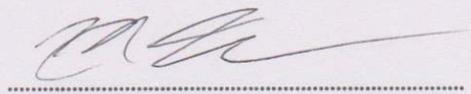
.....

Pedro Pavez Gamboa  
Profesor Guía



.....

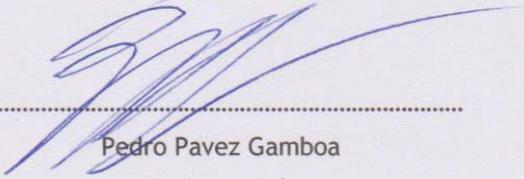
Gabriela González Pérez  
Estudiante Responsable



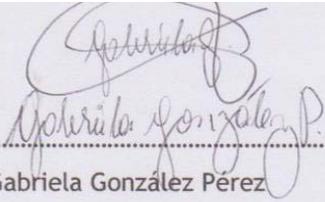
.....

Nombre y firma participante

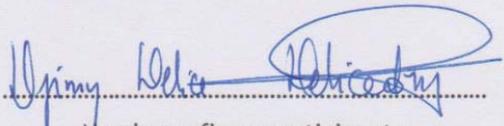
Desde ya le agradecemos su participación.



Pedro Pavez Gamboa  
Profesor Guía

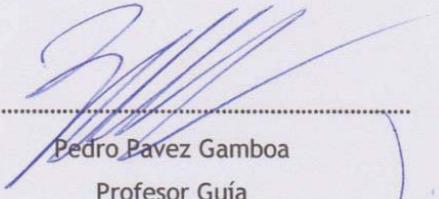


Gabriela González Pérez  
Estudiante Responsable

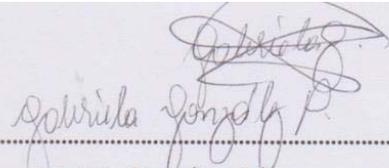


Nombre y firma participante

Desde ya le agradecemos su participación.



Pedro Pavez Gamboa  
Profesor Guía



Gabriela González Pérez  
Estudiante Responsable



Nombre y firma participante

## **Anexo 6: Transcripciones de las entrevistas a los participantes**

### **Participante 1**

**E (entrevistadora) P (participante)**

E: Muchas gracias por participar en esta entrevista.

Bueno, la primera pregunta es, ¿en qué te desempeñas en este organismo?

P: Nosotros tenemos, como oficina, la intención de acoger y de apoyo como el proceso de los migrantes recién llegados, a la, aquí.

E: Entonces...tu..

P: Entonces, en lo concreto, eso es apoyo en la parte legal en cuanto información para que ellos tengan claro como cuáles son los tipos de visa a los que pueden acceder, la facilitación a servicios como por ejemplo, salud, educación. Principalmente, informar en cuenta a todo lo que tenga que ver como con muchas cosas que tienen que ver con nuestra legislación, como por ejemplo, todo lo que tenga que ver con la Protección de Derechos del Niño, que no necesariamente en todas las culturas es igual. Entonces, se hace como una intermediación en cuanto a explicarles en qué se trata. También nos han llamado a audiencias por los mismos temas, porque han habido acusaciones, por ejemplo, de abandono.

También se hace facilitación lingüística en los distintos servicios dentro del Municipio y también en salud. Eso es como ampliamente como lo que realizamos.

E: Entonces, podríamos decir que usted atiende inmigrantes.

P: Sí.

E: Y en general, aproximadamente, ¿cuántos atiende? No sé, depende de lo que se acuerde, ¿diarios, semanales desde que se abrió este lugar??

P: Diarios... alrededor de, no sé, un promedio de unas diez a quince personas aproximadamente.

E: Y, en general, ¿cuál es el país de origen de los inmigrantes que se atienden?

P: Venezuela y Haití.

E: Ya, y la mayoría de esos inmigrantes, ¿de dónde vienen? Quiero enfocarme más que nada en los que no hablan español, en los no hispanohablantes. ¿De dónde vienen? ¿De Haití?

P: Sí, de Haití.

E: ¿Conoce la mayoría de los idiomas de los inmigrantes que viene? En este caso, bueno, español y creole.

P: En el caso del creole, o sea, no me considero como experto en creole, pero sí he logrado ir aprendiendo y ya me puedo comunicar con ellos por teléfono, WhatsApp. Puedo hablar con ellos.

E: Puede entablar una conversación.

P: Sí, oficialmente no, pero digamos que sí me puedo comunicar con ellos.

E: De no ser así, cuando se presenta una persona que quizás no habla español, ¿cómo lo haces para comunicarte? ¿Cómo fue este proceso para llegar a poder comunicarte con ellos?

P: Fue un proceso que partió el año pasado asociando palabras principalmente. Entonces, partimos como con lo básico: cómo preguntar el nombre, el apellido; luego, a través de los traductores online, solamente con palabras guachas porque cuando metes las frases, sobre todo en creole, como que te cambia mucho el sentido de los que estás preguntando. Entonces, fue un proceso más o menos largo en el cual fuimos aprendiendo el creole.

E: ¿Hay más personas también en esta oficina?

P: En esta oficina, no, yo hablo en plural porque el año pasado éramos dos los que estábamos a cargo de esto. Pero cuando se arma esta oficina, quedo yo solo.

E: ¿Me podrías explicar cómo se armó esta oficina? ¿Cuándo la abrieron?

P: La abrieron a principios del mes pasado, en abril y en realidad esto parte como consecuencia de un trabajo que inició el mes pasado, desde marzo aproximadamente, en el cual el Alcalde, a través del tema migratorio, nos pide que nos hagamos cargo de alguna manera como Oficina de Seguridad Pública que era donde yo trabajaba antes. Entonces, allá éramos una comisión de alrededor cuatro personas, que en realidad fuimos dos los que enganchamos más con el tema del creole y vimos que la cantidad de público era bastante y que la demanda en tiempo era muy alta y que, por lo tanto, iba a ser necesario, en algún momento, generar una oficina en específico para eso porque estaba,

digamos, en estricto, no estaba en nuestras funciones atender a la población migratoria, pero se planteó como una necesidad desde el municipio. Entonces, ahora, este año, se crea la oficina, desde el municipio para poder atender esta parte.

