

Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva
Licenciatura en Relaciones Públicas

Trabajo Final de Graduación:

**Barreras de Comunicación que Intervienen en los
Procesos de Integración Laboral de Personas Refugiadas**

Elaborado por: Laura Mora Linkemer

Comité Asesor:
Dr. Carlos Sandoval García - Director
MSc. Andrea Vásquez Rodríguez - Lectora
MSc. Gustavo Araya Martínez - Lector

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio
Enero 2015

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

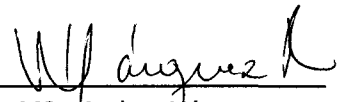
Tesis presentada a la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación Colectiva con énfasis en Relaciones Públicas.

Elaborado por: Laura Mora Línkemer

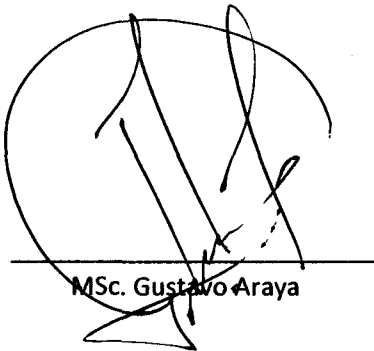
Revisado por:



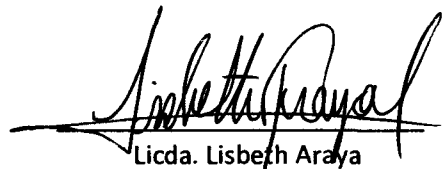
Dr. Carlos Sandoval



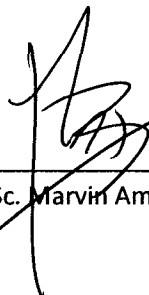
MSc. Andrea Vásquez



MSc. Gustavo Araya



Licda. Lisbeth Araya



MSc. Marvin Amador

RESUMEN

MORA, L. (2014): *Barreras de Comunicación que intervienen en la integración laboral de las personas refugiadas en Costa Rica*. San José: Universidad de Costa Rica.

Palabras clave: Refugiados, integración laboral, comunicación, prejuicio, ACNUR, representaciones sociales, relaciones públicas.

El último diagnóstico participativo realizado por ACNUR (2012), señala que la inserción al mercado de trabajo formal representa uno de los principales desafíos de integración de las personas refugiadas en Costa Rica. Este diagnóstico describe además que las personas refugiadas participantes de ese estudio sienten discriminación y prejuicios a la hora de participar por un puesto laboral. El presente estudio busca identificar cómo puede estar interactuando el nivel de (des)conocimiento sobre lo que es una persona refugiada en el escenario específico de la postulación para un puesto laboral. Al analizar las percepciones de un grupo de Gerentes de Recursos Humanos (o puestos equivalentes) sobre las personas refugiadas, se descubre que el estatuto de refugiado es un concepto carente de contenido independiente, y que forzosamente se define a partir de su equiparación con un concepto menos cuestionable: el del/la migrante económico/a nicaragüense. El estudio plantea que la ausencia de imágenes, información y experiencias prácticas limitan la existencia de una noción independiente sobre las personas refugiadas. El presente estudio descubre que el concepto de una persona refugiada no ha sido naturalizado y anclado de forma independiente, sino que se presenta como un concepto mixto, construido desde otros bancos de imágenes que se han amalgamado en un esquema con importantes vacíos conceptuales y prácticos. Por ello, se construye una estrategia de comunicación que identifica el contenido básico que debe manejar un/a dirigente de Recursos Humanos en Costa Rica para poder dar un tratamiento comprensivo e informado ante una posible postulación de una persona refugiada dentro de la empresa que representa. La propuesta es una serie de mensajes graduales, donde simultáneamente se trabaja con componentes informativos y emotivos. Con ello, el fin último del presente trabajo es contribuir a que el desconocimiento de lo que es una persona refugiada no se convierta en limitante de la integración socioeconómica de esta población en Costa Rica.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO 1.....	9
PLANTEAMIENTO.....	9
1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.1.1 ¿Por qué es necesario que la empresa privada -particularmente el área de reclutamiento y selección- conozca sobre las personas refugiadas?	11
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2.1 Delimitación y enunciado del problema.....	13
1.2.2 Pregunta de Investigación	14
1.2.3 Objetivo general:.....	14
1.2.4 Objetivos Específicos:	14
1.3 ESTADO DE LA CUESTIÓN	15
1.3.1 Sobre la definición de la persona refugiada.....	16
1.3.2 Opiniones sobre las personas refugiadas	17
1.3.3. Interacción de personas refugiadas con otros sectores de la sociedad	19
1.3.4 Principales hallazgos y vacíos de investigación	20
1.4 MARCO REFERENCIAL	21
1.4.1 Marco Conceptual.....	22
1.4.1.1 Persona refugiada:.....	22
1.4.1.2 Solicitante de la condición de refugiado	22
1.4.2 Marco Histórico:.....	23
1.4.2.1 Primera llegada de población refugiada: 1977 - 1986	24
1.4.2.2 Segunda llegada de población refugiada: Personas refugiadas Colombianas	25
1.4.3 Marco Situacional.....	26
1.4.3.1 Descripción de la población refugiada en Costa Rica:	26
1.4.3.2 El mercado y la economía costarricense:	27
1.4.4 Marco Legal.....	29

1.4.4.1 Normativa Jurídica Internacional:.....	29
1.4.4.2 Normativa Jurídica Nacional:	32
CAPÍTULO 2.....	36
ENFOQUE TEÓRICO Y METODOLÓGICO	36
2.1 ABORDAJE TEÓRICO	36
2.1.1 Modelo de Comunicación desde la semiótica: La representación como elemento fundamental de la construcción de sentido	36
2.1.2 Conceptos claves para el estudio de la percepción	38
2.1.2.1 Representaciones sociales:	38
2.1.2.2 Percepción y representación: Conceptos afines	40
2.1.2.3 Relaciones intergrupales	41
2.1.2.4 Contacto.....	42
2.1.2.5 El prejuicio.....	43
2.2 ESTRATEGIA METODOLÓGICA	45
2.2.1 Propuesta:	45
2.2.1.1 Enfoque.....	45
2.2.1.2 Alcance.....	46
2.2.1.3 Diseño	47
2.2.1.4 Técnicas de recolección de datos y operacionalización de conceptos:	48
2.2.1.5 Procesamiento	51
2.2.1.6 Población	53
CAPÍTULO 3.....	55
RESULTADOS.....	55
3.1 PRINCIPALES HALLAZGOS	56
3.1.1 Representaciones sociales de las personas refugiadas:	56
3.1.2 Principales vacíos de información encontrados.....	75
3.1.3 Límites de las representaciones sociales	76
3.1.3.1. Diferencias y semejanzas entre refugiados y costarricenses:	77
3.1.4 Estereotipos.....	79
3.1.5 Actitudes: sensibilidad y apertura en sus diferentes manifestaciones	83
3.1.6 Conocimiento y actitud: Necesidades diferenciadas entre las personas entrevistadas.....	92

3.2 ANÁLISIS	96
3.2.1 Objetivación Asistida	96
3.2.2 Anclaje: prematuro y obligatorio	98
3.2.3 Lo cotidiano es lo conocido	99
3.2.4 La incertidumbre y el vacío: una oportunidad.....	100
3.2.5 La Actitud como amalgama	101
3.2.6 Corolario	101
 CAPÍTULO 4.....	 104
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	104
4.1. Necesidades de comunicación	106
4.2 Propuesta.....	108
4.2.1 Público objetivo.....	109
4.2.2 Premisas:	111
4.3 Objetivos	112
4.4 Etapas de la estrategia:.....	112
4.4.1 Etapa 1: Conceptualización	114
4.4.2 Etapa 2: Profundización.....	125
4.4.3 Avenida Estratégica 3: Reconocimiento	128
4.5 Evaluación	130
4.6 Cronograma: Gradualidad de la estrategia de comunicación.....	132
4.7 Presupuesto	135
CONCLUSIONES	137
REFERENCIAS	142
ANEXOS.....	147

INTRODUCCIÓN

El acceso a empleo digno es, para cualquier persona, una oportunidad para asegurar su bienestar y el de su familia. Las personas refugiadas en Costa Rica, es decir, aquellas que han sido forzadas a salir de su país pues allí su vida corre peligro, encuentran en el acceso a empleo digno una oportunidad para reconstruir sus vidas, crear nuevas redes de apoyo, y así convertirse en un aporte para el desarrollo del país. No en vano la sede en Costa Rica del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), establece que el acceso a oportunidades de empleo sería la estrategia prioritaria de integración local de la población refugiada en Costa Rica durante el año 2013, y una estrategia medular para los proyectos del 2014.

A diferencia de otros estatus migratorios, la persona refugiada en Costa Rica cuenta con la capacidad legal para ejercer cualquier tipo de actividad generadora de ingresos. Sin embargo, el diagnóstico participativo que realizó ACNUR reveló que uno de los principales retos que identifica la población refugiada es el acceso a empleo formal (ACNUR, 2012). Las tendencias de desempleo y subempleo de esta población arrojan resultados alarmantes en temas de integración laboral, ya que de las personas entrevistadas, solamente el 21% se encontraban insertas en el mercado formal de trabajo (ACNUR, 2012). La Asociación de Consultores y Asesores Internacionales (ACAI), principal organización que vela por la integración laboral de las personas refugiadas, reconoce además que la construcción de vínculos con el sector privado es un proceso prioritario y desafiante, pues resulta comparativamente nuevo.

Está claro que son muy diversos los factores que entran en juego a la hora de seleccionar a un candidato para un puesto de trabajo. No obstante, existe un vacío de investigación sobre cómo podría permear el (des)conocimiento sobre la condición de refugiado en el momento de ofrecer una oportunidad de empleo. Los mitos que giran alrededor de la capacidad legal de trabajar de personas extranjeras, así como información incorrecta o estereotipos sobre nacionalidades, representan una variable adicional en la valoración de una persona refugiada que aspira a un determinado puesto laboral.

Es dentro de este panorama que el presente trabajo se dedica a entender el vínculo que se puede establecer entre una organización que represente a las personas refugiadas (como puede ser el caso ACNUR, ACAI, o el mismo sector público), con el área de gestión de talento humano en el sector privado costarricense. El presente proyecto estudia cuál es y qué contiene la percepción sobre las personas refugiadas en un grupo de tomadores de decisiones sobre el proceso de reclutamiento y selección (Gerentes de Recursos Humanos o puestos equivalentes) en empresas privadas, pues es a través de esta grupo particular que se puede generar una oportunidad de ingreso al mercado formal de trabajo. El poder simbólico de una persona que tiene la potestad de ofrecer o negar una oportunidad de empleo, justifica la necesidad de comprender cómo este sector conceptualiza a la persona refugiada, como candidata a un puesto laboral. Por ello, el objetivo de este trabajo es identificar y analizar la existencia de elementos de comunicación que podrían limitar el acceso a empleo formal de la población refugiada.

El primer capítulo pretende delimitar y plantear la investigación. Se contextualiza el problema a través de la revisión bibliográfica pertinente, la descripción del contexto nacional y la situación actual de las personas refugiadas en Costa Rica. Asimismo, se identifican los objetivos de la investigación, y se plantea el contexto legal, conceptual, histórico y situacional en el que se enmarca la investigación.

El segundo capítulo resume la propuesta teórica y metodológica que da fundamento a la investigación. En ella, se describe cómo se aborda la percepción en el presente y cómo se de ésta se derivan categorías de investigación específicas.

El tercer capítulo detalla los hallazgos de la investigación y su debido análisis. El estudio busca comprender las tendencias presentes en la percepción del segmento poblacional estudiado. Para ello, identifica las representaciones sociales construidas alrededor del concepto de personas refugiadas.

Finalmente, el cuarto capítulo construye una estrategia de comunicación que plantea abarcar las necesidades de comunicación identificadas en los hallazgos de la investigación.

Producto de la investigación, se construye una estrategia de comunicación enfocada en reducir las barreras de comunicación que limitan el acceso de la población refugiada a oportunidades de empleo formal.

En síntesis, las organizaciones que velan por el bienestar de las personas refugiadas requieren fortalecer su vínculo con el sector privado; las personas refugiadas manifiestan enfrentarse con barreras de comunicación en el acceso a oportunidades de empleo, y el ACNUR ve en la inserción laboral la estrategia clave para la integración de esta población en Costa Rica. Por ello, el presente proyecto busca ofrecer un aporte desde el área de la Comunicación para atender estas sentidas necesidades.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO

1.1 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El último diagnóstico realizado por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), evidencia resultados alarmantes en el tema de inserción laboral de la población refugiada urbana en Costa Rica, pues se revelan altas tendencias de desempleo y empleo informal. En su estudio, solo el 21% de las personas entrevistadas se encontraban dentro del mercado formal de trabajo (ACNUR, 2012).

Resulta crítica la promoción de oportunidades laborales reales para la población refugiada en Costa Rica, no solamente como base fundamental para su integración en el país, sino también para convertir este flujo migratorio en un aporte al desarrollo económico nacional.

Estudios de diferentes autores (González y Hernández, 2005; Campos, Guevara, O., Murillo, V., Pérez, D., Picado, M. y Zamora, V., 1984; y Coronado, E., Cubillo, M., Espinazo, L. y Rosabal, M., 1989) revelan que las estrategias de inserción laboral elaboradas en desde la década de los setentas hasta la fecha se basaron en la interacción del Estado con organismos internacionales y no gubernamentales. En Costa Rica, por tanto, no se encuentran estudios del rol del sector privado en las estrategias de inserción laboral de las personas refugiadas.

El contar con menos información sobre cómo puede articularse la relación entre el sector privado y las personas refugiadas, revela que existe un espacio de interacción poco explorado. Siendo el sector privado el principal empleador a nivel nacional, surge la necesidad de investigar las tendencias que intervienen en la construcción de un vínculo entre la población refugiada y el área de gestión del talento humano de una empresa privada. Los estudios existentes señalan que, hasta el 2005, los organismos interesados en la promoción de oportunidades laborales para la población refugiada, no han logrado establecer una estrategia efectiva que acerque a las personas refugiadas (representadas por ACAI) al sector empresarial. Más aún, no ha existido un estudio en el área de

Comunicación que determine qué papel tienen las Relaciones Públicas en dichos procesos de integración laboral.

El crecimiento y éxito de un programa que fomente la integración laboral de la población refugiada en Costa Rica, alcanza un punto de madurez en el que se pretende abarcar la situación desde un enfoque multisectorial, donde una relación sólida entre el ACNUR como organismo internacional, el ACAI como organización de la sociedad civil, y la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) como institución pública, unen esfuerzos enfocados en la promoción de la integración laboral de las personas refugiadas. Esta coyuntura, incrementa la necesidad de construir diálogos y alianzas con diferentes actores sociales, pues está claro que la articulación entre sectores es clave para un proceso de desarrollo social. En este sentido, el vínculo con el sector privado resulta el menos estudiado y menos conocido para ACAI y ACNUR. Al cierre del 2014, tres años después del inicio del Programa de Oportunidades Laborales de ACAI y ACNUR, y dadas las proyecciones de crecimiento de este programa multisectorial durante el 2015, representa un momento idóneo para identificar las formas más estratégicas de administrar el vínculo con el sector privado.

La formulación de un proyecto que favorezca la relación entre personas refugiadas y el sector productivo formal del país (representado por aquellos y aquellas en la posición de ofrecer una oportunidad laboral), no solamente es un proyecto pionero en su área, sino que significa una oportunidad para el país para incrementar su productividad a través de talento humano calificado, que a su vez aumentará los índices de diversidad e inclusión en las empresas. Es también una oportunidad para velar por el cumplimiento de los compromisos que asume Costa Rica al ser signatario de la Convención de Ginebra de 1951 y, sobre todo, es un aporte para permitir que personas que han sufrido graves violaciones a sus derechos humanos, cuenten con una oportunidad de reconstruir sus vidas y gozar de uno de los principios más básicos de su vida en sociedad: el gozar de un ingreso económico que sustente sus necesidades básicas.

Las tendencias de desempleo y subempleo de las personas refugiadas son un desafío a combatir en un contexto de discriminación, xenofobia y desconocimiento del concepto de refugio por parte de la opinión pública. El presente proyecto asume estos desafíos y pretende demostrar la importancia de un análisis desde el punto de vista de la comunicación

para fortalecer procesos de integración intercultural. En un contexto de globalización, Costa Rica no debe quedarse atrás en prácticas innovadoras de integración y comunicación entre culturas, aprovechando que el país cuenta con una relativa estabilidad que permite ser un laboratorio a nivel mundial de estrategias de integración, cooperación y convivencia pacífica.

1.1.1 ¿Por qué es necesario que la empresa privada - particularmente el área de reclutamiento y selección- conozca sobre las personas refugiadas?

Inicialmente, podría pensarse que la razón que lleva a una persona a ser refugiada no resulta relevante a la hora de participar en un proceso de reclutamiento y selección. Sin embargo, la Asociación de Consultores y Asesores Internacionales (ACAI), ONG implementadora de los programas de ACNUR, ha descubierto características de las personas refugiadas en Costa Rica que son particulares de este grupo. Al ser las personas refugiadas una cifra comparativamente pequeña en relación con otros flujos migratorios (un ingreso de 12700 personas desde el año 2000, (ACNUR, 2012)), surge la posibilidad de que este nivel de detalle sobre las regulaciones laborales y particularidades de la población refugiada no sean necesariamente conocidas por la sección de gestión de talento humano de las empresas privadas costarricenses. Entre el principal conocimiento específico que concierne a las personas refugiadas se puede enumerar las siguientes:

- No es necesariamente conocido que la condición de refugiado implica un estatus migratorio regular (tienen la capacidad legal de residir en el país).
- No es necesariamente conocido que la personas refugiadas no requieren de ningún permiso por parte del Ministerio de Trabajo (como es el caso de otros tipos de residencias) para obtener la capacidad legal de trabajar.
- No es necesariamente conocido que las personas refugiadas pueden ser aseguradas e incluidas en planilla.
- No es necesariamente conocido que las personas que solicitan la condición de refugiado, y no hayan recibido del Estado una respuesta a su solicitud, pueden obtener un permiso de trabajo que las y los habilita legalmente para ejercer cualquier actividad remunerada o lucrativa.

Aunado a lo anterior, existen muchas personas de esta población que se ven imposibilitadas de participar en un proceso tradicional de reclutamiento y selección a causa de motivos relativos a su condición, generalmente pasados por alto:

- Se entiende que una persona refugiada sale de su país en condiciones de emergencia. A la hora de reiniciar su vida en un país receptor (en este caso, Costa Rica) no necesariamente trae consigo documentos fundamentales para su integración laboral como lo son sus títulos académicos. La situación de emergencia bajo la cual sale una persona refugiada de su país de origen podría incluso significar que la persona no pueda ponerse en contacto con las autoridades de su país para solicitar sus títulos académicos (piénsese, por ejemplo, en el caso de una persona perseguida por manifestar una opinión política disidente de la de quien gobierna). El presentar copias de títulos académicos, aún de la escolaridad más básica, resulta un requisito fundamental del proceso de reclutamiento de una empresa privada. Por tanto, la comprensión de la situación de una persona refugiada requiere de un proceso comprensivo, o incluso alternativo de reclutamiento.
- Las personas refugiadas que no puedan ponerse en contacto con su país de origen (principio fundamental de la definición de una persona refugiada), probablemente no puedan solicitar referencias laborales de antiguos puestos de trabajo. Esta política, también suele ser un requisito para el acceso a un proceso de reclutamiento tradicional de una empresa privada. Esto podría limitar la postulación de personas refugiadas que no tengan experiencia laboral en Costa Rica.

El tratamiento a las condiciones mencionadas requiere que las empresas tomen una actitud comprensiva que, sin descuidar la calidad de sus procesos de reclutamiento, incluya la participación de aquellas personas refugiadas que requieren un proceso alternativo a las reglas y estándares ya conocidos.

Dado lo anterior, se justifica la necesidad de que las Relaciones Públicas formen parte de las soluciones a los desafíos de integración social de una población en condiciones de vulnerabilidad, pues es un enfoque poco asumido en esta disciplina. En este trabajo se pretende diversificar el área de acción que pueden tener las Relaciones Públicas en el desarrollo del bienestar social en Costa Rica.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Delimitación y enunciado del problema

Como se ha venido indicando, los datos existentes sobre la población refugiada en Costa Rica revelan importantes índices de desempleo, subempleo y empleo informal. Estos desafíos, resultan trascendentales, pues varios autores (Finnan 1982, Stein 1979 y Wiley 2005) han demostrado que el acceso a empleo es clave para la integración, autosuficiencia y bienestar de las personas refugiadas, siendo no solamente una oportunidad de desarrollo individual, sino una oportunidad de potencializar el desarrollo del país anfitrión. Inicialmente, se selecciona el proceso de acceso al empleo como tema alrededor del cual girará la investigación. Desde el área de la Comunicación, se plantea la inquietud de investigar qué factores pueden estar interviniendo en el acceso de personas refugiadas a oportunidades de empleo. Ello invita al estudio de la percepción que tienen sujetos con poder de decisión en el proceso de reclutamiento y selección de personal sobre las personas refugiadas, para así identificar qué papel juega su condición de refugiado como *una* de las variables del proceso de inserción laboral de la población refugiada en Costa Rica.

Si bien se han estudiado las percepciones de las y los costarricenses divididos según edad, género, escolaridad y nivel socioeconómico, no se ha estudiado públicos delimitados por el poder simbólico y jerárquico que pueden tener en el proceso de integración de una persona refugiada en su país de acogida. Se selecciona, por tanto, a gerentes de Recursos Humanos (o puestos equivalentes) como aquellos sobre quienes reside la potestad de realizar un proceso de reclutamiento comprensivo a las particularidades de las personas refugiadas. La posición de las y los Gerentes de Recursos Humanos los convierte en uno de los principales agentes de cambio para revertir tendencias de empleo informal y desempleo de la población refugiada.

El estudio reconoce que existe una importante diversidad de variables que intervienen en el proceso de selección y reclutamiento. Aquellos factores que pueden mediar en la percepción de un entrevistador/a sobre su entrevistado/a, varían desde la nacionalidad, el género, la presentación personal, el atractivo físico, la formación académica, entre otras variables tanto intrínsecas del entrevistado/a como psicológicas del entrevistador/a. Reconociendo la multitud de variables que intervienen en el proceso de selección de

personal, se selecciona profundizar en cómo afecta particularmente el ser refugiado/a a la hora de aplicar a un puesto laboral. Si bien su contratación no dependerá exclusivamente de esta variable, resulta un elemento poco investigado que, sobre todo, es crucial para el diseño de estrategias de integración local para personas refugiadas en Costa Rica.

En el contexto actual, las principales organizaciones que impulsan la integración económica de las personas refugiadas en el país, han priorizado la inserción al mercado laboral formal dentro de sus estrategias, con lo cual, resulta fundamental combinar el conocimiento existente sobre cómo es percibida la población refugiada, ante cómo eso influye en su acceso al mercado laboral formal.

Sintetizando en un único enunciado el problema de investigación, se plantea el siguiente:

Identificación del nivel en el que la condición de refugiado representa una barrera de comunicación que limita el acceso de personas refugiadas a oportunidades de empleo, mediante el estudio de los elementos que conforman la percepción de gerentes de Recursos Humanos de 8 empresas privadas del Gran Área Metropolitana de Costa Rica sobre las personas refugiadas.

1.2.2 Pregunta de Investigación

Se busca responder la siguiente pregunta de investigación: *¿Cómo interviene la percepción sobre las personas refugiadas de gerentes de Recursos Humanos de 8 empresas privadas del Gran Área Metropolitana de Costa Rica, en el acceso a oportunidades de empleo para la población refugiada?*

1.2.3 Objetivo general:

Analizar la percepción sobre las personas refugiadas en Costa Rica construida por Gerentes de Recursos Humanos (o puestos homólogos) de 8 empresas privadas del Gran Área Metropolitana de Costa Rica para identificar los vacíos de información que podrían limitar el acceso de personas refugiadas a oportunidades de empleo formal.

1.2.4 Objetivos Específicos:

- Conocer la (des)información desde la cual se conceptualiza a la población refugiada y su proceso de contratación en el contexto costarricense por parte del segmento poblacional estudiado.

- Determinar el contenido de las representaciones sociales de la población en estudio sobre la población refugiada.
- Analizar la actitud que posee la población en estudio hacia la población refugiada en Costa Rica.

1.3 ESTADO DE LA CUESTIÓN

Los estudios realizados sobre los diferentes flujos migratorios en Costa Rica han centrado su atención en cómo son percibidas las personas migrantes en Costa Rica más por ser procedentes de un país, que por la razón que los obliga a salir de su país de residencia habitual. Ello porque las concepciones (positivas o negativas) hacia un grupo extranjero, parecen estar permeadas principalmente por nociones de nacionalidad y cultura. En Costa Rica, más que estudiar las percepciones sobre una población por ser refugiada o por ser migrante, se estudia por ser nicaragüense o colombiana. Si bien resulta relevante el estudiar las percepciones alrededor de las personas colombianas (pues representan más del 80% de las personas reconocidas como refugiadas), no existe la misma riqueza investigativa sobre la percepción de esta y otras poblaciones por el hecho de ser personas refugiadas. Más aun, se desconoce cómo puede interactuar el (des)conocimiento de la definición de personas refugiadas, con los estereotipos existentes sobre nacionalidad.

Más allá del objeto de estudio, existe una interesante diversidad de los sujetos de estudio, ofreciendo análisis hechos a la percepción de costarricenses de diferentes edades y niveles socioeconómicos. No existe un estudio específico que trate a las personas desde una posición de poder simbólico como lo son los Gerentes de Recursos Humanos, público de especial relevancia dado su protagonismo en la facilitación u obstaculización del acceso de personas refugiadas a oportunidades de empleo.

Principalmente, los estudios con enfoque de comunicación existentes sobre percepciones de la población refugiada por públicos costarricenses, tratan fundamentalmente dos temas: dominio del concepto de población refugiada y opiniones sobre esta población.

Priorizar factores como la nacionalidad como variable de estudio de la población migrante y refugiada en Costa Rica, así como la existencia de pocos estudios dedicados a analizar a

la población refugiada independientemente de otros flujos migratorios, hace que sea reducido el número de publicaciones académicas relacionadas con el tema. Más aún, el enfoque que se busca plantear, que proviene específicamente desde la comunicación (percepciones, representaciones, opiniones), hace que las publicaciones se reduzcan todavía más. Se encuentran, sin embargo, cuatro estudios realizados sobre las percepciones de costarricenses hacia la población refugiada. Se trata de un estudio de Opinión Pública financiado por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (2011), un estudio realizado por el Instituto de Estudios Sociales en Población (IDESPO) de la Universidad Nacional, por los y las investigadoras López, Mojica, Pernudi y Villalobos (2006), un trabajo realizado en la Universidad de Costa Rica en el año 2005, y otro desde la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica (2011). Cabe rescatar que en el segundo y tercer estudio citados, el análisis de las percepciones sobre personas refugiadas en Costa Rica no representa el tema medular.

1.3.1 Sobre la definición de la persona refugiada

El Estudio de opinión pública gestionado por ACNUR revela que cuando se ofrecen tres definiciones diferentes sobre la población refugiada, la mitad de quienes participaron elige la respuesta correcta. Sin embargo, 42% de la muestra confunde la definición de *persona refugiada* con la de migrante económico (ACNUR, 2011). El mismo interés por conocer la definición del concepto la plantea el estudio realizado por IDESPO, elaborado unos años antes, en el 2006, por López, Mojica, Pernudi y Villalobos. Metodológicamente, fue también una pregunta cerrada, pero permitió revelar que el conocimiento sobre la definición sobre una persona refugiada era aún menor, pues solamente un 23% seleccionaron la definición acertada. 38% sostuvo que era alguien que busca apoyo y solidaridad en otro país (López et al, 2006). Este estudio revela también que 10% de los entrevistados definen a una persona refugiada como “alguien que huye de su país por algún motivo no conocido”. Resulta interesante que ambos estudios se limitan a una selección de la definición de una persona refugiada entre varias opciones, y no se deja la libre construcción de concepto. Este es un vacío interesante de llenar a nivel cualitativo.

La confusión en la definición de la persona refugiada persiste también en la población menor de edad. Según el estudio realizado por Calderón *et al.* (2011, p.51) las personas adolescentes entrevistadas (una muestra de 50 personas) tampoco tienen claridad entre los

conceptos de persona refugiada y migrante económico.

Además del desconocimiento sobre la definición, la nacionalidad de las personas refugiadas fue un elemento que tampoco fue acertado en la población estudiada en la investigación realizada por López *et al.* (2006), pues más del 40% de la muestra afirma que las personas refugiadas en Costa Rica son de nacionalidad nicaragüense, y 16 y 14 por ciento dice que son cubanos o colombianos. Para el momento de la aplicación del estudio, datos de ACNUR revelan que la población refugiada colombiana representaba el 60%. Esta percepción errónea en el imaginario colectivo se repite también en el estudio hecho por Calderón *et al.* (2011, p.52) a la población adolescente, donde también se identifica a la nacionalidad nicaragüense como aquella de donde provenían la mayoría de las personas refugiadas. Este elemento no fue incluido en el estudio de Opinión Pública elaborado por el ACNUR (2011).

La conclusión fundamental que aportan estos estudios es que hay vacíos de conocimiento a la hora de definir a una persona refugiada, principalmente al diferenciar este estatuto migratorio de otros, al identificar los motivos o condiciones que intervienen en la salida de su país de origen, y a la hora de identificar de dónde provienen las personas refugiadas que habitan en el país. Invita a investigar si estas características se presentan en Gerentes de Recursos Humanos, así como a la profundización cualitativa sobre cómo se han generado estos significados erróneos. Lo segundo, sin embargo, no es resorte de este estudio.

1.3.2 Opiniones sobre las personas refugiadas

González y Hernández, (2005, p.419) han afirmado que el prejuicio, segregación y discriminación habían incrementado desde el 2000 y hasta el 2005, lo cual limita los alcances de los proyectos de integración local. Es interesante unificar esta afirmación con los resultados del estudio de opinión pública realizado por ACNUR en el 2011, pues hasta cierto punto coinciden, cuando se analizan a profundidad. En el estudio de opinión pública del ACNUR (2011), el 67% de las personas entrevistadas afirma tener una opinión favorable de las personas refugiadas que viven en el país. No obstante, el análisis a profundidad de dicha percepción vislumbra un prejuicio importante en la población entrevistada, ya que tres de cada cuatro personas entre los 13 y 65 años de edad, residentes en el Gran Área Metropolitana, consideran que el país se vería afectado "negativamente" en caso que recibiera muchas personas refugiadas. Esta percepción es compartida por la mayor

proporción, sin distingo de sexo, edad o nivel socioeconómico (ACNUR, 2011). El Estudio realizado por López *et al.* (2006, p.7) muestra coincidencias en la presencia de estereotipos negativos como referentes para construir una opinión sobre las personas refugiadas. Los entrevistados afirman que son “personas que huyen de la justicia de su país” (5,7%) y que son “personas indocumentadas” (4%). Aunque la suma de estas afirmaciones continúe siendo una cifra pequeña, resulta interesante conocer si esta afirmación es compartida por actores claves en el proceso de integración laboral (Gerentes de Recursos Humanos), pues resulta un elemento crítico que podría influenciar el acceso de las personas refugiadas al empleo formal. Un estudio con este público aún no se ha realizado.

Es interesante agregar que el estudio aplicado a población adolescente también evidencia un nivel de prejuicio basado en la nacionalidad:

“Una parte de la población consultada mostró estar a favor de ver extranjeros y extranjeras en nuestro país, siempre que fueran de nacionalidades estadounidenses y europeos y no nicaragüenses y colombianas” (Calderón *et. al.*, 2011, p. 53).

Más aún, según el estudio de Opinión Pública de ACNUR, quienes consideran que la llegada de personas refugiadas a Costa Rica afectaría al país de manera negativa, indican que “la seguridad ciudadana (77%), la disponibilidad de empleo (69%) y el acceso a servicios de salud (55%) serían los principales rubros en que impactaría dicha migración” (ACNUR, 2012).

A nivel de percepción, Smith, Araya y Peña (2009) plantean que una posible explicación a estas opiniones tiene que ver con una percepción de “inundación” que se da producto de la llegada de muchas personas extranjeras a un país. En el estudio de Smith *et al.* (2009), el exagerar las cifras de personas extranjeras habitando en Costa Rica por parte de las personas entrevistadas, fue un resultado común, que podría explicar, según su análisis, la resistencia o la percepción negativa hacia la llegada de personas extranjeras (cabe destacar que Smith *et. al.* no hacen distinción entre una persona extranjera en condición de refugiado). Las autoras agregan que tal sobre-estimación se ve acompañada de imágenes heterogéneas y ambivalentes sobre las personas migrantes (Smith *et al.*, 2009, p.527).González y Hernández (2005) coinciden con estos resultados, pues afirman que el aumento de la inseguridad social es erróneamente asociado con prejuicios discriminatorios y antimigratorios.

Smith *et al.* analizan las opiniones sobre personas migrantes, haciendo una distinción por nacionalidad, y no por condición migratoria. Por ser el 80% de las personas refugiadas de nacionalidad colombiana, parece importante incluir que el estudio de Smith reveló que los entrevistados opinaban mejor de las personas colombianas que de las nicaragüenses. Sobre las personas colombianas, las definían como alegres, trabajadores, aseados, inteligentes y honestos (Smith et al. 2009, p. 527). Es importante aclarar, sin embargo, que no es la intención del presente estudio el igualar a las personas en condición de migrantes económicos con las refugiadas. Sin embargo, ante la ausencia de estudios en el tema específico de refugio, los insumos ofrecidos por los estudios hechos en población migrante, pueden dibujar un panorama inicial que aporte al estudio de la inserción laboral de la población refugiada en Costa Rica.

Entre las conclusiones del estudio de Smith et al. (2009), cabe resaltar el hecho de que las personas migrantes son vistas por los costarricenses entrevistados con desconfianza y como amenaza. Es interesante observar el vacío de un estudio de estas percepciones a nivel de población refugiada, pues no se conoce si el estatuto de refugiado podría variar positiva o negativamente estas percepciones.

1.3.3. Interacción de personas refugiadas con otros sectores de la sociedad

Un campo poco estudiado a nivel de las RRPP es el tema del vínculo con actores fundamentales del proceso de integración laboral de las personas refugiadas. Son pocos los trabajos que tratan de describir las relaciones de aquellos organismos que representan a la población refugiada, con otros actores fundamentales para la integración laboral. González y Hernández (2005) ofrecen de las únicas aproximaciones al tema. Ellos estudian el vínculo con el sector público, y concluyen que la integración local de las personas refugiadas debe ser un proceso de interacción entre la población y las instituciones gubernamentales, para así implementar un programa que efectivamente cumpla el requisito jurídico de la protección (2005, p.413). Este vínculo se ha trabajado a lo largo de diferentes programas, alianzas y procesos de diálogo entre los principales organismos que velan por los derechos de las personas refugiadas, en coordinación con organismos estatales. El estudio analiza que estas relaciones con actores públicos se muestran comparativamente estables y fuertes, en relación con el vínculo con el sector privado. En este sentido, González y Hernández

detectan que, a pesar de que las personas refugiadas están legalmente capacitadas para ejercer cualquier trabajo, “los empleadores no tienen suficiente claridad sobre el significado de tal documento, ni sobre el derecho que tienen los refugiados para trabajar en el país” (González y Hernández, 2005, p.419).

1.3.4 Principales hallazgos y vacíos de investigación

Los estudios de opinión y percepción identificados se han hecho centrándose en sujetos de estudio diferentes del propuesto. Por ejemplo, se encuentran estudios centrados en poblaciones como estudiantes, menores de edad y costarricenses en general. Transversalmente en diferentes grupos socioeconómicos, género y edad, se ha hallado una confusión en la definición de lo que es una persona refugiada por parte de los sujetos estudiados. Esta confusión que permanece a pesar de que los estudios han sido aplicados en diferentes espacios temporales. Además, a pesar de existir importantes vacíos en la definición, se evidencia la presencia de estereotipos negativos y rechazo por parte de las personas entrevistadas, hacia esa población que imaginan que son las personas refugiadas. Una sensación de invasión persiste en los grupos estudiados, donde todos insisten en que la llegada de personas refugiadas tiene consecuencias negativas para el acceso y uso de servicios de bienestar social, en general. No es descartable, sin embargo, que se muestra en todos los estudios algunas respuestas que podrían sugerir una relativa empatía y apertura.

Existen dos vacíos de investigación fundamentales cuyo tratamiento pretende ser la contribución principal del presente estudio. En primer lugar, la falta de análisis sobre la percepción de tomadores de decisiones del sector privado (en este caso, Gerentes de Recursos Humanos) es una deficiencia importante a la hora de estudiar la integración económica de una población en condiciones de vulnerabilidad social. Por ser el principal empleador de Costa Rica, el análisis de las percepciones del sector privado son de extrema relevancia para plantear estrategias de desarrollo inclusivas y realistas de inserción laboral de las personas refugiadas en Costa Rica. En segundo lugar, el presente estudio plantea responder al vacío de información en cuanto al estudio de personas refugiadas como categoría independiente de otros estatus migratorios.

Es valioso rescatar que se encuentra un vacío en los estudios generados desde el área de

Relaciones Públicas, que busquen dar tratamiento a la vulnerabilidad económica de las personas refugiadas en Costa Rica. La versatilidad de esta disciplina potencialmente permite que los beneficios de la comunicación estratégica también puedan ser traducidos en proyectos de desarrollo social. El presente estudio busca también ser un aporte en este sentido.

Por tanto, tras la revisión de los estudios que tratan la percepción de las y los costarricenses sobre personas refugiadas, se buscarán solventar los siguientes vacíos de información:

- Aportar al debate de la percepción sobre personas refugiadas, la perspectiva de un público estratégico para su integración local: las personas gerentes de recursos humanos de empresas privadas, pues no se encuentran estudios al respecto.
- Ofrecer un enfoque cualitativo a los aportes principalmente cuantitativos y el uso de preguntas cerradas utilizadas para explorar la definición de las personas refugiadas por parte de diferentes sujetos sociales.
- Aportar al estudio académico de las personas refugiadas por su condición de refugiadas y no por su nacionalidad, pues en este enfoque se concentran la mayoría de los estudios existentes en el caso costarricense.
- Profundizar en la comprensión de los prejuicios o estereotipos negativos que pueden estar permeando la definición de las personas refugiadas, a través de una exploración cualitativa del corpus de significados que pueden construir una percepción particular.

1.4 MARCO REFERENCIAL

El establecimiento de un marco de referencia que contextualice el tema tratado, requiere necesariamente la inclusión de tres elementos. Por un lado, es necesario un análisis situacional que dibuje el contexto económico, político y social en el cual se genera el presente proyecto. Por tratarse de un tema de protección internacional y de población extranjera con residencia en Costa Rica, es preciso describir la legislación vinculante, indicando las leyes, convenios y reglamentos que regulen no solamente la condición migratoria de las personas refugiadas sino también la legislación concerniente a su derecho a trabajar. Finalmente, se hace un recuento histórico de las estrategias que ha implementado Costa Rica para la integración económica de las personas refugiadas.

