

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LAS PERSONAS INMIGRANTES EN
COSTA RICA DURANTE EL PROCESO MIGRATORIO

Tesis sometida a la consideración de la Comisión del Programa de Posgrado en
Bibliotecología y Estudios de la Información para optar al grado y título de Maestría
Académica en Bibliotecología y Estudios de la Información

MARIANA LACAYO CAMPOS

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2025

DEDICATORIA

A mi abuelo y mi abuela paternos, José Armando Lacayo Pallais (1936-2020) y Beatriz Lacayo Álvarez (1939-2025), quienes junto a mi papá Gabriel, mis tres tías Beatriz, Ana y Violeta y mis tres tíos, Álvaro, Federico y José Armando, migraron desde León, Nicaragua en 1978 a causa de la guerra, hacia Puntarenas y de allí hacia San José, Costa Rica en 1979.

A mi abuelo y mi abuela maternos, Mariano Campos Lippi (1927-1981) y Elsita López Solano (1930-1994) quienes junto a mi mamá Lorena y mi tío Mariano, migraron desde Tilarán, Guanacaste hacia Limón en 1964 y de allí a Moravia, San José en 1972, en busca de mejores oportunidades.

A todas las personas migrantes, en todas las épocas, en todas las latitudes, mi profunda admiración y respeto por su resiliencia para volver a empezar desde un contexto distinto y lidiar con lo que eso conlleva en sus distintos niveles, desde las barreras externas hasta situaciones psicoemocionales.

Creo que en el momento que estamos viviendo y con la situación de terror que viven muchos migrantes en el mundo, pues esto es algo que hay que destacar y aplaudir, que hay tierras generosas para recibir a quienes se exilian y nunca es por voluntad propia, sino por el deseo de construir una vida mejor, así que por todos esos motivos: muchísimas gracias.

Irene Vallejo, 2025. Conversatorio: Lectura, pensamiento crítico y democracia. Universidad de Costa Rica.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Costa Rica, mi Alma Máter, por brindarme la oportunidad de estudiar y también trabajar durante tantos años. A la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información por haberme formado desde el Bachillerato, la Licenciatura y haber aprobado el desarrollo de esta investigación.

Al director de esta tesis, Dr. Alejandro Unfried González por compartirme sus conocimientos y guiarme durante este arduo proceso, brindando sus valiosos aportes para la mejora constante. Gracias por su paciencia, entrega y disposición para reunirnos todas las semanas, atender mis consultas y motivarme a seguir adelante con esta investigación.

A la lectora MBA. Marcela Gil Calderón, quien inicialmente fue la directora de este trabajo, por su valiosa asesoría también mientras cursaba las asignaturas de la Maestría. A la lectora M.Ed. Iria Briceño Álvarez por la orientación que me brindó desde el Coloquio de investigación donde presenté mi tema por primera vez. Gracias a ambas por aceptar formar parte del Comité Asesor, por realizar sus críticas constructivas, observaciones pertinentes y mantenerse pendientes de mi avance hasta culminar con esta investigación.

A las personas expertas quienes amablemente atendieron las entrevistas y me compartieron información y su relevante experiencia en la atención de personas migrantes.

Un especial agradecimiento a las personas inmigrantes, quienes voluntariamente accedieron a colaborar con esta investigación, a brindarme su confianza y disposición, inclusive para realizar entrevistas presenciales. Gracias por su apertura para comunicarme sus testimonios y vivencias más difíciles, así como también las alegrías de manera genuina.

Agradezco infinitamente a mi mamá, sin tu presencia y amor incondicional no habría logrado esta meta personal, a toda mi familia y a mis amistades por apoyarme en esta etapa, al cuerpo docente y administrativo vinculado al posgrado y a la unidad académica desde 2022 por su acompañamiento en este proceso y a mis compañeros y compañeras ¡Lo logramos!

Esta tesis fue aceptada por la Comisión del Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Académica en Bibliotecología y Estudios de la Información

Mag. Daniela Rodríguez Valerio
**Representante de la Decanatura
Sistema de Estudios de Posgrado**

Dr. Alejandro Unfried González
Director de Tesis

Mag. Marcela Gil Calderón
Asesora

M.Ed. Iria Briceño Álvarez
Asesora

MAP. Ramón Masis Rojas
Director
Programa de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información

Mariana Lacayo Campos
Sustentante

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
HOJA DE APROBACIÓN	iv
TABLA DE CONTENIDO	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS.....	xi
LISTA DE ABREVIATURAS.....	xii
Capítulo 1. Introducción	1
1.1 El problema y su importancia	1
1.2 Objetivos.....	7
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos	7
Capítulo 2. Marco referencial	8
2.1 Estado del arte.....	8
2.2 Marco conceptual.....	15
2.2.1 Información.....	16
2.2.2 Migración humana	20
2.2.2.1 Tipos de migración	21
2.2.2.2 Clasificación de las personas migrantes	24
2.2.2.3 Conceptos del ciclo migratorio	27
2.2.3 Interculturalidad.....	28
2.2.4 Ciudadanía	30
2.3 Marco teórico.....	31
2.3.1 Necesidades de información	31
2.3.2 Necesidades de información según las etapas del proceso migratorio	34
2.4 Marco legal	39
2.4.1 Derechos humanos.....	39
2.4.1.1 Derecho a la información.....	40

2.4.2 Legislación internacional y nacional sobre derechos humanos, migración y acceso a la información.....	43
2.4.2.1 Internacional	44
2.4.2.2 Regional	52
2.4.2.3 Nacional	54
Capítulo 3. Marco metodológico	68
3.1 Enfoque y tipo de investigación.....	68
3.2 Sujetos.....	72
3.3 Definición de las categorías o temas centrales	78
3.4 Recolección de los datos.....	81
3.4.1 Instrumento	83
3.5 Análisis de la información	84
3.5.1 Etapa descriptiva.....	85
Primer paso: elección de la técnica o procedimiento apropiados.	85
Segundo paso: realización de la entrevista.	85
Tercer paso: elaboración de la descripción protocolar.	86
3.5.2 Etapa estructural	90
Primer paso: lectura general de la descripción de cada protocolo.	90
Segundo paso: delimitación de las unidades temáticas naturales.	91
Tercer paso: determinación del tema central que domina cada unidad temática.....	93
Cuarto paso: expresión del tema central en lenguaje científico.....	94
Quinto paso: integración de todos los temas centrales en una estructura descriptiva.	95
Sexto paso: integración de todas las estructuras particulares en una estructura general.....	95
Séptimo paso: entrevista final con los sujetos estudiados.	97
Capítulo 4. Análisis de resultados.....	98
4.1 Etapa previa	99
4.1.1 Fuentes de información o personas a quienes acudió	105
4.2 Etapa inmediata.....	109
4.2.1 Traslado a Costa Rica, ruta y duración del viaje	109
4.2.2 Información y recursos que necesitaron	114
4.3 Etapa intermedia	120

4.3.1 Fuentes de información o personas a quienes acudió	120
4.3.2 Información necesaria para la apertura de cuenta bancaria	125
4.3.3 Información que necesitaron para desplazarse	128
4.3.4 Información necesaria para insertarse al mercado laboral	132
4.3.5 Información requerida para estudiar o capacitarse	136
4.3.6 Información para conseguir hospedaje	141
4.4 Etapa de integración.....	143
4.4.1 Información requerida para el acceso a servicios de salud pública	143
4.4.2 Trámites e información necesaria para su permanencia legal	147
4.4.3 Información requerida para envío de remesas	155
4.4.4 Sentimientos de integración en Costa Rica.....	158
4.4.5 Comparte su experiencia con personas inmigrantes quienes tienen necesidades de información	163
4.5 Información complementaria.....	165
4.5.1 Conocimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos, violación a sus derechos	165
4.5.2 Medios de comunicación más apropiados para informar a personas inmigrantes	170
4.5.3 Barreras para satisfacer sus necesidades de información	174
4.5.4 Percepción de la discriminación	179
4.5.5 Recomendaciones para prevenir la discriminación	187
4.5.6 Dimensiones emocionales y psicológicas.....	190
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones	196
5.1 Conclusiones.....	196
5.2 Limitaciones.....	203
5.3 Recomendaciones	205
Referencias.....	212
Apéndices.....	224
Apéndice 1.	224
Apéndice 2.	228
Apéndice 3.	232

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en el marco de la Maestría en Bibliotecología y Estudios de Información de la Universidad de Costa Rica. Tuvo por objetivo describir las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante el proceso migratorio, el cual se divide en cuatro etapas: previa, inmediata, intermedia y de integración; cada objetivo específico planteado abordó una de las etapas. La metodología empleada se adscribe al paradigma naturalista, se utilizó un enfoque cualitativo, de carácter exploratorio y descriptivo; además se empleó el método fenomenológico con enfoque empírico.

Se realizó una búsqueda de bibliografía relacionada con la temática, para establecer los fundamentos del marco referencial, elaborar el marco conceptual, sustentar el marco teórico y desarrollar el marco legal. A manera de instrumento se empleó una guía de entrevista individual a profundidad, formulada a partir de preguntas abiertas. Se entrevistó a seis personas expertas, quienes trabajan atendiendo personas inmigrantes, así como también diez personas quienes inmigraron a Costa Rica entre el año 2017 y el 2023. En el primer grupo participaron cinco mujeres y un hombre, quienes sumaron experiencia entre 3 y 14.5 años de trabajo; mientras que en el grupo de personas inmigrantes se contó con cinco mujeres y cinco hombres, cuatro provenientes de Nicaragua, tres de Venezuela, dos de Honduras y una desde Perú, de nacionalidad venezolana.

Entre los resultados destaca que en la etapa previa las necesidades de información giran en torno a las características y políticas del país destino; en la etapa inmediata son respecto a los medios de transporte, rutas, tiempos de traslado, requisitos y trámites migratorios fronterizos o en los aeropuertos; en la etapa intermedia las relacionadas con políticas migratorias, oportunidades y derechos laborales, trámites de validación de títulos académicos y programas de asistencia social; en la etapa de integración se centraron en el acceso a oportunidades de formación, empleo formal, participación comunitaria y ejercicio pleno de los derechos. Se concluye que en todas las etapas las personas inmigrantes necesitaron información clara, pertinente y confiable para la garantía de sus derechos y la toma de decisiones. Se brinda recomendaciones dirigidas a varias entidades.

ABSTRACT

This research was developed within the framework of the Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información at the University of Costa Rica. Its objective was to describe the information needs of immigrants in Costa Rica during the migration process, which is divided into four stages: previous, immediate, intermediate and integration; each specific objective addressed one of the aforementioned stages. The methodology used is ascribed to the naturalistic paradigm; a qualitative, exploratory and descriptive approach was used; in addition, the phenomenological method was employed.

Initially, a literature search was conducted in order to establish the foundations of the referential framework, elaborate the conceptual framework, support the theoretical framework and develop the legal framework. As an instrument, an individual in-depth interview guide was used, formulated on the basis of open-ended questions. Six experts who work with immigrants were interviewed, as well as ten people who immigrated to Costa Rica between 2017 and 2023. The first group included five women and one man, who had between 3 and 14.5 years of experience working with this population; while the group of immigrants included five women and five men, four from Nicaragua, three from Venezuela, two from Honduras and one from Peru, but of Venezuelan nationality.