E: ¿Recibió algún tipo de apoyo que le ayudara a facilitar la comunicación con los inmigrantes? ¿Algún tipo de capacitación, manuales, mediadores? ¿De qué tipo si es que fue ese el caso?

P: A ver... bajé textos... que es de la Universidad de ... no me acuerdo de qué Universidad es, pero es como un manual, se llama *Ann parle panyol* que es como “Hablemos español” y me puse a buscar algunos diccionarios que habían publicado acá en Chile algunos haitianos que llevaban mucho tiempo. Y, también coincidió con que a través de los empleos de emergencias, el año pasado, nosotros logramos que una trabajadora haitiana pudiera hacer aseo en la oficina en la que yo trabajaba antes. Ella estuvo trabajando con nosotros alrededor de dos o tres meses. Ella hablaba muy bien castellano. Entonces, nos ayudó un montón; no corregía. En realidad, ella fue la principal facilitadora y también en el irnos vinculando con la comunidad haitiana, también fuimos estableciendo vínculos con personas que nos podían ayudar a intermediar. Y, en ese proceso, nosotros también fuimos aprendiendo el idioma.

E: O sea, esto fue, más que nada, algo más autodidacta.

P: De hecho, por eso te digo que, oficialmente, no tuve una capacitación. De hecho, tuve acceso a material de capacitaciones en Gobernación y todo, pero, en realidad, no sé, no me pareció el material más adecuado porque estaba como castellanizado. No contemplaba, por ejemplo, que el alfabeto si bien es el mismo, la lógica de las letras son distintas. Entonces, de repente en los manuales salían con la fonética en castellano, con el alfabeto en castellano, entonces, después si tu querías escribir eso mismo en creole y tenías solamente ese material, lo más probable es que no ibas a poder hacerlo. Entonces, por eso también como que me fui separando un poco de ese proceso y seguimos de manera autodidacta.

E: Entonces, lo que era de las capacitaciones, ¿era difícil de aplicar en la práctica?

P: Sí, lo que pasa es que igual, por lo que yo entiendo, de lo poco que entiendo el creole, no es un idioma oficial.

E: ¿Es un dialecto?

P: Es una lengua que inventaron los chiquillos cuando estaban bajo el dominio de los franceses; tomaron algunas palabras en francés y también tomaron distintas palabras de los distintos lugares que ellos venían. La mayoría de ellos eran esclavos. Por lo tanto, algunos de ellos, quizás habían estado en Brasil o en Estados Unidos; otros, digamos, venían directamente de África y hay palabras que vienen del zulú. Entonces, es una mezcla de idiomas y bajo una forma de ordenar, que es un poco parecida al inglés en parte, pero la intención de ellos fue como que no los entendieran los franceses. Se le toma como una lengua no oficial, pero que en la práctica es la oficial porque en Haití tú, cuando estudias en la media, recién aprendes como bien francés y pronuncias bien, pero la mayor cantidad de la gente no ocupa el francés como una lengua común. Solamente son los documentos. Cuando pides un certificado.

E: Ahí es la lengua oficial

P: Claro.

E: ¿Cómo la del gobiernos?

P: Como del gobierno y de la universidad.

Entonces, la gente que tiene un nivel de estudio superior, maneja muy bien el francés. Pero la norma es que la gente no habla muy bien francés y habla creole con pronunciación en francés como para hacer pasar de que tienen una mayor instrucción.

E: Es como una adaptación cultural

P: Sí.

E: ¿Qué opina de los recursos que tiene actualmente para atender inmigrantes? Me refiero a recursos a capacitaciones, los mediadores si es que hay.

P: Yo creo que podrían haber recursos, pero hay ciertas complejidades para los municipios de poder contratar mediadores. Por ejemplo, tú tienes, por Ley, que contratar profesionales y Chile no tiene convenio de estudios con Haití. Entonces, eso dificulta bastante la posibilidad de que tú puedas contratar a un haitiano para desempeñar roles profesionales dentro de un municipio.

E: O sea que ¿ellos tendrían que, de cierta manera, volver a estudiar acá para ser considerados profesionales?

P. Claro. De hecho, en otros municipios, hay haitianos que han estudiado en Chile para poder ejercer como profesionales acá.

E: Por último, ¿haría algún cambio en el sistema? Siempre esto enfocado en la mediación lingüística: contratar personas que hablan el idioma o contratar directamente a un mediador lingüístico.

P: Lo ideal podría ser hacer cambios respecto a esta temática en específico, donde tu tienes personas, las idóneas, no tienen la certificación profesional para poder hacerlo. Por ejemplo, hoy mismo, hace poco había un chico que tiene tres carreras: es periodista, abogado y estaba estudiando electricidad en su momento y habla relativamente bien castellano, perfectamente podría mediar. Pero, la reglamentación no permite contratarlo por el detalle del título, donde, obviamente, tiene muchísimas más capacidades que yo para hacer la mediación lingüística. Pero, por un tema que tiene que ver como con lo administrativo, no puede. O sea, el cambio que yo haría, partiría desde ahí. En cuanto al tema de contratar mediadores, lo ideal sería que, por ejemplo, que hubieran mediadores en salud, que hubieran mediadores en el tema judicial, tal vez no por comuna necesariamente porque tampoco el volumen es tan grande. Está la percepción de que hay como una explosión migratoria que, en realidad, en la práctica no es tan así. Pero sí muchas veces se ve la necesidad de mediadores, una, que manejen un buen nivel de vocabulario y, otra, que sean más de uno pensando en la realidad de nuestra comuna. Por ejemplo, a mí, a veces me citan a audiencias y mi vocabulario es bastante restringido, entonces de repente yo tengo que estar tratando de interpretar algunas cosas donde no manejo la palabra en específico y me tengo que dar cinco vueltas versus una persona que tenga la lengua de origen, no se va a dar esas cinco vueltas y va a ser mucho más comprensible para el usuario y la traducción va a ser quizás mucho más enriquecedora del proceso, pero, lamentablemente, hay muy pocos mediadores. En este momento, hay un mediador en el hospital que ve el tema de ingresos de emergencia, ese tipo de cosas. También le pasa lo mismo: lo están llamando de todos lados para traducir documentos, entonces, yo creo que faltarían en la comuna uno o dos mediadores más. En su momento, se trabajó, entre comillas, habían personas voluntarias a las que tu podías llamar por teléfono, pero el tema es que los extranjeros que están llegando para acá vienen a buscar pega y, por lo general, tienen más de una, entonces eso también se saturó y no tenían la facilidad para poder contestarte en el momento que lo necesitabas. Por eso también surge el tema de la contratación de Wilson en el hospital.