1.4.1 Marco Conceptual

Para la adecuada comprensión del presente proyecto, es necesario delimitar la definición de persona refugiada y la de solicitante de la condición de refugiado.

1.4.1.1 Persona refugiada:

Según la Convención de Ginebra de 1951, una persona refugiada es aquella que “debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él” (Convención de sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951, Art. 1).

El término hace referencia a una figura de protección internacional, basada en los Derechos Humanos, cuyo objetivo es el de brindar protección a aquellas personas que deben huir de su país para salvar sus vidas, pues de quedarse en el país estarían en riesgo inminente de violaciones a sus derechos humanos. Se trata de una persecución dirigida a una persona no por haber cometido algún delito, sino por poseer una característica particular que sea reprimida y perseguida por un grupo de poder. Se agrega además que el Estado al que pertenecen no les puede o quiere ofrecer la protección a la que toda persona tendría derecho.

1.4.1.2 Solicitante de la condición de refugiado

El reglamento para personas refugiadas de Costa Rica define, en su artículo 14, a un solicitante de la condición de refugiado como aquella persona que “haya exteriorizado su deseo de pedir protección internacional como persona refugiada en el territorio costarricense. Conforme al carácter declarativo que tiene el reconocimiento de la condición de persona refugiada de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados y su Protocolo, se aplicarán por igual las garantías a la persona refugiada reconocida, como al solicitante de dicho reconocimiento, quien gozará de protección contra una devolución hasta tanto no se haya determinado su solicitud” (Reglamento de Personas Refugiadas, Art. 14).

La Ley General de Migración N° 8764 establece un plazo de 3 meses para que el Estado

determine si una persona merece el estatuto de refugiado o no. No obstante, al estarse extendiendo esta resolución por un periodo de alrededor de 11 meses, el Reglamento para personas Refugiadas determina que, al haberse extendido la administración el plazo estipulado para dar una respuesta, se podrá solicitar un permiso de trabajo que habilite al solicitante para realizar cualquier tipo de actividad remunerada o lucrativa. Dado que las solicitudes de condición de refugiado no se han resuelto en el plazo establecido de 3 meses, prácticamente todas las solicitudes de permisos laborales son resueltas positivamente.

1.4.2 Marco Histórico:

La revisión bibliográfica en el tema de la integración laboral de la población refugiada en Costa Rica ofrece datos de esta población desde la segunda mitad de la década de 1970. La revisión histórica revela que las características de las personas refugiadas que son reconocidas en Costa Rica han variado a través del tiempo, de la misma forma que también ha variado la naturaleza de los conflictos que obligan a las personas de salir de su país. El marco legal costarricense, particularmente a la hora de regular la materia de refugio, también ha sufrido cambios a través del tiempo. Todo lo anterior ha provocado que la búsqueda de soluciones para la integración de las personas refugiadas varíe a través del tiempo.

El ingreso de personas refugiadas en Costa Rica ha tenido características cambiantes a lo largo de más de cuatro décadas. Las publicaciones elaboradas en diferentes momentos históricos del ingreso de personas refugiadas coinciden en que la autosuficiencia económica de la población refugiada es una estrategia viable para el tratamiento de su situación. No obstante, es fundamental comprender que el marco legal, las características de la población y los conflictos que obligan a las personas a huir han sufrido cambios durante estas décadas, generando proyectos de inserción laboral de diferente naturaleza construidos de acuerdo con las necesidades y características de la población en cada periodo.

La continuidad del conflicto en el país de origen, el perfil profesional y educativo de las personas refugiadas, y las políticas estatales en relación con el tema laboral no han sido ni deberían ser estables en el tiempo, generando que los programas de inserción laboral hayan tenido diferente naturaleza.

1.4.2.1 Primera llegada de población refugiada: 1977 - 1986

A principios de los años ochenta, las personas refugiadas salvadoreñas y nicaragüenses representaban el 92% del total de la población refugiada (Vargas, et.al, 1984, p.11). El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) abre su sede en San José, Costa Rica en 1978, precisamente en la década que el tema de refugio cobra importancia en Costa Rica (Vargas, et. al, 1984, p. 1). Hasta 1977, el país se convertía en asilo para población chilena, cubana y argentina, víctimas de regímenes dictatoriales del Cono Sur. Años más tarde, la segunda mitad de la década de los setentas, y la primera mitad de la década de los ochentas, evidencia una afluencia de refugiados centroamericanos:

“La guerra civil en Nicaragua (1978-1979), la convulsión política interna de El Salvador (1979-1983) y Guatemala (1978-1982) y el grave deterioro económico que se vivía en toda la región centroamericana de forma generalizada, desembocaron en el desplazamiento de más de un millón y medio de personas en un área geográfica comprendida entre México y Panamá” (González & Hernández, 2005, p.92)

Tanto en Nicaragua como en El Salvador, los momentos críticos en las estructuras políticas, sociales y económicas de esos países (Vargas, *et. al*, 1984, p.47), generaron que la inmigración masiva de refugiados sea declarada como un problema de seguridad nacional en Costa Rica (Coronado, et. al, 1989, p. III). Entre el periodo 1980 - 1984, la Oficina de Migración reportó un ingreso de 17408 casos de personas refugiadas (Campos, et al., 1984, p.87). Además, se estimaba que de los aproximadamente 200 000 inmigrantes indocumentados estimados para esa fecha, un alto porcentaje eran refugiados (González & Hernández, 2005, p.93). Los mismos autores afirman que los procesos de paz en Centroamérica (Esquipulas I y II, y los acuerdos de paz en Guatemala en 1996) subrayaron la necesidad de dar solución a la situación de los miles de refugiados y desplazados producto de la crisis iniciada en los años setentas.

Los refugiados registrados en esta primera oleada fueron descritos por la Comisión Nacional para Refugiados (CONAPARE) de la siguiente forma:

“Las características sociales son muy similares entre la población salvadoreña y nicaragüense; poseen un bajo nivel de escolaridad y existen problemas de

analfabetismo. Se encuentra en su mayoría constituida por campesinos, obreros sin oficio calificado, algunos profesionales y un considerable número de mujeres solas con niños que requiere de un tratamiento especial” (CONAPARE, 1989, citado por Campos et al. 1984, pp.87-89)

Según González y Hernández (2005), la respuesta del Gobierno costarricense ante la situación de los refugiados centroamericanos de la década de los setentas y ochentas, se construyó en tres sentidos: jurídico, institucional y asistencial. En primer lugar, esto quiere decir que se establecen las primeras pautas legales para el tratamiento y regularización de la población refugiada, se crean instancias administrativas encargadas de atender estos procesos de integración, y por último, se establecen mecanismos de emergencia como centros de tránsito, campamentos y proyectos productivos para dar asistencia en las zonas de emergencia (ibid). En este sentido Campos et. al (1984, pp.91-92) argumentan que el refugiado centroamericano entra con una serie de desventajas para el proceso de inserción en Costa Rica: el refugiado ingresa al país con un bajo nivel de escolaridad y capacitación técnica, que se suma a contrastes culturales y reducidas alternativas de subsistencia en el país. Los autores rescatan también la importancia del sufrimiento provocado por el desarraigo de su tierra, de sus costumbres y la desintegración de su familia (ibid), que influye de manera integral en su proceso de integración.

1.4.2.2 Segunda llegada de población refugiada: Personas refugiadas Colombianas

El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), elabora, un diagnóstico sobre la situación de los refugiados en Costa Rica. Este informe, citado por (González y Hernández, 2005, p.130) resalta que a partir del año 1999 empieza a escalar el número de solicitantes de asilo provenientes de Colombia, de 85 solicitudes en 1999, a 1451 en el 2000. En el año 2001, de un total de 5183 solicitudes presentadas, un 97% provenían de ciudadanos/as colombianos/as(ACNUR, 2003). Dado que el conflicto colombiano se encuentra estructuralmente instalado en ese país, el caso de los refugiados colombianos en Costa Rica sugiere que la integración local, más que la repatriación voluntaria o el reasentamiento a un tercer país, es la solución duradera aplicable para este periodo. Por tanto, la importancia de la integración laboral crece a medida que las personas refugiadas tienen la tendencia de quedarse en el país por más tiempo.

El diagnóstico elaborado por ACNUR permite distinguir en detalle las características económicas de esa población: De los 320 refugiados colombianos entrevistados, 240 trabajaban y 80 se encontraban desempleados (ACNUR, 2003, p.92). Resulta alarmante para el ACNUR, que de la población trabajadora, casi una cuarta parte lo hace por medio tiempo, un cuarto de tiempo y por horas (ACNUR, 2003, p.92). La población entrevistada describe que las principales razones por las que las 77 personas desempleadas dicen no tener empleo, una tercera parte indica que no encuentra trabajo, una cuarta dice no estar al día con sus papeles, permisos o convalidación de títulos, 18% sostiene ser discriminado por su nacionalidad y 10% sostiene tener alguna discapacidad (ACNUR, 2003, p. 93).

1.4.3 Marco Situacional

Es importante partir de la falta de un censo que permita describir en términos sociales, demográficos y económicos a la población refugiada a través de datos precisos sobre la población, y que permita evaluar el grado de integración en términos de empleo. Por tanto, el estudio situacional se basa en datos de estudios cualitativos como el diagnóstico participativo elaborado por el ACNUR, y estadísticas que pudiera arrojar la Dirección General de Migración y Extranjería.

Por otro lado, se describe y se estudia la economía costarricense como marco sobre el cual se establece el presente proyecto de graduación.

1.4.3.1 Descripción de la población refugiada en Costa Rica:

Desde el año 2000 y hasta el 2012, en Costa Rica se han reconocido 12,629 personas refugiadas. (ANUR, 2012). A pesar de que 85% de esta población proviene de Colombia, se registran personas refugiadas de 42 diferentes nacionalidades.

El diagnóstico participativo elaborado por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, y publicado en el 2012, buscó describir la integración de las personas refugiadas en Costa Rica desde una sombrilla de tres temas: legales, económicos y socioculturales. En relación con la integración económica, el informe generó resultados alarmantes sobre las oportunidades de empleo de la población refugiada en Costa Rica. El estudio revela que existe una dificultad generalizada en la búsqueda de empleo exitosa, que

genera tendencias de desempleo y empleo informal: Según el informe, “El 61% de la muestra dice estar desarrollando alguna actividad que le genera ingresos, pero de éstas solo un 21% está inserto en el sector formal de trabajo, lo cual se refleja en bajos ingresos y limitado goce de las garantías laborales. Esta situación afecta en especial a personas jóvenes, solicitantes, personas centroamericanas y de países africanos y asiáticos” (ACNUR, 2012).

La incapacidad de encontrar empleo formal ha obligado a esta población a trabajar por ingresos debajo del mínimo, como así lo reveló el estudio realizado por el ACNUR en el 2012. En él, el 46% de las personas participantes que trabajan, tienen ganancias mensuales menores a los 100.000 colones y un 29% inferiores a los 200.000 (ACNUR, 2012). Los entrevistados vincularon la exclusión de los potenciales empleadores por ser refugiados (51%) y su nacionalidad (28%) como las principales barreras para la obtención de un empleo (ACNUR, 2012).

Es importante destacar que las personas refugiadas con algún título universitario deben atravesar un proceso de ajuste laboral, donde deben diversificar las actividades que realizan para generar ingresos. La dificultad en el acceso a oportunidades de empleo se incrementa con la dificultad para convalidar títulos académicos, pues limita el acceso a capacitación técnica y formación académica.

1.4.3.2 El mercado y la economía costarricense:

El análisis de la realidad económica nacional es clave para cualquier proyecto de inserción laboral, a raíz de poder evaluar las condiciones y oportunidades que ofrece el país para acoger iniciativas de integración económica. Ante ello, el décimo octavo informe del Estado de la Nación (2012), refleja una tasa de crecimiento económico creciente, y una recuperación positiva a la crisis económica del 2008:

“En 2011 la economía nacional continuó por la senda de recuperación iniciada en 2010, cuando registró una tasa de crecimiento de 4,2%, e incluso al final del año e inicios del 2012 mostró tasas mensuales cercanas al 7%. El resultado obtenido por Costa Rica fue superior al observado tanto en Centroamérica como en las economías desarrolladas.” (Estado de la Nación, 2012, p. 141)

Al estudiar a profundidad el crecimiento económico costarricense, se observa que el

desempeño positivo de la economía nacional está focalizado en sectores específicos de la economía (bienes y servicios, sobre todo servicios internacionales). Además, dicho crecimiento se encuentra estrechamente vinculado con el fortalecimiento de la demanda externa, la inversión extranjera directa, al crecimiento de nuevos sectores consolidados de la economía y a la reactivación de la demanda interna a través de la inversión privada (Estado de la Nación, 2012, p. 141). Por tanto, se pueden observar importantes contrastes a la hora de estudiar la distribución de dicho crecimiento, así como a la hora de evaluar si efectivamente ha generado mejores oportunidades de acceso a servicios de calidad en la población. El estudio afirma que el Estado ha seguido un patrón de más de treinta años en el que descuida ámbitos estratégicos de desarrollo, tales como infraestructura, educación, innovación y gobernabilidad, intensificando el contraste entre segmentos productivos y mercado laboral (Estado de la Nación, 2012, p. 142). Aunado a ello, la falta de políticas públicas hacia sectores de la economía tradicional, los convierte hoy en sectores comparativamente rezagados (Estado de la Nación, 2012, p. 142).

“Los sectores más dinámicos han generado empleo para un reducido grupo de la población que tiene perfiles de alta calificación, mientras los grandes generadores de empleo, vinculados a actividades tradicionales y mano de obra no calificada, permanecen en desventaja” (Estado de la Nación, 2012, p. 142).

El análisis de Sancho (2012) de la Encuesta Nacional de Hogares 2011 lo lleva a concluir que la pobreza es una condición estancada porcentualmente desde los últimos 15 años: “El Estado no logra disminuir la proporción de personas pobres, que se mantiene alrededor del 20% y que en el 2011 afectó al 21,6% de los hogares costarricenses” (Sancho, 2012).

Asimismo, Sancho (2012) analiza cómo la desigualdad ha aumentado para finales del 2011:

“La desigualdad también aumenta año con año (...). En el 20% de la población más pobre, el ingreso disminuyó en un 7,2%. Es decir, si en el 2010 una persona pobre ganaba 72.000 colones por mes, en el 2011 ganó 66.816 colones por el mismo mes de trabajo. (...). El ingreso promedio del 10% más adinerado es 23 veces más rico que el ingreso del 10% más pobre.” (Sancho, 2012).

El Informe del Estado de la Nación (2012) concuerda con el análisis de Sancho, pues afirma que el proceso bianual de recuperación económica tras la crisis del 2008 “no

tuvieron un impacto significativo en los indicadores de empleo, pobreza y desigualdad. El desempleo (7,7%) se mantuvo en un rango cercano al registrado en 2009 (7,8%)” (Estado de la Nación, 2012, p. 142). Ello lleva a indicar que el crecimiento de la economía no ha significado un aumento igual en la creación de puestos de trabajo, para el año 2011.

Por su parte, la Encuesta Continua de Empleo (ECE) ofrece datos más actualizados sobre la generación de empleo. González (2013) analiza dicho estudio recalcando que el desempleo cerró el cuarto trimestre del 2012 con una tasa del 9,8%, es decir con una tendencia a disminuir. En dicho periodo, según la ECE, 5 714 ciudadanos consiguieron empleo, y 214 mil ciudadanos continúan desempleados. González (2013) rescata que la tasa de ocupación llegó a 56,1%, lo cual significa un aumento de 1,5 puntos porcentuales en relación con el mismo periodo dos años atrás.

Otros datos relevantes que González (2013) analiza en el marco de las tendencias de empleo para el último trimestre del 2012, se rescata que el subempleo crece como problema nacional. Además, indica los sectores en donde ha habido mayor generación de empleo:

“De lado del subempleo (personas que trabajan en jornadas inferiores a las 40 horas) se percibió un fuerte incremento. Exactamente pasó de 9% en el cuarto trimestre del 2011 a 12,4% en el mismo período del 2012.” (González, 2013)

“Las actividades económicas que registraron mayor crecimiento interanual fueron el comercio y reparación (41 mil personas) y las actividades de transporte y almacenamiento (35 mil personas).” (González, 2013).

Se evidencia en los párrafos anteriores que la precarización del empleo es una tendencia que no solamente se manifiesta en la población refugiada estudiada en el diagnóstico del ACNUR, sino que es parte de un contexto en el que el crecimiento económico beneficia a ciertos sectores, áreas y poblaciones más que a otros. Por tanto, se parte de una realidad económica en la que promover un programa de inclusión laboral de personas refugiadas resulta desafiante.

1.4.4 Marco Legal

1.4.4.1 Normativa Jurídica Internacional:

La protección internacional es un concepto jurídico que, en materia de refugio, se aplica a

través de las siguientes prácticas: la prevención de la devolución, asistencia en la tramitación de las solicitudes de asilo, la prestación de asesoramiento y ayuda jurídicos, la promoción de arreglos para la seguridad física de las y los refugiados, la promoción y la asistencia para la repatriación voluntaria, y la ayuda para el reasentamiento de las y los refugiados (OACDH, s.f). Tanto el ACNUR como los países signatarios de la Convención de 1951, se comprometen a ofrecer protección internacional basándose en los documentos descritos a continuación:

Convención sobre el estatuto de los Refugiados de 1951:

La Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos (OACDH, s.f.) describe a la Convención de 1951 como el proceso de normalización de la situación de las personas refugiadas. La Convención sobre el Estatuto de los Refugiados es el documento principal de protección internacional para las personas refugiadas, sobre el cual se basa cualquier otra normativa en la materia. Es el documento internacional que ofrece una primera definición del término “refugiado”.

Como documento básico para la protección internacional de las personas refugiadas, la OACDH (s.f.) describe a la Convención como el documento en el que se establecen las normas mínimas para el tratamiento de las personas refugiadas, sus derechos básicos, condición jurídica y disposiciones sobre sus derechos a un empleo remunerado y al bienestar, entre otros aspectos que regulen el goce de los derechos humanos de estas poblaciones. Se establece esta condición como un estatuto humanitario, basado en el hecho de una persecución no justificada de una persona, irrespetando así sus derechos básicos.

Resulta crucial el principio de *no devolución* que defiende la Convención de 1951, ya que prohíbe la expulsión de las personas una vez que hayan sido reconocidas como refugiadas. Con ello, se garantiza que la integridad física de la persona no será arriesgada obligándola a retornar a su país donde su vida corría peligro.

Protocolo de 1967 sobre el Estatuto de los Refugiados:

El Protocolo de 1967 es un instrumento internacional que reconoce que las personas refugiadas no solamente existen anterior a 1951, como lo definía la Convención, sino que las décadas posteriores también generaron desplazamientos forzados de personas, bajo la misma definición de refugiado que establecía la Convención. El protocolo de 1967, ratificado en Costa Rica el 28 de marzo de 1978 (misma fecha en la que se ratifica la

Convención), reconoce la protección internacional para aquellas “nuevas situaciones” que generaban que personas huyeran según los mismos motivos que establece la Convención.

Declaración Universal de Derechos Humanos:

En materia de refugio, la Declaración Universal de los Derechos Humanos ofrece contenido fundamental para describir cuál es la protección básica, aplicable a todo tiempo o lugar, que debe ofrecer un país de asilo. Este documento marca, entonces, un parámetro mínimo de protección a la persona, basado en el cual cada Gobierno receptor diseña su propio marco normativo. Entre los principales postulados vinculantes con la protección de personas refugiadas, la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos (OACDH) rescata los siguientes artículos:

- a) "Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado" (Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 9)
- b) "En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país" (Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 14);
- c) "Toda persona tiene derecho a una nacionalidad" (Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 15);
- d) "Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso del propio, y a regresar a su país" (Declaración Universal de Derechos Humanos, art. 13)

Convención Americana de Derechos Humanos:

Con base en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Estados Americanos firman la Convención Americana de Derechos Humanos, en San José, Costa Rica en noviembre de 1969. Este acuerdo internacional rescata que los derechos esenciales del ser humano deben aplicarse indistintamente de su nacionalidad. El hecho de ser humano justifica la protección internacional de los derechos fundamentales como lo son el derecho a la personalidad jurídica, a la vida, a la integridad personal, la no servidumbre y esclavitud, libertad personal, garantías judiciales, nacionalidad, circulación y residencia (Convención Americana de Derechos Humanos, 1969). La enumeración de derechos y deberes fundamentales de las personas independientemente de su nacionalidad, reafirman

la protección internacional que el continente americano busca ofrecer a las personas que allí habiten.

El documento pretende crear condiciones que permitan la realización del ser humano en libertad y pleno goce de sus derechos, partiendo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y generando un compromiso de los Estados de crear políticas “que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos, sociales y culturales, tanto como de sus derechos civiles y políticos” (Convención Americana de los Derechos Humanos, 1969).

Plan de Acción de México:

La Declaración y el Plan de Acción de México fueron adoptados en el 2004, y se establecen como marco regional de protección a víctimas de desplazamiento forzado (ACNUR, s.f.). La Declaración y el Plan de México establecen 10 puntos de acción que fortalecen los procesos de protección internacional para las personas refugiadas, puntualizando además soluciones duraderas integrales para sus situaciones.

1.4.4.2 Normativa Jurídica Nacional:

En orden jerárquico, Costa Rica regula la forma de ofrecer protección a las personas refugiadas a través de: La Constitución Política, la Ley General de Migración y Extranjería, y el Reglamento para Personas Refugiadas:

La Constitución Política de la República de Costa Rica

La Constitución Política establece que Costa Rica podrá ser territorio de asilo para aquellas personas que deban huir de su país por razones políticas. Al ser un país garante de asilo, se compromete a ofrecer la Protección internacional que firmó en 1978.

“El territorio de Costa Rica será asilo para todo perseguido por razones políticas. Si por imperativo legal se decretare su expulsión, nunca podrá enviársele al país donde fuere perseguido.” (Constitución Política de Costa Rica, art. 31)

Ley de Migración y Extranjería, Ley N° 8764

Desde su artículo 106 y hasta el 123, la Ley de Migración y Extranjería dedica su V sección a las personas refugiadas, asiladas y apátridas, reglamentando su proceso de reconocimiento y sus derechos y garantías. La última versión de esta Ley fue publicada en

el periódico oficial La Gaceta el día 1 de septiembre del año 2009, entrando en vigencia el 1 de marzo del 2010.

El artículo 106 reafirma que la protección se establecerá según la normativa internacional que Costa Rica ha firmado. Asimismo, y con base en la Convención de 1951 y el Protocolo de 1967, este artículo da una definición de persona refugiada como todo aquel que:

“1) Debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, género, pertenencia a determinado grupo u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, por causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país.

2) Al carecer de nacionalidad y por hallarse fuera del país donde antes tenía su residencia habitual, no pueda o, por causa de dichos temores, no quiera regresar a él.” (Ley N° 8764, 2009, art. 106)

Entre otras disposiciones que se extraen de esta ley, encontramos las siguientes:

- La definición de asilo: “Entiéndase por asilo la protección que se otorgue a la persona extranjera, que lo solicite, con el objeto de salvaguardar su vida, libertad o integridad personal, en razón de ser perseguida por motivos políticos u otros conexos, definidos por los convenios en materia de derechos humanos y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por Costa Rica que se encuentren vigentes.” (Ley N°8764, 2009, art. 109), sus tipos: diplomático, territorial (Ley N°8764, 2009, art. 111), y el hecho de que será una condición otorgada únicamente por el poder ejecutivo (Ley N°8764, 2009, art. 112)
- Las personas que no merezcan protección internacional, no serán reconocidas como refugiados. Quienes no merecen dicha protección son aquellos que han cometido un delito contra la paz, un delito de la guerra o contra la humanidad, un delito común grave, o quien se haya hecho culpable de actos contrarios a los principios de las Naciones Unidas (Ley N°8764, 2009, art. 114).
- Las personas refugiadas no podrán ser deportadas a su país de origen, pues su vida podría correr peligro (Ley N°8764, 2009, art. 115).

- Una solicitud de la condición de refugio, suspenderá la extradición de una persona a su país de origen (Ley N°8764, 2009, art. 116).
- La aprobación o denegatoria de la condición de refugiado la otorga la Comisión de Visas Restringidas y Refugio, mientras que las apelaciones las resolverá el Tribunal Administrativo Migratorio (Ley N°8764, 2009, art. 118).

Reglamento de Personas Refugiadas

La Ley General de Migración y Extranjería establece en su artículo segundo que la materia migratoria es prioritaria y de interés público. Por tanto, se publica en el Diario Oficial La Gaceta en Noviembre del 2011 el Reglamento de Personas Refugiadas, cuyo fin es el de regular el procedimiento de la condición de la persona refugiada, así como las funciones y responsabilidades (Reglamento de Personas Refugiada, 2011, art. 3).

Entre las principales disposiciones que desglosa este reglamento, es importante sacar a relucir aquellas relacionadas con la solicitud de refugio y el derecho al trabajo. Cabe recalcar que es a partir de la publicación de este reglamento que se otorga la facultad legal para que las personas solicitantes de la condición de refugio puedan tener acceso a un permiso laboral provisional. En breve, las principales disposiciones del reglamento vinculadas con la integración laboral son:

- La aplicación del principio de ayuda administrativa, en el artículo 9° del reglamento:

“Las autoridades competentes tomarán las medidas oportunas para asistir a la persona refugiada o al solicitante de esta condición, respetando su derecho a no solicitar asistencia de las autoridades del gobierno de su país de origen o residencia habitual, cuando para el ejercicio de sus derechos y obligaciones debieran, en circunstancias normales, requerir los servicios consulares de su país de origen o residencia habitual en el país de asilo, para la obtención de documentos oficiales, tales como documentos de viaje, traducciones, legalización de certificados de nacimiento, estado civil, antecedentes penales, estudios académicos y/o técnicos y demás actos administrativos, en los casos en que el ente persecutor sea el estado o cuando no se hayan suscrito protocolo facultativo entre Costa Rica y su país de origen o residencia habitual. En caso de que la documentación aportada por el

solicitante o la persona que tenga el estatus de refugiado se presume fraudulenta se activará el proceso administrativo correspondiente.” (Reglamento de Personas Refugiadas, 2011, art. 9).

- Se define qué es un solicitante de la condición de refugiado y cuáles son sus derechos:

“Se entenderá por solicitante de la condición de refugiado aquella persona que haya exteriorizado su deseo de pedir protección internacional como persona refugiada en el territorio costarricense. Conforme al carácter declarativo que tiene el reconocimiento de la condición de persona refugiada de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados y su Protocolo, se aplicarán por igual las garantías a la persona refugiada reconocida, como al solicitante de dicho reconocimiento, quien gozará de protección contra una devolución hasta tanto no se haya determinado su solicitud” (Reglamento de Personas Refugiadas, 2011, art. 14)

- Sobre la posibilidad de la persona solicitante de refugio de obtener un permiso laboral:

“Mientras se resuelve la solicitud para la condición de persona refugiada el Subproceso de Refugiados de la Dirección General extenderá al solicitante un documento provisional provisto por el Estado costarricense, mediante el cual se regulariza temporalmente su situación migratoria en el país. Dicho documento será válido hasta por el plazo que determine el Subproceso de Refugiados de la Dirección General y vencido el mismo, el solicitante interesado, obligatoriamente deberá apersonarse a la referida oficina para su renovación o bien para la notificación de la resolución sobre su solicitud de persona refugiada. De extenderse la administración en el plazo de tres meses para resolver la solicitud, y analizado el caso por parte del Subproceso de Refugiados, este podrá recomendar a la Dirección General que se emita un documento provisional que incorpore el derecho al trabajo. Con esta documentación podrá ejercer cualquier tipo de relación laboral remunerada o lucrativa por cuenta propia o en relación de dependencia con estricto apego a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente” (Reglamento de Personas Refugiadas, 2011, art. 54)

CAPÍTULO 2

ENFOQUE TEÓRICO Y METODOLÓGICO

2.1 ABORDAJE TEÓRICO

A continuación se describe el modelo de comunicación que sirve de base a esta investigación, así como las teorías vinculantes a la hora de analizar la percepción que tiene el público objetivo sobre la población refugiada.

2.1.1 Modelo de Comunicación desde la semiótica: La representación como elemento fundamental de la construcción de sentido

El estudio de la percepción de un mensaje ha sufrido una importante evolución desde que es abarcado por primera vez por Laswell en 1948. Inicialmente, la recepción nace como un proceso pasivo, víctima de los efectos de un emisor que construye estratégicamente un mensaje. El modelo de Lasswell (1948) para explicar el proceso de comunicación, describía un proceso unidireccional y lineal, donde el poder absoluto del emisor inyectaba un contenido a un receptor pasivo (ver anexo 1). La prepotencia del emisor fue posteriormente cuestionada y redefinida, llevando a diferentes autores (Schramm, 1954; Jakobson, 1960; Maletzke, 1963; Eco 1976; Jordan, 1984) a redefinir el proceso de comunicación, analizando las diferentes variables que pueden influir en la percepción de un mensaje. Progresivamente, nuevos modelos de la comunicación han complejizado el estudio de la comunicación hacia nuevas dimensiones que participan en el proceso. El papel del emisor de construir un mensaje sugiriendo un sentido, interactúa con los procesos mediante los cuales el receptor decodifica e interpreta un mensaje. Hoy en día, las relaciones públicas parten de la comunicación como un proceso bidireccional (Grunig y Hunt, 1984), donde el receptor del mensaje (público) cobra igual importancia que el proceso de emisión (la organización), y donde la comprensión profunda del público objetivo es el primer paso para elaborar cualquier estrategia de comunicación.

Para efectos del presente estudio, la comunicación será analizada desde la semiótica. Desde

esta perspectiva, Stuart Hall propone que el sentido se construye a través de la *representación* de los conceptos que construimos en nuestras mentes, y se hace manifiesto mediante el lenguaje (Hall, 1997). El autor, describiendo el modelo semiótico de la comunicación, identifica dos procesos desde los cuales se construye sentido: las representaciones mentales y el lenguaje. Mientras el conjunto de representaciones mentales es la serie de imágenes desde las cuales se interpreta el mundo, el lenguaje permite no solamente compartir estas representaciones sino también legitimar, construir y manifestar sentido. Desde este enfoque, el presente estudio buscará, identificar las imágenes o representaciones que constituyen el banco de significados de los sujetos estudiados. El preguntar por la definición (como pregunta abierta, “libre”) de lo que las personas entrevistadas definen como “personas refugiadas” permitirá ahondar en los significados de los sujetos entrevistados sobre las personas refugiadas. De esta forma, aquello que las personas entrevistadas legitimen y expresen mediante el lenguaje, serán las manifestaciones del sentido que le han dado a su entorno.

Si bien se reconoce que la construcción de sentido se compone tanto del contenido que el emisor construye en su mensaje, como de los significados a los que alude en la mente del perceptor y que concreta en su discurso, el presente trabajo se aparta del estudio del emisor para enfocarse en el análisis de los significados que construye el perceptor. Hall (1997) sugiere que la selección de ciertas palabras en el discurso de las personas, y el acudir a ciertas imágenes para dar contenido a un significante, podría explicar cómo percibe una persona un mensaje. Se selecciona entonces analizar la comunicación desde la semiótica, pues sugiere que es el propio lenguaje que utiliza la persona la herramienta a través de la cual se analiza el proceso de percepción de los sujetos de estudio hacia un concepto (las personas refugiadas).

Dentro de esta perspectiva, Eco (1977, citado por Alsina, 1995, p. 90), propone que el proceso de codificación y decodificación parte de multiplicidad de códigos, y de una gran variedad de contextos y circunstancias que permiten que un mismo mensaje sea codificado desde puntos de vista diferentes y por referencia a convenciones distintas. Eco (1985, citado por Alsina, 1995) defiende que la percepción no es una práctica lineal, y evidencia cómo históricamente se han estudiado tres tipos de “lectores”: El lector modelo (quien decodifica de forma prevista según la intención del mensaje), el lector empírico subjetivo

(quien interpreta según necesidades y deseos individuales, tomando una actitud discriminatoria de los mensajes que recibe); y el lector empírico social (quien interpreta según estructuras y grupos sociales a los que pertenece). Este último será el enfoque de que partirá el presente estudio.

Se analizará, por tanto, la información que posea el grupo poblacional estudiado y ahondará, dentro de un contexto y situación específica, en la condición de lector empírico social, descifrando aquellas estructuras que se activan en el momento de percepción que se convierten en barreras de comunicación intercultural. La necesidad de este enfoque integral es justificado por García Canclini (1992, pp.13-14, citado por Alsina, 1995, p.95) quien afirma que “[...] los estudios comunicacionales no pueden ser sólo estudios sobre el proceso de comunicación, si entendemos por esto la producción, circulación y recepción de mensajes. La necesidad de abarcar también las estructuras, los escenarios y los grupos sociales que se apropian de los mensajes y los reelaboran llama a la colaboración de los comunicólogos con los sociólogos y antropólogos, o sea, los especialistas en mediaciones sociales que no pueden ser reducidas a procesos de comunicación”. Si bien el presente estudio no pretende hacer un enfoque que exceda su área de especialización, sí pretende estudiar la percepción como un proceso integral que contempla las estructuras sociales que se activan a la hora de decodificar.

2.1.2 Conceptos claves para el estudio de la percepción

Stuart Hall, haciendo referencia a los medios de comunicación, afirma que la comunicación tiene la función de construir sentido de forma *selectiva*, llevándonos a pensar que el proceso de comunicación parte de la elección intencional de elementos de la realidad para construir el sentido de un mensaje (Hall, 1997). El proceso de decodificación de un mensaje, entonces, implica el estudio de aquellos referentes socialmente construidos en el perceptor, que se activan a la hora de recibir e interpretar un mensaje. El presente trabajo abarcará un contexto o situación específica para la decodificación (el contexto de la aplicación para un empleo), y tratará un mensaje específico (la persona refugiada como postulante a una posición laboral).

2.1.2.1 Representaciones sociales:

Diferentes autores (Moscovici, 1979; Jodelet, 1984; Blanchs, 1986, Marková, 1996; Páez 1987) han elaborado el concepto de las representaciones sociales definiéndolas como

estructuras o esquemas cognitivos que agrupan el conocimiento socialmente compartido en un corpus organizado.

Conceptualmente, Jodelet (1991, p.35) define las representaciones sociales como “*una forma de conocimiento, socialmente elaborada y compartida, con finalidad práctica, que participa en la construcción de una realidad común en un conjunto social*”. Cocco cita a Jodelet cuando agrega que las representaciones *guían en la manera de definir e interpretar los diferentes aspectos de nuestra cotidianidad*” (Jodelet, 1993, p. 31 citada por Cocco, 2003, p.41). Por tanto, queda clara la importancia práctica de las representaciones sociales en el proceso de decodificación de un mensaje, pues construye colectivamente aquellos significados que se activan a la hora de decodificar. Las representaciones sociales son un referente práctico, desde el cual una persona internaliza y decodifica su concepción del mundo. Por tratarse el presente estudio de un análisis de cómo es percibido un grupo culturalmente diverso al propio –la población refugiada-, las representaciones sociales atribuidas a las personas refugiadas serán determinantes para la decodificación. Serán, por tanto, contempladas como categorías de análisis.

Dimensiones de las representaciones sociales:

Las condiciones de emergencia y la formación de representaciones sociales conforman un proceso multidimensional y complejo. Sin embargo, el origen de una representación social escapa al objetivo y alcance del presente estudio. El enfoque de la investigación girará en torno del contenido de esa representación social. Para su estudio, Moscovici identifica en el contenido de las representaciones sociales tres dimensiones: actitud, información y representación (Moscovici, 1979, citado por Araya, 2002).

- Actitud: Según Araya (2002, pp.39-40), la actitud es una estructura particular que orienta la conducta de una persona, regulando las acciones y valorando las representaciones como positivas o negativas, favorables o desfavorables. Es un componente de las representaciones sociales que aportan un valor emocional acerca del objeto o del hecho.
- Información: La misma autora (Araya, 2002, p. 40) describe la información como un componente de las representaciones sociales que organiza los conocimientos que tienen un sujeto social sobre otro objeto o situación. Se distingue entonces la

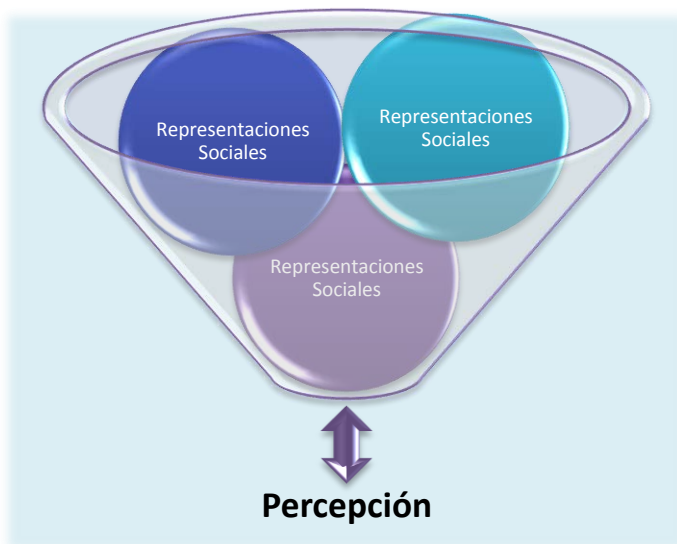
cantidad y calidad de información que posee una persona, es decir, la riqueza de los datos que la persona maneja sobre otra persona o sujeto social.

- El campo de la representación: Araya (2002, p.41) describe este componente como “la ordenación y jerarquización de los elementos que configuran el contenido de las representaciones sociales”.

Resumiendo estas tres dimensiones determinadas por Moscovici, el análisis conceptual de las representaciones sociales implica determinar qué se sabe (información), cómo se interpreta (campo de la representación) y cómo se actúa (actitud) (Araya, 2002, p.41). Es a partir de esta fundamentación que derivarán las variables de investigación.

2.1.2.2 Percepción y representación: Conceptos afines

Fig. 1 Las representaciones sociales y la percepción



Fuente: Elaboración propia

El proceso de percepción y las representaciones sociales muestran una fuerte afinidad y complementariedad (Araya, 2002). Ambos conceptos aluden a la categorización de personas u objetos, razón por la cual, ambos serán una referencia importante en el estudio. Es desde las representaciones sociales, siendo éstas universo de significados, que los sujetos procesan

y perciben diferentes mensajes, en un contexto específico. Dada la necesidad de profundización que exige el objetivo del estudio, la investigación propone conocer el contenido de las representaciones sociales de los sujetos estudiados, pues se reconoce que son éstos los que se manifiestan en un proceso de percepción (en este caso en específico, el escenario de los procesos de reclutamiento y selección). La percepción, según Gilly (1986, citado por Araya, 2002), puede estudiarse a través del procesamiento de la información que obtiene un sujeto. Las representaciones sociales, como sistema de significados, son aquellos conceptos a los cuales el sujeto acude a la hora de percibir. Por ello, más allá del estudio de

una respuesta social (estudios de percepción), el presente trabajo buscará identificar esos conceptos que *dan contenido* a la percepción, es decir, a las representaciones sociales. Se entenderá, por tanto, a las representaciones sociales como el concepto medular desde el cual se pretende comprender cómo se manifestará una percepción, es decir, en adelante, este estudio clarifica la percepción se estudiará a través de determinar las representaciones sociales construidas por el público objetivo. Cabe recordar la investigación de dichas representaciones sociales se centrará en explorar su contenido y no sus orígenes.