Among the results, it stands out that in the previous stage, information needs revolve around the characteristics and policies of the destination country; in the immediate stage, they are related to means of transportation, routes, travel times, requirements and border or airport immigration procedures; in the intermediate stage, people commented on those related to immigration policies, labor opportunities and rights, procedures for validation of academic degrees and social assistance programs; in the integration stage, they focused on access to training opportunities, formal employment, community participation and full exercise of rights. It is concluded that in all stages, immigrants needed clear, relevant and reliable information to guarantee their rights and make decisions. Recommendations are made to various entities that are considered to be responsible for attending to them in the best possible way.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Causas positivas y negativas que motivan la migración	3
Tabla 2. Necesidades de información de las personas migrantes	10
Tabla 3. Tipos de migración según movimiento, destino, causa y plazo	22
Tabla 4. Tipos de personas migrantes según su objetivo	24
Tabla 5. Tipos de personas migrantes según su estatus	25
Tabla 6. Necesidades de información según las etapas del proceso migratorio	37
Tabla 7. Caracterización de las personas expertas entrevistadas	73
Tabla 8. Caracterización de las personas inmigrantes entrevistadas	75
Tabla 9. Categorías de análisis o temas centrales principales	78
Tabla 10. Protocolos de las personas expertas entrevistadas	86
Tabla 11. Protocolos de las personas inmigrantes entrevistadas	87
Tabla 12. Cantidad de unidades significantes para cada etapa del proceso migratorio según cada sujeto	92

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de Necesidades básicas	32
Figura 2. Etapas del proceso migratorio	34
Figura 3. Ejemplo de protocolo con delimitación de las unidades temáticas naturales y codificación	92
Figura 4. Ejemplo de la hoja de cálculo con la unidad temática y el tema central	94
Figura 5. Ejemplo de la hoja de cálculo con la expresión del tema central en lenguaje científico	95
Figura 6. Ejemplo de la hoja de cálculo con la integración de todos los temas centrales	96
Figura 7. Causas por las que la persona inmigrante decidió emigrar según frecuencia	100

LISTA DE ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
ACNUR	Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados
ACODEHU	Asociación Costarricense de Derechos Humanos
CCSS	Caja Costarricense de Seguro Social
CEJIL	Centro por la Justicia y el Derecho Internacional
CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
CET	Categoría Especial Temporal
CIDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
COFADEH	Comité de Familiares de Detenidos Desaparecidos en Honduras
COSEVI	Consejo de Seguridad Vial
DGME	Dirección General de Migración y Extranjería
DIDI	Documento de Identificación Diplomática
DIMEX	Documento de Identidad Migratorio para Extranjeros
EBCI	Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información
FEUCR	Federación de Estudiantes de la Universidad de Costa Rica
GAM	Gran Área Metropolitana

HIAS	Hebrew Immigrant Aid Society, en español: Sociedad de Ayuda al Inmigrante Hebreo
IFLA	Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas
INEC	Instituto Nacional de Estadística y Censos
INS	Instituto Nacional de Seguros
INVU	Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo
JFA	Juventud del Frente Amplio
MEP	Ministerio de Educación Pública
MINARE	Marco Integral Nacional de Respuesta a las Personas Refugiadas
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OEA	Organización de Estados Americanos
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
OMCT	Organización Mundial Contra la Tortura
ONG	Organizaciones No Gubernamentales
ORI	Oficina de Registro e Información
PIB	Producto Interno Bruto
SINABI	Sistema Nacional de Bibliotecas
TCU	Trabajo Comunal Universitario

TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
UCR	Universidad de Costa Rica
UNESCO	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
US\$	Nomenclatura de la moneda de los Estados Unidos de América (dólar)
VIVE	Vicerrectoría de Vida Estudiantil

Capítulo 1. Introducción

1.1 El problema y su importancia

La migración humana es un fenómeno mundial que ha existido a lo largo de la historia de la humanidad y es lo que ha permitido poblar gran parte del planeta Tierra, pero se exacerbó a partir de la globalización (Mármora, 2010). Este fenómeno tuvo un auge en la segunda mitad del siglo XX y propició la integración mundial en términos de economía, comunicación, política, tecnología, entre otras; aunado a ello, la apertura de mercados y la facilidad en el transporte, favoreció la migración de personas; sin embargo, Cabieses et al. (2018) acotan que, a pesar de contar con condiciones más favorables para la movilización de personas, se crearon más controles y restricciones.

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2024) afirma que la cantidad de personas migrantes internacionales ha aumentado constantemente desde el año 1975, cuando se contabilizaba un poco más de 90 millones de personas movilizadas, lo que equivale a un 2,2 por ciento de la población mundial. Para el año 2020, 281 millones de personas vivían fuera de su país natal, esto representa un 3,6 por ciento del total de la población, es decir, una de cada treinta personas. De acuerdo con la OIM (2024), para ese año, la región de América Latina y el Caribe acogió un 5 por ciento del total de migrantes internacionales.

A nivel regional, Costa Rica se ha percibido como un destino para quienes emigran de sus países. Según el censo 2011, que registra los datos oficiales más completos publicados sobre la población, 385.899 personas nacidas en el extranjero se encontraban viviendo en Costa Rica, lo que representa un 9 por ciento de la población total del país (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2011). Según datos de la OIM (2023a), para el año 2020, de

los 20 países que conforman la región de América Latina y el Caribe, Costa Rica presenta la proporción más alta de inmigrantes, con respecto a la población total, para un 10 por ciento.

Cabe resaltar que las personas migrantes y refugiadas nicaragüenses representan el 82 por ciento de la población nacida en el extranjero que vive en Costa Rica (International Monetary Fund. Western Hemisphere Dept., 2023), esto debido a razones históricas y flujos migratorios que se han presentado.

De acuerdo con Orozco (2022), el primer ciclo migratorio se dio en 1972, después del terremoto de Managua y el ciclo más reciente inició en 2018, producto de la coyuntura que se vivió en Nicaragua y sus conflictos sociopolíticos, esta crisis se reflejó en un incremento de las solicitudes de refugio por parte de ciudadanos nicaragüenses en Costa Rica (García-Santamaría, 2020; Ceja et al. 2021).

Según Naciones Unidas (s.f.), para el 2018 en Costa Rica había cerca de 4.600 personas refugiadas y 12.913 solicitantes de refugio provenientes de varios países. De acuerdo con el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR] (2023a), en 2022 Costa Rica fue el tercer mayor receptor mundial de solicitudes de refugio con un total de 129.500. Para finales de 2023, de acuerdo con Global Trends ACNUR (2023b), en Costa Rica había 23.422 personas refugiadas o en una situación similar y 193.718 casos de personas solicitantes de asilo, pendientes de resolución. De acuerdo con datos de la Dirección General de Migración y Extranjería [DGME] (2025), para el 2024 se recibieron en total 28.306 solicitudes de refugio y 37.407 de permanencia. Este 7 de octubre de 2025 el canciller de Costa Rica declaró que existen 220.000 solicitudes de refugio pendientes de atención, la cual se dificulta por la reducción presupuestaria asignada a los programas dedicados a las migraciones (Murillo, 2025).

Durante el año 2020 en Costa Rica se presentó un alto tránsito de personas migrantes desde Haití hacia Estados Unidos, así mismo, entre el 2021 y 2022 aumentó considerablemente la cantidad de personas que emigraron de Venezuela hacia ese país, sin

embargo, algunas no pudieron continuar con su viaje y se vieron obligadas a permanecer en Costa Rica por más tiempo del que estimaron, así lo confirman los datos de la Organización Internacional para las Migraciones (2023a), al afirmar que en 2019 a las personas venezolanas se les otorgó “el 6 por ciento de las residencias aprobadas en Costa Rica, en el 2020 esta cifra aumentó al 10 por ciento” (p. 2).

La migración humana es un fenómeno dinámico, es decir, que se encuentra en constante cambio según el contexto social y variables como la economía, los conflictos armados o políticos, factores ambientales, entre otras, pueden determinar los diferentes motivos por los cuales una persona migra de un país a otro, los cuales pueden ser positivos o negativos, aunque en la mayoría de los casos se debe a la búsqueda de mejores condiciones de vida. En la Tabla 1 se mencionan algunas de estas causas.

Tabla 1.

Causas positivas y negativas que motivan la migración

Positivas	Negativas
Académicas	Conflictos políticos
Laborales	Crisis económica
Familiares	Pobreza
Jubilación	Pandillas, guerra, conflictos armados
	Situaciones de violencia e inseguridad (Gómez-Restrepo y Armendáriz- Hernández, 2013)
	Carteles de narcotráfico

Dificultades para tener acceso a educación de calidad

Falta de oportunidades laborales en empleos dignos

Discriminación (por nacionalidad, raza, género, orientación sexual, religión, entre otras)

Persecución ciudadana por parte del gobierno, los militares o la policía

Fuente: elaboración propia.

Los problemas sociales mencionados pueden ser factores que motiven a las personas a tomar la decisión de migrar de un lugar a otro, en busca de que sus condiciones mejoren, sin embargo, estas mismas situaciones podrían presentarse cuando la persona ya se encuentre en el país de destino, además de otras variables como la discriminación, xenofobia, pobreza, trata de personas, explotación laboral o sexual, exclusión social, entre otras.

A pesar de que los motivos presentados anteriormente, por los que las personas podrían migrar, pueden ser positivos o negativos, cabe destacar que ellas podrían tener algunas necesidades básicas en común, las mismas pueden ser: hidratarse y alimentarse de forma saludable, asearse, encontrar un lugar seguro para vivir de forma digna, poner en orden su estatus migratorio, contar con acceso a servicios de salud, a la educación, a la cultura, a la justicia, a servicios básicos y empleo digno entre otras, que garanticen una mejor calidad de vida e igualdad de oportunidades.

Es decir, la persona inmigrante busca insertarse en la sociedad donde ahora se encuentra, para lo cual puede enfrentar obstáculos, barreras y dificultades cuya superación demanda información, orientación y asesoría acerca de las instancias a las que podría acudir,

los requisitos que deberá cumplir, los procedimientos a seguir y los plazos de espera, entre otros. En este sentido, resulta de gran relevancia que las personas migrantes cuenten con información necesaria, confiable y relevante durante esta y las demás etapas de su proceso migratorio.

Con el auge de la sociedad de la información y el conocimiento, mediante las tecnologías de la información y comunicación (TIC), se facilitó la creación, distribución, acceso y uso de la información, tanto verídica como falsa, desatando fenómenos como la sobreinformación, la desinformación y la posverdad, incidiendo estos en el ámbito social, cultural, político y económico a nivel mundial.

De manera general se tiene noción acerca de las necesidades que presentan las personas que emigran a Costa Rica, según la investigación de García-Santamaría (2020), las personas solicitantes de refugio en Costa Rica, expresan tener problemas para obtener el estatus de refugiada o que tarda mucho tiempo, así como también el permiso laboral, el cual no es válido para ciertos empleadores, afirma que el reconocimiento de sus títulos académicos requiere de documentos que en muchos casos no traen consigo; de igual manera tienen problemas para conseguir vivienda y empleo digno, tener acceso a los servicios de salud cuando no se trata de emergencias y acceder a la educación pública implica gastos que no pueden costear. Según Domínguez-Rodríguez (2012):

Es importante mencionar que independientemente de las investigaciones llevadas a cabo en otros contextos, en el caso de México y Centroamérica es necesario continuar y profundizar los estudios para determinar las necesidades específicas de las comunidades migrantes y los servicios que requieren, así como de las experiencias en información de los migrantes en tránsito (p. 48).

Conociendo las necesidades de información de las personas inmigrantes, será más oportuno determinar cuáles servicios y qué tipo de información tendrían relevancia para atenderles. Aunado a lo anterior, a nivel nacional se carece de estudios enfocados en las

necesidades de información específicas que presenta esta población durante el proceso migratorio, ni en el cumplimiento efectivo de la garantía y el derecho al acceso a información confiable.

A pesar de esto, se enlista a Costa Rica como parte de los países que han adoptado garantías legales de acceso público a la información, según el informe sobre el acceso público a la información (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2023), no obstante, Naciones Unidas (s.f.) en su informe no reporta datos al respecto en el perfil correspondiente al país.