E: Muchas gracias por participar en esta entrevista.

## **Participante 2**

E: ¿En qué se desempeña usted en este organismo?

P: Soy oficial de Partes de la Gobernación Provincial de Quillota.

E: ¿Usted atendía o atiende inmigrantes?

P: Atendí, en algún minuto, extranjeros hasta el año pasado entregando documentación como pasaportes, permisos de trabajo.

E: ¿Cuántos inmigrantes aproximadamente atendía por día o por semana de lo que se acuerda?

P: Por lo menos, en el día, cincuenta.

E: En general, ¿cuál es el país de origen de los inmigrantes que usted atendía?

P: Bueno, en general, eran haitianos, venezolanos, colombianos, ecuatorianos, argentinos, peruanos, bolivianos, etc.

E: Usted, en el caso de los inmigrantes que no hablaban español, ¿usted conocía el idioma de ellos?

P: Bueno, una vez que los inmigrantes llegaron a Chile, empezamos a familiarizarnos con los idiomas el creole, que es un idioma bastante complicado y, el resto, son al español, por lo tanto, son más fáciles de entenderlos, sin entender tampoco el chino que eso sí que es imposible poder aprenderlo en su idioma.

E: En tan poco tiempo...

P: En poco tiempo, por su puesto.

E: Y de no ser así, cuando llegaba una persona que no conocía el español y, en este caso, que usted no conocía el creole, ¿cómo lo hacía para comunicarse con ellos?

P: Aprovechaba la oportunidad de la cantidad que venían que eran muchos los inmigrantes y salía a buscar a alguien que hablara en el idioma creole específicamente y a ellos les pedía que me ayudaran.

E: Entonces, también, entre ellos, algunos conocían el idioma...

P: Sí, muchos. Son bastante inteligentes en el sentido de que, al ingresar a Chile, ellos ya vienen con una preparación. Aunque digan que hablan poquito, para mí es mucho. Ellos, con el idioma que ellos tienen, no es comparable con el nuestro. Y ya con que digan ellos “hablo poquito” eso para mí me servía mucho.

E: ¿Tuvo dificultades para comunicarse con ellos?

P: Sí, por supuesto. Cuando no tenían un traductor, claro que tenía problemas. También, intenté buscar en el traductor de Google, pero siempre me dijeron que no era muy certero en la traducción pero sí logré conversar con ellos al respecto.

E: Por lo menos información básica.

P: Sí, incluso escrita, escrita en el mismo computador. Yo los sentaba acá, ellos me escribían en su idioma y obviamente se interpretaba en español y ahí yo le entendía qué es lo que querían y viceversa: también yo les escribía a ellos y ellos leían lo que salía en pantalla para poder entender. Siempre busqué recursos para entenderlos.

E: ¿Qué clase de problemas tuvo? Eran problemas así como de información específica.

P: Es que, en general, era el idioma de ellos. El idioma es muy complicado. Yo tuve unas capacitaciones, no cierto, en donde sale un diccionario del idioma de ellos para poder pronunciarlo. Eso sí, lo logré hacerlo, el pronunciamiento. Por lo tanto, de repente yo les hablaba en su idioma palabras, porque ni siquiera eran frases, eran palabras y así nos comunicábamos.

E: ¿Usted recibió algún tipo de apoyo que facilitara la comunicación? Por ejemplo, capacitaciones. Usted habló anteriormente de capacitaciones o tenían mediadores acá.

P: Fueron inducciones más que nada porque no una capacitación como para aprender a hablarlo ni tampoco entenderlo porque tuvimos tres clases de tres horas cada una y eso es imposible, de que alguien pueda aprender a hablar el idioma claramente. O sea, sí, palabras y letras que uno puede pronunciar o decirle lo más puntual y ellos sí lo entendían a uno.

E: Aun así, ¿aunque fuese muy básico?

P: Sí, sí porque ellos vienen a algo muy puntual; por lo tanto, que le diga el día que tiene que venir, basta con que uno le diga una de las palabras, Por ejemplo, lunes, *lendi*, ellos entienden que es lunes, *madi* es martes, entonces, ellos entienden que uno les está diciendo “ah, martes”. Entonces, son palabras, palabras cortitas que no son frases en el fondo.

E: Claro, eran palabras claves.

P: Claro. Exacto.

E: ¿Usted qué opina de los recursos que se tienen aquí actualmente para atender a los inmigrantes?

P: Una pobreza franciscana jajajaja. No tenemos ningún recurso. Tenemos que batirnos con lo que nosotros buscamos alrededor nuestro.

E: O sea, ustedes se las arreglan.

P: Sí.

E: ¿Usted haría algún cambio en el sistema? Me refiero a cambio a que se contraran personas que saben el idioma o que se contraran mediadores lingüísticos.

P: Sí, sí, fijate que es importante esa parte, ya que nosotros, los chilenos, no estábamos preparados para esta inmigración masiva que hay de extranjeros; por lo tanto, a todos nos pilló de brazos cruzados esto de la apertura en Chile para los extranjeros y no estábamos preparados. Por lo tanto, sí, sería ideal contratar a alguien. Nosotros aquí tuvimos un extranjero pero fue por la voluntad de un empresario que nos facilitó por media mañana un haitiano específicamente que hablaba bastante bien el español y estuvo como tres meses acá hasta que se tuvo que retirar de acá por temas de... entre el patrón y él, y se tuvo que retirar. Pero nos sirvió mucho, mucho mucho.