2.1.2.3 Relaciones intergrupales

La relación entre las representaciones sociales y la comunicación es indisoluble. Cocco cita a Habermas, cuando argumenta que las representaciones sociales emergen únicamente en la esfera de la comunicación, ya que su validez se basa en el discurso humano (Habermas citado en Cocco, 2003, p.48). Sin embargo, Durkheim ofrece motivos para creer que la importancia de las representaciones sociales para el presente estudio va más allá. Este autor argumenta que en el momento en que dos o más sujetos se comunican y presuponen algo que los une y los diferencia del resto, surge una identidad colectiva. Consecuentemente, se crea un marco de referencia para lo que se considerará el “nosotros” (1995, p.232). Cocco cita a Durkheim (1995, citado por Cocco, 2003, p.47) cuando afirma que las representaciones sociales son una forma de definir los contornos de un grupo y su identidad. La necesidad de definir la distancia o cercanía de la representación social de las personas refugiadas versus la representación del “nosotros”, se refuerza por la propuesta de Tajfel y Turner (1979) de afirmar que la sola percepción de pertenecer a dos grupos distintos es suficiente para provocar discriminación en favor del grupo al que el sujeto pertenece (1979, p.38). Marcar, entonces, diferencias entre un grupo y otro lleva, según estos autores, a propiciar favoritismo hacia el grupo con el cual el sujeto se sienta identificado o perteneciente. Las relaciones entre Gerentes de Recursos Humanos y personas refugiadas es una relación entre lo que podrían parecer dos grupos culturales distintos, lo cual hace relevante considerar las relaciones intergrupales para el análisis de las percepciones. Específicamente, Tajfel y Turner aportan al presente trabajo al sugerir la importancia de estudiar las nociones de diferenciación o semejanza que pudieran existir en la percepción de los sujetos en cuanto a la relación de ellos mismos con las personas refugiadas.

La definición de un grupo social es vista por Tajfel y Turner (1979, p.40) como la unión de sujetos que se perciben a sí mismos como miembros de una misma categoría social, donde emociones y valores alcanzan un grado relativo de consenso sobre qué significa pertenecer a ese grupo. Los autores afirman que la importancia de las categorizaciones o agrupaciones sociales radica en que ofrece un marco de referencia para guiar los comportamientos y las acciones. Ello nos lleva a pensar que la definición de la pertenencia a un grupo guiará nuestras actitudes hacia otras personas. Tajfel y Turner van más allá de esta afirmación, sosteniendo que la pertenencia a un grupo social sirve, además para segmentar y clasificar actitudes y acciones, para definir un lugar para el mismo individuo en la sociedad (Tajfel y Turner, 1979, p.40).

Lo anterior quiere decir que el proceso individual de autodefinición se basa en ser “mejor” o “peor” (en esencia, diferente) a otro grupo. El carácter comparativo de los grupos sociales es lo que genera una identidad social. Tajfel y Turner (1979) insisten en que los individuos buscan, dentro de su grupo, mantener una identidad social positiva, y de ahí proviene la tendencia a favorecer al grupo al que el sujeto pertenece. Queda claro entonces que los grupos o categorías sociales tienen, en el marco cognitivo de las personas, una connotación o valoración que puede ser positiva o negativa, según la evaluación hecha por el mismo grupo social (Tajfel y Turner, 1979, p. 40). En el caso de que existiera una noción de diferenciación dentro de las percepciones de los sujetos entrevistados, estos autores plantean que se tenderá a favorecer al grupo al que los sujetos pertenecen, abriendo la posibilidad de un rechazo hacia otros grupos. Determinar, por tanto, el grado de diferenciación entre los costarricenses y las personas refugiadas percibida por los sujetos, resulta un aspecto fundamental del estudio. Más aún, Tajfel y Turner también invitan a profundizar en cuáles son las valoraciones que hacen los sujetos sobre otros grupos, lo cual podría sugerir las barreras perceptivas que pudieran generar rechazo hacia la población refugiada (o bien, la ausencia de las mismas).

2.1.2.4Contacto

Los procesos de contacto directo han sido abarcados como una herramienta para establecer una relación intergrupala positiva. Allport (1954), por ejemplo, describía 4 condiciones para favorecer un contacto intergrupala que redujera el prejuicio (a saber: distribución equitativa del poder, cooperación intergrupala, objetivos comunes y apoyo desde la autoridad).

Pettigrew y Tropp (2006), sin embargo, afirman que tales características facilitan más no son esenciales para reducir el prejuicio a través del contacto. Pettigrew (2008, p. 189) propone nuevos elementos que pueden mediar en la facilitación de un contacto intergrupales positivo (es decir, que reduzca la presencia de prejuicios). El primer elemento es de carácter cognitivo, mientras los dos siguientes son de carácter afectivo:

- Conocer sobre el grupo externo: Aunque Pettigrew (2008, p.189) le adjudica una importancia menor, el conocimiento sobre el grupo al que el sujeto no pertenece favorecerá a la reducción del prejuicio. Su importancia relativa es apoyada por Allport (1954) cuando argumenta que el prejuicio está formado mayoritariamente por sentimientos no basados en la experiencia o conocimiento racional. Además, es apoyado por teóricos de las representaciones sociales como Moscovici (1979), que afirma que una dimensión de éstas es precisamente la calidad y cantidad de información obtenida sobre la persona u objeto representado.
- Empatía: Comparativamente, Pettigrew (2008, p. 189) le asigna mucha más importancia a cómo sentimientos de empatía (sobre todo la amistad) tiene potencial para reducir el nivel de prejuicio.
- Reducción de la ansiedad: Al igual que la empatía, Pettigrew (2008) le otorga importancia crítica a la reducción de la incertidumbre sobre cómo actuar ante otros grupos sociales.

2.1.2.5 El prejuicio

La importancia del prejuicio dentro del presente estudio tendrá que ver, más que con sus orígenes o causas, con sus manifestaciones. El grado en el que se presenten prejuicios en las respuestas de las personas entrevistadas resulta medular para el presente estudio, pues puede ser desde una manifestación de un vacío de información, hasta ser el reflejo de ideologías y construcciones intrínsecas del proceso de socialización del sujeto, que supondrán una resistencia mucho más firme sobre sus nociones y significados de la población refugiada. Cobra entonces vital importancia conocer aquellos prejuicios que puedan estar sesgando conductas y actitudes en el público objetivo.

Según la definición de Allport, el prejuicio es el poseer una valoración o connotación negativa sobre un sujeto social sin tener suficiente evidencia, o bien: una actitud hostil hacia una persona que pertenece a un grupo, por el simple hecho de pertenecer a ese grupo,

y que por ello se presume que tendrá cualidades cuestionables que fueron directamente relacionadas con el grupo al que pertenece. (Allport, 1954, pp. 6 - 7, traducción propia).

La emergencia de prejuicio

El prejuicio es un proceso de sobre-generalización que llega a justificar un juicio de valor y una actitud. Si nos enfocamos en sus orígenes, el prejuicio de una persona hacia un grupo social puede ser causado por una barrera cognitiva, donde una preconcepción negativa sobre alguien se basa en un vacío de información o una información equívoca con la que se asocia a esa persona o grupo. Desde este enfoque, procesos informativos argumentativos son la medida para llenar de nuevo contenido la percepción.

Por otro lado, desde un enfoque más ideológico, el origen de un prejuicio va más allá de un vacío de información, ya que se construye desde las dimensiones más subjetivas de la persona. Esta perspectiva, reflejada en la teoría de la personalidad autoritaria de Adorno, Frenkel-Brunswik, Levinson y Sanford (1965), explica que la hostilidad que puede haber hacia un grupo no es fácilmente racionalizada, sino que se construye a partir de factores de la personalidad y la ideología que practica, convirtiéndose la hostilidad hacia un grupo en una cuestión inconsciente.

Cuando se practica un prejuicio que va más allá de la información, la persona obedece visiones arquetípicas de representación de otros grupos. Los autores rescatan el surgimiento del prejuicio en las estructuras que generan diferencias de poder, donde, en coincidencia con Tajfel y Turner, se afirma que el diferenciarse de otro grupo y considerarlo inferior, puede generar una resistencia. La magnitud de esta resistencia, la medirá, según Adorno et al. (1965), la personalidad del sujeto dentro de estas estructuras asimétricas del poder. El análisis de las percepciones sobre las personas refugiadas, nos invita a evaluar qué tanto se acerca el público objetivo a lo que Adorno et al. (1965) denominan *personalidad autoritaria*, es decir, en una posición inflexible de hostilidad hacia un grupo determinado. Según los autores, la susceptibilidad del individuo hacia una ideología depende primordialmente de sus necesidades psicológicas (Adorno et al. 1965, p.27). Agregan que es la ideología la que define el marco cognitivo de una acción, por tanto, reduce la aleatoriedad de una conducta, y condiciona las acciones consecutivas (Adorno et al. 1965 p.6). Si bien las necesidades psicológicas y la personalidad del sujeto exceden el alcance de

esta investigación, sí tiene cabida la investigación sobre la ideología del sujeto. Los autores indican que la ideología se manifiesta a través de opiniones, actitudes y valores, que serán las categorías desde las cuales se evaluará el grado en el que el prejuicio está presente en la persona.

Las manifestaciones del prejuicio

El prejuicio se manifiesta como una sobre-generalización donde se toma importancia poca o nula al caso individual, y son las referencias sociales sobre el grupo al que pertenece el sujeto juzgado lo que guiará la opinión y la actitud hacia ese sujeto (Allport, 1954). Allport propone que el prejuicio sucede por la tendencia de los seres humanos de mantenerse en grupos (Allport, 1954). La cohesión hacia el grupo al que el sujeto pertenece, es decir, el grupo con el cual se siente identificado, permite que sea más fácil y más conveniente el trato con personas que compartan sus valores y principios, e implica menos esfuerzo que el tratar de entender los significados de un grupo culturalmente distinto. Partiendo de esta premisa, indica Allport (1954, p.19), las personas que se aíslan en grupos de su mismo estatus, tienden a tener menos canales de comunicación con otros grupos, lo cual favorece la aparición de generalizaciones falsas o infundamentadas. A esta situación se suma la facilidad para la mente humana de categorizar (Allport, 1954), necesaria para simplificar el proceso de percepción.

Finalmente, Allport (1954) rescata que las categorías más importantes en una persona son sus propios valores. Socialmente construidos, los valores son “verdades absolutas”, difícilmente cuestionadas por los sujetos sociales, y a partir de ellos se ramifican nuevas categorías. Allport coincide entonces con la propuesta de Adorno et. al (1965), en que el estudio de opiniones, actitudes y valores es fundamental para revelar la manifestación del prejuicio, variables que darán forma al presente estudio.

2.2 ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.2.1 Propuesta:

2.2.1.1 Enfoque

La presente investigación es de enfoque cualitativo, y acudirá a la técnica de entrevistas a profundidad como fuente principal de información. La selección del enfoque se debe principalmente al interés de explorar la percepción de un grupo sobre un tema específico.

La necesidad de indagar en posibles vacíos de información requiere de un nivel de análisis que sugiere ser abarcado cualitativamente. Más aún, el interés por determinar las estructuras mentales que conforman el concepto de persona refugiada, implica un detenimiento y profundidad que se cumple a través del enfoque sugerido.

2.2.1.2 Alcance

Es importante denotar que el trabajo se realizará exclusivamente en Gerentes de Recursos Humanos (o puestos equivalentes) del Gran Área Metropolitana, pues los organismos que trabajan por la integración de las personas refugiadas identifican al sector privado como el público con el cual se debe trabajar con más énfasis.

Se elige como sujeto de estudio a aquella persona con poder de decisión a nivel de contratación de personal: el Gerente o la Gerente de Recursos Humanos (o puesto equivalente). Debe ser la persona a cargo del área o departamento.

Una vez seleccionado este público, se reconoce que la investigación ahonda exclusivamente en el contenido de las representaciones sociales, y no en las causas de su emergencia. Ello porque las causas de emergencia de las representaciones sociales implican una dimensión psicológica y sociológica que excede la competencia de esta área.

La presente investigación reconoce que existe una gran cantidad de variables que intervienen en la selección de una persona para un puesto laboral. Por tanto, el alcance de este proyecto se limita exclusivamente a entender cómo interactúa el concepto de refugiado/a dentro de un proceso de selección y reclutamiento.

Se reconoce que una estrategia de comunicación no tiene el alcance de cambiar una actitud cuando ésta se muestra arraigada en la ideología de la persona, pues requiere de una intervención psicológica y sociológica que excede el presente estudio. Sin embargo, la estrategia de comunicación podría tener un efecto positivo en la apertura de la población meta cuando la actitud de rechazo hacia la persona refugiada se presenta debido a una falta de información. Por ello, la estrategia de comunicación que se busca plantear tras el análisis de la investigación, pretende intervenir en aquellas personas cuyo nivel de información es bajo, sabiendo que puede o no implicar un cambio en la apertura hacia la población refugiada.

2.2.1.3 Diseño

El punto de partida para la construcción del estudio será el enfoque de comunicación desde la semiótica, el cual, indica que el estudio de la percepción debe hacerse desde analizar el discurso y el banco de imágenes mentales a los que alude un sujeto a la hora de decodificar. Las representaciones sociales serán el insumo a través del cual se buscará definir el universo de significados que selecciona el perceptor en su discurso. Son las representaciones sociales las que le dan significados a la percepción. Se estudiará un escenario perceptual específico, a saber, el proceso de selección y reclutamiento de personas refugiadas en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica. Por tanto, los sujetos de estudio son las personas tomadoras de decisiones para ofrecer una oportunidad de empleo a una persona refugiada en Costa Rica. Se reconoce entonces una diferencia de poder simbólico en este escenario. Se parte de la premisa de Moscovici que afirma que el contenido de las representaciones sociales consta de tres dimensiones: información, campo de representación y actitud. Dicha segmentación ofrece un esqueleto que da forma al estudio. Si bien el presente es un estudio de percepción, se reconoce que las representaciones sociales operan a través de la percepción. Por ello, se parte de que la percepción, entonces, representa la “puesta en escena” de las representaciones sociales.

Reconociendo entonces que el contenido de las representaciones sociales consta de las dimensiones de 1. información, 2. campo de la representación y 3. Actitud; estos serán los tres elementos que delimitarán del objeto de estudio.

A partir de los tres conceptos medulares se pretende hacer un análisis de la información clasificando la percepción de los sujetos entrevistados. Los casos estudiados serán clasificados en 4 grupos, dependiendo del nivel de información que manejen (eje X), y la sensibilización que tengan hacia la población (eje Y). De este modo, de un lado se busca comprender si la percepción de los sujetos sobre las personas refugiadas manifiestan (o no) una resistencia cognitiva (falta de información) o más bien ideológica (sentimientos negativos arraigados que permearán la percepción de forma más permanente e irracional). Dicho proceso servirá para construir una estrategia de comunicación coherente hacia las barreras de comunicación que están interfiriendo en un proceso igualitario de acceso a empleo para la población refugiada.

2.2.1.4 Técnicas de recolección de datos y operacionalización de conceptos:

El anexo 2 diagrama la forma en la que se operacionalizan las categorías de análisis. En este anexo se observa que tanto los objetivos de la investigación como su operacionalización se estructuran alrededor de los tres conceptos medulares mediante los cuales se estudian las representaciones sociales, a saber: información, campo de representación y actitud. A continuación se desglosa la manera en que cada uno de estos temas será abarcado y operacionalizado en herramientas de investigación:

1. Información (¿Cuánto conozco sobre las personas refugiadas?): La información es la dimensión cognitiva, racional y comprobada que maneja el sujeto. Para la presente investigación, se buscará profundizar en aquella información que el sujeto conoce, aquella que no conoce, y la información con la que el sujeto llena sus vacíos de información. Específicamente, se buscará entender el nivel de conocimiento del sujeto sobre la condición de refugiado y el efecto que ese dominio de información tiene sobre las posibilidades de contratación de las personas refugiadas. Para ello, se realizarán tres procesos:

a. Una lista de preguntas, aplicada de forma directa y presencial, donde se ofrezca una lista de preguntas específicas sobre la definición de persona refugiada, algunas premisas básicas en materia de refugio, y la contratación de personas refugiadas. Cada pregunta tendrá la opción “*no lo sé con certeza*”.

b. En caso de que la persona haya marcado “no lo sé con certeza”, se le preguntará cuál cree que sería la respuesta más cercana. De esta forma se detectará no solamente dónde hay vacíos de información, sino cuál es la información con la que el sujeto está llenando este vacío. Lo mismo ocurrirá con las respuestas que el usuario responda de manera incorrecta.

c. Se le harán dos preguntas abiertas, donde se busque conocer si el usuario considera que cuenta con la suficiente información sobre qué es una persona refugiada, como para saber qué procesos tiene que llevar a cabo a la hora de querer contratarla.

2. Campo de representación (¿Quiénes son las personas refugiadas?): La jerarquización de la información, y la selección de contenido para las representaciones sociales, se operacionaliza a través de aquellos factores que permitan una selección o una priorización de características a la hora de definir a otro grupo social, a saber

a. Conceptualización: La primera indagación hacia el contenido de las representaciones sociales sobre la población refugiada, es permitirle a la persona que dibuje, libremente, cómo considera que se ve o es una persona refugiada. A partir de ese dibujo, se le solicitará que enliste los conceptos, ideas, palabras o adjetivos que describan a una persona refugiada. Posteriormente se le solicitará a la persona entrevistada que elabore y explique los conceptos que identificó.

b. Distancia cultural: La distancia cultural es definida como la percepción de diferenciación o distanciamiento entre los conceptos o grupos sociales denominados “costarricenses” y “personas refugiadas”. Por tanto, más allá del conocer la conceptualización, se pretende que el entrevistado realice una comparación entre la persona refugiada y el costarricense en dos contextos: social y laboral. A través de las tablas descritas en los anexos 3 y 4, se pretende medir si existe una percepción de distancia entre ambos grupos sociales tanto a la hora de convivir socialmente, como a la hora de trabajar. La tabla fue construida desde la investigación de Smith et. al. (2009) cuando estudian las actitudes de los costarricenses hacia la migración, con las debidas modificaciones para adaptarla al caso particular de la población refugiada.

c. Estereotipos: Los estereotipos representan, por definición, una selección o priorización de algunas características (ciertas estadísticamente o no) que sobre-generalizan la definición de un sujeto social. Los estereotipos, por tanto, revelarán si existe una jerarquía de alguna característica sobre la población refugiada que esté influyendo en la definición de las personas refugiadas. Por tanto, el anexo 5 demuestra la tabla que el entrevistado deberá completar para identificar la presencia de estereotipos, también basada en el trabajo de Smith et al (2009). Posteriormente, se le preguntará que vuelva a llenar la tabla, con otro color, pero que esta vez se refiera a las personas costarricenses. Con ello, no solamente se busca la identificación de estereotipos, sino, nuevamente, la similitud o la distancia que pueda haber entre los dos grupos sociales estudiados.

d. Contacto: El contacto será medido partiendo de dos variables: la existencia de experiencias de contacto, identificadas a través de una pregunta abierta donde se le pida al entrevistado que relate momentos de su vida donde haya tenido contacto con personas refugiadas (si las hay). Posteriormente, se evalúa la frecuencia de contacto, pues representa una forma de cuantificar esta característica en el público estudiado, basado en el estudio de

Smith et al. (2009) (ver anexo 6).

3. Actitud (¿Qué opino sobre las personas refugiadas?): La actitud, definida como un juicio de valor que otorga calidad de positivo o negativo un concepto. Se operacionalizará a través de dos variables:

a. Prejuicio: El prejuicio es ese elemento que provoca una actitud determinada, por motivos no basados en la experiencia. Se analizará desde dos aspectos: la presencia de prejuicio sutil y la presencia de prejuicio manifiesto. En el primer caso, se buscará identificar si las personas refugiadas provocan algún sentimiento negativo en la población estudiada. Se determinará llenando la tabla ilustrada en el anexo 7, basada en el estudio de Smith et al (2009). En el caso del prejuicio manifiesto, es decir, la demostración explícita de una valoración negativa hacia el tema estudiado, se medirá a través de la identificación de rechazo, amenaza y asociación con concepciones peyorativas. El anexo 8, basado en el estudio de Smith et al. (2009), ilustra las tablas que servirán para la medición de este concepto. Cabe destacar que al completar la tabla, sigue un proceso de profundización, es decir, preguntarle a la persona entrevistada por qué respondió de la forma que lo hizo.

b. Convivencia cultural: La forma en la que una población valora a otra culturalmente diferente, puede identificarse determinando si la persona tiene interés de convivir con esa cultura distinta. Se busca distinguir, entonces, si el entrevistado tiene una preferencia hacia una convivencia separatista (se debe vivir cada grupo con “los suyos”), integradora (el grupo extranjero o minoritario debe incorporar valores y costumbres de la sociedad a la que llega) o la convivencia intercultural (debe haber un intercambio de costumbres y valores que construyan, en conjunto una sociedad multicultural). Para esta variable, el anexo 9 muestra la tabla que se utilizará para obtener la información del entrevistado. Con debidas modificaciones, la tabla parte de los instrumentos utilizados por Smith et. al (2009).

Es fundamental aclarar que la aplicación de instrumentos cuantitativos será un punto detonante para obtener una primera información (el ¿qué?). Cada tabla aplicada durante la entrevista, será seguida de una explicación que se le preguntará al usuario, para que justifique y detalle su respuesta. Con ello, se busca averiguar el porqué de las respuestas suministradas, y la valoración o conceptualización que lleva a la persona a hacer una escogencia específica.

Para poder recolectar la información anteriormente descrita, se utilizará la técnica de la entrevista focalizada. El anexo 10 detalla la guía que se utilizará para plantear la entrevista. A las personas entrevistadas se les solicitará la firma de un consentimiento informado (ver anexo 11), donde permiten que sus respuestas pueden ser analizadas con fines académicos, y donde se establecen los términos de anonimato.

2.2.1.5 Procesamiento

El procesamiento de la información inicia con la descripción de las características de la población en estudio, a partir de los datos que fueron tomados en la parte primera de la prueba de validación de conocimiento sobre la persona refugiada (ver anexo 9.2). Con ello, se partirá de un conocimiento básico sobre aspectos relevantes para comprender la experiencia que goza el grupo en el tema de selección y reclutamiento de personal, los cuales son:

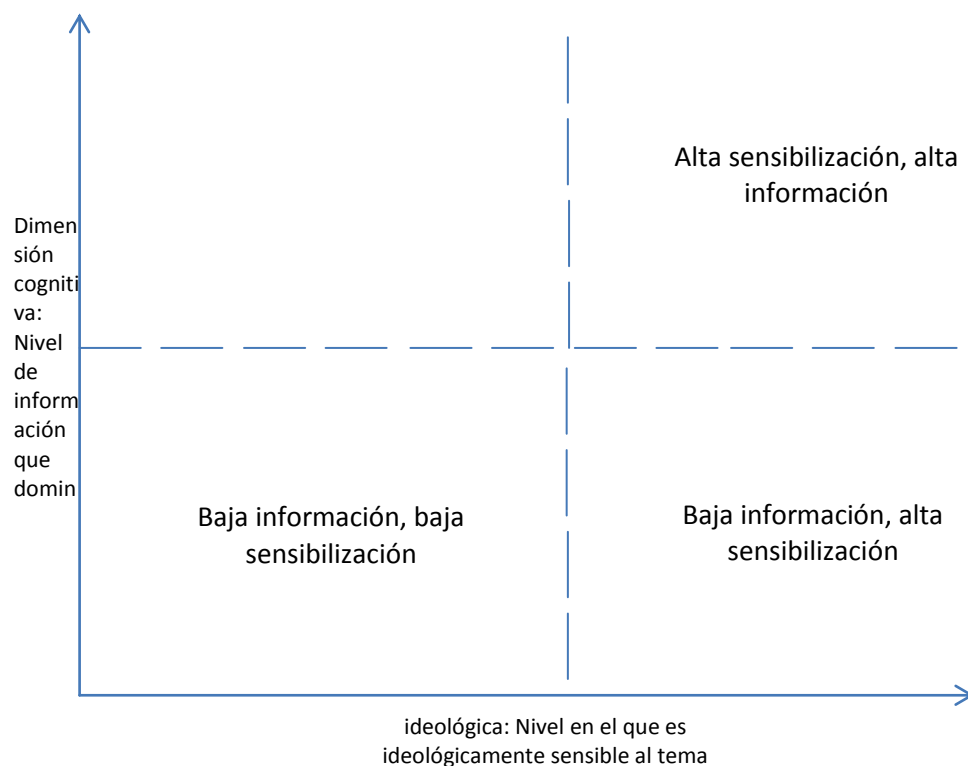
- Años de trabajar en el área de RRHH: Ofrece información sobre la trayectoria de la población en el área de estudio.
- Número de colaboradores: Ofrece una noción de los volúmenes de colaboradores que son administrados por el grupo participante.
- Sexo y edad: Información que podría llegar a cruzarse con otras variables para profundizar el análisis.
- Escolaridad: Determina niveles de trayectoria académica presentes en el grupo estudiado.

Para las herramientas específicas de recolección de datos se plantea un procesamiento de la información explicado a continuación:

- a. La prueba de conocimientos mostrada en el anexo 9.2 será tabulada con el objetivo de identificar el nivel en el que la definición de las personas refugiadas es identificada correctamente. Los vacíos de comunicación identificados tanto por la aplicación de este instrumento como por la pregunta abierta al respecto, se enlistarán y se formarán una lista conjunta, que tomará en cuenta aquellos vacíos que sean recurrentes por lo menos en una ocasión.
- b. Las tablas correspondientes a las categorías de distancia laboral, distancia cultural y estereotipos (anexos 3,4, y 5) serían analizados como mapas de calor, donde se pueda observar las tendencias a buscar similitudes y diferencias en los criterios que se muestran en el grupo.

- c. Las demás tablas (anexos 5 al 9) serán analizadas en su conjunto y se estudiarán las respuestas que estén presentes con más fuerza o los criterios que sean sostenidos mayoritariamente por el grupo en estudio. Se plantea buscar en las tablas similitudes a la hora de llenar la herramienta, que será conjugado con la búsqueda de discursos similares a la hora de conversar con el entrevistador sobre las razones por las que le asigna cada valor a cada ítem de la tabla.
- d. La construcción libre del concepto implica el análisis de las listas de palabras que llegan a la mente del grupo en estudio cuando piensan en una persona refugiada. Con el total de palabras se construirán categorías en las que se puedan clasificar. Con ello, se busca encontrar nociones compartidas sobre las personas refugiadas. Para complejizar el análisis, la información es examinada no solamente como la lista total de palabras, sino también según identificando cuáles fueron las 3 primeras palabras escritas por el grupo y a cuáles se le asigna, subjetivamente más importancia. Esto quiere decir que de la lista total de palabras, además de hacer una categorización de las palabras repetidas, se estudiará la selección de palabras según el orden en el que fueron escritas y según el valor asignado a las palabras:
- Selección según ORDEN: Se analizan las tres primeras palabras que escribió la persona entrevistada. Estas palabras son las de mayor arraigo en la mente de las personas pues son las que más rápidamente llegan a la mente.
 - Selección según RELEVANCIA: Una vez realizada la lista, a las personas entrevistadas se les solicita elegir las tres palabras más importantes, que son las que se analizan en este apartado. Con ello, se puede determinar la actitud de preferencia asignada hacia aquellas palabras de la lista voluntariamente seleccionadas como prioritarias.

Por último, se toman las respuestas indicadas en los ítems anteriores para construir una tipología que clasifique las percepciones cruzando dos niveles de análisis: el cognitivo, es decir, la información que el sujeto domine en relación con la población, y el ideológico, es decir, el grado en el que el sujeto alude a significados negativos a la hora de decodificar (es decir, su nivel de sensibilización hacia el tema). Se podrán caracterizar los perfiles de los sujetos entrevistados en cuatro cuadrantes, de la forma en la que lo ilustra la siguiente figura:



Fuente: Elaboración propia

De esta forma, el objetivo final es obtener una categorización que permita identificar 4 tendencias de percepción que refleja un grupo de personas estratégicas en la integración de las personas refugiadas en Costa Rica. El diagrama anterior será utilizado en el análisis de los resultados pretende reflexionar sobre las consecuencias que implica el que una persona se posicione en cada una de las categorías. El diagrama además se tomará como base para la construcción de una estrategia de comunicación comprensiva de sus alcances y de las necesidades del público objetivo.

2.2.1.6 Población

La selección de la población se toma partiendo de la lista de empresas grandes ubicadas en el Gran Área Metropolitana. De este universo, se realiza una selección de sectores que hayan mantenido un periodo activo de contratación de personal en los últimos 12 meses, ya sea porque la rotación del área de negocio así lo permite, o por el crecimiento de esa industria en el país que permite que las empresas inviertan más y contraten más personal.

Los criterios a tomar en cuenta para la selección de la muestra son los siguientes:

- Se selecciona al sector privado por ser el vínculo menos explorado por la organización promotora de la integración laboral de las personas refugiadas.
- Se selecciona el Gran Área Metropolitana, pues es el área de alcance de la organización con la que se trabajará.
- Se elige como sujeto de estudio a aquella persona con poder de decisión a nivel de contratación de personal: el Gerente o la Gerente de Recursos Humanos (o puesto equivalente). Debe ser la persona a cargo del área o departamento.
- Se eligen sujetos que pertenezcan a una empresa privada con un área de recursos humanos interno, establecido como tal.
- Se seleccionarán empresas de más de 100 colaboradores ya que existe mayor posibilidad de ofrecer vacantes para la población, así como mayores posibilidades de crecimiento laboral interno.
- Se seleccionarán no más de 8 sujetos, dadas las limitaciones de tiempo de la investigación.

Se seleccionarán 4 sujetos que no han tenido contacto con el programa de inserción laboral de la ONG ACAI, y 4 sujetos que sí han tenido contacto, para tratar con públicos que hayan tenido diferente exposición a información y procesos de sensibilización.

CAPÍTULO 3

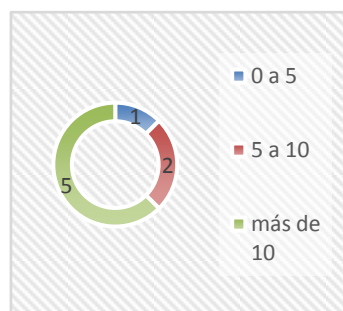
RESULTADOS

El presente capítulo detalla a profundidad cómo son representadas las personas refugiadas por la población en estudio, tras la aplicación de los instrumentos de investigación. Se describen los consensos alrededor del concepto, y las categorías desde las cuales se construyen significados. Se estudian las relaciones, valoraciones y opiniones entre sus elementos, y las semejanzas y diferencias de la concepción grupal de la persona refugiada en relación con otras formas de migración, así como con costarricenses. Se ha descubierto que las diferencias en los niveles de conocimiento de las personas influyen directamente en la capacidad de las y los tomadores de decisiones para incluir a refugiados/as en procesos de reclutamiento y selección. Se analizan tendencias relativas a opiniones y actitudes, revelando también contrastes en el nivel de apertura hacia la población refugiada.

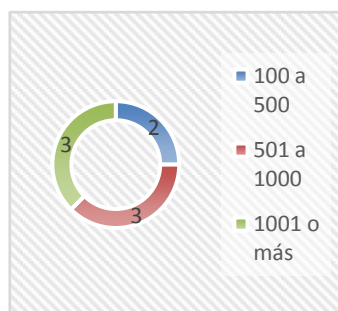
La población en estudio representa un gremio de ingreso económico y de formación académica comparativamente alto, con estudios universitarios de hasta dos carreras o, en el caso de 5 de las 8 personas, estudios de maestría concluidos. Se trata de un público donde 5 de las 8 personas tienen más de 10 años de experiencia en el área de Recursos Humanos, y donde 5 de 8 personas tienen entre 31 y 40 años. Además, es un público en su totalidad costarricense y residente del área metropolitana. Los puestos de trabajo en donde están ubicadas las personas de la muestra, pertenecen a empresas de gran tamaño: tres de ellas tienen entre 501 y 1000 colaboradores, otras 3 de ellas tienen más de 1000, y dos de ellas tienen de 100 a 500 colaboradores. En todos los casos, se trata de empresas que pretenden mantener o aumentar el nivel de contrataciones que realizaron en el 2013. A pesar de que la muestra para el presente estudio es pequeña, logra incluir una población importante en el tema de acceso a oportunidades de empleo formal para la población refugiada.

Las siguientes tablas resumen las características de las personas participantes en el estudio:

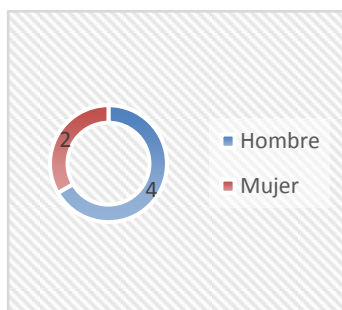
AÑOS DE TRABAJAR EN RRHH



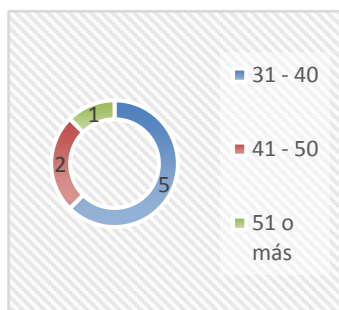
COLABORADORES EN SU EMPRESA



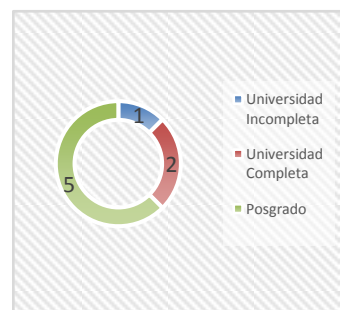
SEXO



EDAD



ESCOLARIDAD



3.1 PRINCIPALES HALLAZGOS

3.1.1 Representaciones sociales de las personas refugiadas:

Stuart Hall (1980) indica que el lenguaje es la herramienta a través de la cual se concretiza y legitima el sentido. Por ello, la búsqueda de los significados asociados con la población refugiada inicia con el análisis de aquellas palabras que llegan a la mente de la persona entrevistada al imaginar el concepto. Aunado a ello, se sabe que la construcción de representaciones sociales implica seleccionar y priorizar de ciertas características del objeto social sobre otras. Las cualidades seleccionadas como relevantes construirán el esqueleto cognitivo en la cual se focalizará la construcción de símbolos y significados sobre ese concepto. A continuación, se describe el esquema de conceptos que conforman el núcleo de la representación social sobre la persona refugiada para el público entrevistado. Posteriormente, se describe y analiza la definición de persona refugiada generada a partir de este esquema.

3.1.1.1 Conceptualizando a la persona refugiada: Sufrimiento, protección, aportes y contexto

El ejercicio de realizar una lista libre de aquellas palabras que llegan a la mente de la persona entrevistada cuando piensa en un(a) refugiado(a), generó una lista de conceptos que se analizaron en conjunto para determinar puntos en común y conclusiones.

Como se menciona dentro del apartado metodológico, el análisis de la lista de palabras que se obtiene al pensar en una persona refugiada se clasificó según los criterios de ORDEN (primeras tres palabras escritas) o según su RELEVANCIA (aquellas seleccionadas voluntariamente como las más importantes). Este análisis revela que al pensar en personas refugiadas, principalmente se acude a imágenes de sufrimiento, protección, aportes a Costa Rica y contexto de salida.

Sufrimiento

El primer hallazgo que arroja este ejercicio es que la representación social del refugiado está directamente asociada al **sufrimiento**. De 68 palabras generadas en total, 27 estaban asociadas al sufrimiento. Este resultado se repite aun cuando se analicen las tres primeras palabras que escribe cada persona (variable de orden), y las que selecciona como más importantes (variable de relevancia): en la variable de orden, 17 de 24 palabras tienen que ver con sufrimiento; en la variable de relevancia, 12 de 22 palabras siguen este patrón. En otras palabras, hay un consenso tanto voluntario (en las palabras seleccionadas como relevantes) como involuntario (primeras tres palabras que vienen a la mente) de que la primera sensación o imagen que llega a la mente de las personas es el sufrimiento. Podría sugerirse que es el punto de partida desde el cual las personas refugiadas son imaginadas.

Las palabras relacionadas con sufrimiento son:

TABLA 01: PALABRAS RELACIONADAS CON EL SUFRIMIENTO

Necesidad	Desapego
Frustración	Lucha
Miedo	Desarraigo
Inseguridad	Perseguida
Riesgo social	Discriminada

Exclusión	Incomprendida
Marginación	Maltratada
[dejar a la] familia	Atemorizada
Persecución	Persecución política
Pobreza	Desamparada
Necesidad	Necesidades
Injusticia	Temor
Persecución	Familia
Sufrimiento	

Fuente: Elaboración propia

Las palabras asociadas con el sufrimiento que atraviesa una persona refugiada llegan a ser la principal categoría de ese núcleo desde el cual se conceptualiza a la persona refugiada, y desde el cual se genera una actitud hacia esta población.

La tabla de abajo analiza las palabras repetidas o sinónimas, dentro de la categoría de sufrimiento:

TABLA 02: SUBCATEGORÍAS DEL CONCEPTO DE SUFRIMIENTO

Sub-Categoría	Palabras mencionadas
Persecución	Persecución; Persecución política; Perseguida; Persecución.
Necesidad	Necesidad; Necesidades; Necesidad.
Temor	Temor; Atemorizada; Miedo.
Exclusión	Marginación; Exclusión; Discriminada.
Inseguridad	Inseguridad; Riesgo social.
Desarraigo	Desarraigo; Desapego.
Familia	Familia; Familia

Fuente: Elaboración propia

La tabla deja en evidencia que *Persecución* es la categoría inicial desde la cual se describe o explica el sufrimiento de las personas refugiadas:

“(…) algo malo tiene que estar pasando puesto que tiene que pedir que alguien los asile, alguien los debe estar buscando, puesto que su condición requiere de un asilo, de alguien que los pueda proteger” (Entrevistado 3, Comunicación personal, Feb.

2014).

“(…) Son personas que están siendo acusadas, perseguidas por algo, sea por religión, pensamiento, política, negocios” (Entrevistado 4, Comunicación personal, Feb. 2014).

La definición de las personas refugiadas, en este estudio, parte de un elemento de persecución que viola sus derechos, lo cual coincide con la definición de una persona refugiada. Sin embargo, no es algo que sepan con certeza, sino que es una presunción de una persecución incomprensible de un contexto que no está claro. Hay una dificultad de poder visualizar qué es lo que sucede en el país de origen de una persona refugiada que obliga a la persona a salir de su país. Existe una tendencia a reconocer un elemento de fuerza mayor que causa un desplazamiento forzado de una persona que solicita refugio, sin embargo, a la hora de imaginar el cuál es esa razón, el conocimiento decrece, y se generan especulaciones, suposiciones. En otras palabras, aun cuando existe una capacidad de identificar la noción de desplazamiento forzado, no se puede entender con claridad el por qué. Parece un vacío fundamental el poder construir conocimiento sobre qué motiva ese desplazamiento forzado.