Es por ello que se desarrolló el presente trabajo en el marco de las líneas de investigación de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información (EBCI), específicamente en la relacionada con la Transferencia y difusión de información: estudios de usuarios y necesidades de información, (Comisión de Investigación EBCI, 2018). Se planteó como pregunta de investigación: ¿Cuáles fueron las necesidades de información de las personas que inmigraron a Costa Rica entre 2017 y 2023, durante su proceso migratorio?

Describir las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica y sus percepciones de acuerdo con su experiencia durante el proceso migratorio, sería de gran valor para la creación de programas que favorezcan la inclusión, el asentamiento, que orienten a las personas inmigrantes en su proceso de integración y a su vez beneficie a la sociedad que les acoge en términos de aporte social, cultural y económico (Abood et al., 2023). En ese sentido, también será valioso conocer el criterio de personas expertas en migración y el papel de las diferentes organizaciones no gubernamentales que les brindan acompañamiento.

Para abordar la pregunta de investigación descrita anteriormente, así como la percepción de las personas inmigrantes residentes en Costa Rica y las personas expertas en migración, este trabajo se propuso un objetivo general y cuatro específicos, los cuales se detallan en el siguiente subapartado.

1.2 Objetivos

Objetivo general

Describir las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante el proceso migratorio.

Objetivos específicos

1. Identificar las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante la etapa previa de migración.
2. Indagar las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante la etapa inmediata de migración.
3. Reconocer las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante la etapa intermedia de migración.
4. Precisar las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante la etapa de integración al país.

Capítulo 2. Marco referencial

Resulta fundamental abordar en este marco referencial, las temáticas centrales relacionadas con las diferentes aristas, en torno a las necesidades de información durante el proceso migratorio, así como también, identificar investigaciones previas, relacionadas con estas dinámicas, tanto a nivel internacional como nacional.

Este apartado plantea inicialmente el estado del arte, donde se exponen investigaciones recientes acerca de las necesidades de información de las personas inmigrantes, seguidamente el marco conceptual en el cual se define el significado o la interpretación específica de los términos relevantes utilizados en la investigación, posteriormente se aborda el marco teórico, el mismo abarca las teorías y enfoques relacionados con las necesidades de información y la migración, que constituyen las bases para analizar este fenómeno. Finalmente se encuentra el marco legal que presenta la legislación internacional, regional y nacional en torno al acceso a la información, derechos humanos y migración.

2.1 Estado del arte

La presente sección se integra por investigaciones previas relacionadas con el tema de investigación, es decir, las necesidades de información de las personas inmigrantes. Estos estudios empíricos se desarrollaron tanto a nivel nacional como internacional. Se elaboró con base en un estudio documental, en el cual se realizó la búsqueda de información en bases de datos suscritas por la Universidad de Costa Rica, entre ellas destacan: ESCOhost, ProQuest, JSTOR, Emerald y Eric, utilizando términos como necesidades de información y migrantes, tanto en inglés como en español. Se dio prioridad a la revisión de artículos científicos, publicados en los últimos siete años y se hizo énfasis en detectar aspectos relacionados con las necesidades de información de las personas migrantes.

Las necesidades de información se conciben como una manifestación situada y experiencial, la cual va a depender de las circunstancias por las que atraviesen las personas migrantes en las etapas del proceso migratorio, de modo tal que se consideran situacionales (Sayyad-Abdi et al., 2019). Cabe resaltar la importancia de poner a disposición de estas personas, información significativa y relevante, que garantice su independencia y autonomía para tomar decisiones informadas.

En su estudio piloto realizado con 8 inmigrantes asiáticos en el sur de Australia, Khoir et al. (2015) aplicaron una encuesta, fotografía participativa y entrevistas semiestructuradas con una duración entre 30 y 60 minutos. Encontraron que la mayoría de las personas inmigrantes satisfacen sus necesidades a través de personas, ya sean familiares o conocidas y acuden en menor medida a instituciones formales. Destacaron el uso predominante de internet para obtener información general o relacionada con trámites, mientras que las bibliotecas eran utilizadas como espacios de socialización multiculturales o para llevar a sus hijos a utilizar los espacios y servicios.

Concluyó que la alfabetización informacional y el acceso a la información aumenta la capacidad de inclusión social y evita la condición de pobreza, mientras que a la inversa produce exclusión. Uno de los vacíos de esta investigación residió en la ausencia de evaluación de los servicios informativos en contraste con las necesidades de información de las personas inmigrantes.

En su investigación en veinte bibliotecas públicas de España, Serrano-Pérez y Faba-Pérez (2021), encuestaron a profesionales en bibliotecología, usuarios nativos y usuarios migrantes para un total de 233 respuestas. Entre los resultados resaltó la preferencia por resolver sus necesidades de información acudiendo a su red de personas de confianza. Finalmente, recomendó realizar futuras investigaciones que contrasten las necesidades de información según el nivel educativo de las personas.

Tanto el estudio de Khoir et al. (2015), como el de Serrano-Pérez y Faba-Pérez (2021), a pesar de haberse desarrollado en distintos contextos, identificaron que las

necesidades de información de las personas migrantes se dividen en tres categorías, como se detalla en la Tabla 2:

Tabla 2.

Necesidades de información de las personas migrantes

Necesidades generales	Necesidades personales	Necesidades formales
Vivienda	Crear su curriculum vitae	Tramitación de documentos oficiales
Transporte	Encontrar empleo	Educación
Aprender el idioma	Alfabetización	Declaratoria de impuestos
Cultura local	Uso de computadoras e internet	Seguridad social
Servicios de salud	Socialización	
Encontrar material bibliográfico en su idioma	Actividades infantiles	

Fuente: elaboración propia con datos de Khoir et al. (2015) y Serrano-Pérez y Faba-Pérez (2021).

Los resultados del estudio de Khoir et al. (2015), arrojaron que las dos necesidades de información más urgentes para las personas migrantes fueron encontrar vivienda y empleo, mientras que en el de Serrano-Pérez y Faba-Pérez (2021) hallaron que las necesidades evolucionan según la etapa del proceso migratorio en que se encuentren: las personas recién llegadas buscan orientación práctica y las residentes, servicios culturales y materiales en su idioma.

Por otro lado, Nuwisher, (2019), en su investigación cualitativa utilizó la técnica de entrevista a profundidad semiestructurada y la aplicó a 19 personas inmigrantes musulmanas, con edades entre 18 y 45 años, quienes se habían mudado a Escocia en los últimos 5 años. Encontró que, en su mayoría, las personas utilizaban fuentes de información en internet como páginas web y redes sociales, así como también a sus amigos, en menor medida material impreso, profesionales en educación, en salud, familiares y colegas de trabajo. Además evidenció que las personas eligen sus fuentes de información de acuerdo con la experiencia del informante, la confianza y autoridad en el tema.

En ese mismo estudio, Nuwisher, (2019) identificó trece necesidades de información y las agrupó según temática y ocurrencia: alta (educación, religión y entretenimiento), media (normas sociales, viajes, salud e inmigración) y baja (compras, empleo, vivienda, apoyo financiero, licencia de conducir y soporte técnico). Se infiere que la ocurrencia alta de la necesidad de información religiosa puede deberse a que la investigación se realizó con personas musulmanas. En este caso, la religión fue un factor que influyó en la búsqueda de espacios que facilitan información.

En el estudio de Sayyad-Abdi et al. (2019) utilizaron un enfoque cualitativo e interpretativo, con entrevistas a profundidad semiestructuradas, realizado en Australia con 12 inmigrantes cualificados y 3 cónyuges de ellos, aseguran que la alfabetización informacional se considera de gran importancia para el aprendizaje y el conocimiento del nuevo entorno, tanto para personas inmigrantes cualificados que llegan a trabajar, como especialmente para personas refugiadas.

Entre los hallazgos, se indica que los inmigrantes cualificados aprenden sobre su nuevo entorno mediante seis formas o temas: historias compartidas por otros, comprometerse, investigar, comparar, así como contrastar el pasado y el presente, siendo reflexivos y siendo educados directamente. Resalta que las personas inmigrantes calificadas aprenden de manera independiente, lo que sugiere un alto nivel de alfabetización informacional, sin embargo aún presentan desafíos y dependen sobremanera de fuentes de

información informales como personas cercanas, dejando de lado las formales, lo que puede conllevar a la desinformación.

En esa misma línea, Méndez-Puga, et al. (2021), en su estudio cualitativo con alcance descriptivo, utilizaron técnicas de observación y entrevistas con familias jornaleras agrícolas migrantes en México ante las condiciones de la pandemia por COVID-19, en total estudiaron el caso de 11 personas. Encontró que existe una falta de acceso a dispositivos electrónicos y servicios de internet, así como baja alfabetización en padres y madres de familia, lo que dificulta la continuidad educativa tanto formal como en casa para sus hijas e hijos, lo que impide el cumplimiento del acceso a la educación de forma igualitaria.

Propone gestionar con el apoyo de empresas y responsables de albergues para personas migrantes, la colocación de pantallas; con el objetivo de “propiciar que se muestren canales con información y actividades escolares” (Méndez-Puga, et al., 2021, p. 16). Concluye que el acceso a la información está determinado por factores materiales como por ejemplo, el acceso a dispositivos electrónicos y la conectividad a internet; el uso, que representa la alfabetización y las redes de apoyo familiares, comunitarias y de profesionales en educación.

Por su parte, Baena-Robledo y Cardona-Zuleta (2021) en su investigación cualitativa utilizaron las técnicas de revisión documental de fuentes oficiales como migración, UNESCO, Ministerio de Educación Nacional, analizaron la legislación y políticas públicas, además de realizar entrevistas semiestructuradas a 4 personas migrantes acerca de la discriminación y las barreras educativas percibidas por esta población, con un enfoque de derechos humanos e interculturalidad.

Destacan que existen barreras de acceso a la educación como los requisitos de documentos apostillados o convalidados y pruebas académicas, la falta de políticas enfocadas en personas migrantes, la discriminación y la xenofobia en los entornos educativos, así como

también otros obstáculos administrativos o la falta de adaptación para la educación intercultural.

Concluyen Baena-Robledo y Cardona-Zuleta (2021) acerca de los derechos de las personas inmigrantes en Medellín, que “el acceso a la educación es determinante para lograr en el mediano y largo plazo la integración de la población migrante a las ciudades, a las comunidades, a la sociedad, de una forma respetuosa” (p. 340). Se denota la necesidad de capacitar al personal administrativo y docente de las instituciones educativas en la educación intercultural y la relevancia de la integración social e inclusión educativa de personas inmigrantes.

La investigación de Bronstein (2019) fue desarrollada con enfoque cualitativo y perspectiva narrativa, mediante entrevistas a profundidad realizadas a 20 trabajadoras domésticas migrantes de habla hispana, quienes residen en Israel, se utilizó la técnica de narraciones, permitiendo a las mujeres contar su historia de migración. Uno de los hallazgos reside en que las personas entrevistadas presentaban barreras socioculturales y lingüísticas, las cuales limitaron su acceso a la información y a la reconstrucción de su identidad y sentido de pertenencia en el nuevo entorno.

Por último, se les consultó su comportamiento informacional, para ello se desarrolló la teoría transitoria del comportamiento informativo, la cual manifiesta las tres etapas del proceso de migración: “empezando por el final de una realidad existente, seguido de un período de confusión y angustia que lleva a un nuevo comienzo” (Bronstein, 2019, p. 317). Finalmente menciona que las bibliotecas públicas deben ser fuentes de información para la población inmigrante y funcionar como vehículos de inclusión social.

La investigación de García-Santamaría (2020) tuvo un enfoque cualitativo y utilizó la técnica de grupos focales. Participaron 81 personas nicaragüenses solicitantes de refugio en Costa Rica. Entre los resultados destacan barreras para acceder a información sobre regularización migratoria, derechos laborales, servicios de salud, educación y vivienda,

mientras que las de carácter urgente versan sobre la obtención del permiso laboral, la convalidación de estudios, el acceso a servicios públicos y los mecanismos de denuncia ante situaciones de discriminación.