E: ¿Sí? ¿Usted vio una mejora?

P: Sí, él se dedicó exclusivamente a sus compatriotas haitianos y los tenía él reunidos y él los atendía en la documentación, en el idioma y nos ayudaba a nosotros. Sí, es importante tener a alguien.

E: Muchas gracias por su participación.

### **Participante 3**

E: ¿En qué te desempeñas tú en este organismo?

P: Bueno, mi nombre es Brian Feldman y soy encargado de la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad de Valparaíso.

E: ¿Por lo general, atiendes inmigrantes?

P: Sí, yo atiendo a las personas inmigrantes hoy en día, no tanto como al comienzo, pero igual yo atiendo a unos 2 a 3 personas migrantes diariamente.

E: ¿Cómo es eso de “al comienzo”? ¿Cuándo se abrió la Oficina?

P: Claro, lo que pasó es que nosotros tuvimos una reestructuración de oficina a partir de este año donde y me sumé como encargado de oficina cuando la oficina fue conformada el año pasado. Pero en junio, yo me sumé a cargo de la formación y promoción para la interculturalidad e inclusión, mientras mi compañero Djimmy en aquella época era encargado de la oficina. Así que, en aquel momento, yo estaba atendiendo a más personas. Ahora nosotros nos estamos repartiendo atención a público, mientras hoy en día que han reconfigurado todo el área de desempeño de la oficina, la organigrama fue notificada y, también, nosotros contamos con tres funcionario más, así que nosotros ahora en vez de como estar dos funcionarios no más atendiendo todas las personas migrantes durante el horario de atención a público, ahora somos cinco. Por eso nos han disminuido la cantidad de personas que estamos atendiendo. Para todos, pero especialmente para mí porque ahora me sumo con cargo administrativo más que atender personas.

E: En general, ¿cuál es el origen de los inmigrantes que llegan?

P: ¿El origen?

E: El origen, de dónde vienen, de qué país vienen.

P: Ah, claro, pensé que me estabas preguntando como en un marco teórico. Claro, mira, la mayor de las personas son de procedentes, en este orden, de Venezuela, Haití y Colombia. Así que nosotros tenemos migración mayormente entre, dentro, de nuestra América Latina, ¿ya?

E: En el caso de los que no hablan español, tú conoces o manejas el idioma de ellos. De los que no hablan español.

P: Mira, las personas migrantes que no maneja español son mayormente inmigrantes haitianos pero es interesante porque por más que Haití sea el país más pobre de nuestro hemisferio, los haitianos tienen una adquisición lingüística más notable que las demás colonias. Los inmigrantes haitianos mayormente hablan más que un idioma: el creole, el francés y muchas veces tienen un manejo por lo básico, intermedio de español y yo diría, bueno, no todos los días, pero de la data que nosotros manejemos pero yo diría que un 15% a 20% maneja inglés, o un nivel intermedio avanzado, más que los venezolanos, más que los colombianos, más que cualquier otra colonia que tenemos en nuestra comuna. Así que está bastante interesante este aspecto porque por más que no puedo comunicarme en creole, si puedo obviamente comunicarme en inglés y que hay varios haitianos que hablan inglés. Aparte de la población migrante haitiana, la población inmigrante europea, india y china tienen una tendencia más prevalente a manejar inglés que español. Así que con personas, yo puedo emplear mi inglés, pero la verdad es que son casos las situaciones en las que tengo que hablar inglés.

E: Son en pocas ocasiones.

P: Sí.

E: Por ejemplo, para aquellos que no hablan inglés o español, ¿cómo lo haces para comunicarte con ellos? Yo sé que quizás esos casos sean reducido como bien tu dijiste, más o menos el 20% maneja el español.

P: los demás estamos derivando, canalizados directamente a Djimy. Djimy es la contraparte lingüística para nosotros. É está a cargo con la atención mayormente a las personas haitianas, no solamente porque él es haitiano en sí, sino que es importante desde reconociendo de cómo uno se expresa o se articula los pensamientos como las funciones coordinativas, se puede detallar de la forma más apropiada en el idioma materna, es decir, que nosotros reconocemos que es más provechoso para la persona migrante haitiana para poder comunicarse con Djimy aunque o incluyendo cuando manejan español porque poder conversar en el creole que es su idioma materna se puede expresar de una forma, bueno, de mejor forma de lo que se trata su consulta. Expresarse como migrante, expresar su situación para alcanzar o profundizar un abordaje de lo que se trata la consulta.

E: En el caso de que Djimy no estuviera, ustedes recibieron alguna clase de apoyo. Me refiero a apoyo, por ejemplo, alguna capacitación en el idioma de idiomas que no manejan.

P: Pronto. El único idioma que nosotros no manejamos como oficina sería como que está como utilizado por nuestros usuarios, nuestras personas inmigrantes sería el creole. Pronto tendremos capacitaciones a funcionar municipales que está contemplando la Oficina de Migrantes de creole. Vamos a tener como por lo menos tres sesiones, tres jornadas de enseñanza básica e intermedia del creole. Así que en estos momentos, Djimy es la única persona que tiene la competencia en creole y si llega una persona haitiana a la oficina y Djimy no está, nosotros tenemos que reagendar o citar a la persona en otro día. Así que hay, hay cierta como, no quiero decir desigualdad, pero no hay trato igualitario en sí a la persona haitiana porque no maneja el español. Así decir, la persona que pueden atenderles es reducido, en verdad es una persona no más que puede atenderles porque como funciona el establecimiento municipal o el entidad gubernamental como funciona el Estado chileno está en el idioma castellano. Así que, desafortunadamente, nosotros no somos capacitados en creole en este momento y sí, las persona migrante haitiana encuentra esa reto, esa barrera idiomática en todos aparatos que sean gubernamentales y privados y nosotros no somos necesariamente una excepción a eso. Aunque intentamos acoger lo más que podamos a la persona haitiana, nosotros... hay una persona en la Oficina que tiene la competencia para atender a esa persona en su idioma.