El segundo concepto al que el público le presta atención son las *necesidades* que atraviesan las personas refugiadas. Existe una tendencia a justificar la existencia de estas necesidades porque la persona refugiada viene desde un lugar diferente, a comenzar de nuevo en un país donde ya no goza de esas comodidades. Ello incluso permite la asociación de refugiado con pobreza. Es interesante resaltar que esta segunda noción se trata de cómo se imaginan las personas una vez que han llegado a Costa Rica, y no sobre el por qué salieron. Podría pensarse que es mucho más sencillo imaginar a las personas dentro de un contexto familiar (una vez en Costa Rica), que en un contexto extraño e incomprensible (el país de origen de cada persona).

El *temor* es un elemento donde también se focaliza la atención al definir a las personas refugiadas:

“Normalmente, la gente busca refugio porque teme. Temen por su vida, por su estabilidad, por su familia, porque no solo se afecta a la persona sino a la familia de ésta”. (Entrevistado 03, Comunicación Personal, Feb. 2014).

Esta opinión, muestra otro elemento fundamental en la definición de un refugiado y su diferenciación de otros procesos migratorios: la presencia de un temor fundado que genera migración forzada. Es interesante que surja entre las palabras repetidas, un concepto de carácter emocional. Podría significar una oportunidad para buscar empatía entre grupos, pues una emoción puede ser compartida por diferentes grupos.

Es interesante notar como la característica de *exclusión*, repetida tres veces, menciona tanto la exclusión vivida en el país de origen, como la que puede atravesar en Costa Rica en su proceso de integración. En el caso del *riesgo social* y la *inseguridad*, se trata de palabras asociadas a lo que la persona refugiada sufre en su país de origen y la obliga a salir.

El proceso de *desarraigo* fue otro elemento presente. Ese proceso de reiniciar de manera forzada la vida en otro país, es rescatado a la hora de construir la definición del concepto.

La palabra *familia*, si bien no implica inicialmente una noción de sufrimiento, es incluida en esta categoría. Ello se decide así pues, al desarrollar la idea, se nota que por “familia” se hace alusión a aquellas personas que debe dejar y a aquellas personas que más extraña:

“(…) Me parece que un refugiado activo necesita su familia y son de las principales cosas a las que tiene que renunciar y sacrificar digamos cuando busca apoyo en un lugar, su red familiar me parece que debe ser de las cosas más difíciles con los cuales lidiar” (Entrevistado 06, Comunicación Personal, Feb. 2014).

“Y la parte que para mí es más emocional que es los recuerdos, la familia y todo lo que deja atrás” (Entrevistado 08, Feb. 2014).

Más allá de las palabras repetidas, otras palabras complementan esta noción de sufrimiento. Palabras como *frustración*, *pobreza*, *injusticia*, *sufrimiento*, *lucha*, *incomprendida*, *maltratada* y *desamparada*, son elementos seleccionados por el público que también alimentan esa noción de sufrimiento, en el que la mayoría de los casos se explica que este sufrimiento lo genera un proceso de persecución.

Es interesante resaltar que las palabras relacionadas con sufrimiento son una diferencia importante a la realidad de la persona costarricense. En todas las entrevistas existe un momento en el que se dibuja un escenario de paz vivida en Costa Rica, que no obliga a las personas a salir de su país, como sí pasa con las realidades de las personas refugiadas. Este elemento representa la principal diferenciación entre costarricenses y personas refugiadas.

Tajfel y Turner (1979) indican que los grupos sociales se autodefinen a través de la

comparación del grupo perteneciente con otro ajeno. Podría sugerirse que la definición de una persona refugiada alimenta una noción de Costa Rica como un escenario de paz y seguridad. El sufrimiento percibido es uno ajeno al costarricense, que llega a postularse como principal elemento diferenciador entre las dos poblaciones.

Protección

En segundo lugar, las personas refugiadas son asociadas como *personas a las que Costa Rica les ofrece protección*. En una proporción mucho menor, las personas aluden a lo que las y los refugiados buscan en Costa Rica. En la variable de orden, 5 de 24 palabras calzan en esta categoría, y 6 de 22 en el caso de la variable de relevancia. En el total de palabras, 14 de 68 son palabras relacionadas con lo que una persona refugiada encuentra o busca en Costa Rica. Las palabras relacionadas con protección las detalla la siguiente tabla:

TABLA 03: PALABRAS RELACIONADAS CON PROTECCIÓN

Proteccionismo	Igualdad de oportunidades
Protección	Apertura
Protección	Flexibilidad
Asilo	Protección política
Ciudadanía	Instituciones sociales
Búsqueda de opciones	[Nueva] nacionalidad
Mejorar calidad de vida	Buscar refugio

Fuente: Elaboración propia

La tabla permite interpretar que la *protección*, se percibe como lo primero que buscan las personas refugiadas en Costa Rica. Dicha protección, repetida tres veces, se manifiesta ya sea ofreciendo protección política (representado así por palabras como *asilo*, *ciudadanía*, *refugio* y búsqueda de una “*nueva nacionalidad*”) como social y económica (ejemplificado por palabras como “*mejores opciones*”, y “*mejor calidad de vida*”). Para ello, Costa Rica debe tomar una actitud de “*apertura*”, “*flexibilidad*” e “*igualdad de oportunidades*”, a través de sus “*instituciones sociales*” en favor de brindar esta protección a las personas refugiadas. Cabe destacar también que, tanto en el orden de las palabras como en las palabras relevantes seleccionadas por los/as entrevistados/as, sobresalen aquellas

relacionadas con protección, revelando que también es una selección de la misma persona el partir de estos conceptos para definir a las personas refugiadas. Las palabras de esta categoría se podrían subdividir, entonces, de la siguiente forma:

TABLA 04: SUBCATEGORÍAS DEL CONCEPTO DE PROTECCIÓN

Sub-Categoría	Palabras mencionadas
Protección en general	Proteccionismo; Protección; Protección
Protección política	Protección política; Asilo; Ciudadanía; [Nueva] nacionalidad; Buscar refugio
Protección social y económica	Búsqueda de opciones; Mejorar calidad de vida
Postura a tomar por C.R.	Igualdad de oportunidades; Apertura; Flexibilidad; Instituciones sociales.

Fuente: Elaboración propia

Llama la atención que el elemento de protección nuevamente parte de una diferenciación entre Costa Rica y los países desde los que sale una persona refugiada. La protección no solamente define a las personas refugiadas, sino que diferencia a ambas poblaciones nuevamente, por ser los costarricenses quienes viven en un país que ofrece protección, mientras que las personas refugiadas no. Nuevamente las personas refugiadas son definidas a través de su diferenciación con las y los costarricenses.

Aportes

Los *valores positivos* también fueron mencionados dentro de las listas. Cuando se realiza un análisis por relevancia, 4 de 22 son valores positivos (lealtad, compromiso, sensibilidad, espíritu de superación), mientras que si se trata de una selección según el orden, se observa que 1 de 24 es un valor positivo. Del total de palabras generadas, 15 de 68 son valores positivos. Es interesante rescatar que, si bien las palabras relacionadas con los aportes de las personas refugiadas, son una categoría importante de la lista total de palabras, no es así si se analizan las primeras tres palabras que llegan a la mente de las personas (pues solamente hubo 1 de 24 palabras). Por ello, el elegir valores positivos es una imagen que no llega en el momento inicial en el que se imagina a la persona refugiada, sino que es una imagen a la que se llega después de analizar y revalorar el concepto.

TABLA 05: PALABRAS RELACIONADAS CON APORTES DE LA PERSONA REFUGIADA

APORTES

Lealtad	Desarrollo
Responsabilidad	Compartir conocimiento
Gratitud	Espíritu de superación
Disposición	Calificados para los puestos
Compromiso	Contribución
Sensibilidad	Internacional
Aportar	Cultura
Crecimiento	Fuente: Elaboración propia

El principal aporte que se percibe que ofrecen las personas refugiadas es el aumento de la productividad de las empresas costarricenses. Hay una tendencia a reconocer que las personas refugiadas serán comprometidas y leales con su trabajo. Podría sugerirse entonces que de la persona refugiada se espera compromiso en el trabajo:

“De acuerdo a la experiencia que he tenido, cuando pienso en una persona refugiada, pienso en una persona comprometida. Pues, con la empresa, con la oportunidad que se le da, con la puerta que se le abre. Creo que son personas muy leales también, porque posiblemente se le han cerrado diferentes oportunidades o puertas entonces finalmente si se le abre pues ellos van a ser leales con eso. Y me parece que son personas muy sensibles, porque producto de la situación que ellos eventualmente viven, eso los sensibiliza más hacia diferentes cosas, hacia el resto de las personas o se sensibilizan a valorar más lo poquito o mucho que puedan ir logrando” (Entrevistado 01, Comunicación Personal, Feb. 2014).

Las palabras o conceptos que describen los aportes de las personas refugiadas a Costa Rica son muy diversos entre sí, y difícilmente se ven sinónimos o un aporte en específico que salga a relucir dentro de este grupo de palabras. Es un aporte diversificado entre aspectos laborales (“*compromiso*”, “*disposición*”, “*responsabilidad*”, “*calificado para los puestos*”, “*compartir conocimiento*”, “*lealtad*”), como valores más generales hacia la sociedad costarricense:

“*Contribución*, porque es lo que podría ser definitivamente un país para una persona buscada en una necesidad internacional porque convierte a los países en lugares en internacionales y multiculturales, personas que vienen de diferentes lugares y que son distintas en el sentido de que no solo de su condición particular sino porque traen consigo una cultura que viene aportarle al país, pues, una diversidad” (Entrevistado 08, Comunicación Personal, Feb. 2014).

Las palabras asociadas con valores o aportes generales a la sociedad costarricense serían “*sensibilidad*”, “*aportar*”, “*crecimiento*”, “*desarrollo*”, “*espíritu de superación*”, “*contribución*”, “*desarrollo*”, “*cultura*”, “*internacional*”, cada una de ellas escritas una vez. Entre ambas categorías, si se quiere, se puede extraer aquellas que son, además, cualidades personales de la o el refugiado, a saber: “*espíritu de superación*”, “*lealtad*”, “*sensibilidad*”.

Al definir el aporte de las personas refugiadas a Costa Rica, se identifica una expectativa de compromiso, de productividad y de rendimiento que no necesariamente es exigido para costarricenses. Nuevamente, se define a la persona refugiada a través de la diferenciación con la población costarricense.

Otras

Las palabras que no siguen ninguna lógica entre sí, y que llegan a ser tan pocas que no son relevantes como categoría, representan un mínimo del total de palabras. Del total de palabras, 4 de 68 no calzan dentro de las categorías sugeridas.

Una categoría que surge **únicamente** cuando se analiza el conjunto total de palabras, es un grupo de 8 palabras relacionadas con las situaciones de inestabilidad en el contexto que los obligan a salir del país. Cuando las personas entrevistadas explican estas palabras, dejan entrever que son razones por las que las personas deben salir del país. Por ello, indirectamente podrían ser asociadas con sufrimiento. Estas palabras son: “*Gobierno*”, “*inestabilidad país*”, “*temas religiosos*”, “*temas de género*”, “*temas de orientación sexual*”, “*política*”, “*ideologías*”, “*guerrillas*”.

En síntesis, podemos observar que la construcción simbólica del concepto está constituida de las siguientes palabras:

TABLA 06: NÚMERO DE PALABRAS POR CATEGORÍA

Categoría	Número de palabras		
	Variable de relevancia	Variable de orden	Total de palabras
Sufrimiento	12	16	27
Protección	6	5	14
Aporte	4	1	15
Otros	0	2	4
Contexto de salida	0	0	8
TOTAL	22	24	68

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior deja ver la importancia que comparten las palabras relacionadas con el sufrimiento y con la protección tanto en la selección consciente de las palabras más importantes de la lista, como al analizar las tres primeras palabras que llegan a la mente del/la entrevistado/a. Esto podría indicar la prioridad que tienen estos dos conceptos al visualizar a las personas refugiadas. Otra cosa sucede cuando se analizan las palabras relacionadas con el aporte de las personas refugiadas, pues los aportes solamente surgen como categorías cuando la persona revisa su lista de palabras y le asigna un valor importante al concepto. Además, cabe destacar que explorar el contexto de salida de las personas refugiadas, es algo que no sucede en las primeras tres palabras que llegan a la mente de las personas refugiadas, sino que es información que llega al final del proceso de definición de la persona refugiada. El contexto de salida del país de las personas refugiadas resulta entonces en una categoría con menos presencia, donde existe una deconstrucción de un contexto sociopolítico inestable que no puede ser precisado, sino que se asume que es suficientemente complicado como para generar la expulsión de ciudadanos en busca de mejores condiciones.

3.1.1.2 Construcciones colectivas

El análisis de las palabras repetidas podría indicar un nivel de consenso grupal que represente el núcleo de una representación social. La figura de la derecha

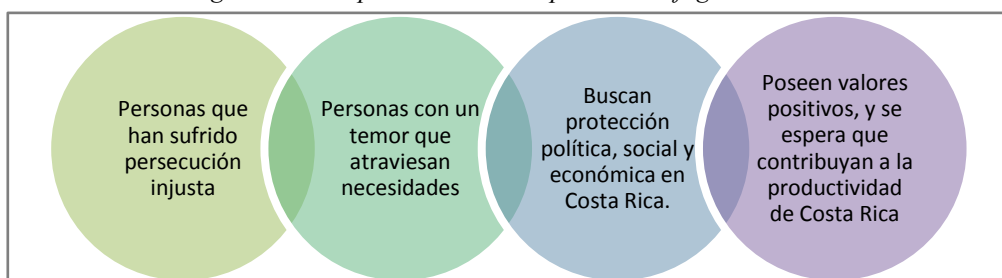


ilustra una propuesta de núcleo figurativo de la representación social construida sobre el concepto de personas refugiadas. **La figura se construye partiendo de las veces en las que una palabra fue repetida por las personas entrevistadas.** El hallazgo principal en este sentido es que las palabras en las que hubo consenso en el grupo, son muy coherentes con la definición de una persona refugiada. Podría pensarse que hay un nivel básico de claridad teórica de la definición al identificar los elementos de persecución, temor, protección y necesidad. Sin embargo, este conocimiento no goza de profundidad, pues solamente a través de suposiciones y especulaciones se puede explicar por qué una persona es perseguida y por qué necesita protección.

Otro hallazgo fundamental es que la definición de personas refugiadas se realiza a través de una serie de diferencias que tiene esta población con las y los costarricenses. La definición de las personas refugiadas no acerca sino que diferencia a las dos poblaciones.

Hasta el momento, entonces, la figura 3 dibuja las personas refugiadas a las que el grupo entrevistado pone mayor atención, las expresa la siguiente figura:

Figura 3: Percepciones sobre las personas refugiadas



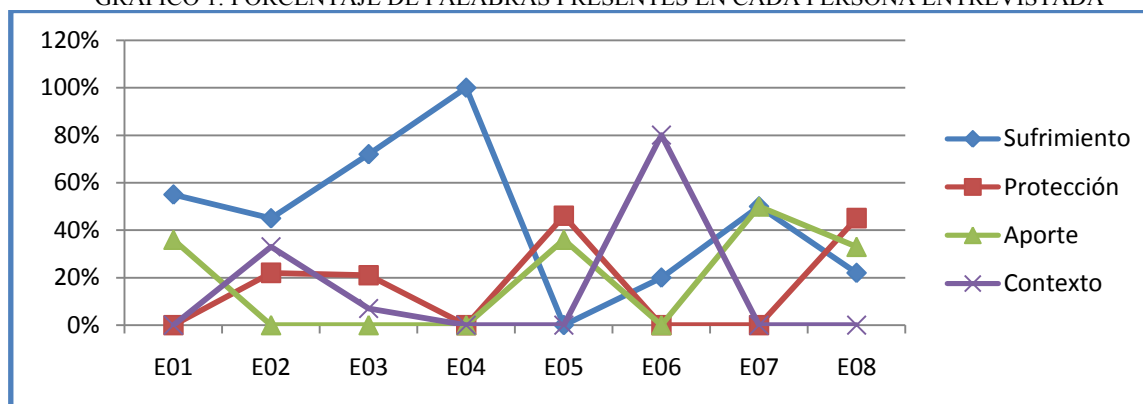
Fuente: Elaboración propia

A diferencia de las personas refugiadas, las y los costarricenses no han sufrido persecución, no tienen temores sobre su país ni necesidad de buscar protección en otro.

3.1.1.3 Construcciones Individuales

La naturaleza colectiva de las representaciones sociales como objeto de estudio prioriza el análisis grupal de los datos. No obstante, este estudio invita también a su análisis individual. La relevancia de dicho análisis es hallar diferencias en cómo las categorías conceptuales principales (sufrimiento, protección, aporte y contexto) se manifiestan y se priorizan de forma diferente en cada persona entrevistada. El gráfico 01 ilustra el porcentaje en el que cada categoría se manifiesta en cada persona entrevistada¹:

GRÁFICO 1: PORCENTAJE DE PALABRAS PRESENTES EN CADA PERSONA ENTREVISTADA



Fuente: Elaboración propia

Se observa que no necesariamente prevalece una noción de víctima de sufrimiento, así como no siempre se priorizan los aportes que brinda una persona refugiada a al país. Más a detalle, el gráfico revela que:

- Las palabras relacionadas con sufrimiento representan la principal categoría para conceptualizar a las personas refugiadas.
- El contexto, o la información sobre el país de origen no está muy presente, mayoritariamente. A ello se le suma que siempre que se habla un contexto de salida, se acude a suposiciones. Se identifica un vacío de información generalizado sobre el contexto de salida de las personas refugiadas.
- Los valores positivos o aportes que representan las personas refugiadas para Costa Rica, son una categoría volátil: o no está presente del todo, o está presente como la segunda categoría más fuerte para esa persona.

¹El análisis se realiza sobre el total de palabras ofrecidas por el grupo entrevistado.

- Cuando se carece de información sobre el contexto de salida de las personas refugiadas, se acude más bien a definir las en un contexto familiar: una vez han llegado a Costa Rica.

3.1.1.3 Conceptualizaciones de la población refugiada: Diferencias en el nivel de conocimiento.

Hasta el momento, se ha definido el núcleo figurativo de la representación social, es decir, desde cuáles conceptos surge la definición de una persona refugiada. Sin embargo, la comprensión del fenómeno de las representaciones sociales obliga a profundizar en la definición que se construye a partir de esos conceptos ya analizados. Tomando en cuenta que los conceptos del núcleo figurativo tienen mucho que ver con la definición oficial de la persona refugiada (principalmente las nociones de persecución, protección, y temor), era esperable hallar algún nivel de conocimiento acertado sobre las personas refugiadas en la población en estudio. No obstante, el nivel de claridad del concepto, la profundidad del conocimiento, y la información necesaria para promover la integración laboral de las personas refugiadas, no es necesariamente uniforme.

Para estudiar el campo de la representación social de las personas refugiadas, debe estudiarse la jerarquía y el orden en el que la información es estructurada. Para conocer el resultado de esa estructuración, y para conocer cómo se concretan los conceptos mencionados en el primer apartado dentro de una noción que los encierre y organice a todos, se les solicita a las personas participantes que estructuren una definición sobre las personas refugiadas. La tabla 07 detalla las respuestas ofrecidas por el público ante dicha pregunta.

TABLA 07: DEFINICIONES SOBRE LAS PERSONAS REFUGIADAS

Persona entrevistada	Definición sobre persona refugiada
E01	“... Alguien que en algún momento de su vida ha visto en peligro su integridad personal o la integridad de la familia que lo rodea” (Entrevistado 01, Comunicación Personal, Feb 2014).
E02	“Es una persona que por temas de conflictos está en desventaja. Ya sea por conflictos políticos, ideológicos, por guerrillas. El resultado en todos los casos es la persecución” (Entrevistado 02, Comunicación Personal, Feb 2014)
E03	“... Es una persona que por alguna razón que yo desconozco, pueden ser políticas o pueden ser de otra índole, llega a un país y por la condición en la que salió, solicita quedarse en ese lugar (...).”(Entrevistado 03, Comunicación Personal, Feb 2014)
E04	“Son personas perseguidas. Normalmente los que piden refugio son las personas que están siendo acusadas, perseguidas por algo. Sea por religión, pensamiento, política, negocios.” (Entrevistado 04, Comunicación Personal, Feb 2014)
E05	“Aquella persona que no es costarricense por nacimiento y que por diferentes razones se viene de su país acá y donde necesita, requiere y merece la oportunidad de que una empresa le puede ofrecer, donde la persona pueda demostrar sus competencias, sus habilidades y por lo tanto desarrollarse dentro de la empresa”. (Entrevistado 05, Comunicación Personal, Feb 2014)
E06	“Alguien que debe salir de su territorio de nacimiento para encontrar estabilidad física, económica y emocional”. (Entrevistado 06, Comunicación Personal, Feb 2014)
E07	“Son las personas que por uno o por otros motivos tuvieron que abandonar su país. Ya sea por persecución política, problemas sociales, y que vienen a nuestro país, como cualquier otro país, a buscar una oportunidad para empezar su vida”. (Entrevistado 07, Comunicación Personal, Feb 2014)
E08	“Una persona que por una situación u otra, considera que el país de origen donde está puede ser nocivo, afectarle su libertad, su vida, y por eso busca otro país que pueda brindarle apoyo, es una persona que se siente temerosa de lo que pueda sucederle y por eso busca, solicita a un país hermano que tenga las políticas y las instituciones para ofrecerle protección y apoyo”. (Entrevistado 08, Comunicación Personal, Feb 2014)
<p>Según el Artículo 1(A)2 de la Convención de Ginebra de 1951 sobre el Estatuto de los Refugiados, y modificado en el protocolo de 1967, una persona refugiada es aquella que</p> <p>“debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él (...).”</p>	

Fuente: Elaboración propia

Se observa que existen niveles de conocimiento diferentes que explican las variantes en las definiciones ofrecidas. Dicha graduación en el conocimiento se podría clasificar en cuatro niveles. Estos niveles se estudian como una escala, o como un conocimiento gradual dentro del cual se identifica hasta dónde sabe una persona sobre el tema, dentro del grupo entrevistado.

Primer nivel: Definición acertada

Las definiciones sobre las personas refugiadas revelan que, a manera grupal, el dominio teórico de la definición es elevado: al comparar las definiciones ofrecidas por el público con la definición oficial de una persona refugiada (presente también en la tabla 07), parece haber una tendencia a ofrecer una definición que no contradice a la definición oficial de una persona refugiada.

Cuando la definición contiene elementos que no distinguen a una persona refugiada de otros flujos migratorios también, es cuando este nivel no se llega a cumplir, como se observa a continuación:

“Una persona refugiada es aquella persona que no es costarricense por nacimiento y que por diferentes razones se viene de su país acá y donde necesita, requiere y merece la oportunidad de que una empresa le puede ofrecer, donde la persona pueda demostrar sus competencias, sus habilidades y por lo tanto desarrollarse dentro de la empresa”. (Entrevistado 05, Comunicación Personal, Feb 2014)

La línea que pudiera diferenciar o señalar características particulares de las personas refugiadas no aparece en esta definición, sugiriendo entonces que no existe una diferencia entre una persona refugiada y otros flujos migratorios. Se observa cómo el mecanismo para dotar de contenido a este concepto desconocido, es la asociación y equiparación del concepto de refugiado con el de migrante económico.

La dificultad para señalar características independientes o particulares de las personas refugiadas versus otro tipo de flujos migratorios, es más evidente cuando se pregunta por la diferencia entre ambos conceptos. La tabla 08 trata precisamente de las diferencias percibidas entre la noción de personas refugiadas y otros migrantes. Un hallazgo importante es descubrir que, en general, las personas entrevistadas reconocen la noción de desplazamiento forzado por conflictos.

TABLA 08: DIFERENCIA ENTRE EL CONCEPTO DE PERSONA REFUGIADA Y EL DE MIGRANTE ECONÓMICO

Persona entrevistada	Diferencia que encuentra entre personas refugiadas y otras personas migrantes
E01	“Que la persona refugiada no escoge esa condición, sino que se ve obligada a que eventualmente se le etiquete con esa condición por una situación que está ajena a su control. Posiblemente una persona migrante decide migrar hacia otro país o ciudad por propia voluntad pero pienso que un refugiado no. Un refugiado se ve obligado producto de alguna situación que pone en peligro su integridad personal, su seguridad” (Entrevistado 01, Comunicación Personal, Feb. 2014).
E02	“La diferencia entre un migrante y un refugiado es que la razón de la migración en el caso del migrante es el deseo, el refugiado en cambio no tiene opción. El refugiado debe solicitar refugio al gobierno o consulado, es un tema de salvar su libertad, su vida, su ideología, ganarse su alimentación” (Entrevistado 02, Comunicación Personal, Feb. 2014).
E03	“Yo creería que es la causa que motiva que haya entrado a otro país. La causa. Es decir, qué lo está motivando a solicitar un estatus de refugiado (...) Yo asocio que una persona entra y solicita su calidad de refugiado porque hay algo que lo persigue, que lo agobia o que él siente que necesita una protección que de donde él viene o como se está moviendo, alguien le tiene que dar y no es él, él no se puede proteger sólo, necesita una protección” (Entrevistado 03, Comunicación Personal, Feb. 2014).
E04	“Que la refugiada viene escapándose o huyendo de algo, mas los otros migrantes lo que vienen es en busca de oportunidad” (Entrevistado 04, Comunicación Personal, Feb. 2014).
E05	“Tal vez el inmigrante se vino en una condición no necesariamente igual a como se viene un refugiado. Un refugiado viene por una vía más ordenada, mientras un inmigrante vino a ver si sí o si no y no necesariamente viene a buscar algo muy formal muy estructurado. Vino, probó y si no me voy para otro país” (Entrevistado 05, Comunicación Personal, Feb. 2014).
E06	“Yo creo que a nivel de los procesos migratorios habituales interviene una percepción de una mejor calidad de vida. Creo que cuando hay un proceso de solicitud de asilo ya hay una situación de conservar la vida. Entonces que las personas refugiadas de alguna manera buscan un tema de autoprotección y básicamente los procesos migratorios tienen que ver con mejorar condiciones de vida” (Entrevistado 06, Comunicación Personal, Feb. 2014).
E07	“Que los migrantes no vienen forzados o por así decirlo obligados por una guerra o conflicto a salir de su país” (Entrevistado 07, Comunicación Personal, Feb. 2014).
E08	“Que otros migrantes pueden ser que estén en busca de trabajo, mejores condiciones mientras que un refugiado parte de que no está en su país, porque está recibiendo condiciones negativas contra su libertad, su persona, contra su humanidad, entonces está buscando un libre lugar donde está por las condiciones negativas o de hostigamiento” (Entrevistado 08, Comunicación Personal, Feb. 2014).

Fuente: Elaboración propia

Segundo nivel: Aterrizar la noción teórica a una realidad inmediata

La construcción teórica del concepto tiende a gozar de cierta claridad. Sin embargo, el proceso de hacer concretas tales definiciones abstractas desafía la claridad que aparenta gozar el concepto.

A la hora de preguntar por la nacionalidad de las personas refugiadas, el binomio *Colombia-Nicaragua* llega a ser relevante. Mencionar a Nicaragua, país que desde la década de los 80 no se registra una entrada significativa de personas en condición de refugiado, representa un indicio de confusión del concepto. Se puede notar entonces que, si bien es posible establecer una definición teórica, el decodificar el concepto en casos prácticos hace a muchos/as entrevistado/as acudir a imágenes de personas migrantes en general, principalmente personas nicaragüenses y colombianas, los principales flujos de migración económica hacia Costa Rica. La presencia del binomio *Colombia-Nicaragua*, es otra manifestación del ejercicio de tomar prestados significados del concepto de migrante económico/a, para poder construir el concepto de refugiado/a. La tabla 09 muestra las respuestas sobre los países de donde proviene la mayor cantidad de personas refugiadas de Costa Rica.

Es a partir de esta clave que se nota un segundo elemento diferenciador entre niveles de conocimiento de las personas entrevistadas entre sí: Acudir a la conceptualización de migrantes económicos para dar significado práctico al concepto de *persona refugiada*. Se sugiere que aquellos que mencionen a Nicaragua como principal país de procedencia de las personas refugiadas, marca una diferencia en el nivel de conocimiento.

No poder identificar los países de origen de las personas refugiadas demuestra nuevamente el vacío de conocimiento sobre por qué una persona es refugiada, y qué tipo de conflicto es aquel del cual está escapando. La incapacidad de poder contextualizar a la persona refugiada se da por una ausencia de información sobre los países que expulsan personas refugiadas, pues ni siquiera se logra identificar cuáles son estos países.

Por tanto, existe una diferencia importante entre poder definir teóricamente el concepto, y poderlo aterrizar en ejemplos concretos, poder entender sus causas y justificar esa persecución que se identifica en la definición. La dificultad para tener claro de dónde viene una persona refugiada en Costa Rica, hizo necesario acudir al principal grupo poblacional que llega a Costa Rica, las personas nicaragüenses, para darle contenido al concepto.

TABLA 09: NACIONALIDADES ASOCIADAS CON PERSONAS REFUGIADAS

Persona entrevistada	Países que menciona como países de donde provienen las personas refugiadas ²
E01	Colombia – El Salvador
E02	Suramérica – América Central*
E03	Cuba – Colombia*
E04	Colombia – Nicaragua – Centroamérica
E05	Nicaragua – Colombia – República Dominicana
E06	Colombia – Nicaragua
E07	Colombia – Nigeria – Somalia
E08	Colombia – Cuba – Venezuela

Fuente: Elaboración propia

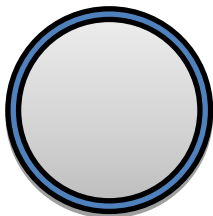
Se revela entonces que pudiera haber una escasez de información (sobre todo contextual) que permita solidificar en una imagen mental el concepto de persona refugiada. Es fundamental para el presente estudio el hallar que se hace necesario acudir a bancos de imágenes de personas migrantes nicaragüenses (una población sobre la cual no necesariamente se tiene información completa o acertada) para poder darle contenido al concepto de la o el refugiado.

Tercer nivel. Dotar de contenido laboral

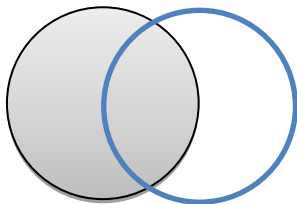
Es importante rescatar que sí existen similitudes importantes entre las corrientes migratorias que llegan a Costa Rica, y particularmente refugiados y migrantes económicos. Ambas son poblaciones que migran hacia Costa Rica, y la necesidad que pueda obligar a una persona a salir de su país puede o no ser un conflicto armado que genere persecución. Sin embargo, lo que sale a relucir en este estudio es la dificultad para dotar a las personas refugiadas de elementos particulares o independientes de esta población frente a otros flujos migratorios, que complica la visualización de una definición clara de lo que es una persona refugiada. En este sentido, los dos pasos anteriores miden el nivel en el que la población en estudio logra conformar una categoría de conocimiento para la persona refugiada que goce

²En las respuestas marcadas con asterisco (*), las personas inicialmente reconocieron no conocer con certeza, por lo que se les ha tenido que preguntar una segunda vez, partiendo del hecho de que se basarían en suposiciones.

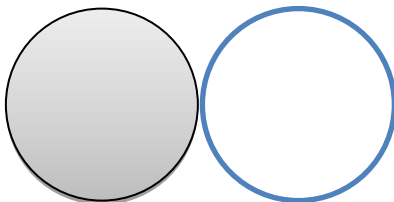
de independencia de otros flujos migratorios. Sin embargo, entre aquellas personas que sí logran diferenciar y delimitar la categoría simbólica del refugiado, no todas conocen cuál es el proceso para contratar a una persona refugiada. Es de relevancia para esta investigación notar que el nivel de conocimiento sobre cómo contratar a una persona refugiada se circunscribe únicamente a las personas que han sido específicamente asesoradas en el tema. Se observa entonces que existen cuatro categorías conceptuales que diferencian el nivel de conocimiento que tiene el público entrevistado sobre la población refugiada y su proceso de contratación laboral. Se deriva de estos resultados, una escala que puede estimar el nivel de conocimiento de las personas entrevistadas. Un nivel más elevado implica necesariamente que la persona posee el conocimiento de los niveles anteriores. La escala se representaría así:



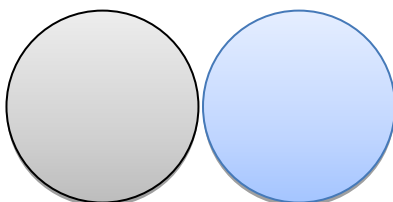
Nivel 1: Este es el nivel más bajo de conocimiento sobre la población refugiada en Costa Rica. En este caso, la persona entrevistada no es capaz de detectar diferencia alguna entre una persona refugiada (representado por el círculo gris de la derecha) y una persona migrante económica (representada por el círculo azul). Se nota que es una misma categoría simbólica.



Nivel 2: Cuando la persona tiene cierta claridad teórica sobre el concepto, pero no puede concretizar en ejemplos prácticos, sin nuevamente buscar significados asignados a una persona migrante económica. A la hora de citar nacionalidades de las personas refugiadas, citan el binomio Nicaragua-Colombia. En este caso, la persona no llega a conformar una categoría simbólica independiente para las personas, sino que llega a entenderlas a través de los significados construidos sobre las personas migrantes.



Nivel 3: Las personas que se ubican en este nivel logran diferenciar de forma teórica y práctica a las personas refugiadas, reconociendo sus características particulares. Se crea entonces una categoría independiente, con límites conceptuales definidos. Sin embargo, en el ámbito laboral, estas personas reconocen desconocer el proceso para contratar a una persona refugiada.



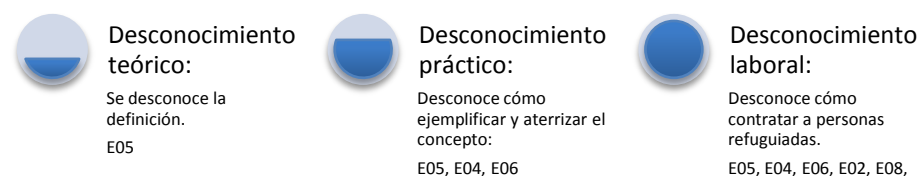
Nivel 4: Estas personas, además de cumplir con los tres

niveles anteriores, conocen cómo contratar a una persona refugiada. Es decir, además de que la persona refugiada goza de una categoría simbólica independiente, goza también de la información necesaria para ser agente de integración laboral.

3.1.2 Principales vacíos de información encontrados

Incluso las personas con un nivel de conocimiento comparativamente elevado, reconocen que presentan vacíos de información que limitan su comprensión sobre las personas refugiadas. Los apartados anteriores dejan entrever los vacíos que existen a nivel de conocimiento de lo que es una persona refugiada y cómo incorporarla en el sistema laboral formal. En este sentido, el nivel de vacíos de información se podría desglosar en la siguiente figura:

Figura 4



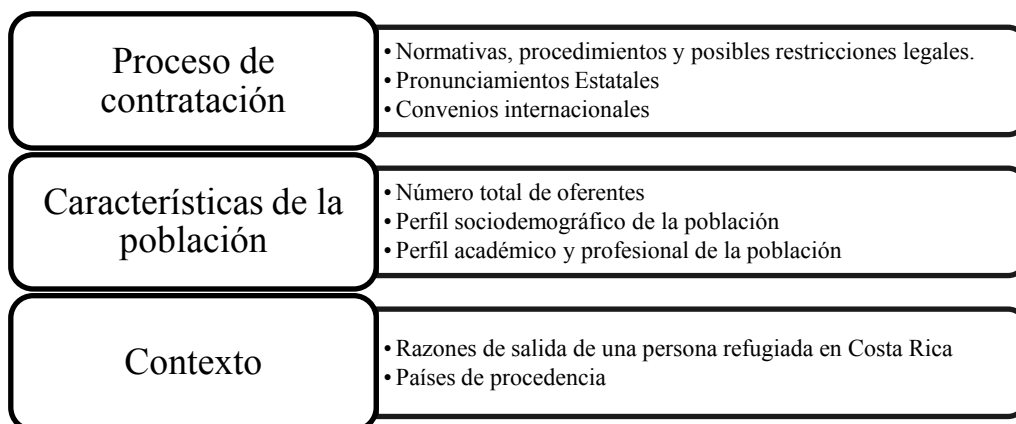
Fuente: Elaboración propia

Más allá de estos vacíos, a las personas entrevistadas se les pregunta directa y abiertamente *qué les haría falta saber sobre las personas refugiadas*. A través de esta pregunta, se observa que existen vacíos en los siguientes aspectos:

- Requisitos legales sobre la contratación de personas refugiadas: Este resultado se repite tres veces y coincide con los vacíos de información encontrados en otros momentos de la entrevista, como el anterior.
- Se menciona dos veces que la posición del Gobierno y de instituciones estatales también es un dato desconocido, que regiría la forma de actuar de las personas. Si el Estado promueve la contratación de esta población, si existen ordenamientos, pronunciamientos o normativas nacionales e internacionales que guíen el accionar del empleador, entre otras disposiciones que suele haber en el caso de contratación de personas con algún tipo de vulnerabilidad.

- Número de personas refugiadas en el país: Es de desconocimiento general, y mencionado expresamente tres veces, que el número de personas refugiadas no es un dato conocido. La población en estudio desearía saber el total de oferentes que podría representar la población refugiada como talento para incorporar dentro de sus empresas. Más aún, quisieran saber el perfil de esta población.
- ¿Por qué son refugiados? La lejanía del conflicto limita la capacidad de las personas para poder entender qué los hace ser refugiados.
- Procesos e instituciones de concientización y apoyo para que el tema pueda ser más ampliamente difundido.

Queda claro, entonces, que los vacíos de información del grupo entrevistado tienen que ver con tres categorías:



3.1.3 Límites de las representaciones sociales

Si bien los apartados anteriores han descrito qué contiene o cómo se conceptualizan las representaciones sociales, es necesario poner el concepto en interacción con el contexto inmediato de la persona entrevistada y sus características. En otras palabras, el grado en el que la población en estudio, de nacionalidad costarricense, se siente similar o diferente de las personas refugiadas, resulta relevante para la presente investigación, pues es a través de la comparación de agrupaciones sociales que se conforma una valoración positiva o negativa por un grupo o por otro. Tajfel y Turner (1979) identifican que la noción de pertenecer a un grupo social necesariamente implicará preferir a miembros internos de ese grupo sobre otros. Por tanto, los siguientes apartados buscan identificar hasta qué punto las personas entrevistadas se distancian o se acercan de las personas refugiadas, así como las

valoraciones que se hacen sobre la noción de interactuar con lo que podría ser otro grupo social.