Por otro lado, destaca que existe una percepción de que las entidades del estado están descoordinadas, lo que vulnera a las personas y sus derechos fundamentales, especialmente a las solicitantes de refugio. Afirma que existe inequidad estructural en el acceso a la información y ayuda, que se conoce que las personas inmigrantes con mayor nivel de escolaridad tienen más aptitudes para satisfacer sus necesidades de información. Concluye que todos los grupos de personas nicaragüenses que se encontraban solicitando refugio en Costa Rica afirmaron tener:

...la necesidad de recibir información y una inducción adecuada por parte de la DGME sobre cómo regularizar su situación migratoria en Costa Rica, no solo para trámites migratorios, sino para todo tipo de servicio que ellos requieren, idealmente de una manera centralizada, lo que puede ser mediante ventanillas de atención (García-Santamaría, 2020, p. 15).

Lo anterior deja en evidencia las necesidades de información que enfrentaron las personas nicaragüenses inmigrantes entrevistadas en Costa Rica, desde la relacionada con el proceso de regularización migratoria y los trámites que debían realizar, hasta asesoría en otras necesidades básicas que requieran satisfacer, respecto a lo cual hacen énfasis en que deben acudir a diferentes instancias, lo que implica invertir tiempo y otros recursos al desplazarse de una a otra.

El estado del arte presentado ofrece una base sólida para esta investigación. Un aspecto valioso es que todas las investigaciones se desarrollaron en contextos geográficos y culturales distintos, lo que enriquece este insumo, además, estas presentan un enfoque cualitativo y en su mayoría utilizaron las entrevistas semiestructuradas a profundidad para recopilar los resultados y se efectuaron a pocos sujetos de investigación.

Resalta que factores como la religión, el nivel de escolaridad y el género inciden en las necesidades de información que presentan las personas inmigrantes consultadas, así como en la alfabetización informacional y digital, especialmente para quienes se desempeñan en empleos informales o personas solicitantes de refugio, lo que evidencia desigualdades estructurales o preferencia hacia ciertos grupos de inmigrantes.

Las fuentes de información a las que acuden o se encuentran mayormente expuestas las personas migrantes consultadas en estos estudios, son las informales, en estos casos las personas, ya sea familiares, amistades, profesionales en educación o salud u otras personas migrantes (en el país de origen, durante el trayecto, en el país destino), y en menor medida las formales como instituciones de apoyo, humanitarias o especializadas, recursos en internet, material impreso, noticias, entre otras. Esto podría evidenciar una falta de confianza en las instituciones. Cabe resaltar que varias de las investigaciones destacan la necesidad de que las bibliotecas asuman un rol de formar a las personas inmigrantes en alfabetización informacional.

2.2 Marco conceptual

Este subapartado tiene como objetivo clarificar el significado que se otorga a los términos relevantes de esta investigación, acotando la interpretación de los conceptos. Al inicio se aborda la información como eje central de este estudio, ya que se considera crucial para la toma de decisiones por parte de las personas migrantes, seguidamente los términos relevantes relacionados con la migración humana, sus tipos y clasificación de las personas migrantes, con el fin de exponer los factores causantes y las posibles necesidades de estas personas durante el ciclo migratorio.

La interculturalidad se considera de gran relevancia en este contexto, destacando la interacción entre las personas inmigrantes y las comunidades de acogida. De allí se deriva el concepto de ciudadanía, que busca garantizar los derechos civiles y políticos de las personas.

Todo lo mencionado anteriormente se toma como base fundamental para luego abordar las necesidades de información que podrían presentar las personas inmigrantes según las etapas del proceso migratorio.

2.2.1 Información

La información consiste en un conjunto de datos, los cuales han sido procesados para crear un mensaje, este último puede ser transmitido hacia personas o entidades específicas o hacia todo público, con un objetivo determinado. La información puede ser utilizada como un insumo para diferentes fines (personales, profesionales, académicos, comerciales, entre otros.), además, constituye un recurso esencial para que las personas disfruten de una vida digna. De acuerdo con Chiavenato (2019):

El concepto de información, tanto desde el punto de vista popular como del científico, implica un proceso de reducción de la incertidumbre. En el lenguaje diario, la idea de información está ligada a la novedad y la utilidad, porque la información es conocimiento disponible para su uso inmediato (no cualquier conocimiento) y permite orientar la acción porque reduce el margen de incertidumbre que rodea a las decisiones cotidianas. En la sociedad moderna, la importancia de la disponibilidad de información amplia y variada crece en proporción con el aumento de la complejidad de la propia sociedad. El concepto de información implica necesariamente dos conceptos: los datos y la comunicación (p. 280).

Para este autor, la incertidumbre se caracteriza por la ausencia de información respecto a algún tema u objeto específico, por consiguiente, la disponibilidad de la información y el acceso a la misma se deriva en la disminución de la incertidumbre o la inseguridad, especialmente en la toma de decisiones. La información debe ser de utilidad para la persona que la requiere, además agrega:

La información es un conjunto de datos que tiene un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento respecto de algo. En realidad, la

información es un mensaje que tiene un significado dentro de un contexto determinado, que está disponible para su uso inmediato y que imprime sentido a las acciones por el hecho de que reduce el margen de incertidumbre en tanto de nuestras decisiones (Chiavenato, 2019, p. 281).

Los datos por sí solos no son considerados información, los mismos deben tener un significado y estar relacionados con un contexto específico. De esta manera la información podrá enriquecer el conocimiento preexistente con que cuente la persona y la comprensión de su entorno, para ello deberá encontrarse al alcance de ella en el momento que la requiera. Es decir, la información debe ser de utilidad, accesible y acotada a las necesidades de la persona.

Como lo indican Capurro y Hjørland (2003) el significado o la importancia que la persona le confiera a la información se determina según el contexto social y cultural en el que se encuentra inmersa. Del mismo modo, un elemento informativo es aquel que responde a preguntas relevantes del sujeto, es decir, lo que no se enfoca en el contexto ni se interesa en él o sus circunstancias, no es informativo para la persona que lo accede.

Así mismo, a partir del conocimiento adquirido previamente por la persona y la situación por la que ella esté atravesando, se puede determinar si algo le será informativo o no, lo que sugiere que esta cualidad de la información es algo subjetivo o circunstancial y las personas migrantes pueden encontrarlo en diversos elementos como objetos, procesos y conocimiento (Buckland, 1991, citado por Hjørland, 2007).

Goñi-Camejo (2000), plantea que la información “es el significado que otorgan las personas a las cosas. Los datos se perciben mediante los sentidos, estos los integran y generan la información necesaria para el conocimiento”, sobre este último, la autora afirma que “permite tomar decisiones para realizar las acciones cotidianas que aseguran la existencia social” (p. 203).

En términos particulares, para esta investigación se concibe la información como aquello que puede responder a las preguntas planteadas por las personas migrantes en cada una de las etapas del proceso migratorio propuestas por Caidi et al. (2010), siendo este un concepto pensado en ellas y sus necesidades, al cual se le confiere un uso social que responde a las circunstancias.

En esa misma línea, la información se comprende como un recurso esencial para el ejercicio y disfrute de los derechos humanos fundamentales, para la supervivencia, la integración social y económica. En cuanto a la tipología de la información, cabe destacar que puede clasificarse según diferentes criterios, establecidos de acuerdo con el objetivo que pretende cumplir, al mensaje que pretende difundir o al uso que se le brinde. Para efectos de esta investigación, se puede clasificar en:

- Confidencial: se genera para uso privado, ya que puede contener datos sensibles, clasificados o peligrosos.
- Personal: se refiere a los datos que pertenecen a una persona en particular o se relacionan con su vida privada.
- Pública: esta información no siempre se comparte de forma pública desde un inicio, sino que puede depender de que la misma sea solicitada por cualquier persona o entidad.

Los canales o fuentes de información se conciben como las personas u objetos que emiten mensajes informativos. Las necesidades de información pueden estar condicionadas por el nivel de escolaridad de la persona, la experiencia o conocimientos previos relacionados con el área de interés. En su investigación, Wilson (1981) determinó que una persona, al detectar su necesidad de información, puede solicitarla a diferentes instancias, entre ellas se encuentran los sistemas formales de información como las bibliotecas, servicios en línea o centros de información; a otras instancias cuya función principal no es informar, por ejemplo, las agencias inmobiliarias o de venta de vehículos. También toma en cuenta la posibilidad de

que la persona solicite información a otras personas. Resulta relevante destacar que, de acuerdo con el SINABI, las bibliotecas públicas en Costa Rica son:

Centros de información bibliográfica y extensión cultural, que ponen a disposición de los ciudadanos las obras más representativas del conocimiento universal, desarrollan una labor de fomento al hábito de la lectura y difusión de la información de carácter recreativo, informativo y educativo (Bibliotecas públicas, s.f., párr. 2).

Esta concepción de las bibliotecas públicas se enfoca solamente en las personas ciudadanas, más adelante en este marco conceptual se abordará este término, sin embargo, se tiene conocimiento de que estas entidades sí atienden consultas de personas usuarias extranjeras y da resolución a las mismas de acuerdo con los protocolos, reglamento de servicios y capacidades con que cuenta la biblioteca. El Sistema Nacional de Bibliotecas [SINABI] (s.f.a), establece como misión propiciar:

Un desarrollo social y cultural para el fortalecimiento de una sociedad democrática y pluralista; promoviendo el conocimiento, la educación, la cultura, la recreación y la difusión de la memoria local y nacional, mediante el acceso a recursos, servicios y tecnologías de información (párr. 3).

La consigna anterior destaca que el Sistema Nacional de Bibliotecas sirve a la sociedad pluralista, es decir, a una población diversa, sin especificar su nacionalidad. Resalta el aporte sociocultural, educativo y recreativo, así como el rescate y divulgación de la memoria nacional, que es de gran valor para las personas inmigrantes como se denotó anteriormente en el Estado del arte. Además, acota el acceso a recursos informativos y tecnológicos a disposición de las personas.

Cabe destacar que en Costa Rica las bibliotecas públicas se dividen en dos categorías según su administración: oficiales y semioficiales. De acuerdo con el Sistema Nacional de Bibliotecas [SINABI] (s.f.), facilitado por el Departamento de Bibliotecas Públicas de la

institución, en Costa Rica existen 59 bibliotecas públicas en Costa Rica: 36 oficiales y 23 semioficiales.

Las bibliotecas deberían posicionarse como instituciones democráticas con fines sociales y culturales, inspirando confianza entre la comunidad migrante, con una atención libre de discriminación hacia sus usuarios por su raza, país de origen o condición migratoria y dando a conocer sus servicios y recursos informativos dirigidos a todas las personas (Serrano-Pérez y Faba-Pérez, 2021).

La concepción que se tenga de la biblioteca y de la persona profesional en bibliotecología, va a ser determinante para que el individuo se acerque a solicitar información y a demandar servicios o productos, por ejemplo, la imagen ideológica puede generar la percepción de que la biblioteca es una institución política, por lo tanto, si la persona inmigrante tiene un estatus migratorio irregular, podría evitar acercarse a buscar información por temor a ser denunciada ante las autoridades correspondientes.

2.2.2 Migración humana

El fenómeno migratorio ha estado presente a lo largo de la historia, según Jesline et al. (2022), se puede rastrear desde el “comienzo de la humanidad, ya que existió por primera vez en la forma de nómadas que se movían en grupos de un lugar a otro en busca de mejores recursos, y más tarde como invasiones de varios gobernantes” (Traducción personal, p. 6). En etapas iniciales, las personas se movilizaban en modo de supervivencia hacia donde se encontraban las fuentes de agua, alimento y buenas condiciones climáticas, lo que ha incidido en la cultura y las civilizaciones. Con la evolución de la humanidad, los movimientos migratorios han sido voluntarios o forzados por contextos violentos o de crisis sociales y económicas.