E: Por último, ¿harías algún cambio en el sistema? Me refiero a, no sé, ya que aquí hay solamente a una persona que tenga esa competencia, ¿contratarías a otra persona que hable también el idioma que quizás ustedes no manejen o contratarían a un mediador lingüístico para, de cierta manera, apoyar y , de alguna manera, solucionar esta barrera idiomática?

P: Mira, de hecho estamos haciendo avances porque desde el Programa de Atención a Personas Inmigrantes por parte de la Corporación Municipal de Salud se va a integrar otro funcionario haitiano, así que vamos a contar con dos funcionarios haitianos. Yo diría para por lo menos abarcar los establecimientos públicos debe tener un mediador, uno o quizás dos mediadores interculturales que manejen en creole, el inglés, el francés. Esos tres idiomas. Dado a lo probablemente hoy en día. Pero igual es un poco complicado eso porque lo que también se requiere simultáneamente son capacitaciones a funcionarios para que sepan un manejo básico intermedio del idioma. Pero, en eso, la capacitación no son suficientes en sí mismo porque se puede realizar una capacitación super exitosa y los trabajadores aprendan harto, qué se yo; dos meses después han olvidado todo, así que

tiene que ser un seguimiento o un cierto tipo de constancia para poder asegurar que ese aprendizaje no está botado a un lado de la consciencia. Pero también creo que es muy importante que hay que hacer desde la municipalidad, desde instituciones públicas es generar talleres y cursos de castellano porque la sociedades funcionan en castellano y nosotros... hay dos lados: la integración y la inclusión. La integración... se supone que nosotros como inmigrantes, nosotros tenemos que acudir al idioma hegemónico del contexto, no para reducir la importancia del idioma materno, sino que ir reconociendo que el aparato estatal y privado funcionan en castellano y es muy difícil poder manejarse y navegar en todos los canales si no manejo por medio de intermedio de idiomas dominantes. Así que por esas tres vías hay que abarcar la temática lingüística. Pero creo que es muy importante generar espacio y talleres de castellano porque ya hay un interés existente y latente por parte de las personas migrantes haitianas en que quieren aprender español, pero tienen los mismos retos de siempre: que tiene que ser gratuita, tiene que ser una hora en la que acogen y tiene que ser en un sitio, un espacio central donde se puede llegar con facilidad, así que son retos, obstáculos, y obviamente, hay temas de trabajo, la familia, lo que sea, así que hay hartos obstáculos pero la verdad es que es sumamente importante para cerrar la brecha idiomática porque más allá de que quizás lo hacen para poder ejercer mayor autonomía en la compra, arrendar lo que sea y también se involucra resguardar sus derechos entendiendo que cuando quieren encontrar arriendo, cuando hay situaciones de discriminación, entendiendo las interacciones interpersonales, es decir, es difícil también para poder resguardar los derechos de uno si no maneja el idioma, si no sabe, si no entiende lo que está pasando.

#### **Participante 4**

E: Vamos a empezar con la entrevista.

P: Ya.

E: La primera pregunta es ¿en qué se desempeña usted en este organismo?

P: Yo actualmente en la Oficina Comunal de Migrantes de la Municipalidad, como se llama, estoy dentro de redes comunitarias. La oficina como tal como estructurada, está encargado, redes comunitarias, está la atención psicosocial que tenemos como dos trabajadores sociales que nos apoyan y está el marco legal, o sea, la asesoría legal. Ahí nosotros no tenemos a un profesional

ligado expresamente a la Oficina, sino que tenemos un profesional de gabinete, una abogada de gabinete como apoyo y también el resto de la asesoría legal se hace con los trabajos en conjunto con alguna como cuenca jurídica de Valparaíso eso como ya dentro de las figuras de oficina encargado a las redes comunitarias en donde estoy yo personalmente a cargo y está la atención psicosocial que lo cubre dos asistentes sociales de otro programa también que nos presta apoyo. Entonces, yo estoy en la parte de redes comunitarias que básicamente, como el nombre lo dice, yo voy tejiendo redes con la comunidad migrante. Es decir, ya desde la misma organizaciones migrantes y pro-migrantes tener una cierta coordinación con ciertas institucionalidades, con otras institucionalidades. Eso más o menos ya graficando lo que es redes comunitarias.

E: Entonces, en otras palabras, usted atiende inmigrantes.

P: Sí. Claro, eso podría colocarlo aparte. Dentro de la temática migratoria, yo, de nacionalidad haitiana que maneja el idioma y ya mi presencia ya responde a la mediación intercultural para abarcar lo más grande, ya sobre todo respecto a la comunidad haitiana, como soy haitiano.

E: Entonces, ¿cuántos inmigrantes aproximadamente atiende?

P: O sea, ¿en un día?

E: Claro, en un día o en una semana; la media.

P: Eso varía incluso, varía de un día para otro. O sea, puede ser que un día nosotros recibimos una gran cantidad de inmigrantes, ponte tu, unos 40 al día y un día recibimos nadie durante ese día. En ese sentido varía. Ahora, la oficina está a punto de cumplir un año ahor en junio. Lo que te puedo decir sí que la oficina dentro de este año, hemos atendido un poco más de 800 personas, o sea, que han transitado por la oficina. Eso.

E: Ya, y, en general, ¿cuál es el origen de los inmigrantes que atiende?

P: En su mayoría, por ejemplo, si tendría que decirte... categorizar la comunidad migrante en general, nosotros atendemos en su mayoría, de las personas que llegan son de nacionalidad haitiana y venezolana. Son las dos más grandes comunidades que nosotros atendemos aquí en la oficina. Pero, en general, te encuentras con colombianos, haitianos, venezolanos, peruanos, ecuatorianos, bolivianos... quién más... Las otras nacionalidades en menor cantidad, por ejemplo, de África tenemos una persona, que se yo, de Brasil tenemos poco menos dos, tres o cuatro, de Argentina

también lo hay, pero las grandes flujos que nosotros hemos recibido radica entre grupos haitianos, grupos venezolanos, colombianos, dominicanos también, son los más que yo creo que podría decirse que nosotros hemos atendido. Incluso la peruana en muy menor cantidad como que igual ya ellos están teniendo un proceso de migración de retorno muchas veces, que es como gente que ya ha estado establecido, igual ya están en menor cantidad. Eso.