3.1.3.1. Diferencias y semejanzas entre refugiados y costarricenses:

La tabla 9 muestra las respuestas de las personas entrevistadas ante la variable de distancia cultural. Siendo 1 “no hay diferencia” y 3 “muy diferentes”, las respuestas dibujan el siguiente mapa de calor:

TABLA 10: DISTANCIA CULTURAL

Entrevistado	Valores	Prácticas Religiosas	Cultura en general	Mentalidad	Estilo de vida
Entrevistado 1	2	3	3	3	2
Entrevistado 2	3	2	3	3	2
Entrevistado 3	1	1	2	2	2
Entrevistado 4	1	1	2	2	2
Entrevistado 5	2	1	2	1	2
Entrevistado 6	2	1	2	2	1
Entrevistado 7	3	3	2	2	3
Entrevistado 8	NR	NR	2	2	NR

Fuente: Elaboración propia

El principal hallazgo del mapa anterior es descubrir que predomina una sensación de mantenerse en un punto medio, donde existiría alguna diferencia, pero no radicalmente marcada. Igualmente, del mapa se pueden extraer otros datos del estudio de las respuestas en conjunto, a saber:

- Hay una sensación de igualdad en lo relacionado con prácticas religiosas.
- La percepción más importante de diferencia es la “cultura en general”, seguida de la mentalidad. La sensación de que las personas refugiadas son culturalmente distintas predomina en las y los entrevistados.

- El estilo de vida podría pensarse como ligeramente diferente.
- No existe un consenso sobre si los valores de las personas refugiadas son iguales o diferentes de las de las y los costarricenses.

Se deduce, del análisis colectivo, que las personas refugiadas son vistas como un grupo levemente distinto en temas de mentalidad, cultura y estilo de vida, donde se rescata la similitud en las prácticas religiosas. Se nota aquí alguna proximidad entre las percepciones de las personas refugiadas y costarricenses, pues no se expresan tendencias a diferenciar o a equiparar marcadamente ambos grupos.

El segundo plano analizado es la percepción comparativa de las personas refugiadas como trabajadores y trabajadoras. Los resultados los ilustra la siguiente tabla:

TABLA 11: DISTANCIA LABORAL

Entrevistado	Temperamento	Como Trabajadores	Eficiencia	Compromiso	Formación académica	Liderazgo	Relaciones Interpersonales
Entrevistado 1	2	2	3	2	3	1	2
Entrevistado 2	2	2	2	2	2	3	2
Entrevistado 3	1	1	1	1	1	1	1
Entrevistado 4	1	1	1	1	2	1	2
Entrevistado 5	2	2	1	1	2	1	1
Entrevistado 6	2	2	2	2	2	2	2
Entrevistado 7	2	2	1	1	1	1	2
Entrevistado 8	NR	NR	NR	2	2	1	1

Fuente: Elaboración propia

El análisis de este cuadro sugiere una mayor sensación de igualdad. Se extraen también los siguientes hallazgos:

- La formación académica es considerada como la principal diferencia entre los grupos.
- Se nota una ligera diferencia entre costarricenses y personas refugiadas como trabajadores en general. A ese mismo nivel, dos indicadores relativos al comportamiento social en el trabajo, también son percibidos como ligeramente diferentes, a saber, el temperamento y las relaciones interpersonales. Ninguno de estos tres elementos logra ser catalogado como diferente, sin embargo, sí presenta a 5 de las 8 personas catalogándolos en la posición intermedia.
- El *liderazgo* es la habilidad percibida como más parecida a los costarricenses.

A nivel global, podrían dibujarse ciertos cruces de variables de relevancia para la investigación. En primer lugar, llama la atención que las mujeres en el grupo tienen una percepción más de igualdad entre refugiados y costarricenses. Los hombres tienden a sentir más las diferencias entre los grupos.

Aunado a lo anterior, destaca el hecho de que, cuanto más se conozca sobre la población refugiada, mayor es la tendencia a percibirlos como una población diferente de los costarricenses. Para este público, las personas refugiadas son diferentes de los costarricenses porque son una población que ha sufrido lo que el costarricense no ha sufrido, y ello implica una lista de valores positivos asociados al refugiado que hacen que no necesariamente sea perjudicial para la integración de las personas refugiadas el notar una diferencia entre los grupos.

3.1.4 Estereotipos

A la población en estudio se le preguntó el porcentaje de personas refugiadas que cumplían con una lista de características. La respuesta se expresaba como un porcentaje, que representaría, según el criterio de cada uno, el porcentaje de la población refugiada en la que se manifiesta cada característica. Seguidamente, se les solicita que realicen el mismo ejercicio con la población costarricense.

Las respuestas obtenidas las refleja la siguiente tabla:

TABLA 12: ESTEREOTIPOS

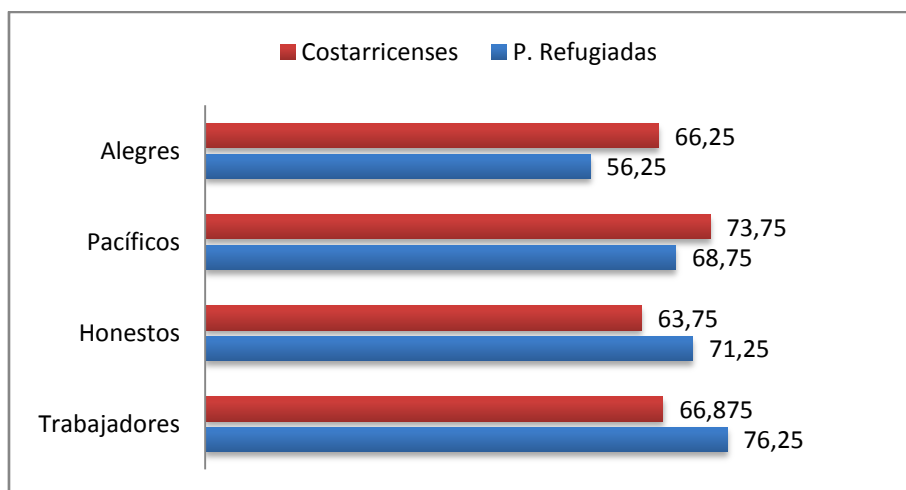
	Trabajadores	Pobres	Honestos	Narcotraficantes	Pacíficos	Violentos	Alegres	Delincuentes
Sobre personas refugiadas (exogrupo)	80	0	80	0	90	0	80	0
	60	20	50	20	70	20	50	30
	90	70	90	0	90	0	50	0
	90	90	50	0	50	0	70	0
	70	80	70	0	60	30	50	30
	70	50	70	NR	50	50	50	NR
	70	90	90	0	70	30	50	0
	80	20	70	10	70	10	50	10
Sobrecostarricenses (endogrupo)	80	20	70	0	90	30	90	30
	30	30	30	60	50	50	30	70
	75	30	80	0	90	0	90	0
	80	20	50	0	90	0	80	20
	70	40	70	0	60	20	60	30
	50	NR	70	NR	70	40	40	NR
	70	30	70	0	70	20	80	10
	80	20	70	0	70	10	60	20

Fuente: Elaboración propia

La tabla anterior evidencia que, a la hora de hablar de estereotipos, las personas entrevistadas realizan generalizaciones principalmente positivas, mostradas en los colores más rojizos de la tabla.

Si se promedian las respuestas ofrecidas por las personas entrevistadas, se obtienen nociones relevantes en cuanto a la comparación entre costarricenses y personas refugiadas. Al promediar las respuestas de los estereotipos positivos, se obtiene un gráfico como el siguiente:

GRÁFICO 02: ESTEREOTIPOS POSITIVOS



Fuente: Elaboración propia

El gráfico deja entrever dos indicadores en los que la población refugiada supera a la costarricense y dos donde sucede lo contrario:

Costarricenses: alegres y pacíficos

La mayor brecha observada entre un grupo y otro es en la característica “alegres”. Las personas refugiadas son percibidas como una población menos alegre que las y los costarricenses. El término *alegres* recibe la menor puntuación cuando se trata de describir a la población refugiada, y muestra diez puntos porcentuales de diferencia ante la percepción de las y los costarricenses. Al profundizar en las entrevistas, se muestra un consenso en que las personas refugiadas han sufrido situaciones adversas, que en Costa Rica no se han vivido:

“(…) Nosotros [los costarricenses] somos muy *relax*, quizás por la condición política, social, de acceso, de libertad de expresión, etcétera. A nosotros ni nos pasa por la mente qué podría ser estar en la posición de una persona refugiada” (Entrevistado 03, Comunicación Personal, Feb. 2014).

“Totalmente diferente. El tico es *pura vida*. Los ticos no hemos tenido una crisis que nos haga cambiar la forma de pensar” (Entrevistado 02, Comunicación Personal, Feb. 2014).

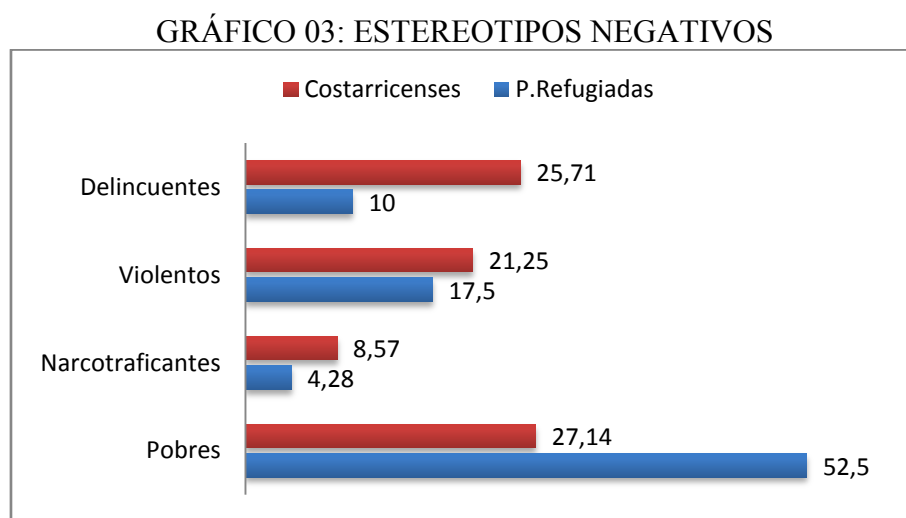
Las y los costarricenses son percibidos como personas más pacíficas que las personas refugiadas. Ello se alimenta de la percepción de Costa Rica como un país de paz, sin ejército y con libertad de expresión.

Personas refugiadas: trabajadoras y honestas

El estereotipo positivo hacia la población refugiada que recibe mayor puntuación es el de

trabajadores, que recibe un puntaje significativamente mayor que a la hora de percibir a los costarricenses como trabajadores. De igual forma, la honestidad es otra característica donde las personas refugiadas aventajan a costarricenses, según la percepción colectiva del grupo entrevistado.

En relación con los estereotipos negativos, los resultados los ilustra el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia

El principal hallazgo es, sin duda, que hay una asociación de la persona refugiada con el concepto de pobreza. Llega esta característica a ser un importante diferenciador entre las dos poblaciones. Para las personas entrevistadas, los costarricenses están situados comparativamente en mejores condiciones socioeconómicas. La delincuencia, la violencia y el narcotráfico, sin embargo, fue asociada más con costarricenses que con personas refugiadas.

Al evaluar con detalle las comparaciones entre poblaciones que hay dos elementos que las diferencian muy claramente: Por un lado, hay una fuerte diferencia en la noción de pobreza. Se le ve a la persona refugiada como pobre y trabajadora, que comparativamente llegan a ser antónimos de la población costarricense con menos actitud de superación y con mucho más acceso a bienes y servicios. Por otro lado, se ven claras diferencias en la noción de los países de origen, pues el costarricense es imaginado rodeado de un escenario de paz que no tiene la persona refugiada. A pesar de que las valoraciones totales no parecieran diferir en la fundamental, el análisis específico revela momentos en los que las poblaciones son antónimas.

3.1.5 Actitudes: sensibilidad y apertura en sus diferentes manifestaciones

El estudio de las representaciones sociales hace necesario analizar las actitudes de las personas entrevistadas. Como estructuras mentales, las actitudes regulan y orientan la conducta de una persona (Araya, 2002, pp.39-40). Como tercera dimensión para comprender las representaciones sociales, la actitud se evaluó por medio de las formas en la que ésta se manifiesta: a través de las opiniones. Con ellas se pone atención a la manifestación (expresa o sutil) de prejuicios y la forma de convivencia que el grupo entrevistado consideró más conveniente. Con la intención de medir la aparición de sobre-generalizaciones y prenociones negativas sobre la población refugiada, se estudian las manifestaciones de prejuicio (expreso y sutil) y las opiniones sobre cómo debería ser la convivencia entre costarricenses y personas refugiadas.

Inicialmente, es importante destacar que los resultados no muestran un prejuicio evidente o deliberado. De hecho, todas las personas indican estar totalmente en desacuerdo con las afirmaciones relacionadas con prejuicio manifiesto.

Aunque en ninguno de los casos haya una condición deliberada de prejuicio, sí se observan diferencias entre las prenociones o generalizaciones que realiza el público sobre las personas refugiadas. Dentro del grupo, existen personas que tienden un poco más que otras a generalizar de forma negativa. En otras palabras, dentro del propio grupo existen diferencias en la apertura o sensibilidad hacia la población, recordando que en ningún caso llega a ser un prejuicio deliberado, sino una posición comparativamente menos abierta hacia la población estudiada. Para profundizar en estas diferencias, se realiza el siguiente análisis:

3.1.5.1 Convivencia cultural:

Las opiniones manifestadas sobre convivencia cultural muestran que se aboga por una postura de integración, donde se compartan y respeten los valores de otros grupos sociales. Ello se concluye ya que el principal patrón colectivo que arroja el ejercicio, fue el que las puntuaciones mayores fueron otorgadas a las posiciones de integración, es decir, le otorgan la puntuación mayor (en la escala del 1 al 7 siendo 7 el mayor), a las siguientes afirmaciones:

La convivencia entre personas refugiadas y costarricenses sería mejor si:

- Ambos grupos se mezclaran más entre sí e intercambiaran ideas.
- Se intercambiara entre grupos costumbres y valores.

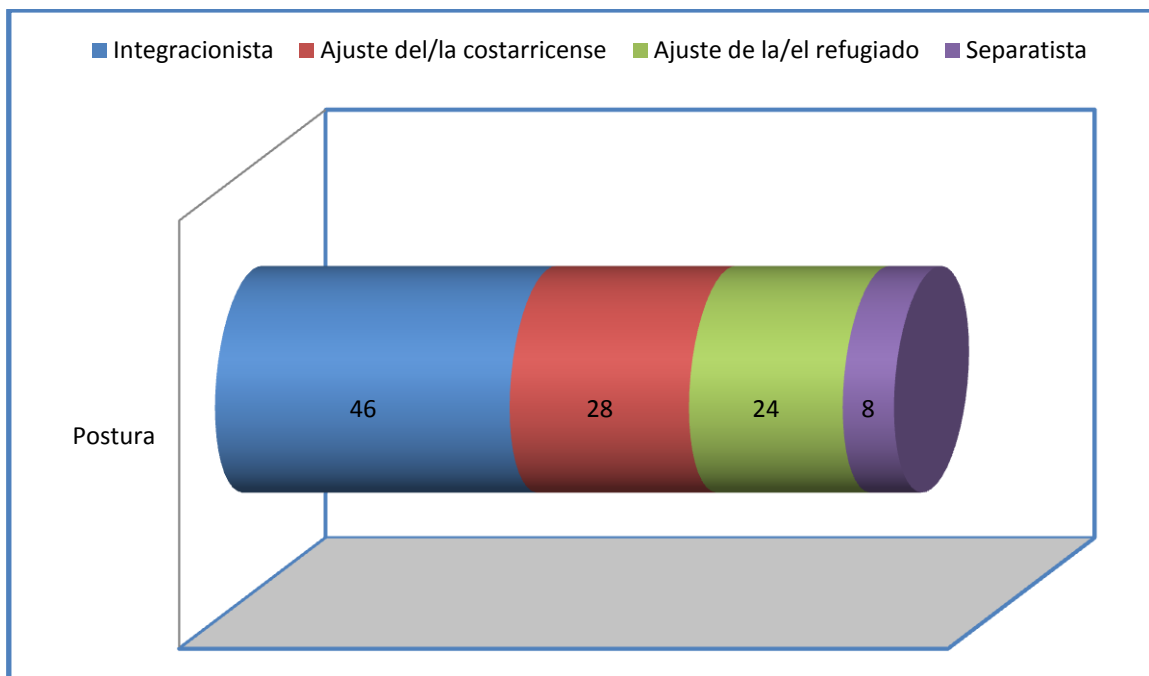
Dichas afirmaciones obtienen la suma de 49 y 46 puntos, de un máximo de 56.

Resulta relevante analizar los momentos en los que el grupo toma una posición firme, otorgando ya sea la puntuación mayor o menor de la escala, en vez de tomar una posición neutral, más cómoda y no mostrando un pronunciamiento sobre el tema. En este sentido, es importante destacar que todas las personas entrevistadas manifestaron estar en total desacuerdo con la idea de que la convivencia entre costarricenses y personas refugiadas sería mejor si ambos grupos intentaran no hablarse mucho. En el 100% de los casos, el grupo entrevistado le otorgó la puntuación menor. Por otro lado, en la única casilla en la que 7 de las 8 personas otorgaron las más altas puntuaciones (6 y 7) es a la idea de que la convivencia entre ambos grupos sería mejor si ambos grupos se mezclaran más entre sí e intercambiaran ideas. Con ello se puede concluir que, en esta variable, el grupo manifiesta una postura abierta e integradora hacia lo que imagina que es la población refugiada.

Existían cuatro actitudes que se pueden tomar ante la convivencia cultural entre personas refugiadas y costarricenses: Una actitud separatista, es decir, aquella que trata de evitar la interacción entre los grupos, una postura de ajuste, donde un grupo tiene que adaptarse al otro para que se pueda integrar, y la integracionista, es decir, aquella en la que ambos grupos intercambian ideas y aprenden del otro.

Si se suman los puntajes de la pregunta que obtuvo menores puntuaciones dentro de su misma categoría, donde el menor puntaje posible es 8 y el mayor es 56, se obtiene el siguiente gráfico:

GRÁFICO 05: CONVIVENCIA CULTURAL



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar cómo la población entrevistada prioriza el intercambio cultural y el aprendizaje mutuo entre grupos sociales, e incluso está de acuerdo con que el o la costarricense debe también aprender de las personas refugiadas. Se puede ver como también se defiende el proceso de ajuste entre los grupos, pero, en proporciones similares, debe venir de ambos grupos. Por último, se nota como el grupo no está de acuerdo con una postura separatista, donde se reduzca al mínimo la interacción intergrupala.

Es por el análisis anterior que este indicador no muestra señales de prenociones negativas o prejuicio. Se concluye que, el poseer una postura integracionista es un indicador para creer que las personas entrevistadas pueden ser anuentes a recibir una estrategia de comunicación asertiva que promueva la integración laboral de las personas refugiadas en Costa Rica.

3.1.5.2 Preconcepciones negativas y sobre-generalizaciones

Allport define el prejuicio como una valoración o connotación negativa sobre un sujeto social sin tener suficiente evidencia, o bien, una actitud hostil hacia una persona que pertenece a un grupo, por el simple hecho de pertenecer a ese grupo, y que por ello se presume que tendrá cualidades cuestionables que han sido directamente asociadas con el grupo al que pertenece (Allport, 1954, pp. 6-7). El estudio manifestó diferencias entre la cantidad de sobre-generalizaciones negativas entre las personas entrevistadas, que

demarcan diferencias entre la apertura o la sensibilidad que el grupo entrevistado refleja ante el tema. El sobre-generalizar, sin suficiente evidencia, fue el elemento buscado en las respuestas de las personas entrevistadas. Sin embargo, la presente investigación no llegaría a clasificar aún estos comportamientos como prejuicios anclados dentro de las representaciones sociales del grupo entrevistado, sino como una manifestación sutil de lo que podría llegarse a convertir en prejuicio. De allí la importancia de la intervención oportuna de estrategias de comunicación. Según las categorías planteadas, las sobre-generalizaciones se estudian bajo los siguientes temas:

Prejuicio Manifiesto:

La expresión de prejuicio manifiesto se instrumentaliza a través de tres factores:

Rechazo a la intimidad:

Una señal importante de que no existe una manifestación deliberada de prejuicio, es hallar que el 100% de las personas entrevistadas muestra una apertura importante en esta categoría, manifestando que no le importaría si una persona refugiada suficientemente calificada fuera su jefe o jefa, o si una persona refugiada se casara con un familiar cercano. En ambas preguntas hay una posición clara al respecto. Este estudio reconoce que existe un nivel de deseabilidad social hacia una respuesta que evite cualquier manifestación evidente de prejuicio, que puede o no estar influyendo en las respuestas de estas entrevistas.

Amenaza y rechazo

A la hora de hacer preguntas relacionadas con la posibilidad de que las personas refugiadas representen una amenaza para la sociedad costarricense, también se encuentra un público que afirma estar totalmente en desacuerdo. Se trata de preguntas donde se expresan sobre-generalizaciones donde las personas refugiadas, como grupo social, amenazan la convivencia pacífica, el acceso a empleo y la disponibilidad de servicios de salud y donde se afirma que las personas refugiadas son menos capaces que las y los costarricenses. En tres de las cuatro preguntas, todas las personas entrevistadas dicen estar totalmente en desacuerdo. Sin embargo, resulta interesante que en la pregunta referente si las personas refugiadas son una amenaza al acceso de servicios de salud, se nota una tendencia hacia una posición de neutralidad, de confort, en la que prefieren abstenerse de tomar una posición. Mientras una minoría del grupo en estudio sí se abstiene firmemente de realizar dicha sobre-generalización, la mayoría de las y los entrevistados tienen cierta resistencia con el

tema. Debe clarificarse eso sí que el mantenerse neutral o el no generar una opinión no necesariamente significa que manifestaron prejuicio, pero sí significa una diferencia en la resistencia al concepto.

Además de ese ejercicio, la presencia de amenaza y rechazo se evalúa con preguntas abiertas, donde se busca profundizar en los temas tratados en el ejercicio anterior, a saber, el acceso igualitario a servicios de salud, el empleo, y el goce de seguridad ciudadana.

Las personas entrevistadas debieron dar su opinión sobre si la llegada de personas refugiadas afecta negativamente el acceso a empleo para costarricenses. La totalidad de las personas entrevistadas estuvieron en total desacuerdo con esta afirmación, lo cual resulta de especial relevancia para la investigación. El empleo es el área donde todas las personas entrevistadas ejercen su profesión. Por tener en su mayoría 5 o más años de experiencia en el área, el conocimiento esperado en el área de acceso a empleo sugiere ser alto y especializado. Las personas tienen diferentes motivos para sostener que las y los refugiados no afectan el acceso a empleo para costarricenses: Algunos aseguran que si el o la costarricense no trabaja, es porque “no quiere”. Otros dicen que las personas refugiadas vienen a ejercer otro tipo de puestos. También se explica que no son muchas las personas refugiadas en el país, por lo cual, no es representativo su impacto en el acceso a empleo para costarricenses. Finalmente, la opinión más compartida es que el trabajo se obtiene para quien sea competente para el puesto, y no es un asunto de condición migratoria o nacionalidad.

Por otro lado, sí se notó una capacidad de relacionar la llegada de personas refugiadas con el deterioro de la seguridad ciudadana. Se observa que, a pesar de que la pregunta era necesariamente hacia la población refugiada, las respuestas se generalizan dentro de la categoría de “población extranjera”:

“Sí, en algunos casos se han dado asaltos, robos, asesinatos donde participa gente extranjera” (Entrevistado 05, Comunicación Personal, Feb. 2014).

“Sí es cierto que la gente extranjera ha influido en la percepción de la seguridad” (Entrevistado 06, Comunicación Personal, Feb. 2014).

El hecho de que las personas refugiadas sean relacionadas con el deterioro de la seguridad ciudadana, tiene que ver con una generalización mayor por su cualidad de personas extranjeras, y no por su condición migratoria.

Cuando no se hace esta relación, sucede fundamentalmente por tres razones. Puede ser por una justificación cuantitativa, aludiendo a que la cantidad de personas refugiadas no debe ser tan masiva como para alterar la seguridad ciudadana. Otra razón presente es que las personas refugiadas no son delincuentes, que han sido filtrados por el Gobierno para recibir su estatus y que deben cotizar y pagar impuestos. Por ello, no pueden imaginarse a esta población como delictiva. Por último, se piensa que la inseguridad ciudadana es un tema de incompetencia estatal y no de personas refugiadas.

Es importante destacar que, al hacer la misma pregunta pero sobre los migrantes en general, estas justificaciones disminuyen, y la mayoría del grupo entrevistado sí piensa que la llegada de personas migrantes podría afectar negativamente la seguridad ciudadana.

El tema que generó mayor susceptibilidad en el primer ejercicio de esta variable, fue el tema de acceso a servicios de salud. En esta segunda parte del ejercicio, la entrevista incluía una pregunta directa sobre si la llegada de personas refugiadas tiene consecuencias negativas en el acceso a servicios de salud. Existe una tendencia a asociar el deterioro de los servicios de salud en Costa Rica a las personas migrantes, las personas refugiadas o la incompetencia de los órganos estatales. En el estudio, sí hay momentos en el que se responsabiliza a las personas refugiadas y a los migrantes juntos. Los argumentos que dan para ello tienen que ver con un agrupamiento simbólico de las personas refugiadas dentro de la noción global de migrante y extranjero. No hay una persona en el estudio que responsabilice únicamente a los refugiados. También existen casos en los que se asocian consecuencias negativas de los servicios de salud únicamente con la incompetencia del Estado. Por otro lado, hay otro grupo que responsabiliza a los migrantes y no a los refugiados, aunque no se menciona si el Estado también está involucrado. En un caso, no se asocia ni a los refugiados, ni a los migrantes, ni se menciona el Estado, solamente responde que ni la llegada de migrantes ni de refugiados está asociada con el acceso a servicios de salud.

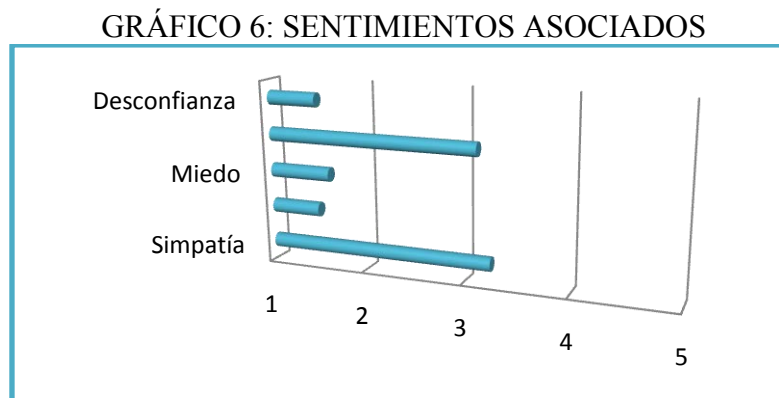
Afinidad con concepciones políticas rigurosas

En otro intento por identificar las actitudes de la población entrevistada hacia el tema, se pregunta si la policía migratoria en aeropuertos y fronteras costarricenses debería ser más rigurosa, según la nacionalidad de la persona entrante. Es interesante notar cómo hay una tendencia a estar de acuerdo en que ciertas nacionalidades deben ser revisadas con más

rigurosidad. Dicha afirmación llegaría a coincidir con la definición de Allport (1954) de prejuicio, que es asumir que una persona, por el grupo al que pertenece, podría poseer las cualidades cuestionables asociadas a ese grupo.

Prejuicio sutil

Una serie de preguntas invitaron al público a responder si han sentido miedo, desconfianza o incomodidad ante personas refugiadas. En contraste, también se les pregunta si han sentido simpatía y admiración por la población refugiada. Teniendo que ofrecer una puntuación de 1 a 5, siendo 1 la más baja y 5 la más alta, el grupo entrevistado muestra nuevamente una tendencia hacia la neutralidad. El gráfico 6 detalla las respuestas en su conjunto:



Fuente: Elaboración propia

Como bien se observa en el gráfico 6, los sentimientos negativos asociados a la población refugiada, no llegan a ser significativamente altos. No obstante, cabe resaltar que los sentimientos positivos tampoco parecen manifestarse expresamente, sino más bien se busca una posición de confort y neutralidad en vez de manifestar expresamente simpatía.

A nivel individual, cabe rescatar que las personas que tienen menor conocimiento sobre la población refugiada, son quienes asignan mayores puntuaciones a las cualidades negativas. Además, cabe destacar que dos de las tres personas que han tenido contacto previo con personas refugiadas, están entre aquellas que dieron las respuestas más favorables hacia las personas refugiadas. Esto podría sugerir que hace falta contacto para que las personas entrevistadas puedan tomar una posición positiva firme al valorar a las personas refugiadas. Se encuentra entonces que las opiniones y valoraciones, tampoco han sido firmemente

aterrizadas.

Diferencias entre la sensibilidad hacia el tema

En conjunto, se puede ver que el estudio de las actitudes de las personas hacia la población refugiada muestra, en resumen, dos hallazgos fundamentales:

- No hay una manifestación deliberada o expresa de prejuicio.
- En algunas variables, existe una preferencia por tomar una posición neutral antes de dar una opinión favorable o desfavorable.

Bajo este marco, las respuestas que ofrece el grupo estudiado, presentan diferencias entre sí. Es por ello que, además de trabajar las variables en su conjunto, es relevante estudiar cómo responde cada persona cada variable. Para ello, se dejan de tomar en cuenta, para su análisis individual, categorías donde el grupo haya manifestado un nivel de consenso, y se construye un análisis a partir de aquellas categorías donde se presentan diferencias pronunciadas entre las respuestas. Se deja de considerar, entonces:

- La convivencia cultural y el acceso a empleo, pues ambas variables representan, para todos los entrevistados, una sensación unánime de apertura, y no se presentan diferencias significativas entre las personas entrevistadas.
- El indicador de rechazo a la intimidad, pues fue colectivamente rechazado.
- El prejuicio sutil, pues no expresa ninguna posición firme entre el grupo entrevistado, sino una sensación de abstención a la respuesta. Las respuestas gozan de una homogeneidad relativa.

Analizando las variables restantes, se exploran los indicadores en los que existen importantes contrastes entre una respuesta y otra. Se analiza, entonces:

- El indicador de amenaza y rechazo, ya que todas las respuestas se proclamaban fuertemente en contra de la sensación de las personas refugiadas como amenaza, sin embargo, en una pregunta, la mitad de los entrevistados muestran un poco de resistencia. Si bien la resistencia los lleva no a la manifestación expresa de prejuicio, sino a obtener una posición neutral, la variable llega a ser tomada en cuenta dado el contraste que se manifiesta ante las respuestas de los grupos.
- Si las personas responsabilizan a las y los refugiados (sean o no las únicas responsables) de la saturación de los servicios de salud en Costa Rica.

- Si el público manifestó que las personas refugiadas tienen que ver con el deterioro de la seguridad ciudadana en Costa Rica. En estas respuestas, se observa un contraste importante entre el grupo entrevistado.
- Si el público estuvo de acuerdo con endurecer el control migratorio a ciertas nacionalidades.

La tabla 14 expresa con un 1 cuando cada persona entrevistada manifestó la asociación de las personas refugiadas con el deterioro de los servicios de salud, la seguridad ciudadana, donde fue resistente en el cuadro de amenaza y rechazo, y cuando manifestó afinidad a políticas migratorias rigurosas hacia nacionalidades en particular.

TABLA 14: INDICADORES DE APERTURA HACIA LA POBLACIÓN REFUGIADA

	Amenaza y Rechazo	Deterioro servicios de salud	Seguridad ciudadana	Control migratorio por nacionalidad
E01	0	0	0	0
E02	0	0	0	0
E03	1	0	0	0
E04	0	0	0	1
E05	1	1	1	1
E06	1	1	1	0
E07	1	0	0	1
E08	1	0	0	1

Fuente: Elaboración propia

A raíz de la tabla anterior, se realiza una escala donde se pueden graduar las respuestas de las personas entrevistadas en diferentes niveles de apertura. Ello no debe dejar de lado que, el hecho de recibir la puntuación más baja, no representa la manifestación de un prejuicio (como bien lo justifican los puntajes positivos en las otras variables). Lo que manifiesta la escala sugerida es una diferencia en el nivel en el que el grupo analizado realiza sobre-generalizaciones negativas. Se propone que, cuanto menos sobre-generalizaciones, habría más apertura hacia la integración de la población refugiada. Ello permite que la escala no mida una línea general, sino comparativa del nivel de actitudes negativas entre el grupo entrevistado.

3.1.6 Conocimiento y actitud: Necesidades diferenciadas entre las personas entrevistadas

Si fuera a ponerse en interacción el nivel de conocimiento sobre las personas refugiadas y el nivel de apertura o la actitud hacia ellas, el público entrevistado se podría diagramar bajo la siguiente figura, representado cada punto a un o una entrevistada:

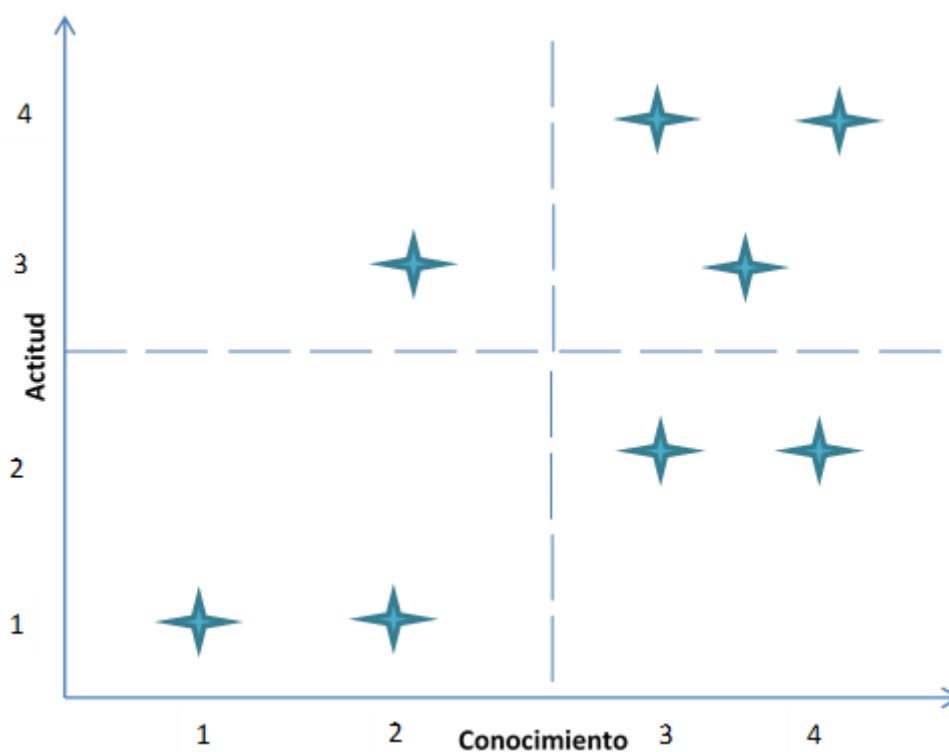


Figura 5. Fuente: Elaboración propia

La figura anterior se desglosa de la siguiente manera:

Escala cognitiva: Cada valor en la escala cognitiva representa un nivel de conocimiento, a saber:

1= Se define a la persona refugiada a partir de la equiparación con la persona migrante.

2=La persona refugiada puede definirse teóricamente (se da una definición correcta), pero al visualizar y aterrizar el concepto a la práctica, nuevamente se acude al migrante. Esto sucede cuando las personas asocian a la población refugiada con la nacionalidad nicaragüense.

3=Las personas logran definir a la persona refugiada, logran imaginar su nacionalidad (permitiendo una visualización más clara de la persona), pero desconocen qué garantías

laborales puede tener una persona en esta condición.

4= Las personas de este nivel de conocimiento definen correctamente a las personas refugiadas, las diferencias de otros flujos migratorios y además pueden identificar las garantías laborales que tiene una persona en esta condición.

Escala ideológica: Identificar cuál es la actitud del grupo hacia la población refugiada, invita a tomar elementos fundamentales de las respuestas a las preguntas relacionadas con prejuicios, e identificar con cuántas estuvo de acuerdo. Se toma en cuenta si la persona: a) responsabilizó a las personas refugiadas con el deterioro de los servicios de salud; b) vinculó a las personas refugiadas con la inseguridad ciudadana; c) mostró algún tipo de rechazo a la población a la hora de llenar la tabla de "amenaza y rechazo" y d) estuvo de acuerdo con un control migratorio más estricto a algunas nacionalidades. La escala sugerida para medir la actitud del público hacia la integración de la población refugiada, presentaría cuatro niveles, a saber:

1=Cuando las personas presentan algún nivel de preconcepciones negativas hacia la población refugiada en tres o más aspectos analizados. Es el caso de dos personas.

2=Cuando las personas manifiestan preconcepciones negativas en dos de los cuatro indicadores.

3=Cuando las preconcepciones negativas se manifiestan solamente en una de las respuestas.

4=Cuando la persona no manifiesta ninguna preconcepción negativa en las respuestas a las cinco preguntas.

En esta graduación sugerida, las personas de menor apertura o menor sensibilidad a la población, se ubican en el primer nivel analizado. Inversamente, aquellas personas que muestran menores signos de preconcepciones o generalizaciones negativas, son posicionadas como de mayor apertura. Del 1 al 4, siendo 1 la menor apertura y 4 la mayor apertura, se categorizan las respuestas del grupo entrevistado.

El cruce de variables permite la división de públicos dentro de cuatro cuadrantes, explicados a continuación:

Bajo conocimiento, baja apertura: Las personas ubicadas en este nivel tienen una interpretación de la persona refugiada creada a través de la equiparación, parcial o total, del

concepto de persona refugiada con el de migrante. Producto de dicha equiparación, son personas que han asociado estereotipos, opiniones y valores negativos a las personas refugiadas, al no ser capaces de diferenciar conceptualmente ambas representaciones. Además, son personas que presentan comparativamente mayor nivel de rechazo hacia la población migrante (o refugiada, pues los conceptos han sido equiparados).

Necesidades de información: Las personas ubicadas en esta categoría, presentan una necesidad clave de construir una imagen que represente, independiente de otros conceptos, a las personas refugiadas. Además de ello, debe ofrecérsele información que permita entender y justificar el contexto de salida de estas personas, y que permita aterrizar el concepto en casos prácticos. Por último se debe ofrecer la información necesaria sobre las características de la contratación de personas refugiadas. Es decir, hay que construir una categoría simbólica independiente, y dotarla de contenido básico para que el público pueda incluir a personas refugiadas en procesos de reclutamiento y selección.

Necesidades de sensibilización: En esta categoría, se requiere un trabajo de sensibilización igualmente intensivo, que sugiera nuevos valores, opiniones que doten de significados al público que busquen reducir las manifestaciones de rechazo.

Baja información, alta sensibilización: Las personas ubicadas dentro de esta categoría, gozan con un alto potencial para convertirse en agentes de cambio. Son personas que tienen una construcción de las personas refugiadas construida a partir de conceptos vecinos, equiparando el concepto de personas refugiadas al de personas migrantes. Sin embargo, en este nivel, esos conceptos asociados a las personas migrantes gozan de menos opiniones y valores negativos, con lo cual, el problema de comunicación radica básicamente en la construcción de un concepto independiente sobre las personas refugiadas.