De acuerdo con Sinha (2005), las definiciones que han propuesto diversos autores para el fenómeno de la migración presentan interrogantes que no se han logrado responder y

limitaciones en torno a la aceptación universal del concepto. Este autor propone una concepción que reduce estos vacíos:

La migración es un proceso ubicuo de movimiento de un individuo o un grupo de personas de una unidad espacial o lugar de residencia (conocido como lugar de origen) a otro (llamado lugar de destino) definido por cualquier tipo de frontera geográfica, política o administrativa comúnmente acordada en espacio y tiempo. (Traducción personal, p. 407).

Esta definición concibe la migración humana como un fenómeno presente en todas partes y en todo momento y hace referencia a migraciones individuales o masivas, así como a escala local o internacional, dependiendo del tipo de frontera que se cruce, evitando referirse a las posibles causas o consecuencias del fenómeno migratorio.

Para efectos de este estudio la migración humana se refiere a la acción de una o varias personas, cuando cambian de residencia, al desplazarse de manera forzada o voluntariamente de un lugar a otro, en este caso se toma en cuenta la migración internacional, es decir, entre un país y otro. A continuación, como parte de este subapartado, se acotan los tipos de migración, la clasificación de las personas migrantes y los conceptos relacionados con el ciclo migratorio.

2.2.2.1 Tipos de migración

Existen diferentes tipologías de movimientos migratorios, los cuales se pueden agrupar según diversos criterios como causas de la emigración, destino migratorio y plazo por el cual se realiza el movimiento migratorio; cabe resaltar que los tipos de migración no son mutuamente excluyentes y a menudo se superponen. A continuación, en la Tabla 3 se procederá a clasificar los tipos de migración, a partir de lo que establece la Organización Internacional para las Migraciones (2023):

Tabla 3.

Tipos de migración según movimiento, destino, causa y plazo

Movimiento	Destino	Causa	Plazo
<p>Emigración: es el proceso que llevan a cabo las personas que salen de su ciudad o país de nacimiento o residencia, para buscar otro lugar donde vivir, ya sea de forma temporal o definitiva.</p>	<p>Interna: se refiere a personas que migran dentro de un mismo país y cambian su lugar de residencia habitual.</p>	<p>Forzada: ocurre porque la persona percibe una amenaza a su vida o la de personas cercanas, su seguridad y libertad se encuentran en riesgo en la ciudad o el país donde reside, ya sea por causas políticas, económicas, cambio climático, desastres naturales, entre otras.</p>	<p>Temporal: se realiza por tiempo previamente determinado, ya sea por algunos meses o años. Se considera un plazo breve desde tres hasta doce meses, a partir de los doce meses se considera largo plazo.</p>

Inmigración: es el fenómeno que implica la llegada de una o varias personas a una ciudad o destino, que no es su lugar de nacimiento ni de residencia habitual, quienes además han abandonado su lugar de domicilio anterior, para instalarse temporal o de forma definitiva en otro.

Internacional: implica que la persona debe cruzar una o varias fronteras al cambiar su país de residencia.

Voluntaria: la seguridad de las personas no está en riesgo, usualmente buscan mejores oportunidades, ya sea de estudio, de trabajo o condiciones de vida, así como la unión con familiares que viven en el lugar de destino.

Permanente: se desconoce de forma previa cuánto tiempo se encontrará la persona fuera de su ciudad o país de origen.

Fuente: elaboración propia a partir de la Organización Internacional para las Migraciones (2023).

Según lo planteado anteriormente, para efectos de esta investigación, se toma en cuenta solamente a las personas inmigrantes en Costa Rica, quienes han venido del extranjero, por lo tanto, resulta de gran relevancia conocer y diferenciar la migración y sus conceptos básicos relacionados. Otros tipos de migración se definen de acuerdo con el objetivo de la persona migrante, entre ellos cabe resaltar los que se acotan en la Tabla 4:

Tabla 4.

Tipos de personas migrantes según su objetivo

Laboral	Climática	Familiar	Estudiantil
Conlleva el traslado de la persona, ya sea de forma temporal o permanente, por motivos de trabajo o en busca de oportunidades de empleo.	La persona se moviliza por asuntos relacionados con el cambio climático, que pone en riesgo de su vida, con efectos como inundaciones, sequías, entre otros.	Cuando la persona se traslada a un lugar diferente al de su residencia habitual, donde ya se encuentra viviendo algún familiar.	La persona se traslada con el objetivo de realizar sus estudios, usualmente en educación superior.

Fuente: elaboración propia a partir de la Organización Internacional para las Migraciones (2023).

2.2.2.2 Clasificación de las personas migrantes

En el caso de las personas que se trasladan de un país a otro, se han establecido otras categorías, de acuerdo con el estatus de la persona en países donde se requiere realizar trámites para su permanencia, por cierto período de tiempo.

Una persona migrante es quien se traslada desde su lugar de nacimiento, residencia u origen, hacia otro destino, para vivir por una cantidad de tiempo determinada o indefinida. Esto excluye a las personas que se trasladan por motivos “de ocio, vacaciones, negocios, tratamiento médico o peregrinación religiosa” (Naciones Unidas, 1999, p.9), en la Tabla 5 se conceptualizan los tipos de personas migrantes.

Tabla 5.*Tipos de personas migrantes según su estatus*

Persona migrante	Conceptualización
Documentada	Quien ingresó de forma legal y cuenta con los permisos respectivos de acuerdo con los criterios con que fue recibida.
En situación irregular	Ha entrado a un país sin la autorización necesaria o ha permanecido más tiempo del autorizado a su llegada, incumpliendo la legislación del país de origen o destino.
Trabajadora migrante	Realiza una labor remunerada, fuera de su país natal o de residencia. De acuerdo con la Asamblea General (1990), la Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares: Será aplicable durante todo el proceso de migración de los trabajadores migratorios y sus familiares, que comprende la preparación para la migración, la partida, el tránsito y todo el período de estancia y de ejercicio de una actividad remunerada en el Estado de empleo, así como el regreso al Estado de origen o al Estado de residencia habitual. (p. 3).
En situación de vulnerabilidad	Carece de la posibilidad de gozar a plenitud de sus derechos humanos, es más propensa a sufrir injusticias, consecuentemente, puede demandar mayor protección. Estas situaciones podrían ocurrir en el país de origen y de destino.
Desplazada	Quien se ha visto forzada a abandonar su lugar de residencia, por motivo de un “conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, o bien

para evitar dichos efectos” (Organización Internacional para las Migraciones, 2023, Desplazamiento, párr. 1).

Exiliada	Se encuentra fuera del país donde vivía, generalmente esto se debe a motivos políticos. El exilio puede ser voluntario o forzado por el gobierno del país de origen y en ambos casos implica que la persona no puede regresar a este porque podría enfrentar consecuencias negativas.
Solicitante de asilo	Busca protección humanitaria y refugio internacional, debido a que no quiere regresar a su país de origen, donde sufre de persecución, puede ser a causa de su ideología política, su religión, orientación sexual, o debido a conflictos armados, violencia, hambruna o desastres naturales. Todas las personas, antes de ser refugiadas, solicitaron asilo.
Refugiada	Quien huye de su país de origen involuntariamente, debido a que allí su seguridad corre peligro por persecución a causa de su “raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas” (Organización Internacional para las Migraciones, 2023b, Refugiado, párr. 1).
Apátrida	Quien no es considerada como ciudadana en algún país, es decir, carece de nacionalidad, el motivo puede ser la aplicación de leyes discriminatorias en su país, la revocación de su ciudadanía por parte del gobierno o la renuncia voluntaria a la misma.

Fuente: elaboración propia a partir de la Organización Internacional para las Migraciones (2023).

2.2.2.3 Conceptos del ciclo migratorio

A partir de la conceptualización anterior, referente a los tipos de migración y la clasificación de las personas migrantes, se expone a continuación, algunos conceptos relevantes, relacionados con las etapas del proceso migratorio:

Ciclo migratorio: consiste en las “etapas del proceso migratorio que comprenden la partida, en algunos casos el tránsito a través de uno o varios países, la entrada en el país de destino y el retorno” (Organización Internacional para las Migraciones, 2023, Ciclo migratorio, 2023, párr. 1). De acuerdo con lo acotado por la OIM, el ciclo migratorio finaliza con el retorno de la persona migrante a su país de origen, sin embargo, no todas las personas anhelan o tienen las posibilidades de regresar y cerrar el ciclo.

País de origen: país de residencia habitual o al que pertenece la nacionalidad de quien ha emigrado.

País de tránsito: país en el que se encuentra la persona que ha salido de su país de origen y realiza la ruta hacia el país de destino, o a la inversa. Su estancia en el país de tránsito suele ser temporal, no obstante, si la persona no cuenta con lo necesario para continuar (estatus legal, dinero, entre otras), puede extenderse de forma indefinida.

País de destino: consiste en el país que tiene una persona como objetivo para inmigrar.

Permanencia: es cuando la persona se encuentra viviendo en el país de destino, ya sea de forma regular o irregular.

Integración: de acuerdo con la Organización Internacional para las Migraciones (2023b), tiene una intención mutua de adaptación, tanto por parte de las personas inmigrantes, como de la sociedad que les acoge. Este proceso tiene como objetivo que las personas formen parte de “la vida social, económica, cultural y política de la comunidad receptora” (Organización Internacional para las Migraciones, 2023b, Integración, párr. 1).

Esto supone responsabilidades con las personas migrantes y las comunidades, además del cumplimiento de derechos y deberes entre ambas partes.

La integración conlleva “otras nociones conexas como la inclusión y la cohesión social” (Organización Internacional para las Migraciones, 2023b, Integración, párr. 1), además, es garantía para “el acceso a servicios y al mercado laboral; y del reconocimiento y el respeto del conjunto esencial de valores que estrecha los lazos entre los migrantes y las comunidades receptoras en aras de un propósito común” (Organización Internacional para las Migraciones, 2023b, Integración, párr. 2).

Cabe destacar que la integración no supone el otorgamiento de la residencia permanente, aunque para las personas refugiadas, una resolución perdurable sería la gozar de esta y que luego se les conceda la nacionalidad del país de acogida (Organización Internacional para las Migraciones, 2023b).

Retorno: consiste en la última etapa del ciclo migratorio e implica el regreso al país de origen, ya sea de forma voluntaria o forzada.

2.2.3 Interculturalidad

Para referirse a la interculturalidad, es preciso hacer referencia inicialmente, a la cultura, la cual reúne las tradiciones, costumbres, lenguas, creencias y valores que caracterizan a un determinado grupo social; al ser estos elementos vulnerables al cambio, así será también la idiosincrasia y su cultura. De acuerdo con Domínguez Sanjurjo (2011), las personas inmigrantes:

Carecen de estructuras familiares y sociales sólidas, ya que en muchas ocasiones dejan su núcleo familiar tras sí en su país de origen y tardan un tiempo en conseguir un entorno social que los apoye. Además han sufrido un fuerte choque social y cultural (p. 20).

Este aislamiento en el país destino y la distancia con su país de origen y las personas allegadas, dificulta la socialización con la comunidad de acogida y la consolidación de redes de apoyo, lo cual empeora si el choque cultural es muy marcado.