E: En el caso de los que no son hispanohablantes, ¿usted conoce el idioma de esas personas? Imagino que sí en el caso de los haitianos.

P: Estamos tratando de... ya de igual de tener cobertura lingüística, en ese sentido de todas las comunidades migrantes. Ahora, nosotros incluso en materia de difusión que nosotros tenemos abarcamos, si es necesario, el francés, el creole por el haitiano, el inglés por efectos que el actual encargado de la oficina igual es de nacionalidad estadounidense...que más.. el portugués también lo podemos cubrir. Básicamente, nosotros como lo digo lo podemos cubrir porque tiene que ver con que, claro, hoy en día dentro del trabajo que hacemos como oficina que es más un trabajo de acompañamiento y de difusión, dentro de la parte de difusión, por ejemplo, si necesitamos sacar un documento, un tríptico, que se yo, en portugués, nosotros contamos con una profesora que es brasileña pero que es de la Oficina de Diversidad Sexual. Ella nos presta apoyo porque igual tenemos un trabajo en conjunto que venimos desarrollando. Así, por ejemplo, se me ocurre. Pero, específicamente, nosotros tenemos cobertura con el inglés, el español obviamente, el francés y el creole porque ya como migrante también yo los dos idiomas que yo me manejo está el francés, el creole y ahora claro como vivo acá el español.

E: Entonces, tu crees que cuando se abrió esta oficina que fue el 2017 por lo que leí, ¿crees que cuando te contrataron y contrataron a Brian que es estadounidense habían considerado ese tema de la barrera idiomática que ya existía aquí en Chile que se empezó a desarrollar con la llegada de los haitianos?

P: Por mí se podría decir que sí. Igual, cuando yo pasé a entrevista o la intención de haber contado conmigo, ya, desde mi trabajo, desde los trabajos que venía haciendo, que se yo, y vieron en mí a una persona que podría asumir, que pudiera trabajar en la oficina, se pensó igual ya con respecto a la comunidad haitiana porque es una de las comunidades que crece y que obviamente que se necesita no solamente una persona que habla creole, sino que necesitan un mediador porque, por ejemplo, tu podi hablar creole no siendo un mediador o una mediadora. Yo soy haitiano por lo

tanto, igual ya la idea de, yo creo, haberme recibido acá para integrar este grupo es en función igual de quién soy como manejo el idioma creole he podido ya aportar con una comunidad que presenta los mayores como puntos débiles entorno a la mediación es la comunidad haitiana, así que yo creo que en mi caso se pensó en eso. Ahora, en el caso del Brian no sé si es literalmente por eso, pero yo diría que sí que igual tiene más o menos que ver con lo mismo por más que el inglés es... como lo expreso, el inglés hoy en día está pensado, o sea, que hoy en día las personas de habla inglesa no tienen ciertas dificultades. De partida, el inglés viene como idioma que nos imponen como competencia, por lo tanto, la relación que tendríamos, por ejemplo, con alguna persona de habla inglesa si dice algo es mucho más fácil porque ya el inglés como idioma imperialista por decirlo así, idioma hegemónico, ya responde a cánones en donde las personas ya tienen mayor facilidad versus a un haitiano, ya que de por su nombre, por su nacionalidad ya empieza a tener ciertos tipos de barrera. De todo tipo finalmente porque incluso yo sé que no está dentro de lo que nos apela pero si uno ve lo que está pasando hoy en día, específicamente con el proceso migratorio, uno podría decir “ah, esto está pensado para bloquear, frenar lo que es el flujo haitiano” porque es el flujo que han puesto una visa consular de turismo. Todos los otros países actualmente para turistar pueden ingresar sin ningún problema, pueden ingresar. Solo ya para poder quedarse en el país necesitan ir a hacer el proceso en la embajada del país donde vienen, pero Haití, todos los procesos que hacen pasan por embajada aunque el turismo, una persona que viene con ganas de venir acá a pasar unos días solamente, aun con esas ganas, sí tiene una visa de turismo. Es el único país. Uno se preguntará ¿por qué? O sea, es bastante simple. Yo como haitiano, ya, hay gente que de repente igual que va a necesitar ya buscar medidas para no tener problemas, que se yo, eso sí es discriminación. O sea, yo lo puedo decir porque es discriminación porque cómo lo van a explicar que por qué a ese país solamente le dan una visa consular de turismo ¿Por qué no es a todos por igual? Claro, porque se supone que Chile lo que hizo ahora a través del gobierno que está acá actual emparejó todo y venir como turista menos los haitianos.

El idioma haitiano es otro canon, no es un canon de idioma hegemónico en donde si uno lo necesita aprenderlo. Hoy en día hay gente que manifiesta esa idea porque hay otra visión de lo que nosotros siempre hablamos de integración o inclusión y de repente ellas tiene otra visión y lo quieren hacer porque ya ellas entienden otras cosas, pero ya a nivel de gobierno y a nivel estatal hoy en día es más una figura de restricción yo podría decir.

E: Sí lo vemos desde ese punto, sí

P: No sé si contesto bien la pregunta.

E: En el caso, de cuando te contrataron más que nada relacionado con si por ejemplo la municipalidad les da alguna clase de apoyo, ya sea capacitaciones, manuales, mediadores, para poder ustedes atender a las personas que no hablan español porque, en el caso del haitiano, es un idioma al cual no estamos acostumbrados, Como bien tu dijiste con el inglés, nosotros tenemos un encuentro directo con el inglés porque hoy en día la mayoría de los productos o la televisión están en inglés. Pero en el caso del creole y el francés, incluso el francés que, a pesar de que uno lo conoce y que hace unos 30 años se enseñaba en el colegio, aún así es un idioma complejo, pero más que nada el creole por la raíz.