Necesidades de comunicación: Al igual que al grupo anterior, se deben ofrecer todos los niveles de información necesaria para que una persona pueda incluir a un/a refugiado/a en procesos de reclutamiento y selección, a saber: ofrecer una definición sobre las personas refugiadas como concepto independiente de otros similares, aterrizar el concepto en casos prácticos, y darles la información necesaria sobre las características de la contratación de personas refugiadas.

Necesidades de sensibilización: En este caso, las necesidades de sensibilización se reducen a la construcción o reforzamiento de la empatía hacia las personas refugiadas.

Alta información, baja sensibilización: Aquellas personas que manifiestan tener un concepto concreto e independiente de las personas refugiadas, pero muestran un nivel comparativamente bajo de apertura hacia la población, se ubican dentro de esta categoría. Es una posición de cuidado, pues esta persona ya ha naturalizado el concepto de la o el refugiado, y le ha adherido estereotipos y valores negativos. No obstante, se observa que esta dificultad no impide que se den manifestaciones prácticas de integración, pues esta persona ha contratado previamente personas refugiadas.

Necesidades de comunicación: Para las personas de esta categoría, se aboga por información que alimente y diversifique la representación sobre las personas refugiadas, que ya se muestra diferenciada de otros conceptos. En este caso, la información que debe ofrecerse es especializada: sobre las particularidades de contratación de las personas refugiadas, así como vacíos específicos que pueda tener un público que ya diferencia a las personas refugiadas de otros flujos migratorios.

Necesidades de sensibilización: Muy de la mano del párrafo anterior, las personas de esta categoría requieren de un proceso de diversificación de la información que poseen. Si bien las representaciones sociales parecen naturalizadas y difíciles de cuestionar, se aboga por el carácter dinámico de las representaciones sociales para el cambio, paulatino, de aquellas construcciones negativas construidas alrededor del concepto.

Si bien esta persona permite la integración de las personas refugiadas, pues tiene la información necesaria para permitir la integración de la persona refugiada, el proceso pareciera superficial, pues no genera un cambio en las estructuras de significados que pueden dar connotaciones negativas a las representaciones sociales sobre las personas refugiadas.

Alta información, alta apertura: Las personas dentro de esta categoría presentan el ideal de lo que un empleador debe contener para ser un agente de cambio real. No solamente están suficientemente empoderados como para poder incorporar laboralmente a las personas refugiadas, sino que tienen un nivel bajo de sobre-generalizaciones negativas sobre la población.

Necesidades de comunicación: Ofrecer información sobre cómo y dónde pueden haber personas refugiadas que puedan participar por puestos vacantes, esclarecer dudas específicas sobre cómo contratar a personas refugiadas, y enriquecer y diversificar el

concepto con significados positivos que alimenten la imagen que ya ha sido construida.

Necesidades de sensibilización: Fortalecer, reconocer y valorar las buenas prácticas que realiza la persona al saber cómo contratar personas refugiadas y no tener barreras de actitud o rechazo ante estas poblaciones.

3.2 ANÁLISIS

Las diferencias en la cantidad y calidad de información entre las personas entrevistadas, reflejaron importantes contrastes en los procesos de construcción de sentido. La diferencia principal es el nivel de incertidumbre entre las personas, presente en todas aquellas que no logran construir para las y los refugiados una categoría simbólica independiente dotada de contenido. Estas personas, que representan cinco de los ocho entrevistados y entrevistadas, se ven forzados a difuminar el concepto dentro de otro más amplio. En otras palabras, cuanto más disminuye el conocimiento sobre la población refugiada, más se acude al banco de imágenes relacionadas con personas migrantes, y se ubica simbólicamente a las personas refugiadas dentro de esta categoría.

Para llegar a manifestar una representación social, Moscovici (1985) argumenta que todo sujeto social atraviesa dos procesos fundamentales. Estos dos procesos, objetivación y anclaje, se manifiestan de una forma particular en el grupo entrevistado. Principalmente, sucede que la construcción de representaciones sociales a través de objetivación y anclaje, se realiza en este caso desde vacíos y no desde abundancia de información, así como carencia de experiencias de contacto.

3.2.1 Objetivación Asistida

Según Araya (2010), la objetivación es la naturalización de un concepto abstracto, o bien, la transformación de conceptos abstractos extraños en experiencias o materializaciones concretas. Araya (2010) cita a Moscovici al plantear que el proceso de objetivación incluye tres fases. La primera, según afirma Araya (2010), es la construcción selectiva, que representa la retención de información según los criterios, valores y formación de la persona. Posteriormente, se acude a la construcción de un esquema figurativo, es decir, imágenes vívidas y claras que convierten ideas abstractas en formas icónicas. Finalmente, la naturalización permite la reducción total de la incertidumbre y convierte al objeto social relativamente incuestionable. La incertidumbre que sufren las personas entrevistadas puede

explicarse precisamente desde estas tres fases:

Se observa en cinco de las ocho personas entrevistadas, una escasez de imágenes, experiencias e información que permita el cumplimiento de la primera fase de la objetivación, la construcción selectiva. El resultado de estos vacíos de información y experiencias es una incertidumbre simbólica, que obliga a las personas entrevistadas a acudir a significados afines desde donde se pueda explicar el concepto, ya sea relacionándolo o encerrándolo dentro de otro. En este estudio, se propone que las limitaciones de información y contacto con personas refugiadas en cada persona entrevistada, no permite que exista esa abundancia de imágenes desde el cual se pueda dar una construcción simbólica. Los vacíos de información sobre las características, el perfil laboral y los derechos laborales de las personas refugiadas, se suman a la falta de contacto diario con las personas refugiadas, impidiendo contar con un banco abundante de imágenes desde las cuales se construiría el concepto.

Ante la carencia de información desde la cual representar a las personas refugiadas, las entrevistas muestran que la alternativa de las personas entrevistadas es el asociar a los refugiados dentro de una categoría más amplia: las personas migrantes o extranjeras. El resultado final la construcción de un concepto mixto, construido desde otros bancos de imágenes (aquellos sobre las personas migrantes), amalgamados en un esquema que rellena importantes vacíos conceptuales, prácticos y laborales sobre la población refugiada. La principal consecuencia es el traspaso de significados tanto positivos como negativos de la persona migrante a la persona refugiada, y la equiparación de los conceptos dentro de una misma categoría simbólica. En este sentido, cabe destacar que cuanto menor sea el vacío de información, menos se verá obligada la persona a construir un esquema figurativo “asistido” de otros bancos de imágenes, y más lo construirá a partir de información, imágenes y vivencias exclusivamente relacionadas con la población refugiada.

Por último, la naturalización, como tercera fase de la objetivación, resulta fundamental para la presente discusión. Araya describe la fase de naturalización como la transformación de un concepto de ser una imagen simbólica y arbitraria, a una realidad con existencia autónoma (Araya, 2010). Asimismo la autora dice que, al naturalizarse un concepto, “la distancia que separa lo representado del objeto desaparece de modo que las imágenes sustituyen la realidad” (Araya, 2010, pp. 181-182)

Si bien el concepto de persona refugiada se construye desde bancos de imágenes “asistidos”, se mantiene una incertidumbre general abiertamente reconocida por el grupo entrevistado. Las personas admiten que desconocen a las personas refugiadas, no tienen claro quiénes son, y que algunas preguntas son respondidas con duda y dificultad. Si bien no fue expresado directamente en las entrevistas, esta confusión puede traducirse en una predisposición al rechazo.

Esta incertidumbre hace altamente posible que las personas mismas cuestionen y se replanteen la definición que poseen sobre la persona refugiada. Se observa aquí una diferencia fundamental con la representación social de las personas migrantes, en las que significados, actitudes, prejuicios y estereotipos se manifiestan comparativamente más irrefutables que el concepto de persona refugiada. La naturalización, un proceso que no llega a darse del todo, se vuelve también “asistida”; pues cada persona naturaliza el concepto cuando logra relacionarlo con otro más claro y menos cuestionable (a saber, el de personas migrantes). Ahora bien, nuevamente existen diferencias en el análisis de los casos individuales. Existen personas que, conscientes de sus vacíos de conocimiento, no realizan afirmaciones sobre las personas refugiadas, y prefieren llegar hasta ahí el proceso de construcción de una representación. Otras, menos conscientes de la equiparación que hacen del concepto con el de personas migrantes, se atreven a naturalizar el concepto dentro del de personas migrantes. Otras, aquellas que sí tienen información suficiente sobre las personas refugiadas, logran naturalizar el concepto sin necesidad de ser “asistidos”.

3.2.2 Anclaje: prematuro y obligatorio

Araya (2010) define el proceso de anclaje como el que permite insertar el concepto en una red de categorías y significaciones mayores. Según Moscovici (1981, p.193), el anclaje hace que “algo poco familiar y problemático, que incita nuestra curiosidad, sea incorporado dentro de nuestro sistema de categorías, y sea comparado con lo que denominamos un miembro típico de esa categoría”. Entonces, el anclaje se da insertando el objeto social en un marco de referencia conocido y preexistente, e instrumentalizando la representación social dentro de la comunicación (Araya, 2010, p. 182).

Es fundamental partir de que el anclaje se manifiesta difuso en sus límites: Si bien la representación de la persona refugiada es insertada de forma casi obligatoria dentro de otras categorías para poder construir sentido, el límite donde termina la categoría de “persona

refugiada” y dónde empieza la de “migrante económico” resulta difuso para algunas personas.

El proceso de anclaje revela que la inserción del concepto de personas refugiadas dentro de categorías mayores como la de “migrante” o la de “extranjero”, se hace necesaria para poder encontrarle sentido al concepto de persona refugiada. Por ello, el anclaje a través de otro concepto se hace obligatorio para comprender qué es una persona refugiada. La causa principal es no poder disociar el concepto en categorías simbólicas independientes, sino el hacer a la persona refugiada un concepto dependiente.

3.2.3 Lo cotidiano es lo conocido

Moscovici (1979, citado por Araya, 2010, p.179) defiende que las representaciones sociales emergen tras las situaciones contextuales dentro de las que son construidas, y que se tienen que dar ciertas condiciones para la emergencia de una representación social. Dichas condiciones son nombradas como dispersión de la información, focalización y presión a la inferencia (Araya, 2010, p. 179).

Estas condiciones de emergencia desarrolladas por Moscovici, explican por qué se representan a las personas refugiadas desde la imagen construida sobre las y los migrantes económicos. En primer lugar, la dispersión de la información, descrita como la presencia de información desordenada sobre el objeto social en el contexto en el que se desenvuelve la persona, lleva a analizar la carencia de imágenes sobre la población refugiada en el contexto inmediato de las personas entrevistadas. En algunas de las personas entrevistadas, el contexto se vuelve insuficiente para la emergencia de una representación social de las personas refugiadas como categoría independiente.

La focalización, la segunda condición de emergencia, sucede cuando el objeto social conmueve los juicios y las opiniones de las personas (Araya, 2010, p.179). Finalmente, la presión a la inferencia, la tercera condición de emergencia, Araya (2010, p.179) la define como la presión socialmente ejercida que reclama opiniones, posturas y acciones hacia el objeto social. Estos procesos justifican todavía mejor el por qué las personas refugiadas no llegan a ser, para algunos de los casos entrevistados, una categoría independiente. Podría proponerse que la falta de conocimiento vivencial o teórico sobre los conflictos que motivan el desplazamiento forzado hace difícil que se construya una empatía hacia la situación de las personas refugiadas. Si las personas refugiadas, su situación y sus

características no están presentes en el contexto de las personas, no han sido ni conocidas ni experimentadas, se hace difícil el generar empatía o curiosidad. Más aún, si las personas refugiadas no son un tema relevante en el contexto de las personas entrevistadas, menos será la exigencia por sostener una opinión o una actitud hacia el concepto. El único momento en el que muchas de las personas entrevistadas estuvieron expuestas a algún nivel de presión por ejercer una opinión sobre las personas refugiadas, fue en la propia entrevista de este estudio.

3.2.4 La incertidumbre y el vacío: una oportunidad

El vacío de información, reconocido ampliamente por las personas entrevistadas, también permite la posibilidad de cuestionar las estructuras actuales de conocimiento, y ofrecer imágenes y conocimiento nuevo. Hasta el momento, se ha analizado sobre todo los fenómenos que suceden en aquellas personas que no llegan a construir una categoría simbólica independiente. Hasta el momento, no se ha considerado en el análisis, aquellas personas que sí han construido una categoría simbólica independiente para las personas refugiadas.

El primer elemento a destacar es la relación tangible entre las experiencias de contacto con personas refugiadas, y el nivel de conocimiento sobre ellas. El estudio dejó en evidencia que las personas que han tenido experiencias de contacto personal y directo, son las que más claro tienen el concepto. Por tanto, se identifica en el contacto un camino importante desde el cual sugerir la emergencia del concepto de personas refugiadas. Para las personas en las que el concepto no parece haber sido naturalizado y no parece haberse vuelto incuestionable, el contacto puede empezar a ofrecer imágenes que permitan la construcción de un núcleo figurativo independiente, que fue lo que pudo haber sucedido con los casos que sí tienen clara la definición de las personas refugiadas.

Ante un nivel de desconocimiento en el que no ha habido objetivación y naturalización independiente, se vislumbra la oportunidad de ofrecer, en una estrategia de comunicación, esas primeras imágenes que un público podría utilizar para conformar un núcleo figurativo de conceptos y, con ello, estructurar un esqueleto simbólico que permita que el concepto goce de contenido independiente.

3.2.5 La Actitud como amalgama

La relevancia del estudio de la actitud hacia las personas refugiadas es que podría justificar el por qué se da esta relación migrante económico-persona refugiada. Araya explica que la actitud, como componente de las representaciones sociales, “es el elemento más primitivo y resistente de las representaciones y se halla siempre presente aunque los elementos no estén. Es decir, una persona o un grupo pueden tener una reacción emocional sin necesidad de tener mayor información sobre un hecho en particular” (Araya, 2010, p. 178). En otras palabras, no hace falta tener toda la información para generar una emoción hacia un concepto. Por tanto, podría sugerirse que, a pesar de no ser un concepto conocido, el solo conocer que son personas que no son costarricenses, ya alude a emociones que permiten esa asociación, más emocional que informada, hacia las personas migrantes.

3.2.6 Corolario

La investigación realizada descubre características fundamentales del contexto desde el cual se conceptualiza a la persona refugiada en un grupo ubicado en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica. Son particularmente vinculantes los siguientes resultados:

- Se requiere un mínimo de información y de sensibilización para que pueda haber una apertura hacia la población refugiada y sus procesos de integración laboral. La información y la sensibilización hacia el tema son elementos complementarios, cuya unión guiará las actitudes que tenga un sujeto social hacia otro.
- El estatuto de persona refugiada es una figura legal del derecho humanitario. Esto quiere decir que se trata de un término legal específico creado a la luz de una convención, que describe y los derechos y las condiciones de una forma de migración en particular. El nivel de especificidad que implica esta condición no abunda en la cotidianidad de las personas entrevistadas. El conocimiento se muestra desigualmente distribuido y, en su mayoría, el nivel de conocimiento sea poco o nulo, e impide que el público estudiado sepa diferenciar a las personas refugiadas de otro tipo de migrantes.
- La conceptualización de la persona refugiada se hace no a través de su condición migratoria, sino a través de categorías mucho mayores y más conocidas como lo son su nacionalidad y su condición de extranjeros. El estatus migratorio (ser refugiado/a

o no) hace poca o nula diferencia en la definición de una persona que pertenezca a una nacionalidad diferente a la local. En otras palabras, para el público entrevistado no ha sido necesario construir una categorización independiente de una persona por su estatus migratorio. A pesar de que no es obligatorio para el público el distinguir personas refugiadas de las que no lo son, la categorización según estatus migratorio resulta relevante en el ámbito laboral, pues, indistintamente de tener una nacionalidad u otra, algunos estatutos migratorios tienen la capacidad legal para trabajar, y otros no. En este sentido, la generalización por nacionalidad podría estar limitando el acceso a oportunidades de empleo para personas que, por su estatus migratorio, estén en capacidad legal de trabajar.

- La investigación trazó cuatro niveles de conocimiento dentro de los cuales puede estar una persona al hablar de una persona refugiada, seleccionados según el nivel de claridad e independencia que goce el concepto de otras categorías conceptuales, que va de conocimiento nulo o muy bajo, al conocimiento alto.
- La conceptualización de la persona refugiada es un término mixto, gracias a significados y sentidos que se toman prestados de categorías mayores y más comunes, como la nacionalidad, y el ser “no costarricenses”.
- En el estudio realizado, la definición de personas refugiadas giró alrededor de las nociones de sufrimiento, contexto del país de origen, protección que ofrece Costa Rica, y aportes de esta población al país. Son conceptos compartidos con otras personas extranjeras.
- Hubo una posición de confort antes de expresar una afinidad o una antipatía hacia la población refugiada. El abstenerse a expresar una opinión podría o no representar la no revelación de verdaderos sentimientos hacia el tema. Sin embargo, para trabajar con tales sentimientos, se debe hacer un abordaje multidisciplinario, en el que desde los enfoques psicológico y sociológico se pueda convenir en una estrategia de tratamiento a prejuicios o sesgos negativos hacia la persona extranjera.
- El contacto fue un elemento determinante en la claridad del concepto. Fue un elemento fundamental en la capacidad de las personas de construir imágenes concretas a partir de definiciones abstractas. Ante la falta de contacto, la forma de

visualizar a las personas refugiadas fue a través del lente de las personas migrantes económicas, diferenciando principalmente por su nacionalidad.

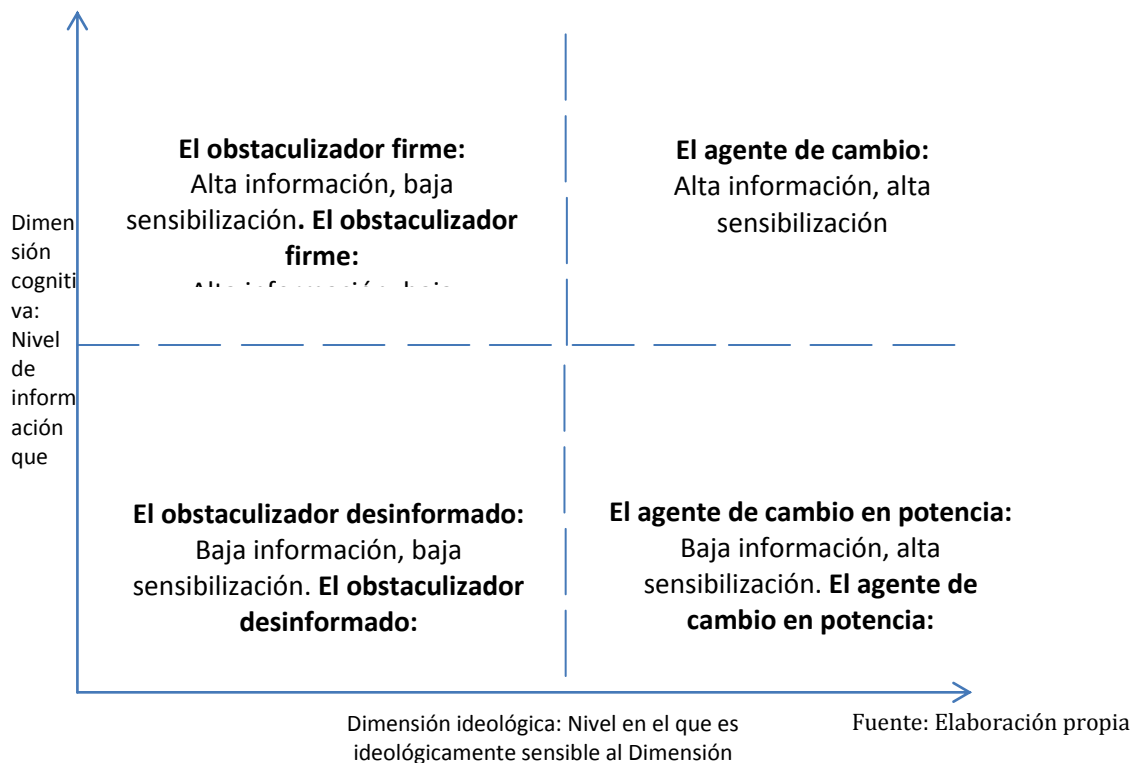
- En este momento, la situación de los países que expulsan personas refugiadas carece de una difusión que apoye la construcción de juicios u opiniones particularmente sobre la población refugiada, como sí se genera alrededor de nacionalidades específicas.
- Las personas entrevistadas manifestaron que la información que desconocen y que les interesaría sobre las personas refugiadas son las particularidades del proceso de contratación, las características de la población como tal, y la situación de su país de origen que ayude a comprender las razones por las que una persona refugiada sale de su país.

Dado lo anterior, la necesidad de comunicación se vuelve clara: Las personas refugiadas representan una categoría conceptualmente difusa, que hace necesario que exista un mínimo de información y un mínimo de apertura por parte del público seleccionado, para que pueda sugerírsele ser parte activa de procesos de integración de esta población en Costa Rica. Además, ante el conocimiento escaso, se visualiza la oportunidad de reconfigurar conceptualizaciones actuales de las personas refugiadas en particular, que repercute indirectamente en la configuración de las personas migrantes y extranjeras, a nivel general.

CAPÍTULO 4

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

El conocimiento sobre quiénes son y cuáles implicaciones laborales tienen las personas refugiadas es un tema que indica ser poco conocido. El estudio reveló importantes diferencias en la capacidad de visualizar a la persona refugiada como un concepto independiente. Por ello, se evidencia el reto de generar conocimiento y empoderamiento de la definición de la persona refugiada, para que no sea el vacío de información una limitante para la inclusión laboral de esta población en Costa Rica. El estudio identificó cuatro tipos de público que potencialmente estaría expuesto a la estrategia:



Se planteará una estrategia que permita el ascenso del público en una dirección diagonal ascendente, combinando espacios de comunicación que profundicen el conocimiento de las personas con mensajes de carácter emotivo, que busque generar sensaciones de empatía hacia la población refugiada.

La estrategia parte de la posibilidad real de que el concepto de persona refugiada es una categoría vacía de contenido o que solamente existe a través de imaginar a un migrante económico. La estrategia trazará en el diagrama anterior una línea diagonal que empieza desde una persona que no ha sido expuesta ni a información ni le ha asignado emociones o sentimientos a la persona refugiada. Se construirá una serie de mensajes que sirvan de referentes oficiales para que el público pueda visualizar e imaginar a las personas refugiadas.

La estrategia se construye desde el nivel más básico de conocimiento y apertura posible, que es el momento en el que la persona se da cuenta que no tiene claro el concepto de persona refugiada y que no sabe separarlo de otros conceptos. La investigación detectó la necesidad de que la estrategia de comunicación contemple desde el nivel más básico de conocimiento (el eje 0,0 del diagrama) hasta el mínimo necesario para saber integrar a una persona refugiada dentro de un proceso de reclutamiento y selección (nivel 4,4).

Se debe partir del hecho de que si una persona posee un prejuicio ideológico hacia la llegada de personas extranjeras al país que lo predisponga a sentir empatía por la persona refugiada, difícilmente podrá deslizarse horizontalmente en el diagrama. Sin embargo, la propuesta se construye para que a aquellas personas que sí están de alguna forma abiertas a sentir empatía por las personas refugiadas, incrementen su conocimiento y puedan posteriormente contribuir a su integración laboral.

La estrategia no está enfocada para las personas que se ubiquen en el cuadrante superior izquierdo del esquema. Aquellas personas que ya conocen lo que es una persona refugiada (no por haberlo equiparado a una persona migrante, sino porque conoce específicamente la condición de refugiado), y aún así se muestran indispuestas a apoyar su integración, no serán objeto de esta estrategia. Ello se debe a que será necesario un enfoque sociológico y psicológico que pueda abarcar un prejuicio que supere la esfera cognitiva.

Se propone que la estrategia inicie desde el eje 0,0 del cuadrante, y proponga una línea de mensajes que conjuguen fuerzas verticales (que aumenten el conocimiento sobre las personas refugiadas) y horizontales (que aumenten la sensación de empatía hacia

esta población).

El diagrama sugerido para este análisis revela que se necesitará de más tiempo e intensidad en la estrategia para que una persona se convierta en un agente de cambio si ésta no ha desarrollado alguna empatía hacia la población (que tienda a 0 en el eje X). Consecuentemente, una persona que sí haya mostrado empatía hacia la llegada de personas extranjeras (tenga alta puntuación en el eje X) llegaría más rápido o más fácilmente al cuadrante superior derecho del diagrama.

4.1. Necesidades de comunicación

A partir de los objetivos planteados al principio de la presente investigación, se identifican las siguientes necesidades de comunicación:

Objetivo 1: Sobre la información desde la cual las personas construyen el concepto de personas refugiadas.

Se descubren casos en los que las personas no pueden diferenciar a las personas refugiadas como una categoría simbólica independiente. Para este grupo, la carencia de información para consolidar bancos de imágenes en el público meta dificulta el proceso de objetivación del concepto. Como resultado, se hace necesario acudir a otras categorías más claras en la mente del público (el migrante, el extranjero, el nacional de un país determinado) para poder visualizar y definir a una persona refugiada. De acuerdo con Allport (1954), el no tener información sobre un grupo social facilita la sobre-generalización y la aparición de prejuicios. La carencia de información para definir a las personas refugiadas viene también del desconocimiento de la posición del Estado en el tema y las normativas para la contratación de personas refugiadas, que fue reconocido ampliamente por el público entrevistado. Se evidencia entonces una necesidad de que el Estado sea un actor reconocido en el tema de integración de personas refugiadas, pues se identifica como una fuente oficial de información con el poder simbólico necesario para que ofrezca contenido e informacional público.

Es interesante apuntar que aquellas personas del público que tenían alguna noción del contexto que obliga a las personas refugiadas a salir de su país de origen, era un determinante para poder tener una definición más clara sobre lo que es una persona refugiada frente a otras formas de migración. La información sobre el contexto de salida,

entonces, demostró ser un elemento diferenciador que ha permitido la comprensión más profunda de la persona refugiada. Aquellos que no podían identificar los factores de guerras, conflictos o persecución del país de origen de una persona refugiada, no podían diferenciar la llegada de esta población sobre otros flujos migratorios. La propia incapacidad de nombrar los países correctos desde los que proviene a población refugiada en Costa Rica, fue una evidencia de una importante necesidad de poder contextualizar y entender quién es una persona refugiada y en qué se diferencia de otros flujos migratorios.

Por otro lado, hay una clara carencia de contacto directo con personas refugiadas, como fuente de información vivencial que pueda generar una visualización del concepto. Allport (1954) afirma que el aislamiento hace que las personas tengan menos canales de comunicación con otros grupos, lo cual favorece la aparición de generalizaciones falsas o infundadas. La investigación realizada comprobó que el contacto fue determinante en la claridad del público al definir el concepto, y demostró también que son pocos los entrevistados que han tenido la oportunidad de conocer a una persona refugiada. Esta necesidad de contacto, cuya efectividad fue comprobada en la investigación, significa un faltante importante a la hora no solamente de definir a la persona refugiada, sino también para combatir la formación de sobre-generalizaciones y prejuicios.

Objetivo 2: Sobre el contenido de las representaciones sociales del público estudiado

A la hora de explorar cómo son visualizadas las personas refugiadas, el estudio reveló que existe una importante confusión entre una persona refugiada y una persona migrante económica nicaragüense (la nacionalidad mencionada por aquellos con bajo conocimiento del concepto). Existe una clara confusión al trazar los límites entre una población y otra, siendo la última una población mucho más clara e “identificable” para el público entrevistado. Esto es particularmente importante dado que las personas refugiadas cuentan con la capacidad sin restricción de ejercer actividades laborales remuneradas o lucrativas, condición que no necesariamente presentan otros estatus migratorios. Las particularidades laborales de la población refugiada son ampliamente desconocidas, haciendo más difíciles los procesos de reclutamiento y selección ordinarios.

En relación con la definición de las personas refugiadas como grupo social, sale a relucir la fuerte asociación de ese grupo con nociones de sufrimiento, protección y persecución. Al

compararlos con las personas costarricenses, el contraste más fuerte en el que se muestra es la relación de refugiado con pobreza, y la relación del contexto pacífico en el que viven las y los costarricenses versus el escenario conflictivo del que sale una persona refugiada. También, en forma de autocrítica, las personas entrevistadas reconocen el espíritu de superación de las personas refugiadas ante situaciones adversas, actitud que no es común en las personas costarricenses. Por otro lado, las y los entrevistados reconocen cierto nivel de afinidad en temas de cultura, idioma y prácticas religiosas.

Es interesante cómo Tajfel y Turner (1979) sugieren que el sentirse perteneciente a un grupo social guiará necesariamente a preferir al grupo propio sobre el ajeno. El resultado que arroja la presente investigación, es que las personas refugiadas son un grupo definido a partir de las diferencias que tiene un costarricense con un refugiado y las similitudes que tiene un refugiado con un migrante económico. Por ende, resulta necesario alimentar de contenido independiente a la categoría de personas refugiadas, no precisamente a partir de las comparaciones que el público hace, sino también desde de nueva información que permita trazar los límites más claramente entre las personas refugiadas y otros conceptos afines.

Objetivo 3: Determinar la actitud del público hacia las personas refugiadas

Según Allport (1954), las actitudes son los factores más primitivos del comportamiento humano, pues no se requiere tener suficiente información como para generar una emoción o sentimiento hacia un concepto. Por ende, no es necesario saber distinguir entre persona refugiada y otras formas de migración para sentir empatía o antipatía hacia un grupo en particular. Al no tener emociones o sensaciones particulares hacia la población refugiada, el público entrevistado (que no conoce la definición de refugiado) equipara las emociones, prejuicios y estereotipos de la población migrante con la de las personas refugiadas, tanto positivas como negativas. Por tanto, se crea una necesidad de sugerir nuevas emociones, sensaciones y actitudes hacia la población refugiada que, idealmente, también puedan permear en las actitudes hacia otras formas de migración.

4.2 Propuesta

La revisión teórica del presente proyecto rescata que Pettigrew y Tropp indican que, para reducir el prejuicio, el contacto intergrupar de considerar tres elementos medulares para

promover apertura hacia el otro grupo social (ver págs. 37-38). Los elementos a considerar son: facilitar conocimiento e información sobre el otro grupo, promover la empatía, y reducir la ansiedad general que puede implicar un contacto con un grupo nuevo. Estas consideraciones resultan los puntos de partida de la presente estrategia, que se plantea ofrecer, a través de una serie de herramientas graduales y complementarias, la información suficiente como para que un/a tomador/a Gerente de Recursos Humanos pueda tener un punto de partida para comprender a la población refugiada.

Se reconoce que la presente estrategia busca ofrecer información suficiente sobre la definición y particularidades laborales de la población refugiada en Costa Rica, mientras paralelamente busca generar empatía y apertura hacia las personas refugiadas. Si el rechazo inicial que podría manifestar una persona se debe a desconocimiento y ansiedad ante un grupo cultural nuevo, las posibilidades de que la estrategia sea efectiva son más altas. Cuando el rechazo se debe a una preconcepción ideológica, practicada y arraigada en esa persona, queda claro que la intervención para combatir prejuicios arraigados a este nivel excede una estrategia de comunicación por sí sola.

La presente estrategia de comunicación plantea una estructura sistematizada de mensajes de comunicación orientada a reducir las barreras de des-información que puedan existir para participar en estrategias de integración de la población refugiada en Costa Rica, mientras propone emociones y sentimientos positivos con los cuales se pueda asociar a la población refugiada.

Los resultados de la investigación han hecho que no abunda la información sobre las personas refugiadas en el contexto inmediato y cotidiano del público en cuestión. Por ello, se propone construir una estructura de mensajes positivos, asertivos y graduales que permitan la elaboración independiente de un concepto sobre personas refugiadas en Costa Rica.

4.2.1 Público objetivo

Inicialmente, se parte de que la estrategia estará dirigida a Gerentes de Recursos Humanos (o puestos afines) de empresas privadas grandes (según la CCSS, de más de 100 colaboradores), con sede en el Gran Área Metropolitana de Costa Rica.

A partir del segmento poblacional descrito anteriormente, es importante considerar que la

presente estrategia ha sido diseñada para aquellas personas de este grupo que, además, muestran en su actitud una disposición positiva hacia el tema de personas refugiadas y su integración local. Está claro que un elevado nivel de apertura depende de una serie de elementos psicosociales que forman la personalidad del público objetivo. Si las personas presentan, en su personalidad, una disposición para trabajar con población extranjera, entonces encontrarán en la estrategia una estructura que los guiará por el conocimiento necesario para poder ser un agente de integración para esta población. Con esto se debe aclarar que la estrategia pretende solventar vacíos de información en personas que están dispuestas a integrar laboralmente a personas refugiadas, y no a cambiar la personalidad de un grupo que está psicosocialmente indisposto a trabajar con esta población. La intervención de un cambio de mentalidad ante prejuicios arraigados en la personalidad de un grupo social, implica una intervención psicológica y sociológica que trasciende el alcance de este proyecto.

Está claro que no se puede identificar desde un inicio a aquellas personas con bajos niveles de prejuicio hacia la población extranjera. Por ello, se pretende que la etapa de contacto inicial pueda efectuarse con un número amplio de empresas privadas, (definido por la organización), aun desconociendo si se tratará de personas con apertura hacia el tema o no. Sin embargo, se clarifica que llegar el final de la estrategia (procesos de capacitación y visibilización de buenas prácticas) será solamente dirigido a aquellas personas/empresas cuya apertura es suficiente para mantener su interés y compromiso en el tema de forma sostenida. La misma primera etapa de la estrategia funciona, entonces, como un filtro para conocer quiénes de las personas expuestas a la estrategia, realmente tienen la apertura hacia el tema como para poder continuar dentro de ella. Por ello, también en los resultados esperados de la propuesta se contempla que no a todas las personas que se expongan a la estrategia, tendrán el interés en continuar en ella.

La estrategia, entonces, plantea para este público anteriormente descrito, la información que no ofrece su contexto inmediato, que los empodere de los procedimientos, libre de posibles dudas y corrija malas interpretaciones sobre el integrar laboralmente a personas refugiadas.

4.2.2 Premisas:

La estrategia de comunicación se plantea bajo las siguientes premisas:

Sostenibilidad:

Tiene que ser una estrategia que gradualmente profundice y alimente el conocimiento del público al cual se dirige. Si no es común escuchar sobre personas refugiadas, la estrategia propuesta debe ser constante, a tal punto que alimente una necesidad de construir una categoría simbólica independiente sobre las personas refugiadas. A través de información que se ofrece de forma sostenida en el tiempo, el público contará con información accesible que lo invite a conformar una categoría simbólica independiente.

Gradualidad:

Considerando la rapidez e inmediatez que circunscribe la rutina de los directivos del sector privado, los espacios dedicados a recibir mensajes de temas ajenos a su cotidianidad resultan limitados. Por ello, se propone una priorización de los mensajes dentro de cada una de las avenidas estratégicas de la propuesta, y se sugiere una gradualidad en la que se profundice poco a poco en los detalles de cada mensaje. La gradualidad complementa y alimenta el principio de sostenibilidad, y se plantea que el ofrecer información de manera gradual podría aumentar paulatinamente el interés de la persona en profundizar en el tema.

Interdependencia:

La estrategia se desarrollará por medio de etapas cronológicas que, gradualmente, van aportando información y mensajes que profundizan conocimiento del público en el tema. Por tanto, cada una de las avenidas estratégicas depende del éxito de la anterior, pues se requiere de un interés sostenido del público en el tema que permita profundizar de forma sostenida el contenido.

Contacto:

El contacto (directo o indirecto) entre la población refugiada y el público objetivo será una herramienta transversal de toda la estrategia.

Respaldo:

Se selecciona el concepto del respaldo Estatal como la referencia suprema a la que se acude para sugerir un cambio de actitud: Si el Estado facilita y promueve la integración de las personas refugiadas, se permite también esa actitud en las empresas privadas.

Asequibilidad:

Una estrategia de comunicación cuyo componente de sensibilización parte del respaldo Estatal, requiere que este, así como otros actores fundamentales del mensaje se muestren accesibles a las dudas, consultas y otras formas de retroalimentación que puede generar el público.

4.3 Objetivos

Objetivo General

Construir los mensajes de comunicación necesarios que permitan a directivos de Recursos Humanos (o puestos homólogos) de empresas grandes del GAM, la comprensión del proceso de reclutamiento y selección de personas refugiadas.

Objetivos Específicos

- Promover el interés y la apertura del público meta para incorporar a más personas refugiadas en los procesos de reclutamiento.
- Promover la correcta conceptualización sobre las personas refugiadas como una categoría simbólica independiente.
- Generar confianza y conocimiento sobre las particularidades de los procesos de reclutamiento de personas refugiadas.
- Fomentar la sostenibilidad de las iniciativas y buenas prácticas de las empresas en cuanto a la integración de personas refugiadas.

4.4 Etapas de la estrategia:

La estrategia se subdivide en una serie de tres etapas que tracen un proceso de construcción de conocimiento sobre las personas refugiadas en el público meta. Cada etapa busca encerrar mensajes clave tanto cognitivos como afectivos que ayuden al público a asociar a las personas refugiadas con emociones positivas e información concreta.

El siguiente cuadro explica cómo cada avenida estratégica plantea dar tratamiento a las necesidades de comunicación identificadas al inicio del capítulo:

TABLA 15: PROPUESTA DE COMUNICACIÓN

Necesidad de comunicación	Propuesta	Productos sugeridos
Carencia de información sobre quién es una persona refugiada.	Crear productos de comunicación que circulen dentro del contexto inmediato del público objetivo.	Productos audiovisuales que puedan circular digitalmente.
Carencia de información sobre pronunciamientos del Estado en el tema.	Divulgar los pronunciamientos y la posición Estatal desde un papel de comunicación activo por parte de la Dirección General de Migración y Extranjería.	Producto audiovisual donde se plasme y se divulgue la posición Estatal sobre el tema.
Carencia de información sobre el contexto de salida de las personas refugiadas	Generar productos de comunicación que faciliten la comprensión de la situación de salida de las personas refugiadas.	Productos audiovisuales y presenciales que faciliten la comprensión de los contextos de salida de los países de proveniencia de las personas refugiadas.
Carencia de contacto directo e indirecto con personas refugiadas.	Reducir el aislamiento de este público con la población refugiada, generando experiencias vivenciales de contacto entre ambos grupos.	Construcción de espacios de contacto con personas refugiadas capacitadas para contrarrestar y trabajar temas de prejuicios y estereotipos.
Confusión y ambigüedad de lo que es una persona refugiada frente a otras formas de migración.	Sugerir los límites y diferencias entre las personas refugiadas y otras formas de migración.	Materiales físicos y audiovisuales que propongan una definición de las personas refugiadas.
Carencia de contenido sobre las facultades legales para	Ofrecer información que corresponda exclusivamente a	Capacitación a profundidad sobre las particularidades

trabajar de las personas refugiadas.	las particularidades de la población refugiada.	legales del refugiado como estatuto migratorio.
Desconocimiento y confusión de las nacionalidades de las personas refugiadas	Ofrecer información que corresponda exclusivamente a las particularidades de la población refugiada.	Incluir en los materiales audiovisuales y físicos una descripción de las principales nacionalidades de las personas refugiadas.
Falta de presencia de valores positivos en el imaginario del público objetivo.	Proponer y rescatar los valores positivos de la población refugiada.	Incluir en los materiales físicos y audiovisuales una propuesta de valores positivos con los cuales se pudiera asociar a la población refugiada

Fuente: Elaboración propia

La estrategia, entonces, asumiría el rol de fuente principal de información sobre el tema y, por ello, debe ser algo sostenido en el tiempo. El *contacto*, directo e indirecto entre personas refugiadas, el Estado y el público objetivo, estará transversalmente propuesto en cada avenida estratégica, como método para aumentar la efectividad del mensaje.