Como consecuencia de los desplazamientos de largas distancias de personas alrededor del mundo, los grupos migrantes o nómadas se encontraron con poblados, lo que provocó el intercambio de ideas, culturas y, por ende, ha enriquecido la humanidad. En relación con lo anterior, cabe destacar el término multiculturalismo, de acuerdo con Barabas (2014), se ha utilizado para referirse a “la existencia de múltiples culturas, la ideología de respeto y convivencia de múltiples culturas, y una política implementada por los gobiernos, principalmente de Europa y Norteamérica, sobre todo en relación con los inmigrantes.” (p. 1), sin embargo, alude a los grupos distintos, como minorías étnicas. Por otra parte, la interculturalidad se ha usado para referirse al contacto entre distintas culturas y su relación en términos de igualdad y derechos humanos (Barabas, 2014).

La interculturalidad aborda las relaciones que se presentan entre distintas culturas, en un entorno de pluralismo cultural, reconociendo las diferencias, garantizando sus derechos, propiciando la equidad y el diálogo intercultural. Por ende, según Barabas (2014), interculturalidad es “el contacto de hecho entre culturas, un nuevo espacio cultural, ideología, método, dinámica de las relaciones entre diferentes culturas en un contexto pluricultural y o multicultural.” (p. 10).

El pluralismo cultural aboga por la preservación de la identidad cultural de los pueblos minoritarios, en un entorno de sana convivencia multicultural, comunicación y respeto. Esto supone gran importancia en términos de un posible choque cultural entre personas migrantes y las comunidades de acogida, en tanto ambas partes se esfuercen por conservar sus costumbres y tradiciones, así como las interacciones entre ellas.

La teoría del transnacionalismo desarrollada por Glick Schiller, Basch y Blanc-Szanton en 1992, proponen el concepto de “transmigrante, y refiere a que las personas que

migran construyen espacios sociales en donde conectan, de manera simultánea, sus países de origen y de destino, en un proceso continuo” (Cabieses et al. 2018, p. 288), así mismo, destaca el aporte de las personas que han emigrado, en términos económicos, culturales y políticos, a su país de origen y destino.

2.2.4 Ciudadanía

En este apartado resulta relevante hacer énfasis en los términos nacionalidad y ciudadanía, ya que se refieren a condiciones distintas.

Según Schönberger (2009), por un lado, “la nacionalidad es el vínculo político que une a la persona con determinado país e indica el sistema jurídico al que pertenece, y protege a la persona sin importar el lugar o condición en que se encuentre” (p. 41), lo cual le otorga el acceso a derechos y obligaciones. Por otro lado, la ciudadanía va más allá del estatus legal, debido a que comprende la integración social, económica y el ejercicio de los derechos de carácter civil y político.

De acuerdo con la Ley General de Migración y Extranjería (2009) “las personas extranjeras gozarán de los derechos y las garantías individuales y sociales reconocidos para las personas costarricenses en la Constitución Política, salvo las limitaciones que esta establezca” (p. 9). Por su parte, la Constitución Política de Costa Rica, Asamblea Nacional Constituyente (1949), indica que las personas extranjeras

No pueden intervenir en los asuntos políticos del país, y están sometidos a la jurisdicción de los tribunales de justicia y de las autoridades de la República, sin que puedan ocurrir a la vía diplomática, salvo lo que dispongan los convenios internacionales (Título III, Los extranjeros, párr. 2).

De lo expuesto anteriormente, se deriva la necesidad de abordar previamente los derechos humanos que las personas deben disfrutar, simplemente por el hecho de existir. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] (2024),

en 2022 Costa Rica era el único país en América Latina y el Caribe que contaba con directrices, estrategias y realizaba campañas de comunicación pública dirigidas a diversos grupos poblacionales, incluidas las personas refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes, promoviendo la participación de estas personas en la toma de decisiones respecto a política pública.

2.3 Marco teórico

A continuación, se abordan teorías relacionadas con las necesidades de información a nivel general, para luego acotar las mismas al contexto de las personas migrantes dentro del proceso migratorio. A partir de este sustento se realizó el análisis de resultados y se dio la respuesta a la pregunta de investigación.

2.3.1 Necesidades de información

Las necesidades de las personas pueden variar dependiendo del contexto y de su situación personal. Las necesidades fundamentales o básicas, también conocidas como primarias son aquellas que garantizan la supervivencia y bienestar de los seres humanos, inherentes a cada persona, de acuerdo con sus conocimientos previos, el contexto o entorno en que se encuentra, sus vivencias, intereses, entre otros aspectos.

Maslow (1943), propuso una jerarquía para las necesidades básicas, la cual estructuró como una pirámide, donde las necesidades fisiológicas son las elementales, por ejemplo hambre y sed, seguidas por las de seguridad, las sociales o de afiliación, las de estima y las de autorrealización, como se ilustra en la Figura 1:

Figura 1.*Pirámide de Necesidades básicas*

Fuente: elaboración propia a partir de Maslow (1943).

Las necesidades básicas detalladas anteriormente, se encuentran estrechamente relacionadas con las necesidades de información; de acuerdo con la teoría de Maslow (1943) entre las condiciones previas o que se conciben como prerequisites para la satisfacción plena de las necesidades básicas, se encuentra la libertad de expresión, de investigar y buscar información, entre otras, que a pesar de que no son un fin en sí mismas, si se violentan, se imposibilita o amenaza la satisfacción de esas necesidades básicas.

Por otro lado, (Wilson, 1981; Núñez, 2004, como se cita en Martínez-Gómez, 2021) acotan que las necesidades de información son producto de “otras necesidades originadas en los diferentes contextos de la experiencia y la acción; a partir del contexto físico y biológico y de los contextos de trabajo, sociales, políticos” (p. 35), es decir, las necesidades de información se consideran secundarias a partir de las necesidades básicas, además, pueden

estar relacionadas con las metas, objetivos o decisiones o problemas que enfrenta cada persona.

De acuerdo con Calva-González (2004), las necesidades de información se refieren a “la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos” (p. 68). Entre los factores externos destaca el contexto donde se encuentra inmersa la persona: sociales, económicos, políticos, educativos, culturales, geográficos, físicos. Mientras que los factores internos se refieren a características propias de la persona: experiencia, conocimientos, habilidades, capacidad para aprender, preferencias, disgustos, carácter o personalidad.

Por otro lado, Caidi, et al. (2008) conciben las necesidades de información como una brecha, laguna, vacío o carencia que presenta la persona, en cuanto a los conocimientos adquiridos sobre un tema específico. Según González-Valdés (2019), estas necesidades “aparecen en un momento en el que no hay conocimiento, o el conocimiento es incompleto o insuficiente” (p. 67), si la persona las reconoce, podría optar por la búsqueda de la información para solventarlas, es en este proceso donde se determina el comportamiento informacional, el cual incluye sus prácticas de búsqueda, acceso y relevancia de la información para su proceso de integración en el país, así como también, sus percepciones sobre la calidad, accesibilidad y pertinencia de los recursos informativos disponibles.

Para identificar las necesidades de información, usualmente se lleva a cabo diagnósticos que incluyan intervenciones, entrevistas o encuestas con los sujetos de estudio. Estos procesos constituyen un insumo muy relevante para la toma de decisiones, la formulación de las políticas públicas, los servicios y productos de información pertinentes a desarrollar.

González-Valdés (2019), destaca que estudios anteriores han enmarcado las necesidades de información dentro de los modelos de comportamiento informacional

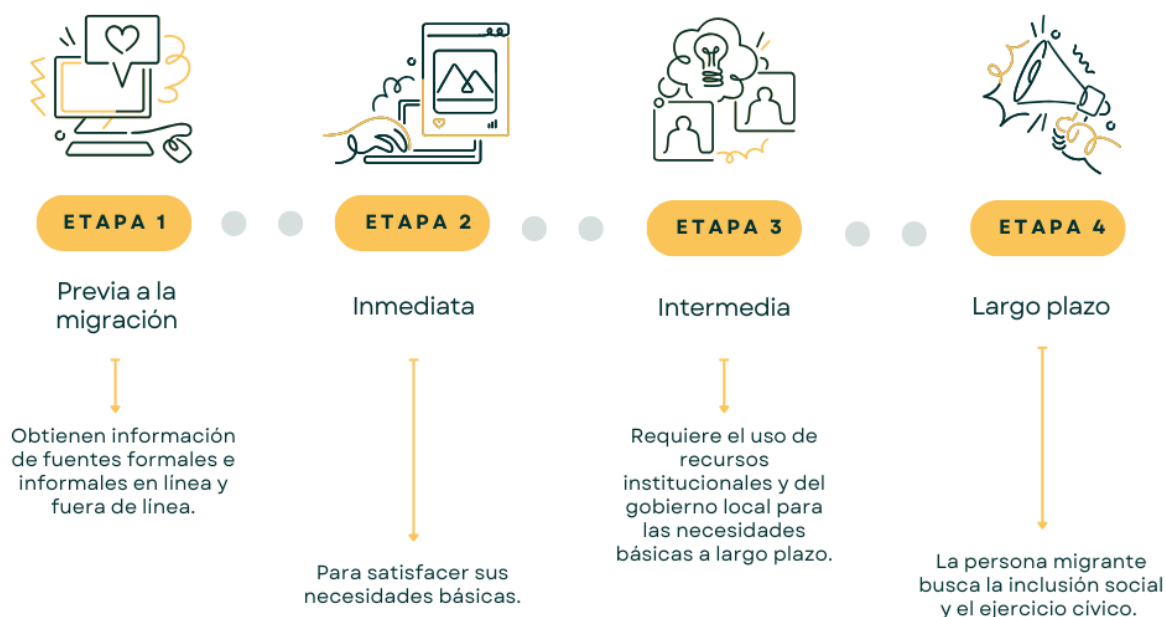
humano, desde dos enfoques, el primero “estudia la necesidad de información como un factor inicial que motiva a las personas a identificar y acceder a las fuentes de información” (p. 67), es decir, estimula a la búsqueda de información. El segundo enfoque considera las necesidades de información “como un desencadenante o controlador secundario determinado por factores como, por ejemplo, los requisitos de información del desempeño de la tarea” (p. 67), en este caso se mantiene el proceso de búsqueda de información en movimiento.

Para efectos de esta investigación, las necesidades de información se entienden como carencias de conocimiento que surgen cuando la persona no dispone de información o esta es insuficiente, en relación con un contexto, hecho o tarea, en este caso en particular, para las personas migrantes en cualquiera de las etapas del proceso migratorio. Las necesidades de información aparecen en contextos diversos y pueden funcionar como un impulso a la búsqueda de información.

Se consideró como información relevante para las personas inmigrantes en Costa Rica, toda aquella que resulte de utilidad y funcione como orientadora, en cualquiera de las etapas que atraviesa el individuo al emigrar de su país de origen y establecerse en el país de destino. En ese sentido, el tipo de información que requiera, su importancia y el objetivo de esta, dependerá de las necesidades que se le presenten en el momento.

2.3.2 Necesidades de información según las etapas del proceso migratorio

En la presente investigación se consideró fundamental la teoría sugerida por Caidi et al. (2010), basada en el modelo de etapas de asentamiento que Mwarigha propuso en 2002, combinado con el de George y colegas que data de 2004. Esa teoría propuso identificar las necesidades de información de las personas inmigrantes, según las cuatro etapas superpuestas del proceso migratorio que se presentan en la Figura 2:

Figura 2.*Etapas del proceso migratorio*

Fuente: elaboración propia con base en Caidi et al. (2010).

Respecto a estas cuatro etapas, cabe resaltar que Mwarigha (2002) y Caidi et al. (2008, 2010), las mencionan y se refieren a las necesidades fundamentales y necesidades de información que presenta la persona migrante en cada una de ellas, no obstante, omiten indicar en qué consisten las cuatro etapas del proceso migratorio individualmente, por lo que se recurrió a otros referentes que las han contextualizado. Las etapas se presentan a continuación:

Previa a la migración: es la etapa por la que atraviesan las personas antes de emigrar de su país de residencia habitual.