P: Pero, mira, te fijas a lo que te voy a decir es lo siguiente. Por ejemplo, yo estudié aquí en Chile, terminé mis estudios aquí en Chile por más que ya venía con mis estudios de Antropología Social en mi país, pero ya terminé estudiando acá, terminé sacando mi carrera acá y en eso yo tengo amigos que han estado en Suecia y en Bélgica viviendo y que hablan francés, pero fijate que yo como haitiano no tengo ningún valor agregado porque hablo francés, frente a alguno de ellos pero sí es más bonito que él es chileno y sabe hablar francés. Se resalta más. Oh, se me olvidó... estaba explicando un ejemplo para llegar ahí y ¿de qué estábamos hablando? Perdón.

E: No te preocupes. Era el tema de que por ejemplo, en el caso de que qué pasa si tu no estuvieras y vinieran haitianos un día, ¿cómo lo hacen para comunicarse con ellos?

P: Pasa que cuando yo no estuve acá, antes de venir a trabajar, cuando ya había pasado la entrevista, ya me habían llamado porque habían haitianos que habían llegado y no sabían qué hacer con ellos y me tenían que llamar. A mí me pasa que si yo tengo un día administrativo o equis día me enfermo, yo tengo que estar atento al teléfono porque ya yo sé que hay gente que no pueden comunicarse y muchas veces necesitan que esté yo.

E: Sí, por el tema netamente lingüístico

P: Ahora, te voy a decir lo que pasa respecto a eso, mi trabajo también responde también a capacitar a las personas en el creole. Está dentro de la planificación anual que tenemos, ya debería haber partido un taller de creole durante este mes que no creo que lo voy a poder empezar. Ojalá a finales de junio o en julio ya tendría un taller a ciertos funcionarios municipales para que ellos ya se

capaciten en el creole. Ahora, el tema del creole igual, ya, igual todo eso es en el contexto. Igual el Municipio está un poco complicado; todos los funcionarios tienen cargas laborales bastante bien pesadas y un taller de creole, yo actualmente estoy finalizando un taller de creole que son 10 sesiones y te aseguro que aún así faltó mucho porque con 10 sesiones la gente no va hablar y menos si lo vas hacer en un contexto municipal. Yo tengo que ver que todas las unidades, los departamentos que voy a invitar tiene que tener el tiempo y se tiene que hacer en un horario de trabajo y ahí tenemos una cantidad de complicación, por eso ya no lo he iniciado acá. Pero sí también está finalmente... como cierto esta pregunta... , como la pregunta que tu iniciaste es un tema que a mí me tiene dividido en varias partes porque yo le respondo al Hospital, yo le respondo a la CESFAM, yo pa'allá y pa acá por el tema del creole y la idea es que por lo menos se tenga un mínimo y no me necesitan contactarme, ponte tu, para llenar una ficha. Eso es como dentro del taller de creole. Ahora, como te digo, el taller, yo esperaba aunque sea dos veces al mes se podría hacer hasta fin de año pero no creo que yo lo voy a tener, o no sé si lo voy a tener como la posibilidad de poder tener a las personas y poder hacerlo así. Lo que sería un proceso continuo durante un tiempito que permitiría que la gente avanzara un poco pero aún así yo voy a seguir siendo una carga bien pesada en que me reparto en distintas partes ya por ahora porque estamos recién abordando esto. Se tiene que ya avanzar, o sea, se tiene que ya retirar así que todavía nis siquiera se ha empezado pero si son cosas que ya están contempladas.

E: Entonces respecto a eso, ¿tú harías algún cambio en el sistema de cómo se aborda el tema lingüístico? porque como tu bien dices a ti te llaman de varias partes, podríamos decir que eres una de las únicas personas disponibles para, de cierta manera, apoyar en un sentido lingüístico cuando se necesite. Entonces, ¿tú harías algún cambio, por ejemplo, contratar a personas que hablen el mismo idioma o contratar mediadores? para que puedan apoyar en esto y tratar de solucionar igual esta barrera idiomática.

P: O sea, es como un deseo de que todas las institucionalidades públicas e incluso las privadas podrían tener algún mediador que les facilita con población, bueno, en este caso con la población haitiana porque igual ya es una de las poblaciones.. bueno, la condición de vulnerabilidad que tienen las comunidades migrantes en sí, muchas son funcionales a los que el país se les ofrece, a lo que el país les da. Pero, por ejemplo, el tema del idioma en sí es un problema funcional de los haitianos que no manejan el idioma, vienen a un país en el que no manejan el idioma pero no es un

problema en sí del país. Cuando digo que no es un problema en sí, es problema del país, pero no es un problema en sí, como que ya intrínsecamente ya de ellos, sino que es más para el otro lado, es decir, que ya los haitianos tiene que venir ya capacitados en el idioma porque tienen que manejar el idioma vehicular de la sociedad. El Estado prometió ciertos estándares a las personas migrantes, cosas que no se están haciendo. Así que ahí ya se necesita por eso es el Estado, no el gobierno, el Estado el que se debería hacer cargo. Por ejemplo, la inspección del trabajo debería haber algún tipo de mediación, ya que facilita en el caso de que sea necesario. O sea, con una persona dominicano, un venezolano, se hace más fácil porque nosotros manejamos el mismo idioma, o sea está el mismo idioma español; se puede entender. Aún así, es importante cuando nosotros estamos tocando temas de interculturalidad igual tener mediación, tener a alguien de este país que pueda hacernos ver cómo desde la salud, desde la educación... o sea, es necesario el tema de la mediación. Por lo tanto, desde ahí te podría que sí. Yo, si fuera el Estado, claro, hay muchas cosas que tendría y eso ya responde a una política migratoria que no existe aquí en Chile y que ni siquiera están pensando en eso, están pensando en un control, no están centrados en políticas migratorias porque el día en que van a querer centrar con la política migratoria tendrían que empezar a abordarlo con, por ejemplo, con la oficina de migrantes, toda la institucionalidad que en sí recibe migrantes. Hoy en día no está pasando esto. Por más que nosotros existimos como municipio que tiene el sello migrante, o sea que firma el compromiso para el sello migrante. El sello que otorga el DEM o sea, en ese sello si yo te paso como el acta del sello tu vas a ver cosas que tienen que ver con DDHH, interculturalidad e inclusión. Es complejo lo que se está haciendo hoy en día.

E: Muchas gracias.