Se construye entonces una estrategia con una lógica **secuencial**, en la que cada etapa depende de la predecesora, cada etapa profundiza el conocimiento ofrecido en la anterior. La suma de las tres etapas ofrece una estructura que lleva al público a conocer la información necesaria para convertirse en componente activo de la integración laboral de las personas refugiadas. El objetivo es que al final de la estrategia, las empresas hayan sido expuestas a la información suficiente como para que puedan poner en práctica procesos de reclutamiento de personas refugiadas.

4.4.1 Etapa 1: Conceptualización

OBJETIVO: Generar conocimiento básico de la definición de las personas refugiadas.

El inicio de la estrategia es el de ofrecer una propuesta de significados, imágenes y experiencias que sirvan de base para iniciar una construcción de la definición de una persona refugiada. En el diagrama sugerido al inicio de esta propuesta, se puede visualizar que esta etapa inicia desde el punto 0,0, partiendo de que no se conoce de la persona refugiada, y el concepto es prácticamente nuevo. El final de esta etapa lo marca el lograr diferenciar a una persona refugiada de otro tipo de migraciones, y el poderle dar algún contenido independiente a esta nueva categoría de conocimiento.

Se trata de una etapa con un alto contenido emotivo, pues se busca que, conforme se construye la definición de personas refugiadas (en el diagrama, se avanza ascendentemente en el eje Y), también se generen sentimientos positivos que faciliten la empatía hacia la población (se avance ascendentemente en el eje X). Solamente si se logra esta evolución diagonal, se podrá tener a un público dispuesto a continuar con la segunda etapa de la estrategia. Se trata además de una etapa sobre un conocimiento general: definir a la persona refugiada y diferenciarla de otros grupos migratorios. La segunda etapa, en cambio, se especializará en el tema laboral y particularidades de contratación de personas refugiadas.

Para definir y dotar de contenido independiente a la definición de personas refugiadas, se deben abarcar las siguientes necesidades de comunicación:

- Visualizar quiénes son las personas refugiadas.
- Comprender de dónde vienen las personas refugiadas que llegan a Costa Rica.
- Identificar cuáles son los escenarios de conflicto y persecución que han generado la llegada de personas refugiadas a Costa Rica.
- Reconocer que la capacidad legal para trabajar es un derecho inherente de la condición de refugiado.

En esta primera etapa se propone ofrecerle al público un banco de imágenes (antes inexistente) desde el cual pueda definir a las personas refugiadas. Con ello, se busca evitar que el único referente para definir a las personas refugiadas sea la equiparación con otros tipos de migración o con personas de su misma nacionalidad.

Esta primera etapa se propone como un encuentro físico con el público. Dado que es un tema que no se presenta en la cotidianidad de las personas, se propone que la organización que implementa la estrategia busque proactivamente momentos de encuentro bilateral o multilateral con empresas privadas, para los cuales contará con una serie de herramientas de comunicación enfocadas a solventar las necesidades de comunicación identificadas y numeradas previamente.

El escenario ideal para implementar este encuentro inicial con el público, sería un momento que cuente con la participación de una persona de la Dirección General de Migración y Extranjería, una persona refugiada vocera, y una persona de la organización que implementa la estrategia (a menos que la implemente la propia DGME o una organización de personas refugiadas). Con ello, se contaría con referentes oficiales y diversos para ofrecer una introducción al concepto desde diferentes enfoques, fuentes y formatos.

En la presentación, se debe exponer el resto de las etapas de la estrategia, para invitar a aquellas personas interesadas (o bien a la empresa con la que se realice el encuentro bilateral) a continuar participando en las fases posteriores.

Este primer encuentro podría contar con una agenda temática tentativa como la siguiente:

- ❖ **Introducción y diagnóstico:** El moderador del encuentro debe promover una reflexión inicial sobre hasta dónde conoce el público de las personas refugiadas en Costa Rica. La persona debe identificar, para sí misma, hasta qué punto tenía claro el concepto, o darse cuenta que definía a la población refugiada a través de otros significados. Las personas deben identificar cuánto realmente saben sobre la población.
- ❖ **Desarrollo:** Abarcar, con el apoyo de herramientas, las cuatro necesidades de comunicación identificadas para ofrecer los significados básicos para definir a una persona refugiada.
 - **Intervención de la persona refugiada:** Contextualiza a las personas en la temática del desplazamiento forzado.
 - **Organización vocera:** Ofrece una presentación, con el apoyo de los productos de comunicación desarrollados, sobre la definición de la persona refugiada en Costa Rica y los principales países de procedencia.

- Una persona de la Dirección General de Migración y Extranjería aclara la capacidad legal de la persona refugiada de ejercer actividades laborales de manera formal.
- ❖ **Conclusión:** Ofrecer información sobre las próximas etapas, los resultados y las expectativas que puede tener el público en el programa. Se busca motivar e invitar a las personas al segundo momento de contacto, es decir, a la segunda fase de la estrategia.

Se propone realizar esta etapa proponiendo una herramienta para cada necesidad de comunicación identificada.

Taller de voceros/as refugiados/as:

Necesidad de comunicación que trata: Identificar los escenarios de conflicto y persecución que han generado la llegada de personas refugiadas a Costa Rica.

Justificación: El contacto ha comprobado ser un mecanismo que facilita la erradicación de prejuicios, clarifica conceptualizaciones y permite visualizar con mayor claridad un concepto. Además, el contacto directo con una persona refugiada es también información de primera mano para conocer las realidades detrás del refugiado como estatuto migratorio, y representa un intercambio bidireccional que permite constante retroalimentación. El contacto, a su vez, le da un rostro humano al proceso migratorio, e invita a la empatía entre los grupos.

Por ello, esta propuesta sugiere que la forma más real (y quizás más efectiva) de poder contextualizar al público sobre los escenarios de conflicto de los que huyen las personas refugiadas, es a través de una experiencia vivencial, que permita la retroalimentación, la aclaración de dudas, y que ayude al público a poder transportarse a escenarios de conflicto a través de una persona que los ha vivido. No se trata necesariamente de que la persona necesariamente aprenda a revelar detalles de su historia, sino que ayude al público a visualizar y comprender las realidades que obligan a la persona a salir de su país en contra de su voluntad.

Se propone un taller de refugiados voceros basándose en la idea de que, según Pettigrew, la comunicación intercultural se facilita cuando se reduce la ansiedad de lo que se puede esperar del otro grupo social. Si un grupo de personas refugiadas se entrena para reducir la

ansiedad que puede generar el contacto intergrupales entre costarricenses y refugiados, y se entrena para buscar la empatía entre grupos, se podría generar un espacio mucho más efectivo de intercambio y comunicación.

La estrategia se trata de una actividad de ocho horas donde se realice un entrenamiento intensivo a un grupo de personas refugiadas para que puedan explicar, desde su testimonio, el conflicto del que escapa una persona refugiada (en el contexto latinoamericano). La idea es que sean ellos mismos los que dibujen y visualicen escenarios de conflicto que puedan servir de referencia para que el público comprenda mejor el fenómeno del desplazamiento forzado. Por lo frágil que puede resultar este tema, una capacitación se vuelve fundamental para que se pueda dar un tratamiento que tampoco genere rechazo o temor hacia los países de procedencia de las personas refugiadas.

El objetivo de esta herramienta es capacitar a un grupo de personas refugiadas para que puedan ofrecerle al sector privado una explicación concreta del fenómeno del desplazamiento forzado. Se parte de la dificultad identificada en la investigación de identificar por qué huye de su país una persona refugiada. Se propone entonces el planteamiento de casos concretos que permitan la visualización necesaria para la construcción de significados en el público objetivo.

Se propone entonces un taller para personas refugiadas voceras que estén interesadas en colaborar en futuros encuentros con el sector privado, como agentes encargados de visibilizar las realidades de las personas refugiadas.

Las principales características de la herramienta serían:

- Es diseñado para grupos de entre ocho y diez personas, para que haya diversidad de los perfiles participantes, pero aun así pueda ser un trabajo enriquecedor y específico con cada participante.
- Se pretende que haya al menos tres nacionalidades (preferiblemente cuatro) y que exista equidad de género entre las personas participantes.
- Deben ser personas refugiadas con facilidad para la expresión oral, y que se sientan cómodos de representar a la población refugiada, revelar algunos detalles sobre su historia personal, y anente a participar en eventos de diversa índole en los que se interactúe con el sector privado.
- El taller tiene una duración aproximada de ocho horas, más una hora de almuerzo.

- Se debe contar con sistemas de audio, proyección de video y diapositivas y una computadora.

El contenido del taller lo muestra la siguiente tabla:

TABLA 16: CONTENIDO DE TALLER DE VOCEROS

Duración	Actividad	Descripción	Objetivo: Al finalizar esta sección, las/los participantes...
30 mins.	Introducción	Bienvenida, descripción de la metodología, perfiles de los capacitadores, revisión de la agenda, actividad rompehielos.	Tendrán una noción sobre la finalidad de este taller, así como un conocimiento básico de su estructura.
90 mins.	Taller 1: Gestión de Imagen	Análisis de los elementos necesarios para construir una imagen personal coherente con la esencia, personalidad y valores de cada persona.	Habrán puesto en práctica una serie de aspectos a analizar para proyectar una imagen o marca personal creíble y coherente que represente la esencia de cada persona.
20 mins	REFRIGERIO		
120 mins.	Práctica 1: Haciendo mi película	Asesoría con un/a productor/a audiovisual que pueda describir la creación coherente de una historia, simulando que cada historia de vida será una película.	Habrán construido un guión de lo que sería la película de su vida, seleccionando hasta qué punto se sienten cómodos contando su historia y aprenderán así a construir una secuencia lógica y comprensible de cada relato.
90 mins.	ALMUERZO		
80 mins	Taller 2: Derribar prejuicios	Mesa redonda con especialistas sobre estereotipos y prejuicios y cómo combatirlos	Habrán realizado un análisis crítico y reflexivo sobre los prejuicios y los estereotipos y se habrán identificado herramientas para combatirlos de forma asertiva.
60 mins	Taller sobre mensajes clave	Preparar una estructura que cada persona construiría mensajes claves que compartir con el sector privado	Habrán construido un estrategia de mensajes claves que delimitarán y priorizarán la información para establecer un diálogo con este público, para evitar que los mensajes puedan sugerir temor o rechazo hacia los países de origen de cada persona.

20 mins	REFRIGERIO		
30 min	Cierre	Se reconocerán a aquellos que realizaron un trabajo sobresaliente en cada uno de los ejes del taller, se establecerá un pequeño coloquio sobre aprendizajes, se darán palabras de agradecimiento, y se concluirá oficialmente el taller.	Habrán recapacitado sobre los aprendizajes de la tarde, habrán obtenido retroalimentación sobre su participación en el taller, particularmente las fortalezas y debilidades de su desempeño.

Fuente: Elaboración propia

Esta herramienta, por su complejidad y elevado costo, ha de utilizarse una o dos veces al año, por parte de instituciones que aboguen por la integración laboral de las personas refugiadas, o bien, agrupaciones organizadas de personas refugiadas. Su uso cobra sentido no como una acción individual, sino como parte de una estrategia mayor y a largo plazo con el sector privado. Se pretende que se utilice para momentos de primeros encuentros con el sector privado en eventos multilaterales, como una estrategia testimonial para proponer un concepto de persona refugiada completo, realista y ajustado al contexto costarricense.

Secuencia de testimonios:

Necesidad de comunicación que trata: Visualizar quiénes son las personas refugiadas.

Justificación: Si bien ya se ha hablado de la importancia del contacto dentro de la presente estrategia, es claro que no necesariamente las condiciones van a permitir un contacto directo entre ambos grupos. Por ello, este producto se plantea como una estrategia de contacto indirecto, para fortalecer la visualización y las historias de vida de personas refugiadas aún cuando no esté la persona presencialmente con el público. Dada la ausencia de imágenes que ayuden a visualizar y a definir a las personas refugiadas, este producto ofrece una propuesta heterogénea de imágenes y testimonios que ayuden a definir y generar imágenes mentales de las personas refugiadas. Dentro de cada imagen y testimonio habrá una propuesta de valores positivos atribuibles a estas personas, para incorporar estos valores dentro de la propia conceptualización de lo que es un refugiado.

Se trata de una secuencia que ofrece una serie de 10 imágenes donde se muestra a una

persona refugiada (no necesariamente revelando su identidad), y un breve testimonio por qué es refugiado/a. El objetivo de la herramienta es ser una primera introducción concreta, ejemplificada y visualmente aterrizada de la definición de las personas refugiadas en Costa Rica.

Se busca que la herramienta explique, con casos concretos, la definición de personas refugiadas. Por ello, se tomará la definición oficial de una persona refugiada, se dividirá en segmentos o elementos clave que deben ser comprendidos y visualizados, y cada segmento será explicado a través de un caso concreto.

La definición de una persona refugiada, según la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 es *"Una persona que, debido a un miedo fundado de ser perseguido por razones de raza, religión, nacionalidad, membresía de un grupo social o de opinión política en particular, se encuentra fuera de su país de nacimiento y es incapaz, o, debido a tal miedo, no está dispuesto a servirse de la protección de aquel país; o de quien, por no tener nacionalidad y estar fuera del país de su antigua residencia habitual como resultado de tales eventos, es incapaz, debido a tal miedo, de estar dispuesto a volver a éste"*. Por ello, se identifican los siguientes elementos que es preciso desglosar:

- La existencia de un temor fundado. Una persona explicará cuál era el temor que atravesaba que la obligó a salir de su país.
- Motivos de persecución: Cada motivo por el cual una persona es perseguida (raza, religión, pertenencia a un grupo social, opinión política) será definida a través de un testimonio.
- Imposibilidad de volver: Una persona explicará por qué no puede volver a su país, y por qué este no puede o no quiere darle protección.

Se busca que sean un hombre y una mujer de los cinco países que registren el mayor número de ingreso de personas que solicitan la condición de refugiado. Preferiblemente, debe haber diversidad en el motivo de salida de las personas. Es importante recordar, que las identidades de las y los participantes no deben ser reveladas sin el consentimiento de la persona, y que las personas deben participar voluntariamente y libres de toda coacción.

Usos:

- **Formato digital:** Si la herramienta se mantiene en formato digital, sería una sucesión de imágenes, cuya duración dependería de la actividad donde se utilice. Se pretende utilizar en el inicio o en el intermedio de actividades, desayunos, o espacios donde pueda haber un material de fondo que complemente el mensaje principal de la actividad. En ese caso, cada imagen permanecería proyectada durante 22,5 segundos, haciendo que la proyección de la totalidad de la herramienta dure 3 minutos. Si es usado en un espacio de fondo, se plantea que secuencia se repita las veces que sea necesario. Incluso podría haber una proyección permanente en la entrada o en la zona de refrigerio de la actividad. Por otro lado, la herramienta en formato digital también se puede usar como mensaje inicial de una presentación bilateral donde haya posibilidad de utilizar recursos multimedia. En ese caso, se pretende que cada imagen dure 10 segundos (que hace que el mensaje sea todavía fácilmente legible), para que la herramienta tenga una duración total de 80 segundos. Esta herramienta se presta como recurso para iniciar una presentación, ya que se pretende que el público pueda tener imágenes concretas desde las cuales visualizar y representar las definiciones teóricas que escuchará en la presentación sobre lo que es una persona refugiada.
- **Formato impreso:** Se propone la construcción de afiches, con un tamaño de 11 x 18 pulgadas, que puedan usarse como herramientas de respaldo y de apoyo en actividades en las que no pueda haber una proyección de imágenes.

Video corto: DGME explica

Necesidad de comunicación que trata: Reconocer que la capacidad legal para trabajar es un derecho inherente de la condición de refugiado.

Justificación: La investigación reveló un desconocimiento del pronunciamiento estatal en el tema, no solamente vinculado a la posición frente a la llegada de personas refugiadas, sino también sobre las regulaciones y normativas en las que un directivo de RRHH debe basarse a la hora de contemplar a una persona refugiada como posible colaborador/a de la empresa. Se plantea un material audiovisual en la que se plasme esta información, pues se reconoce la limitación de que sea el propio personal de la Dirección General de Migración

el que esté presente en cada capacitación ofrecida a las empresas. Se plantea este producto para no renunciar a que sea el Estado el propio vocero de sus mensajes, sus regulaciones y sus posiciones en el tema de integración laboral de personas refugiadas.

El objetivo de esta herramienta es generar un respaldo sobre la legalidad del proceso de contratación de personas refugiadas. La idea es que se empiecen a identificar voceros que puedan ofrecer mensajes claves de respaldo a las estrategias de integración laboral de las personas refugiadas. Por otro lado, el hecho de que autoridades y funcionarios de la DGME cuenten con tiempo limitado, el video permitirá que, una vez creado el producto, se reproduzca sin la necesidad de tomar tiempo de las y los funcionarios. El objetivo principal del producto es construir la sensación de respaldo estatal necesaria para el éxito de la estrategia. Se trata de un producto con una tónica formal, donde se enfatice que es el Estado costarricense quien explica que es un proceso legal el de contratar personas refugiadas, y el Estado está de acuerdo con procesos de reclutamiento inclusivos donde se tome en cuenta a esta población.

La producción de este material pretende entonces clarificar el derecho inherente de las personas refugiadas en Costa Rica a ejercer actividades remuneradas y lucrativas, que es un aspecto que comparten con otros flujos migratorios y los diferencian de otros. El clarificar que las personas refugiadas cuentan con la capacidad legal de trabajar resulta un requisito de conocimiento fundamental para el acceso al mercado formal de Recursos Humanos.

El contenido principal que debe aparecer en este material son los artículos específicos que dotan a la persona refugiada de la capacidad legal para trabajar, así como las diferentes estrategias de integración que ha realizado el Estado para apoyar a estas personas.

Libreta contextualizadora

Necesidad de comunicación que trata: Comprender de dónde vienen las personas refugiadas que llegan a Costa Rica.

Justificación: Como se mencionó anteriormente, las confusiones sobre la nacionalidad de las personas de salida son el principal determinante para difuminar los límites entre una persona refugiada y otras formas de migración. Más aún, el no visualizar los países desde los que llegan personas refugiadas, no permite entender las nociones de conflicto y

persecución que atraviesan las personas refugiadas.

El objetivo principal de la herramienta es aclarar de cuáles países proviene principalmente la población refugiada en Costa Rica. El recurso nuevamente son imágenes y testimonios, pues se pretende mantener la noción de contacto indirecto, y el ofrecimiento de imágenes desde las cuales la persona pueda visualizar a las personas refugiadas.

Se trata de una libreta con una versión en menores dimensiones de las imágenes de la secuencia de testimonios descrita anteriormente en esta etapa. Cada imagen tendrá el tamaño de la página completa. En el dorso de cada página, se ofrece un texto que sintetiza, en pocos párrafos, la situación de cada uno de los cinco países representados por las imágenes. Con ello, se pretende profundizar en las realidades que circunscriben a Costa Rica, y que explican el desplazamiento forzado. Se pretende, a su vez, ampliar la noción de que la migración forzada en Costa Rica es únicamente nicaragüense y colombiana. Además, se pretende evitar confusiones y falsas interpretaciones que pueda haber asumido el público sobre el país de procedencia de personas refugiadas.

La herramienta busca contextualizar a la persona, así como ampliar y complejizar preconcepciones que el público pueda tener sobre los principales países de origen de las personas refugiadas en Costa Rica, a saber: Colombia, El Salvador, Honduras, Cuba y Venezuela. Se utilizará como material de apoyo en encuentros con el sector privado.

4.4.2 Etapa 2: Profundización

OBJETIVO: Construir conocimiento necesario para que una empresa pueda implementar de forma autosuficiente procesos de reclutamiento donde participen personas refugiadas.

El enfoque de estrategia es generar un cambio particularmente en el área de reclutamiento y selección. Una vez que la etapa anterior haya ofrecido las bases para definir y diferenciar a una persona refugiada, la segunda etapa pretende profundizar y especializar este conocimiento en el área de relevancia para el público meta: las particularidades de la contratación laboral. Mientras que la primera etapa gozaba de un importante componente emotivo, esta etapa es de carácter práctico, informativo, y pretende capacitar al público particularmente en las características propias del reclutamiento y selección de personas refugiadas. Es una etapa comparativamente más corta y sintética que la primera.

Esta etapa parte del hallazgo de que el tema migratorio es visualizado como un tema de cuidado y de precaución ante posibles faltas legales que pueden cometerse al contratar a una persona extranjera no autorizada a trabajar. Ante este temor, esta etapa plantea ofrecer capacitación sobre la legalidad del proceso de contratación e integración laboral de las personas refugiadas. Se nota cómo esta etapa significa un proceso de especialización con un carácter mucho más práctico y menos emotivo que la etapa inicial. Si bien la etapa anterior buscaba identificar y diferenciar a la población refugiada, esta etapa pretende ofrecer el conocimiento necesario para que las personas sepan cómo incluir a esta población en procesos formales de contratación.

Después del primer encuentro con la empresa, donde se le expuso a la primera etapa de la estrategia, se le hará una propuesta de un nuevo espacio de interacción. Se les ofrecerá una capacitación libre de costo cuyo objetivo es generar el mínimo de conocimiento que tiene que poseer un/a directivo/a de Recursos Humanos sobre el proceso de contratación de personas refugiadas. Esta capacitación es de naturaleza técnica, y se explican las particularidades que podrían limitar a las personas refugiadas a participar de un proceso ordinario de reclutamiento, y se invita a que cada empresa plantee alternativas que

flexibilicen su proceso tradicional de reclutamiento para que pueda incluir a personas refugiadas sin que se afecte la calidad del proceso de selección.

La lista de herramientas a utilizar para implementar esta estrategia son:

Síntesis de una página

Justificación: Las representaciones sociales de la población refugiada resultaron ser confusas y basadas en imágenes de otras formas de migración. No se observa en los resultados de la investigación un esqueleto de conceptos y significados independientes que construyan la definición de una persona refugiada. La creación de este producto es una propuesta de estructuración de contenidos, que apoye el proceso de construcción de un cuerpo de significados sobre el tema. La propuesta pretende que no sea únicamente a partir de otras categorías (su nacionalidad, su condición de extranjero), que se defina a la población refugiada, sino que se complemente también con el hecho de que es una persona refugiada, y por ende tiene una serie de derechos (sobre todo laborales) que deberían permitir su integración en el país.

Se sugiere, ante la falta de información sobre las personas refugiadas, que la capacitación inicie con una recapitulación muy breve y sintética sobre quiénes son las personas refugiadas. En cuanto a su contenido, el material sintetizará las cuatro necesidades de comunicación que se abarcaron a profundidad en la primera etapa, a saber:

- Visualizar quiénes son las personas refugiadas.
- Comprender de dónde vienen las personas refugiadas que llegan a Costa Rica.
- Identificar cuáles son los escenarios de conflicto y persecución que han generado la llegada de personas refugiadas a Costa Rica.
- Reconocer que la capacidad legal para trabajar es un derecho inherente de la condición de refugiado.

Se pretende generar un documento que el público pueda tener al alcance para repasar los conceptos necesariamente deben recordarse del encuentro con las instituciones que promueven la integración de personas refugiadas, y que además sugiera un esqueleto para estructurar la información recibida anteriormente.

Usos:

Se propone que pueda trabajarse un formato digital y uno físico, según los usos que se le quiera dar a la herramienta.

- El formato digital tendría el uso principal de ser reenviado al público tras la capacitación. De esta forma, serviría como una especie de recapitulación de los mensajes más importantes del encuentro, en un documento que podría ser revisado o reenviado a otros miembros de la empresa para reproducir estos mensajes básicos. Además, la herramienta puede ser fácilmente reproducida en redes sociales, blogs y otros sitios web. De esta forma, el material facilita que una persona se vuelva multiplicadora del mensaje de la definición de las personas refugiadas, en públicos estratégicos de su integración laboral.
- El formato físico puede construirse para cuando no haya la posibilidad real de enviar electrónicamente el documento al público con el que se tuvo contacto. Esto se daría en eventos en los que no se manipule o se tenga acceso a una lista de invitados o de asistencia. Está claro que esta opción es la menos probable.

Manual de inclusión laboral de las personas refugiadas:

Justificación: Las personas refugiadas podrían ser un importante nicho de mercado del que las personas directivas de RRHH podrían beneficiarse. Sin embargo, este punto de enlace entre ambos grupos se permea por el desconocimiento de los procesos y detalles de la contratación de personas refugiadas. Este material pretende ser un referente conceptual y teórico para poder poner en práctica la contratación de personas refugiadas. Según Pettigrew, el desconocer las características de otro grupo social puede generar antipatía y rechazo. Por tanto, se pretende que este manual pueda ofrecerle a la o el directivo/a de RRHH la seguridad de que sus procesos de reclutamiento los hace con conocimiento de causa y tras la debida asesoría. La necesidad de seguridad y confianza es un elemento importante en la interacción intergrupal, por lo que este manual es una propuesta para reducir la ansiedad que pudiera producir el integrar a una persona cuyo estatuto migratorio era antes desconocido y poco familiar.

Se trata de un material de seis hojas que, con un carácter más técnico, puede ser un material que sirva de fuente de información sobre las particularidades de la contratación de personas refugiadas. Se trata de una guía paso a paso, detallada y específica, donde se encuentren las bases legales que respaldan la contratación de personas refugiadas, y donde se explique cualquier particularidad en el proceso de reclutamiento y selección.

El entregable es un archivo en formato .pdf, que pueda imprimirse o almacenarse de forma que cada reclutador pueda consultar sus dudas una vez que tenga a una persona refugiada en frente.

4.4.3 Avenida Estratégica 3: Reconocimiento

OBJETIVO: Visibilizar las buenas prácticas que implemente una empresa privada en la integración de personas refugiadas.

El gancho final que pretende motivar el involucramiento proactivo desde el sector privado, es la oferta atractiva de la visibilización y reconocimiento que podría recibir una empresa que ejecute alguna estrategia de integración laboral de las personas refugiadas.

Para esta estrategia, se plantea construir una plataforma de visibilización progresiva, que sugiera un incremento gradual del reconocimiento que se le puede ofrecer a una empresa, según intensifique el compromiso con la población refugiada y su bienestar. Como única táctica, se sugiere esta plataforma que implica diversas herramientas, pero que tienen el objetivo de ofrecer un sistema de visibilización de las acciones que realiza el sector privado por la integración de las personas refugiadas, transmitiendo una sensación de beneficio en el sector privado.

Plataforma de visibilización

La plataforma será una serie de herramientas donde se pueda reconocer a las empresas según realicen e intensifiquen actividades de integración de las personas refugiadas. Se propone contabilizar el número de acciones o intervenciones que realice una empresa, y aplaudir el incremento de dichas acciones intensificando los beneficios que una empresa

obtendría. Se define una acción por una contratación, una capacitación que ofreció, o una gestión determinante en la vida de una persona refugiada. Por tanto, se sugiere:

- A las personas que hayan realizado 5 acciones importantes en la integración laboral de las personas refugiadas, obtendrán un primer nivel de reconocimiento.
- Las personas que hayan realizado 10 acciones relevantes, tendrán derecho a un segundo nivel, donde se complejiza y aumentan los espacios para visibilizar a la empresa.
- Las personas que hayan realizado más de 15 acciones, se plantea hacerle acreedor de un sistema de reconocimiento superior a los dos anteriores.

Una primera sugerencia para esta plataforma es que sea a través de recursos virtuales. Podría hablarse de redes sociales o sitios web oficiales, donde se incremente la visibilidad que se le da a la empresa según haya sido el número de acciones que realiza.

Inicialmente, se plantea en el presupuesto que la plataforma dará seguimiento a la empresa durante los primeros seis meses desde que se vuelve activo en la integración laboral de las personas refugiadas. Sin embargo, la organización puede valorar el mantener activa esta plataforma por más tiempo, siempre y cuando se cuente con el recurso humano y económico suficiente.

El conjunto de las tres etapas de la estrategia, muestra una plataforma cronológicamente diseñada en la que se le da continuidad y seguimiento desde el momento que el público conoce qué es una persona refugiada, hasta un posible momento en el que la empresa toma un rol activo en el tema. La estrategia visualiza una estructura global que permita que, cuando efectivamente una empresa se muestre interesada en el tema, cuente con un camino estructurado que la lleve por una serie de herramientas de comunicación que la habiliten a convertirse en una empresa que integra laboralmente a personas refugiadas.

Es fundamental destacar que, según el nivel de conocimiento que ya posea la empresa, se puede incluir dentro de la etapa del proceso que corresponde. La estrategia está construida de forma tal que comprende las diferencias en el nivel de apertura del público, pero también a nivel de conocimiento. Se reconoce que pueden existir personas y empresas que ya tengan un nivel de conocimiento suficiente como para ingresar directamente a la segunda o tercera etapa de la estrategia.

4.5 Evaluación

La evaluación de la estrategia tendrá un componente de proceso y un componente de impacto.

Por un lado, el la medición del proceso implica el ajuste a los tiempos establecidos, la elaboración exitosa de los productos, la calidad de los acabados y la implementación de procesos de validación para cada producto, como principales factores a considerar para evaluar la calidad del proceso de construcción e implementación de la estrategia. La tabla de evaluación que se utilizará para medir el proceso sería la siguiente:

Rubro de evaluación	S/N
¿Se realizó la totalidad de los materiales planificados?	
¿El proceso se hizo dentro del tiempo indicado?	
¿Se realizó el proceso de validación?	
¿La calidad gráfica de los productos es satisfactoria?	
¿La imagen gráfica de los productos es uniforme?	
¿El proceso se ajustó al presupuesto inicialmente planteado?	
¿Se consiguieron los encuentros con el sector privado inicialmente planteados?	
¿Se realizaron las capacitaciones con éxito?	
¿La plataforma de visibilización estuvo lista para el momento indicado?	

Basado en estas preguntas, se elaborará un informe que describa el proceso de implementación de la estrategia tomando en cuenta éxitos y dificultades que se afrontaron. Los informes de proceso deben realizarse cada tres meses, incluyendo los factores de la lista que han sucedido en este periodo. Los reportes del primer y noveno trimestre corresponden únicamente al periodo analizado, mientras que los reportes del segundo trimestre (semestral) y el final deben ser acumulativos.

Ahora bien, a la hora de medir el impacto que se espera de la estrategia, se debe tratar de cuantificar el cambio de actitud deseado en el público meta. Está claro que existen importantes factores externos que trascienden a la estrategia y podrían limitar su alcance. Por ello, se plantea la siguiente propuesta de evaluación de impacto:

	Objetivo específico	Impacto esperado
1	Generar herramientas de comunicación que generen un interés en el público meta por conocer más sobre personas refugiadas.	Generar un interés en al menos la mitad de las empresas con las que se establezca contacto en un plazo de 2 meses.
2	Elaborar las herramientas de comunicación necesarias para que el público objetivo pueda conceptualizar a las personas refugiadas como una categoría simbólica independiente.	El público objetivo puede definir a una persona refugiada, diferenciarla de otro tipo de condición migratoria e identificar que puede trabajar legalmente.
3	Empoderar a público objetivo sobre las particularidades de los procesos de reclutamiento de personas refugiadas.	El público objetivo está capacitado para incluir a personas refugiadas en sus procesos de reclutamiento. De las empresas que fueron capacitadas, el 85% aprueba la evaluación de conocimientos aplicada.
4	Construir una plataforma de comunicación que visibilice los esfuerzos de las empresas que hayan implementado buenas prácticas en la integración de personas refugiadas.	Se esperaría que, una vez capacitadas para integrar a personas refugiadas, al menos la mitad de las empresas pongan en práctica alguna acción concreta en el tema. La plataforma de visibilización funciona también como forma de evaluar cuántas empresas implementaron acciones hacia la causa. Se espera que sea una plataforma que exponga a no menos de 1000 personas la información difundida.

Por tanto, la presente tabla describe el esquema de evaluación del impacto de la estrategia:

Rubro	Meta	Número Real
Personas/empresas inicialmente expuestas a la estrategia	40	

Personas/empresas capacitadas en el tema de integración laboral	20	
Personas que, posterior a la capacitación, diferencian el concepto de personas refugiadas al de otros migrantes	20	
Empresas que ponen en práctica alguna iniciativa de apoyo a la integración laboral de personas refugiadas	10	
Empresas que reproducen el conocimiento recibido dentro de su organización	10	
Empresas que expresan satisfacción con la estrategia	10	

Cabe destacar, dentro del cuadro anterior, que el número total de empresas a visitar debe asignarlo la organización que implementará la estrategia. Se parte de un número de 40 empresas, por ser lo que una persona como directora de la estrategia podría cubrir. El número puede aumentar si se decide la contratación de más personal que implemente la estrategia, una vez diseñadas y construidas las herramientas, o bien, si se decide que la estrategia tenga una mayor duración.

La evaluación de impacto se realizará a partir del segundo semestre, una vez puesta en escena y una vez se hayan efectuado suficientes encuentros con el sector privado como para detectar cuántas personas estuvieron anuentes a continuar en las siguientes etapas del proceso. Se realizará un informe trimestral en el noveno mes de implementación, así como un informe final al terminar el año de implementación.

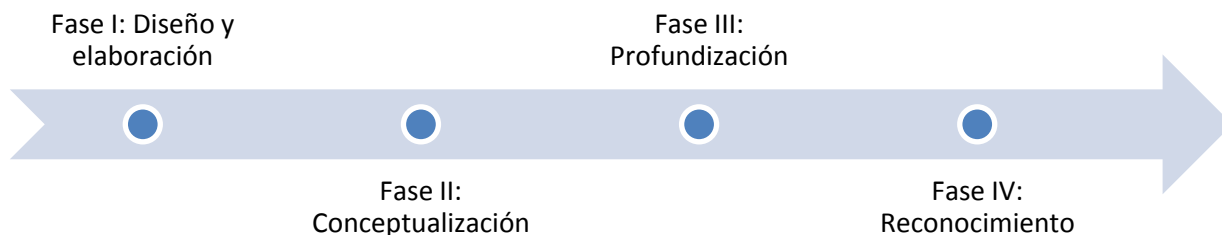
4.6 Cronograma: Gradualidad de la estrategia de comunicación

La implementación de la estrategia se propone dentro de una línea de tiempo que permita el acceso a información continuo y gradual en un espacio de tiempo. Inicialmente, se busca llevar a la empresa privada desde un presunto vacío de conocimiento hasta un empoderamiento de información necesario como para poder realizar procesos de reclutamiento de personas refugiadas de forma autosuficiente.

Como lo ilustra la figura 06, la estrategia lleva a una empresa por un proceso temporal de tres etapas, en las que se irán implementando las herramientas. En total, la estrategia se

desarrollaría en una línea temporal de un año.

FIGURA 6.



Fuente: Elaboración propia

Fase I: Diseño y elaboración

Se pretende que, a partir de los conceptos e instrumentos ya planteados, se realice el diseño, validación, aprobación, y producción/impresión de las herramientas en un periodo de cuatro meses. Los materiales de la etapa inicial deben priorizarse en este periodo de tiempo. Sin embargo, durante la implementación de las demás etapas, los equipos encargados de producir las herramientas de comunicación continuarán trabajando en las herramientas de etapas posteriores. Por tanto, el diseño de todos los materiales de la estrategia se debe dar en un periodo total de ocho meses, considerando que las primeras herramientas deben estar listos a los cuatro meses.

Fase II: Conceptualización:

Esta etapa tiene una duración de dos meses, e incluye la implementación de la primera avenida estratégica. Esta fase se basa en un acercamiento proactivo hacia el sector privado, a través de encuentros bilaterales y multilaterales donde se introduzca el concepto de persona refugiada. Para el contacto inicial con la empresa, se busca haber generado un interés en al menos la mitad de las empresas visitadas, en profundizar en el tema.

Etapa III: Profundización:

Esta etapa parte de las empresas que se mostraron interesadas en conocer más sobre el tema. Para generar un empoderamiento del tema, se implementarían las herramientas que tienen que ver con capacitación y materiales para la difusión interna en las empresas, es

decir, la segunda avenida estratégica. Se grafica para una duración de dos meses.

Etapa IV: Reconocimiento:

En esta etapa está construida para aquellas empresas que, una vez recibida la capacitación, han puesto en práctica de manera independiente el reclutamiento comprensivo de personas refugiadas. En este punto, la estrategia deja de ser asesora de la empresa, y se convierte en espectadora activa de sus buenas prácticas. El papel que asume la estrategia de comunicación es el de una plataforma de reconocimiento y visibilización de los esfuerzos y resultados positivos que desarrolle la empresa. En este caso, Esta plataforma tendrá una duración de 4 meses, en la que la visibilización y la puesta en práctica de los esfuerzos son asistidas por el ente que capacita.

El anexo 15 resume entonces los momentos en los que se pondría en práctica la estrategia durante el marco temporal de doce meses. Como se puede visibilizar en el anexo, la implementación exitosa de la estrategia en el marco de tiempo sugerido implica una distribución adecuada del recurso humano. Se pueden distinguir en el anexo anterior tres diferentes implementadores de la estrategia, en la que la suma del trabajo de los tres equipos, a veces de forma simultánea, equivale a la implementación total de la estrategia. Para la implementación adecuada de la estrategia, se debe contar con el siguiente recurso humano:

- Organización líder: La organización que desee poner en práctica la estrategia, debe nombrar a una persona que se dedique, por un periodo de doce meses, a la dirección, administración y ejecución de la estrategia. La persona debe ser relacionista pública contratada por una jornada completa, pues tendrá las siguientes funciones:
 - Contratar, supervisar y dar seguimiento a las personas que diseñarán cada herramienta de comunicación, desde el inicio de la estrategia.
 - Supervisar el trabajo del diseñador gráfico en cada una de las herramientas que se le asignaron.
 - Diseñar y ejecutar la herramienta de capacitación al sector privado.