De acuerdo con Drachman (1992), la coyuntura social, política y económica influye en la experiencia de emigrar, lo cual se evidencia en el comportamiento de las personas, cuando se están integrando al país de destino. Otras variables críticas pueden ser: separarse

de familiares y amigos, tomar decisiones en torno a quiénes emigran y quiénes se quedan en el país de origen, el acto de abandonar un entorno familiar. (Traducción personal, Drachman, 1992, p. 69).

Inmediata: es la etapa en que la persona se encuentra en tránsito, desde el país de origen hacia el de destino. Este movimiento, de acuerdo con Cox (1985), “puede variar de un peligroso cruce ilegal de fronteras a un simple viaje en una aerolínea comercial y puede tardar desde unas horas hasta varios años” (Traducción personal, p. 74), según las dificultades que se presenten a la persona migrante.

Algunas de las dificultades que se podrían presentar, según Drachman (1992), pueden ser “estancia en campamentos para personas refugiadas o centros de detención... espera de la decisión de un país extranjero con respecto a la reubicación final... pérdida de personas importantes” (Traducción personal, p. 69).

Intermedia: consiste en la etapa de reasentamiento, en la cual la persona puede o no tener buena acogida, encontrar un lugar para alojarse y formas de apoyo. (Traducción personal, Cox, 1985, p. 74-75).

Largo plazo (integración): en esta etapa, las personas se asientan en el país de destino, cuestiones culturales como las percepciones sobre la “salud, la salud mental, la educación, el comportamiento de búsqueda de ayuda y las prácticas de crianza de los niños, así como el grado de consonancia o disonancia cultural entre el país de origen y el país de acogida” (Traducción personal, Drachman, 1992, p. 69).

De acuerdo con Cox (1985), la integración es un proceso que cambia constantemente y su resultado no siempre es el mismo, algunas personas inmigrantes no logran integrarse y se clasifican a sí mismos como una minoría étnica, lo cual puede perpetuarse al carecer de acceso a la ciudadanía del país de acogida, por lo tanto, la integración no es un proceso definido y su resultado tampoco. (Traducción personal, p. 75).

Por otro lado, influyen en este proceso, factores como la recepción ofrecida por el país anfitrión, la disponibilidad de los servicios, el grado de estrés acumulativo experimentado por el inmigrante durante el proceso migratorio y la discrepancia entre sus expectativas y la calidad de vida real en el país destino (Drachman, 1992).

Algunos problemas que puede enfrentar la persona inmigrante que se relacionan con la falta de adaptación, mencionados por (Drachman, 1992), son: depresión, pensamientos e intentos de suicidio, consumo de drogas y alcohol, problemas familiares, violencia doméstica.

En su investigación Caidi et al. (2008) propusieron la siguiente estructura, de acuerdo con las cuatro etapas de asentamiento en el proceso de migración y las necesidades de información actualizada, sobre los aspectos que se detallan en la Tabla 6:

Tabla 6.

Necesidades de información según las etapas del proceso migratorio

Etapas	Necesidades de información
Previa a la migración	<ul style="list-style-type: none"> ● Reconocimiento de credenciales y salarios promedio ● Costos de vivienda ● Historias de éxito ● Conciencia de las formas de racismo para las “minorías visibles” ● Conocimiento acerca de áreas particulares de residencia y barrios
Inmediata	<ul style="list-style-type: none"> ● Asuntos esenciales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dónde encontrar comida, ropa y vivienda ○ Cómo ubicarse geográficamente ○ Cómo lidiar con las barreras de lenguaje

- Conocer personas de ideas afines y construir o ampliar las redes sociales de apoyo

- Intermedia**
- Cómo acceder y utilizar servicios municipales y legales
 - Vivienda a largo plazo
 - Empleo
 - Servicios de salud
 - Educación
 - Cómo armonizar las diferencias culturales y estilo de vida
 - Mantener o ampliar redes sociales
 - Explorar nueva información
- Largo plazo**
- Necesidades más diversas e individualizadas
 - Esfuerzos individuales por equidad cultural, política y económica, que pueden continuar para toda la vida
 - Ampliar las redes sociales
 - Actuar como mentor para personas recién llegadas, proporcionando asistencia y guía

Fuente: elaboración propia con base en Caidi et al. (2008, p. 13).

Al respecto, Caidi et al. (2008) aseguraron que esta estructura resulta muy valiosa, al permitir “a los proveedores de información y asentamiento diseñar y dirigir con mayor precisión los servicios a los inmigrantes nuevos y a los ya asentados” (Traducción personal, p. 505).

En cuanto a la tipología de necesidades de información, Caidi et al. (2008), plantean que estas pueden ser instrumentales o expresivas, las primeras se refieren a tareas, como por ejemplo encontrar empleo; las segundas consisten en aspectos de identidad y cultura, tanto local como del país de origen, y contribuyen a generar un sentimiento de pertenencia y bienestar en las personas inmigrantes.

Esta investigación se planteó indagar el tipo de información o contenido que es requerido por las personas inmigrantes, la forma en que la buscaron, a cuáles fuentes recurrieron, su formato, las barreras que encontraron al momento de acceder a la información y cuál consideran que fue de utilidad.

Con respecto a la migración humana destaca la teoría de la causalidad acumulativa fue identificada por Gunnar Myrdal en 1957 y desarrollada por Douglas Massey en 1990 (Cabieses et al. 2018), propuso que cada migración mejora las condiciones para una siguiente, generando un efecto en cadena, así como también beneficia el país de origen de la persona inmigrante. Esta teoría no toma en cuenta la migración circular, cuando las personas se trasladan de un país a otro o si regresan al país de origen.

Se tuvo conocimiento de casos de inmigrantes en Costa Rica quienes han venido al país debido a que otra persona cercana lo hizo previamente y este hecho favoreció las circunstancias para las siguientes personas. Se estudió en esta investigación, si las personas inmigrantes comparten información con otras para atraerlas a Costa Rica y orientarlas en su proceso inmigratorio.

2.4 Marco legal

En este apartado se examinan los derechos humanos fundamentales atinentes a todas las personas, para luego centrarse en el derecho a la información, especialmente el acceso a la misma, como garante de otros derechos humanos, bienestar y protección. Además se integra la normativa relacionada con las personas migrantes y refugiadas, entre otras que tienen injerencia en la temática abordada.

2.4.1 Derechos humanos

Los derechos humanos tienen carácter universal y se encuentran reconocidos en declaraciones, pactos, convenciones, entre otros. Se caracterizan por ser inherentes a todas

las personas, independientemente de su etnia, nacionalidad, lugar de residencia, sexo, identidad de género, orientación sexual, creencias religiosas, idioma, opinión política, posición económica o cualquier otra condición. Además, son inalienables, es decir, no es posible renunciar a ellos o privar a alguna persona de su disfrute.

En su investigación, Gudeman-White (2017) compara la aplicación de los derechos humanos de los migrantes en Paso Canoas, Costa Rica con el sistema de protección europeo y recomienda que "es fundamental educar a los migrantes no solo sobre el conocimiento de sus derechos humanos sino sobre los diversos sistemas de protección – universal, interamericano y costarricense..." (p. 126), dado que las personas migrantes, en muchas ocasiones desconocen el contexto y la legislación nacional, regional e internacional, se ha destacado en investigaciones previas, la urgencia de educar a las personas sobre los derechos humanos que se les debe garantizar, ya sea si transitan por Costa Rica o si el país es su destino.

Por otro lado, De Pablo-Porras (2014), acota que algunos mitos populares generan rechazo hacia las personas inmigrantes y la implementación de medidas pueden obstaculizar el disfrute, por parte de esta población, de sus derechos humanos, por ejemplo: que las personas inmigrantes le quitan el empleo a las residentes y ciudadanas, la creencia de que ciertas razas o nacionalidades están más ligadas con actos delictivos, "que abusan de los servicios de seguridad social (derecho a la educación, servicios de salud, seguro de desempleo, etc.)" (p. 109) e inclusive, se intenta "convencer a otros de que estas afirmaciones son ciertas, 'justifica' cualquier medida en contra de los migrantes" (p. 109), estos estereotipos pueden llegar a convertirse en discursos de odio generalizados en contra de las personas inmigrantes.

2.4.1.1 Derecho a la información

Expresamente relacionado con la información, se estableció en la Declaración Universal de Derechos Humanos, el derecho a la libertad de opinión y de expresión, investigar y recibir información u opiniones y difundirlas por cualquier medio, sin límite de

fronteras; a la libertad de reunión y de asociación pacíficas, a participar en el gobierno de su país, a la libertad del voto, a la seguridad social y a que el Estado garantice la satisfacción de sus derechos económicos, sociales y culturales, al trabajo digno, su elección y protección contra el desempleo, a un salario equitativo por trabajo igual, a fundar sindicatos y a sindicalizarse, al descanso y vacaciones pagadas, a un nivel de vida que le asegure salud y bienestar: alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica, servicios sociales, seguro de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez y vejez; a cuidados y asistencia en maternidad e infancia, a la educación elemental gratuita y obligatoria, así como al acceso a los estudios superiores, a elegir el tipo de educación para sus hijos; a tomar parte libremente en la vida cultural, a la protección de los intereses morales y materiales por propiedad intelectual (Asamblea General, 1948).

El derecho a la información forma parte de los establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos (Asamblea General, 1948), su artículo 19 indica que “todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión” (p. 6). Con base en lo anterior, se podría inferir que el derecho a la información implica investigar y recibir información de entidades públicas, mientras esta no se encuentre restringida, dicho aspecto se encuentra estrechamente vinculado con la transparencia y rendición de cuentas, así como también, la democratización del acceso a la información.

Según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2023), el derecho a la información pública es un “multiplicador de otros derechos, ya que es necesario para poder ejercer plenamente nuestros derechos” (párr. 1), es decir, la información consiste en una herramienta de gran relevancia para fomentar el disfrute de un estado de derecho.

La Agenda 2030 en América Latina y el Caribe, estableció los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL], s.f.), se considera que los objetivos relacionados con la migración serían: 1. Fin de la pobreza,

2. Hambre cero, 3. Salud y bienestar, 4. Educación de calidad, 5. Igualdad de género, 8. Trabajo decente y crecimiento económico (metas 8.7 y 8.8), 10. Reducción de las desigualdades (meta 10.7), 16. Paz, justicia e instituciones sólidas, 17. Alianzas para lograr los objetivos (meta 17.18) (Naciones Unidas, 2015).

Entre los cuales, el objetivo 16 titulado Paz, justicia e instituciones sólidas, propone en su Meta 16.10 “Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales” (párr. 1) y como uno de sus indicadores el 16.10.2 establece “Número de países que adoptan y aplican garantías constitucionales, legales o normativas para el acceso público a la información” (párr. 3).

Este indicador consiste en que los países adopten un marco jurídico para el acceso a la información y además lo implementen, el mismo deberá permitir a las personas solicitar información en cualquier formato y obtenerla de forma oportuna, además, obliga a las entidades a garantizar que la información se encuentre disponible al público de forma proactiva, sin necesidad de que medie una solicitud.

A pesar de lo anterior, cabe resaltar que entre los Objetivos de Desarrollo Sostenible Costa Rica este indicador no fue incluido (Ministerio de Planificación y Política Económica MIDEPLAN, 2024), y por lo tanto, carece del debido seguimiento a los esfuerzos realizados para garantizar su cumplimiento.

No obstante, en el informe sobre el acceso público a la información (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2023), se enlista a Costa Rica como parte de los países que han adoptado garantías legales de acceso público a la información, a pesar de que Naciones Unidas (s.f.) omite reportar datos al respecto para Costa Rica, en el perfil correspondiente.

Resulta preocupante la falta de seguimiento y evaluación, para asegurar que el acceso a la información sea efectivo y contribuya verdaderamente al bienestar de las personas en

Costa Rica. El acceso ágil a información de calidad, confiable, veraz, valiosa, relevante, vigente y oportuna, es un derecho que debe garantizarse a las personas inmigrantes para la toma de decisiones y el disfrute de un estado de derecho.