P: ¿Terminamos?

E: Sí.

### **Participante 5**

E: Ahora vamos a empezar la entrevista. La primera pregunta: ¿en qué se desempeña en este organismo?

P: Soy la encargada del Departamento de Extranjería de la Gobernación Provincial de Valparaíso.

E: ¿Usted atiende inmigrantes?

P: Sí

E: ¿Cuánto inmigrantes usted atiende aproximadamente? Diarios, semanales, de lo que se acuerde.

P: ¿Yo solamente o el departamento?

E: Ambas, si es que se acuerda de los datos.

P: Lo que pasa es que el Departamento de Extranjería tiene tres modalidades de atención: se atiende por hora, solicitando a través de un correo o por teléfono o en el mesón y se atiende también en el mesón consultas, ¿ya? consultas todos los días y también se atiende a las personas que vienen de multas, que vienen por prorrogar, ampliaciones de turismo y permisos de trabajo turista. Entonces, son tres modalidades de atención y nosotros aproximadamente atendemos a 300 personas diarias.

E: Eso es bastante. En general, ¿cuál es el origen de los inmigrantes que atiende?

P: Ehh... actualmente, la mayoría son los venezolanos, de ahí vienen los haitianos, después los colombianos, argentinos, peruanos. En ese orden.

E: ¿De qué país viene la mayoría que llegan acá pero no hispanohablantes?

P: No hispanohablantes... los haitianos serían.

E: ¿Conoce el idioma de la mayoría de los inmigrantes que atiende dejando de lado el español?

P: ¿A qué te refieres? ¿Si puedo comunicarme con ellos?

E: Claro, pero los que no hablan español.

P: Los que no hablan español... Sí, porque nosotros hicimos una capacitación, un curso de creole básico si, en realidad no era básico, era intermedio y nos enseñaron a comunicarnos con ellos especialmente en las consultas que tenemos en temas de migración. Entonces, nosotros podemos hablar con ellos en su idioma por lo menos con las consultas.

E: En las consultas básicas.

P: Básicas efectivamente.

E: De no ser así, o algún otro idioma, ¿cómo lo hacen para comunicarse con ellos? ¿Tienen a alguien?

P: No. Si nosotros, por ejemplo, si nosotros quisiéramos comunicarnos con un, a ver, por decirte algo, un croata, no lo tenemos. No se tiene un profesional experto en idioma... en otro tipo de idioma. Sí tenemos profesionales expertos en el creole, porque tenemos acá incluso contratados de nacionalidad haitiano que nos traducen y nos ayudan en ese sentido.

E: ¿Han tenido dificultades para comunicarse con las personas? porque hay haitianos que manejan un poco de español y con esos que no, ¿han tenido alguna dificultad?

P: Es que no porque como tenemos compañeros ahora de nacionalidad haitiana, ellos nos ayudan a traducir.

E: Entonces, casi no tiene problemas para comunicarse.

E: ¿Recibieron algún tipo de apoyo que le ayudara a facilitar la comunicación con los inmigrantes que no hablan español? Capacitaciones, manuales, mediadores. ¿De qué tipo?

P: Sí, en realidad las capacitaciones son. En este caso, como le decía, hicimos un curso de creole y también yo tengo un curso de inglés. Varias de mis compañeras tiene un curso de inglés. Tenemos también una compañera, dos compañeras que hablan inglés. Una compañera que vivió en Estados Unidos y otra que es profesora de inglés. Entonces, por lo menos yo me he preocupado que contraten a gente que saben inglés. Y, generalmente, las personas que vienen de otros idiomas: alemán, que se yo, que yo te pueda decir que vinieran y que necesitaran: italiano... que necesitaran hablar acá o hacerse entender, generalmente, vienen siempre acompañados con una personas que habla español o de lo contrario vienen acompañados de gente hablan inglés. Entonces, nos facilitan la comunicación.

E: ¿Qué opina de los recursos que tiene actualmente para atender inmigrantes? Recursos de el hecho de que tengan capacitaciones o a personas que hablen el idioma, por ejemplo, en este caso, el creole.

P: Sí, yo creo que tenemos cubierto un 70% en torno a las necesidades en realidad del departamento porque siempre se necesitan a lo mejor un poco más. Sería ideal que en todos los departamentos de extranjería a nivel nacional pudieran existir varios tipos de lenguas, las más usadas, qué se yo.

Alguna persona que hable francés, alemán, a lo mejor inglés. Los tres idiomas más usados por lo menos en este momento creole que es el que tenemos cubierto pero sería como ideal porque lo más importante aquí es tener conocimiento en términos técnicos en relación a las visas, a las residencias que se otorgan en el país que no todo el mundo conoce. Entonces, son.. tienen más importancia eso yo creo para el Ministerio del Interior que tener un conocimiento del idioma en realidad.

E: ¿Solamente necesitan un nivel técnico?

P: Exacto. Más un nivel técnico que ... o sea no me refiero al nivel como tal técnico, sino que me refiero que aquí se maneja conocimiento que no todo el mundo lo tiene. Son personas que han trabajado por años y que no todo el mundo conoce el tema y además no puedes cometer errores acá. Todo lo que hace tiene que ser exactamente como debe ser, entonces, ese tipo de profesional es más importante que el tener un traductor, un traductor de cualquier idioma.

E: Ya. ¿Haría algún cambio en el sistema: contratar a personas que hablen el idioma? Bueno, en este caso, ya lo tienen.

P: Sí, ya lo tenemos. Ese cambio... hubo hace poco, claro, porque contrataron hace poco, hace como un mes y medio, dos meses, me contrataron a dos personas de nacionalidad haitiana que están traduciendo.

E: ¿Usted considera que ha habido una mejora con la contratación?

P: Sí, por supuesto porque ellos nos ayudan en todo sentido: nos ayudan cuando la persona quiere expresar algo más que simples preguntas o cuando tiene algún problema que pudiéramos solucionar, entonces eso ya es necesidad que una persona nos traduzca realmente, ¿me entiende? Nosotros necesitamos ahí en ese caso que la persona sepa el idioma.

E: Muchas gracias por haber participado.