- Establecer metas y objetivos en cuanto al número de empresas a las que se pretende acudir, así como el respectivo monitoreo y rendición de cuentas sobre las metas propuestas.
- Impulsar y generar espacios bilaterales y multilaterales con el sector privado.
- Impartir presentaciones, capacitaciones y actividades en las que se implementen las herramientas diseñadas.
- Generar reportes trimestrales del avance de la estrategia.
- Dar seguimiento a las inquietudes de empresas según avance la estrategia.
- Planificar el contenido del sistema gradual de visibilización que se le dará a una empresa conforme aumente sus buenas prácticas en el tema tratado.
- Diseñador gráfico: El diseñador gráfico será quien elabora todas las estrategias que no tengan un componente de video. Bajo la supervisión directa de la persona coordinadora de la estrategia, trabajará por un periodo de 5 meses y medio en el diseño en la producción de todas las herramientas y en el diseño de una imagen gráfica uniforme en todas ellas.
- Productora Audiovisual: Se pretende contratar a una productora audiovisual para que produzca los dos elementos de la estrategia que implican el recurso de video. El periodo de contratación es de cuatro meses, que es el periodo en el que se estipula que finalicen los productos.
- Diseñador web (opcional): Será contratada una persona especialista en diseño web, para que produzca el espacio de visibilización bajo el cual se reconocerán las buenas prácticas de las empresas. Si la organización opta por una visibilización en redes sociales, la producción de un sitio web no es necesaria.

4.7 Presupuesto

Es importante recatar que el presupuesto descrito representa un aproximado de los costos que implica la propuesta. Dependiendo de las entidades que produzcan las herramientas, y del apoyo que puedan significar los trabajo ad honórem de actores externos, el presupuesto puede variar significativamente. A continuación se desglosa el presupuesto total de la estrategia:

TABLA 17: PRESUPUESTO TOTAL

RUBRO	COSTO
Taller de voceros	\$ 1500
Secuencia de testimonios	\$ 600
Libreta contextualizadora	\$ 900
Onepager	\$ 300
Video DGME	\$ 3000
Manual de inclusión laboral	\$ 600
Plataforma de visibilización	\$ 7500
Relacionista pública	\$ 14 400
TOTAL	\$ 31 800

Un desglose del presupuesto según los costos de cada producto se muestra en el anexo 13.

CONCLUSIONES

El presente trabajo se ha centrado en comprender hasta qué punto la comunicación podría contribuir a la eliminación de barreras para el acceso a empleo formal de personas refugiadas en Costa Rica, particularmente analizando el nivel de conocimiento que puede tener un/a directivo/a de Recursos Humanos sobre la definición de la persona refugiada y su proceso de contratación. El estudio exploró hasta qué punto se conoce la definición de una persona refugiada, su capacidad legal para trabajar en Costa Rica, y demás características cuyo desconocimiento podría generar desconfianza o rechazo en tomadores de decisiones de procesos de reclutamiento y selección del sector privado. Se llegó a la conclusión de que la escasez de información y el desconocimiento efectivamente limitan en el acceso a empleo formal para la población refugiada en Costa Rica. Cinco de ocho personas entrevistadas desconocían si podrían o no contratar a una persona refugiada que aplique a un puesto de trabajo, y desconocían las particularidades que este proceso podría implicar. Los vacíos detectados en este grupo revelan la importancia práctica de la comunicación dentro de procesos de desarrollo e integración de personas refugiadas en Costa Rica.

Es de especial importancia rescatar que, para el caso estudiado, el contexto que circunscribe al público entrevistado no facilita la formación de representaciones sociales sobre las personas refugiadas, no solamente por la escasez de contacto directo entre ambos grupos, sino por la escasez de información en el ambiente inmediato del público. La falta de contacto directo con la población refugiada y la lejanía de las personas entrevistadas a las realidades de la guerra y el conflicto armado, llegaron a ser una importante limitación para que las personas entrevistadas pudieran tomar información de referencia que impulse un proceso de conceptualización del término. Sin abundancia de información tanto conceptual como vivencial, se descubrió que algunas personas entrevistadas no han sentido la necesidad de estructurar el concepto la persona refugiada.

Contemplando los procesos de comunicación social como un fenómeno multidimensional, ni los procesos de difusión de información, ni el contexto social, ni la cotidianidad de las personas entrevistadas representaron una atmósfera donde abunde la información, el contacto y la interacción con personas refugiadas. La presente investigación descubre que, cuando se invita al público a definir a las personas refugiadas, aquellos con menor

información y menor contacto se vieron en la necesidad de tomar definiciones prestadas de conceptos afines. Si bien el contexto ofrece información escasa, en los casos donde había habido contacto, se notó mayor facilidad para traducir ideas abstractas en imágenes concretas. Ello permitió que, en algunas personas, el concepto de personas refugiadas pudiera independizarse del concepto de migrantes económicos/as. En caso contrario, se evidenció un proceso de construcción asistida, a través de la noción de migrante económico.

A partir de la situación anteriormente descrita, se extraen las siguientes conclusiones:

- La información sobre quiénes son y qué derechos laborales tienen las personas refugiadas, no ha estado presente o ha sido accesible de manera que las personas entrevistadas sean capaces de abstraer información del contexto y organizarla dentro de una representación social independiente de otras. Se concluye que esta escasez de conocimiento tiene que ver con la ausencia del tema de personas refugiadas dentro de la cotidianidad de las personas entrevistadas. Las personas refugiadas en Costa Rica, a diferencia de migrantes económicos, no son parte de la cotidianidad de las personas entrevistadas, ni un tema de relevancia para la opinión pública (dentro del escenario estudiado).
- El concepto de migrante económico fue, por excelencia, el punto de referencia desde el cual se conceptualizaba y se asociaba a las personas refugiadas, ante la ausencia de información. De forma cruzada, se evidenció también la definición de las personas por la nacionalidad que se imaginaban que poseía una persona refugiada. La fuerza de estos dos conceptos, que se hacen más necesarias según disminuye el conocimiento sobre personas refugiadas, no puede dejarse de tomar en cuenta en el diseño de estrategias de comunicación, pues son significados a los que las personas entrevistadas acudieron con extrema facilidad. Es en los conceptos de migrante y de extranjero (de la nacionalidad que sea cada caso), que se ancla el concepto de persona refugiada, a pesar de que haya o no información independiente sobre las personas refugiadas en el imaginario. El estudio coincide con la literatura revisada pues tanto en el presente estudio como en los realizados previamente, prima la confusión en cuanto a la nacionalidad de las personas refugiadas, la razón

por la que salen del país, y la diferencia de este estatuto con otras formas de migración.

- Se descubren cuatro niveles de conocimiento que diferencia el empoderamiento de la información por parte de las personas entrevistadas. El acercamiento gradual hacia el máximo nivel de conocimiento está directamente relacionado con el nivel de contacto con personas refugiadas, pues la gente con mayor contacto directo fue la que más conoce sobre personas refugiadas, y son quienes más claramente los diferencian de otros grupos migratorios. Por tanto, el contacto directo es un componente fundamental para ofrecer significados al público en su ambiente inmediato. El contacto, que se traduce en múltiples y constantes mensajes de comunicación, enriqueció y diversificó las fuentes de obtención de significados para que las personas entrevistadas sintieran la necesidad de conceptualizar el término.
- Una estrategia de comunicación debe ofrecer un tratamiento diferenciado según los niveles de conocimiento y apertura que tengan los públicos seleccionados. Para cada nivel de información y nivel de apertura, la forma de conmovir nuevos juicios y opiniones es diferente.
- Efectivamente, el papel del contacto directo es fundamental en la construcción de un esquema conceptual claro y diferenciado. Sin embargo, este contacto, cuando es exclusivamente laboral, no necesariamente desmitifica preconcepciones ya previamente asociadas a estas personas por su nacionalidad, o por el hecho de ser personas extranjeras residentes en Costa Rica. Las macro-categorías dentro de las cuales se ancla el concepto de “persona refugiada”, (a saber, su nacionalidad y su condición de extranjeros), representan estereotipos (positivos y negativos), a los cuales la persona refugiada podría continuar asociada. Sin embargo, cabe rescatar que, cuando se posee información independiente sobre las personas refugiadas, es decir, cuando se interioriza el concepto de víctima de persecución y la necesidad de protección, tales prejuicios se expresan en menor medida.
- La comunicación es el primer paso para poder generar un cambio práctico en el acceso de personas refugiadas al empleo formal en Costa Rica. El sólo hecho de que las personas empleadoras se hayan empoderado de la información suficiente, independientemente de arrastrar algún nivel de prejuicio, hizo una diferencia en la

contratación que las personas habían hecho de refugiados y refugiadas. Por ello, el alto nivel de desconocimiento sobre las personas refugiadas y sus derechos laborales debería ser el primer tema a trabajar en un proceso de asistencia en la construcción de una representación social.

En la investigación se esperaba poder identificar los significados que caracterizaban exclusivamente a la persona refugiada. No obstante se encontró, en cinco de ocho casos, una carencia importante de información para imaginar y para visualizar a las personas refugiadas en Costa Rica de forma independiente. Fue fundamental para la investigación descubrir la factibilidad de **que las personas refugiadas existen en el imaginario de las personas solamente a través de migrantes económicos**. Esto es particularmente relevante ya que ante esta equiparación no se identifica la capacidad legal inherente de trabajar con la que cuenta esta población y que no necesariamente posee otro tipo de flujos migratorios. Este fue el primer obstáculo en el que la comunicación se convierte en barrera para la integración económica de las personas refugiadas, y es el primer mito que debe aclararse en estrategias de comunicación.

Se descubrió que las personas refugiadas son un concepto extraño, que sólo se hace familiar cuando se iguala o se le decodifica por su condición de extranjero, por su nacionalidad, o su género. Estos términos, que también son características de una persona refugiada, son categorías “menos cuestionables” que el extraño y desconocido término del “refugiado”. Sin embargo, que llama la atención que, al ser desconocido, también se vuelve cuestionable y reformulable. Probablemente esta maleabilidad en la conceptualización del término no lo disfrutaban otras categorías más difíciles de reformular como el de “migrante”, el de una nacionalidad determinada o el de un género en particular. De hecho, el término “migrante” (que luego se especifica como migrante nicaragüense) es una estructura tan consolidada que se convierten las base y el soporte de la definición de la persona refugiada. Es en este momento en el que surge la pregunta: ¿podría el proceso de construcción de un concepto nuevo y extraño como el de la persona refugiada, contribuir a la re-estructuración de nociones más sólidas como la del migrante económico nicaragüense?

El concepto de la persona refugiada es, en muchos casos, un concepto vacío de contenido independiente, y amarrado a conceptos afines o similares. Esto, más que un resultado

negativo de la investigación, es una oportunidad para alimentar otras categorías a las que el concepto se mostró indisociable. Conceptualizar a las personas refugiadas invita a alimentar la imagen de la mujer, del latinoamericano, del extranjero, pues una persona refugiada puede ser todas ellas a la vez. Se invita a futuras investigaciones en Comunicación Colectiva a explorar qué tanto puede un concepto nuevo contribuir al cuestionamiento de estereotipos y prejuicios de las categorías a las que el concepto suele ser asociado.

REFERENCIAS

- Adorno, T. W., Frenkel-Brunswik, E., Levinson, D.J., Sanford, R. N. (1950). *La Personalidad Autoritaria*. Buenos Aires: Editorial Proyección.
- ACNUR (1951). Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, 28 de julio de 1951.
Recuperado de
<http://www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=biblioteca/pdf/0005>
- ACNUR. (2003). *Diagnóstico Sobre el Grado de Integración Local de la Población Refugiada Colombiana en Costa Rica*. San José: Editorama.
- ACNUR (2011). *Medición de Opinión Pública. Estudio Ómnibus. [Diapositivas Power Point]*. ACNUR, San José, Costa Rica.
- ACNUR (2012). *Diagnóstico Participativo 2011-2012: “Personas Refugiadas Hoy en Costa Rica: Voces, Retos y Oportunidades”*. San José: Editorama
- Allport, G. W. (1954) *The nature of prejudice*. Reading, MA: Perseus Book Publishing
- Alsina, M. (1995). *Los modelos de la comunicación*. Madrid: Tecnos.
- Araya, S. (2002). *Las Representaciones Sociales: Ejes teóricos para su discusión*. San José: Cuaderno de Ciencias Sociales, 127.
- Banchs, M. A. (1986). Concepto de representaciones sociales. Análisis comparativo. *Revista costarricense de psicología*, 8(9), 27-40. Ed. Colegio Profesional de Psicología.
- Calderón et. al (2011). *Diagnóstico sobre la percepción de las personas menores de edad acerca de las personas refugiadas en el país*. San José: Universidad de Costa Rica.

- Campos, N., Guevara, O., Murillo, V., Pérez, D., Picado, M., & Zamora, V. (1984). *Desface entre la Formulación y la Aplicación de las Políticas en Materia Laboral del Refugiado en Costa Rica*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Cocco, M. (2003): “*La identidad en tiempos de globalización. Comunidades Imaginarias, representaciones colectivas y comunicación*”. Cuaderno de Ciencias Sociales: FLACSO.
- Coronado, E., Cubillo, M., Espinoza, L., & Rosabal, M. (1989). *El Problema de la Inserción Laboral de los Refugiados Urbanos en Costa Rica: el Caso nicaragüense (1986-1988)*. San José: Universidad de Costa Rica.
- De Vroome, T. y Van Tubergen, F. (2010). The Employment Experience of Refugees in the Netherlands. *International Migration Review*, 44(2), 376-403.
- Decreto N° 36831-G. (2011). Reglamento de Personas Refugiadas, 01 de noviembre del 2011. Costa Rica, recuperado de <http://www.migracion.go.cr/institucion/leyes%20migratorias/Reglamento%20Refugiado.pdf>
- Estado de la Nación (2012): "Décimo octavo Informe del Estado de la Nación", San José, Costa Rica, tomado de <http://www.estadonacion.or.cr/biblioteca-virtual/costa-rica/estado-de-la-nacion/informe-actual/informe-por-capitulo/capitulo-3-informe-actual>, consultado el 27 de mayo del 2013
- Eco, U. (1976). *A theory of semiotics* (Vol. 217). Indiana University Press.
- Eco, U. (1977). *Tratado de semiótica*. Lumen, Barcelona, España.
- Grunig, J. y Hunt, T. (1984). “*Managing public relations*”. Nueva York: Holt, Rinehart & Winston.

- Finnan, C. (1982). Community Influences on the Occupational Adaptation of Vietnamese Refugees. *Anthropological Quarterly*, LV(3), 161-169.
- González, M.A. (22 de marzo de 2013). 214 mil costarricenses continúan sin empleo. *La Prensa Libre*. Recuperado de <http://www.prensalibre.cr/lpl/nacional/80378-214-mil-costarricenses-continuan-sin-empleo.html>
- González, R., y Hernández, M. (2005). *Las Agencias Implementadoras de Programas del ACNUR Orientadas a las Soluciones Duraderas de la Integración a Nivel Local: Análisis del ACAI en Costa Rica*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Hall, S. (1980): “*Codificar/decodificar*”. Culture, Media, Language. Working Papers in Cultural Studies. Londres: Routledge & The CCCS University of Birmingham.
- Hall, S. (1997): *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. Londres: Sage Publications.
- Jacobsen, K. (2002). Can Refugees Benefit the State? Refugee Resources and African Statebuilding. *The Journal of Modern African Studies*, 40(4), 577-596.
- Jakobson, R. (1960). Closing statement: linguistics and poetics. *Style in language*, 350-377.
- Jodelet (1984): La representación social: fenómenos, conceptos y teoría. En S. Moscovici (Ed.). *Psicología Social II: Pensamiento y Vida Social*. Barcelona, Paidós.
- Jodelet, D. (1991). *Representaciones sociales: un área en expansión. Sida: imagen y prevención*. Madrid: Editorial Fundamentos, 25-56.
- Jordan, M. P. (1984). *The rhetoric of everyday English texts*. Ed. George Allen & Unwin Publishers Ltd

Ley N° 8764. (2010) Ley General de Migración y Extranjería, 01 de septiembre del 2009.
Costa Rica. Recuperado de:

<http://www.rree.go.cr/?sec=bienvenidos&cat=entrada%20y%20permanencia&cont=429>

Lasswell, H. (1948). The structure and function of communication in society. The communication of ideas, 37

López, L.A., Mojica, F.J., Pernudi, V. y Villalobos, E. (2006). *Identidades nacionales, integración y ciudadanía: percepciones hacia la inmigración*. Pulso Nacional (OP'S 47). San José: Programa de Publicaciones Universidad Nacional.

OACDH (s.f.). *Folleto Informativo No.20, Los Derechos Humanos y los Refugiados*. Ginebra: Oficina del Alto Comisionado para los derechos humanos. Recuperado de <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet20sp.pdf>

Maletzke, G. (1963). Maletzke, G. (1963). *Psicología de la Comunicación Colectiva*. Madrid: Cátedra

Marková, I. (1996). En busca de las dimensiones epistemológicas de las representaciones sociales. La teoría sociocultural y la psicología social actual, 163-182. Ed. Fundación Infancia y Aprendizaje, Madrid.

Moscovici, S. (1979). La representación social: un concepto perdido. El Psicoanálisis, su imagen y su público, 27-44. Ed. Huemul, Buenos Aires

Moscovici (1984): *The phenomenon of social representations*. European Studies in Social Psychology. París: Cambridge University Press.

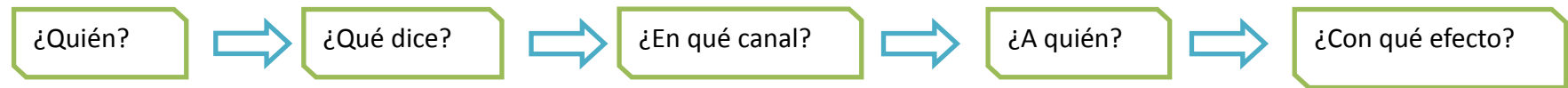
Páez, D. (1987). *Pensamiento, individuo y sociedad: cognición y representación social*. Editorial Fundamentos.

- Pettigrew, T. F., y Tropp, L. R. (2006). "*A meta-analytic test of intergroup contact theory*". *Journal of personality and social psychology*, 90(5), 751.
- Pettigrew, T. F. (2008). *Future directions for intergroup contact theory and research*. *International Journal of Intercultural Relations*, 32(3), 187-199.
- Schramm, W. (1954). *How communication works. The process and effects of mass communication*, 3-26. University of Illinois Press
- Smith V., Araya, M. A., y Peña, L. (2009): "*¿Costa Rica Solidaria?: Actitudes hacia la migración y los inmigrantes*" *Revista Digital de la Maestría en Ciencias Penales de la Universidad de Costa Rica*, N.1, recuperado de:
[Actitudes_hacia_la_migracion_Smith_Araya_Pena_2009.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1385962822&Signature=S4xgQ1Ac2nnZ%2BX6%2BEeIjB7CkjX8%3D&response-content-disposition=inline](#)
- Stein, N. (1979). *Occupational Adjustment of Refugees: The Vietnamese in the United States*. *International Migration Review*, XIII(1), 25-45.
- Tajfel, H., y Turner, J. C. (1979). *An integrative theory of intergroup conflict*. *The social psychology of intergroup relations*, 33, 47.
- Wiley, J. (2005). *Undocumented Aliens and Recognized Refugees: The Right to Work in Costa Rica*. *International Migration Review*, XXIX(2), 423-440.

ANEXOS

ANEXO 1

Modelo de Comunicación según Laswell



Fuente: Elaboración propia, tomado de Laswell, 1948.

ANEXO 2: Anexo 2.1: Operacionalización de las categorías de investigación: Objetivo 1

Objetivo 1	Categoría	Indicador	Método
<p>Conocer la (des)información a partir de la cual en el público objetivo se basa para conceptualizar la población refugiada y su proceso de contratación en el contexto costarricense.</p>	Conocimiento sobre la definición de refugiado	Identificación de la definición de refugiado	Seleccione la definición que coincida con su concepto sobre persona refugiada.
	Conocimiento en materia de refugio	Promedio de respuestas correctas en materia de refugio	Evaluación escrita de conocimientos básicos sobre refugio.
	Conocimiento del proceso de contratación de personas refugiadas y solicitantes	Promedio de respuestas correctas en materia de contratación de personas refugiadas	Evaluación escrita de conocimientos básicos sobre el proceso de contratación de personas refugiadas.
	Vacíos de comunicación	Vacíos identificados en los procesos anteriores.	Identificar y re-preguntar por respuestas aquellas preguntas donde se marcó la opción “no lo sé con certeza”
		Nuevos vacíos identificados por la persona entrevistada.	¿Considera que cuenta con suficiente información? ¿Cuáles son sus principales dudas en materia de refugio y contratación de una persona refugiada?

Anexo 2.2: Operacionalización de las categorías de investigación: Objetivo 2

Objetivo 2	Categoría	Indicador	Método
Describir el contenido de las representaciones sociales del público objetivo sobre la población refugiada.	Distancia cultural	Percepción de distancia cultural	Anexo 1.1
		Percepción y comparación de distancia laboral	Anexo 1.2
	Estereotipos	Asociación de valores a la población refugiada.	Anexo 2
		Presencia de los valores atribuidos a la población refugiada en los y las costarricenses	Solicitar que responda el anexo 3 en relación con la población costarricense.
	Contacto	Existencia de experiencias de contacto	Describir experiencias personales de contacto con personas refugiadas.
		Frecuencia del contacto	Anexo 4
	Conceptualización	Conceptualización de la persona refugiada	Dibujar y describir a la persona refugiada (asociación libre) Hacer carta asociativa.

Anexo 2.3: Operacionalización de las categorías de investigación: Objetivo 3

Objetivo 3	Categoría	Indicador	Método
<p>Analizar la actitud que posee el público objetivo hacia la población refugiada en Costa Rica.</p>	Convivencia intercultural	Preferencia separatista, de ajuste o integracionista hacia la convivencia intercultural	Anexo 7
	Prejuiciomanifiesto	Presencia de amenaza y rechazo	Anexo 5.1 Asociación de ingreso de personas refugiadas con deterioro de sistemas de salud pública, acceso a empleo y seguridad ciudadana.
		Presencia de rechazo a la intimidad	Anexo 5.2
	Afinidad con concepciones rigurosas o peyorativas	Afinidad con políticas migratorias rigurosas. Afinidad con estereotipos peyorativos sobre la población refugiada.	
Prejuiciosutil	Sentimientosasociados	Anexo 6	

ANEXO 3:

Distancia cultural

	1. Muy similares	2. Un poco similares	3. Un poco diferentes	4. Muy diferentes
1. Valores que enseñan a sus hijos:	()	()	()	()
2. Prácticas religiosas:	()	()	()	()
3. Cultura en general:	()	()	()	()
4. Mentalidad:	()	()	()	()
5. Estilo de vida:	()	()	()	()
6. Idioma	()	()	()	()
7. Temperamento:	()	()	()	()

Elaboración basada en Smith, 2009.

ANEXO 4:

Distancia laboral

	1. Muy similares	2. Un poco similares	3. Un poco diferentes	4. Muy diferentes
8. Como trabajadores:	()	()	()	()
9. Eficiencia laboral:	()	()	()	()
10. Compromiso con la empresa:	()	()	()	()
11. Formación académica:	()	()	()	()
12. Capacidad de Liderazgo:	()	()	()	()
13. Relaciones interpersonales:	()	()	()	()

Elaboración basada en Smith, 2009.

ANEXO 5:

Estereotipos

	Menos del 10%	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%	100%
1. Trabajadores											
2. Pobres											
3. Honestos											
4. Inteligentes											
5. Ignorantes											
6. Narcotraficantes											
7. Pacíficos											
8. Violentos											
9. Alegres											
10. Delincuentes											

Elaboración basada en Smith, 2009.

ANEXO 6:

Contacto

<u>INDIQUE POR FAVOR QUÉ TAN FRECUENTE ES SU CONTACTO CON PERSONAS REFUGIADAS EN LAS SIGUIENTES ÁREAS DE LA VIDA COTIDIANA:</u>	<u>NUNCA</u>				<u>SIEMPRE</u>
1. En su familia cercana y lejana	1	2	3	4	5
2. En el trabajo	1	2	3	4	5
3. En el barrio	1	2	3	4	5
4. En el grupo de conocidos	1	2	3	4	5
5. En el grupo de amigos íntimos	1	2	3	4	5

Elaboración basada en Smith, 2009.

ANEXO 7:

Prejuicio Sutil

<u>EN GENERAL...</u>	<u>NUNCA</u>				<u>SIEMPRE</u>
1. ¿Qué tan frecuentemente ha sentido usted simpatía por las personas refugiadas?	1	2	3	4	5
2. ¿Qué tan frecuentemente se ha sentido usted incómodo(a) cerca de personas refugiadas?	1	2	3	4	5
3. ¿Qué tan frecuentemente ha sentido usted miedo frente a las personas refugiadas?	1	2	3	4	5
4. ¿Qué tan frecuentemente ha sentido usted admiración por las personas refugiadas?	1	2	3	4	5
5. ¿Qué tan frecuentemente ha sentido usted desconfianza frente a las personas refugiadas?	1	2	3	4	5
6. ¿Qué tan frecuentemente se ha sentido usted enojado(a) con las personas refugiadas?	1	2	3	4	5

Elaboración basada en Smith, 2009.

ANEXO 8:

Tabla de medición del Prejuicio manifiesto

Anexo 8.1 Presencia de amenaza y rechazo.

Amenaza y rechazo				
	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Las personas refugiadas le quitan los trabajos que los costarricenses deberían tener.	1	2	3	4
2. Las personas refugiadas son menos capaces que los costarricenses y eso explica por qué ellos no viven tan bien como la mayoría de los costarricenses.	1	2	3	4

Elaboración basada en Smith, 2009.

Anexo 8.2 Rechazo a la intimidad.

	Totalmente en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Algo de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. No me importaría si una persona refugiada suficientemente calificada fuera mi superior o jefe. (-)	1	2	3	4
2. No me importaría si una persona refugiada de un nivel económico similar al mío se casara con un familiar cercano. (-)	1	2	3	4

Elaboración basada en Smith, 2009.

ANEXO 9:

Tabla de medición de Convivencia Cultural

Algunas personas han planteado diferentes puntos de vista a la hora de contemplar un proceso de convivencia entre personas refugiadas y costarricenses. Evalúe qué tan de acuerdo está usted con estas afirmaciones.

La convivencia entre personas refugiadas y costarricenses sería más efectiva si...

totalmente en desacuerdo 1 2 3 4 5 6 7 totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5	6	7
1. Las personas refugiadas adoptan las tradiciones y costumbres de los costarricenses.	1	2	3	4	5	6	7
2. Las personas costarricenses intentarían incorporar algunas de las tradiciones y costumbres de ser de las personas refugiadas.	1	2	3	4	5	6	7
3. Las personas refugiadas y los costarricenses intentarían no hablarse mucho.	1	2	3	4	5	6	7
4. Las personas refugiadas adoptarían los valores de los costarricenses.	1	2	3	4	5	6	7
5. Cada grupo mantiene sus propios valores.	1	2	3	4	5	6	7
6. Los costarricenses aprenden de la forma de ser de los refugiados y la suman a su estilo cultura y estilo de vida.	1	2	3	4	5	6	7
7. Las personas refugiadas se amoldan al estilo de vida de los costarricenses.	1	2	3	4	5	6	7
8. Ambos grupos se mezclarán más entre sí e intercambiarán ideas.	1	2	3	4	5	6	7
9. Se mantiene "cierta distancia" entre los grupos.	1	2	3	4	5	6	7
10. Se intercambiara entre grupos costumbres y valores.	1	2	3	4	5	6	7
11. Se vive "juntos pero no revueltos".	1	2	3	4	5	6	7
12. Las personas refugiadas aprenden y adaptan el estilo de vida costarricense.	1	2	3	4	5	6	7

Elaboración basada en Smith, 2009.

ANEXO 9:

Anexo 9.1. Guía de entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA:

PRIMERA PARTE:

Percepción libre.

1. Elabore una lista de todas las palabras que se le vienen a la mente cuando piensa en una persona refugiada.
2. Seleccione las tres ideas más importantes y explíquelas.
3. ¿En qué se diferencian las personas refugiadas de otros migrantes?
4. ¿Qué piensa usted sobre los migrantes en general? ¿Cómo se diferencian los refugiados de esa percepción?

SEGUNDA PARTE:

Características particulares de la persona entrevistada, de la empresa a la que representa y evaluación del nivel de información que domina sobre las personas refugiadas.

- APLICACIÓN DE LA ENCUESTA-

5. ¿Más o menos cuánta gente contrata su empresa por mes? (Pregunta para temas de metodología)
6. ¿Prevé usted movimientos laborales en su organización para el 2014, en comparación con el año anterior? (Pregunta para temas de metodología)
7. Si usted quisiera contratar a una persona refugiada, ¿el proceso de contratación sería igual o diferente? ¿En qué sería diferente, o si fuera igual, por qué?
8. A la hora de asegurar o de incluir en la planilla de su empresa a una persona refugiada, ¿cuál es el proceso que debe seguir?
9. ¿Su empresa tiene alguna política específica sobre la contratación de extranjeros?
10. ¿Qué haría si una persona refugiada le indica que no tiene consigo sus títulos académicos, y que no hay forma de que los pueda presentar pues tuvo que salir de su país?
11. ¿Considera que cuenta con la suficiente información sobre qué es una persona refugiada, como para saber qué procesos tiene que llevar a cabo a la hora de querer contratarla? ¿Qué le haría falta o por qué considera que nada le haría falta?

12. ¿Qué más le gustaría saber sobre las personas refugiadas?

TERCERA PARTE:

Desarrollo.

13. Las personas refugiadas, esa gente que usted se imagina cuando hizo la lista de palabras... ¿Se parece o es diferente de la imagen que usted tiene de los ticos? ¿Por qué? (OFRECER TABLAS 1 Y 2)

14. Si usted pudiera decirme una característica que usted siente que podría describir a las personas refugiadas, ¿cuál sería? Aquí hay una lista de características... (OFRECER TABLA 3, repetir el ejercicio pero preguntando sobre los costarricenses).

15. ¿Ha conocido personalmente a una persona refugiada? Cuénteme su experiencia, si fuera el caso. (OFRECER TABLA 4)

16. Prejuicio: A continuación se ofrecen unas tablas sobre opiniones particulares(OFRECER TABLAS 5, 6 y 7)

17. ¿Cree que la llegada de personas refugiadas puede tener consecuencias negativas en la seguridad ciudadana en Costa Rica?

18. ¿Cree que la llegada de personas refugiadas puede tener consecuencias negativas en el acceso a servicios de salud en Costa Rica?

19. ¿Cree que la llegada de personas refugiadas puede tener consecuencias negativas en la disponibilidad de empleo para costarricenses?

20. ¿Cuál es su opinión sobre la rigurosidad de las leyes y políticas migratorias de Costa Rica? ¿Usted haría cambios?

21. ¿Cree que la policía migratoria de los aeropuertos y fronteras debería estudiar más rigurosamente a un grupo en particular, debido a su nacionalidad?

22. Convivencia cultural: OFRECER TABLA 8, leer instrucciones.

Anexo 9.2: Instrumento para la validación del conocimiento e información básica que maneja la persona entrevistada sobre la definición de “persona refugiada”.

Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva
Trabajo Final de Graduación
Licenciatura en Relaciones Públicas

ENCUESTA N# _____

La presente encuesta forma parte de la etapa de investigación de un proyecto de graduación del grado de licenciatura en Comunicación Colectiva con énfasis en Relaciones Públicas de la Universidad de Costa Rica. Las respuestas aquí suministradas serán usadas con el máximo resguardo de la confidencialidad y anonimato. Le agradecemos su participación y garantizamos el trato de la información para fines exclusivamente investigativos. La entrevista trata sobre su conocimiento, percepción y opinión sobre la población refugiada en Costa Rica.

Instrucciones: Por favor marque con una equis (X) la respuesta que corresponda.

Primera Parte. Datos iniciales.

1. Sexo: F () M ()
2. Edad: () 18 – 30 () 31 – 40 () 41 – 50 () 51 o más
3. Años de trabajar en el área de Recursos Humanos/Responsabilidad Social Empresarial
() De 1 a 5 años () de 5 a 10 años () más de 10 años
4. Tamaño de la empresa en la que trabaja:
() De 100 a 150 colaboradores () De 151 a 200 colaboradores () Más de 201 colaboradores
5. Carrera que estudió:
() Administración/Dirección de Empresas () Psicología () Otra: _____
6. ¿Ha recibido algún curso, capacitación o realizado una práctica profesional relacionada con el tema de refugio y población refugiada?
() Sí ¿cuál, y cuándo?

() No

Segunda Parte. Responda las siguientes preguntas, relativas a su conocimiento en materia de refugio.

7. ¿Qué entiende usted por “persona refugiada”?

- Una persona que se ve obligada a salir de su país para salvar su vida.
- Una persona que se desplaza a otro país para alcanzar un mejor nivel de vida a través de una generación mayor de ingresos.
- Una persona que huye de los delitos que ha cometido y busca acogida, asilo o refugio en otro país.
- Ninguna de las anteriores: _____
- No lo sé con certeza

8. En Costa Rica, aquél quien decide quién es una persona refugiada es:

- El Estado Costarricense
- El Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)
- La sociedad civil (ONGs que apoyan a personas refugiadas y migrantes)
- No lo sé con certeza

9. ¿Cuántas personas refugiadas existen en Costa Rica?

- Entre 0 y 1000
- Entre 1000 y 5000
- Entre 10 000 y 20 000
- Entre 50 000 y 100 000
- Más de 100 000
- No lo sé con certeza

10. ¿De cuáles países diría que proviene la población refugiada que habita en Costa Rica?

- a) _____
- b) _____
- c) _____
- No lo sé con certeza

Sobre la persona refugiada:

	Cierto	Falso	No lo sé con certeza
11. Una persona refugiada tiene una condición migratoria regular, es decir, su estadía en el país es legal.			
12. Las personas reconocidas como refugiadas tienen derecho a trabajar, y puedo contratarlos en mi empresa			
13. Por ser una persona extranjera, yo tengo que solicitarle autorización al Ministerio de Trabajo para poder contratar a una persona refugiada.			

Tercera parte. Las siguientes preguntas se refieren a los requisitos de acceso a una oportunidad de empleo en la empresa que representa. Estas preguntas aplican tanto para personas refugiadas como para personas solicitantes de la condición de refugiado.

14. Una persona refugiada aplica para un puesto operativo en su empresa, cuyo requisito es secundaria completa. La persona indica que finalizó la secundaria pero que el título, por razones de fuerza mayor, no lo tiene en el país. ¿Qué haría?

La persona no podría aplicar al puesto vacante.

Investigaría por qué no tiene sus títulos y, si me da una razón de peso, podría hacer un proceso de reclutamiento con herramientas como “assessment center” entre otras que puedan comprobar los conocimientos del (la) candidato/a de forma práctica.

Otra medida: _____

15. Para ingresar en planilla a una persona refugiada, debo solicitarle su número de seguro social o número de asegurado. Si no lo presenta, no tiene derecho a ser contratado.

Cierto Falso No lo sé con certeza

16. Si tuviera una persona refugiada trabajando en mi empresa, yo debo proceder con el siguiente método de pago:

La incluiría en el sistema de pago de planilla que tiene mi empresa, ya sea efectivo, abriéndole una cuenta en el banco que utilice mi empresa, o por cheque.

Le pagaría en efectivo, pues una persona refugiada no tiene la facultad legal para abrir una cuenta bancaria o cambiar un cheque.

No lo sé con certeza

ANEXO 11:

Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ doy mi consentimiento para que toda la información suministrada por mí a la estudiante LAURA MORA LINKEMER, cédula 1-1404-0073, carné de estudiante de la UCR número A74290 en la entrevista a profundidad destinada a la elaboración de un Proyecto de Graduación para la Universidad de Costa Rica para el área de Comunicación Colectiva con énfasis en Relaciones Públicas, se utilice con fines académicos e informativos en dicho trabajo.

El Proyecto tiene como objeto principal estudiar las percepciones de Gerentes de RRHH (o puestos afines) sobre las personas refugiadas, con el fin último de construir una estrategia de comunicación que se adapte oportunamente a sus necesidades o vacíos de información, y promueva así la integración laboral de las personas refugiadas en Costa Rica.

Dentro de este proceso reconozco que se me ha informado y que doy mi consentimiento sobre los siguientes asuntos:

- La información suministrada podrá ser grabada, analizada y utilizada para los fines académicos de la elaboración y eventual publicación de la tesis de grado.
- Estoy conforme con mi participación en la entrevista, y mi participación es por mi propia voluntad, libre de coacción y sin pago alguno.
- Toda la información suministrada en la entrevista es verídica.
- Se me informó que la entrevista tiene fines académicos.
- Se me ha dicho que toda información otorgada durante la entrevista será utilizada libremente por la estudiante para los fines de la investigación, y solo será confidencial, la parte que expresamente yo haya indicado como tal, en forma escrita o dentro de las respuestas.
- Que mis declaraciones profesionales no comprometen la ética ni la moral ni de mi persona ni de la empresa para la que trabajo.
- Mi nombre y el nombre de la empresa no serán revelados en ninguna publicación relacionada con la investigación, a menos de que yo exprese por escrito mi consentimiento.

- La entrevistadora usará la información de acuerdo con los objetivos académicos y deberá utilizar en el trabajo escrito únicamente las iniciales, seudónimos de los entrevistados o cualquier otra forma de anonimato.
- El manejo de la información se circunscribe a los lectores, director de tesis, transcriptores, quienes serán advertidos de la confidencialidad que deben guardar de las mismas.

Por la naturaleza de esta investigación, trabajo de graduación universitaria de licenciatura, consiento de manera informada que eventualmente los hallazgos de la investigación serán compartidos más ampliamente en el propio trabajo escrito y podrían llegar a ser publicados en caso de obtener la estudiante distinción de la publicación de la tesis.

He leído la información proporcionada o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como entrevistada o entrevistado en los términos expuestos en este documento.





Nombre del Participante _____

Firma

Número de cédula: _____

Fecha: _____

Simbología:

Simbología dividida por responsable de la actividad:	
	Grupo 1: Diseñador gráfico
	Grupo 2: Productora audiovisual
	Organización que implementa la estrategia
	Diseñador web** opcional

ANEXO 13: Presupuesto desglosado por etapas

ETAPA 1		
	Rubro	Precio
Taller de refugiados voceros	Alquiler de espacio de capacitación	\$ 500
	Pago a capacitadores	\$ 800
	Impresiones y gastos misceláneos	\$ 200
Secuencia de Imágenes	Diseño de secuencia de imágenes	\$ 390
	Diseño de afiche	\$150
	Impresiones	\$60
Video DGME	Guión	\$100
	Storyboard	\$ 200
	1 día de filmación Director Productor Director de fotografía Sonidista Maquilladora Directora de Arte Alimentación Transporte Props Vestuario Cámara (incluye lentes y accesorios) Grabadora de Sonido Equipo de iluminación Técnicos de iluminación Asistente de dirección	\$2.500
	Postproducción Edición Colorización Animación de gráfica (2D) Musicalización	\$200

Libreta contextualizadora	Diseño del folleto	\$ 480
	Impresiones	\$420
ETAPA 2		
	Rubro	Precio
Síntesis de una página	Diseño	\$ 120
	Impresiones	\$180
Manual de inclusión laboral	Diseño	\$ 260
	Impresiones	\$ 240
ETAPA 3		
	Rubro	Precio
Plataforma de visibilización	Diseño de la plataforma web (aproximado)	\$ 4500
	Mantenimiento de la plataforma web	\$ 3000