2.4.2 Legislación internacional y nacional sobre derechos humanos, migración y acceso a la información

Existe legislación a nivel nacional e internacional, relacionada con temas migratorios y el acceso a la información. En este apartado se exponen las principales leyes, normativas, convenciones, tratados, acuerdos y políticas relacionadas con estos ejes, las cuales tienen gran relevancia para esta investigación.

Estos instrumentos permiten a las personas conocer sus derechos e identificar cuando se presente una situación en la que le sean vulnerados, además son importantes para conocer los procedimientos necesarios y las instancias responsables de garantizar estos derechos, a las cuales deben acudir en caso de violación a los mismos. El desconocimiento sobre estos temas expone a las personas a riesgos como estafas, precarización laboral, abusos administrativos al realizar trámites, discriminación y xenofobia.

Entre los beneficios que conllevan el conocimiento de esta legislación, se encuentra la seguridad jurídica, la cual se debe garantizar a las personas migrantes conociendo las vías de regularización de su estatus migratorio y la posibilidad de solicitar refugio; la protección ante violaciones a sus derechos humanos, informando a las personas acerca de cuáles son esos derechos, cómo hacerlos efectivos y los mecanismos e instancias para denunciar sus violaciones; acceso a servicios públicos, trabajo formal, vivienda digna, asistencia humanitaria, atención médica e integración educativa; conocimiento sobre programas relacionados con varias ONG para la integración plena y empleabilidad. El fin último reside en empoderar a las personas migrantes con información, para garantizar su autonomía y capacidad en la toma de decisiones.

Acerca de lo anterior, se realizó una búsqueda de solicitudes de opiniones consultivas y sentencias clave por parte del Gobierno de Costa Rica hacia la Corte Interamericana de Derechos Humanos [CIDH] o la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en relación con personas migrantes, y no se encontraron, no obstante, existe una opinión consultiva solicitada por los Estados Unidos Mexicanos hacia la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2003), el 17 de setiembre de 2003, relacionada con la condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados, en la que consultaba acerca de la:

Privación del goce y ejercicio de ciertos derechos laborales [a los trabajadores migrantes,] y su compatibilidad con la obligación de los Estados americanos de garantizar los principios de igualdad jurídica, no discriminación y protección igualitaria y efectiva de la ley consagrados en instrumentos internacionales de protección a los derechos humanos (p. 2).

En este documento se aborda el caso de Costa Rica en un apartado donde se explican las generalidades que aplica el país en cuanto a derechos y deberes de las personas extranjeras. Finalmente, la corte opina por unanimidad que los Estados parte no pueden negar derechos fundamentales, laborales ni civiles a una persona independientemente de su estatus migratorio, sino que deben garantizarlos y respetarlos. Costa Rica, al estar adscrita a la Organización de Estados Americanos [OEA] y formar parte de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, se encuentra en obligación de garantizar estos derechos y en caso de incumplirlo tendría repercusiones a nivel internacional, otro dato relevante es que la CIDH tiene sede en San José, lo que refuerza su relevancia a nivel nacional. A partir de lo anterior, se procede a abordar primero la documentación existente en el ámbito internacional, para después hacer énfasis en la regional y nacional.

2.4.2.1 Internacional

Declaración Universal de Derechos Humanos

Fue proclamada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 10 de diciembre de 1948, mediante la Resolución 217 A (III) y firmada por Costa Rica entre otros 26 países. El objetivo de esta declaración es garantizar el respeto universal y efectivo a los derechos y libertades fundamentales de todas las personas; su alcance comprende a los Estados Miembros, así como los territorios bajo su jurisdicción.

La Declaración Universal de Derechos Humanos establece el derecho: a la vida, a la libertad, a la seguridad, al reconocimiento de su personalidad jurídica, a igual protección de la ley, a igual protección contra toda discriminación, a amparo ante los tribunales, a ser oída por un tribunal imparcial en asuntos penales, a que se presuma su inocencia mientras no se demuestre lo contrario, a la protección de la ley contra ataques, a circular libremente y elegir su residencia, a salir de cualquier país y regresar a su país, a buscar asilo y disfrutar de él en cualquier país, a una nacionalidad, a casarse y fundar una familia con protección de la sociedad y del Estado, a la propiedad individual y colectivamente, a la libertad de pensamiento, de conciencia, de religión y su manifestación.

Además, se hace énfasis en que nadie será esclavizado y prohíbe la trata de personas esclavas, nadie será torturado ni sometido a tratos crueles, inhumanos o degradantes, ninguna persona podrá ser detenida arbitrariamente, apresarse o desterrarse, tampoco se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiarla (Asamblea General, 1948). Se hace énfasis en todo lo mencionado anteriormente debido a que se considera que las personas migrantes presentan una mayor vulnerabilidad y por ende un riesgo a ser víctimas de estas situaciones.

Convención sobre el Estatuto de los Refugiados

Fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 28 de julio de 1951 y entró en vigor el 22 de abril de 1954; inicialmente, estaba enfocada en atender la situación de las personas refugiadas después de la Segunda Guerra Mundial, no obstante, su alcance fue ampliado por el Protocolo que se mencionará más adelante en este apartado. Costa Rica

forma parte de los Estados adscritos a la convención desde 1977, sin haber presentado reservas o declaraciones.

Establece que las personas refugiadas, deben recibir, en el país de residencia, el mismo trato que las extranjeras en asuntos como vivienda, educación no elemental y el mismo trato que las nacionales respecto a derechos de propiedad intelectual e industrial, acceso a tribunales y justicia, entre otros.

Señala que estas personas deben cumplir los deberes y obligaciones según el país donde se encuentren, así como los derechos fundamentales que éste deberá garantizarles, como la no devolución a su país a menos que hayan cometido un delito grave o crimen de guerra (Asamblea General, 1951), acceso a educación, trabajo, servicios públicos, salud, ayuda administrativa, documento de identidad y de viaje, así como también, facilitar el proceso de naturalización y los gastos que implica.

Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados

Fue firmado el 31 de enero de 1967 y entró en vigor el 4 de octubre de ese mismo año. Su objetivo es complementar la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951 mencionada anteriormente, ampliar su alcance a todas las personas refugiadas sin limitación geográfica, de acuerdo con los cambios en las migraciones a nivel mundial. Costa Rica forma parte de los Estados adscritos al protocolo desde 1977, sin haber presentado reservas o declaraciones.

Este protocolo obliga a los Estados Parte a suministrar a las Naciones Unidas, información y datos estadísticos acerca de la condición, leyes, reglamentos y decretos, relacionados con las personas refugiadas, así como también, reportes sobre la ejecución del protocolo (Asamblea General, 1967).

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

Fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966, entró en vigor casi diez años después, el 3 de enero de 1976. Propone que el derecho a la libertad sin miseria depende de las condiciones que garanticen el disfrute de los derechos económicos, sociales, civiles y políticos.

Además, busca garantizar que los Estados Parte, entre ellos Costa Rica, tomen medidas para mejorar las condiciones de vida de su ciudadanía, “sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.” (Asamblea General, 1976, p. 2). Sin embargo, aclara que “los países en desarrollo, teniendo debidamente en cuenta los derechos humanos y su economía nacional, podrán determinar en qué medida garantizarán los derechos económicos reconocidos en el presente Pacto a personas que no sean nacionales suyos” (p. 2).

Algunos de los derechos clave que establece el Pacto, incluyen: al trabajo libremente elegido, salario equitativo, seguro, vacaciones pagadas, derecho a sindicalizarse, manifestarse, a tener un seguro social, protege especialmente a mujeres y menores de edad, a un nivel de vida adecuado, a la alimentación, a la salud mental y física, a la educación obligatoria, gratuita y accesible, participación cultural, entre otros. Se insta a los Estados Parte a presentar informes periódicos ante la secretaría de Naciones Unidas y su Consejo Económico y Social.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

Al igual que el Pacto Internacional mencionado anteriormente, este Pacto fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1966, entró en vigor casi diez años después, el 23 de marzo de 1976. Establece que los Estados Parte, incluido Costa Rica, deben garantizar el goce de todos los derechos civiles y políticos presentados en el pacto.

Entre estos derechos se encuentran el derecho a la vida, la prohibición de esclavitud, tortura, a la libertad, a la seguridad, el derecho de salir y regresar a su país, al reconocimiento de su personalidad jurídica, protección ante la ley, libertad de expresión, el cual “comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección” (Asamblea General, 1966, p. 7).

Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)

Esta convención fue firmada por los Estados Miembros de la Organización de los Estados Americanos el 22 de noviembre de 1969 en San José, Costa Rica y ratificada el 23 de febrero de 1970. Procura la libertad y respeto a los derechos de las personas independientemente de su nacionalidad, su protección internacional y la justicia social.

En su Capítulo II; contempla los derechos civiles y políticos, entre ellos: la integridad personal, que afirma que las personas privadas de libertad deben ser tratadas con respeto; la prohibición de la esclavitud y servidumbre, garantías judiciales como contar con una persona intérprete en caso de requerirla; a la libertad de pensamiento y de expresión, que comprende “buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección” (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1969, Artículo 13, párr. 1).

En el artículo 20 se refiere al derecho a la nacionalidad (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1969), donde indica que:

1. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.
2. Toda persona tiene derecho a la nacionalidad del Estado en cuyo territorio nació si no tiene derecho a otra.

3. A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiarla (Artículo 20, párr. 1-3).

Esto es vital para las personas migrantes apátridas o quienes han sido expulsadas de su país de origen, así como para quienes tienen un estatus migratorio irregular.

El artículo 22 señala con respecto al derecho de circulación y de residencia que toda persona que se encuentre legalmente en un territorio tiene derecho a residir en él, en apego a la legalidad; no podrá ser expulsada de su país de nacimiento; en caso de persecución política puede buscar asilo en otro país; la persona no puede ser devuelta a un país donde su integridad se vea amenazada y, por último, prohíbe la expulsión de personas extranjeras. Los derechos políticos según nacionalidad o residencia serán determinados en una ley.

Por último, la convención no solo reconoce el derecho a la información como un derecho civil y político, sino que también obliga a los Estados a garantizar que las personas migrantes puedan acceder a información relevante, comprensible y oportuna para ejercer sus derechos, integrarse socialmente y tomar decisiones informadas. Especifica lo relacionado con la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Corte Interamericana de Derechos Humanos, su organización, funciones y procedimientos.

Declaración de Nueva York para los Refugiados y Migrantes

Fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 19 de diciembre de 2016, establece compromisos que asumen los Estados Miembros, entre ellos Costa Rica, para la protección de las personas migrantes y refugiadas.

En su introducción, contempla la migración como un fenómeno antiguo, las diferentes razones por las cuales las personas se desplazan, reafirma la garantía de los derechos humanos, las libertades fundamentales, los riesgos que la migración conlleva para las personas migrantes y repercusiones para los países de acogida y tránsito, condenando la discriminación, xenofobia, racismo, discursos de odio y anuncia una campaña en su contra.

Menciona la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada un año antes, enfatizando en los beneficios que traen las personas “migrantes al crecimiento inclusivo y al desarrollo sostenible” (Asamblea General, 2016, p. 2/27), además, indica que se facilitará la movilidad ordenada, responsable y segura, así como la erradicación de la desigualdad.

Se compromete a informar a las personas migrantes acerca de los procesos de llegada y estancia en los países de destino. Esboza en sus anexos, los pasos para formular el Pacto mundial sobre refugiados y el Pacto mundial para una migración segura, ordenada y regular.

En su anexo 1, establece el Marco de Respuesta Integral para los Refugiados, para responder ante los grandes desplazamientos. Entre los elementos que solicita abordar, incluye: la recepción y admisión, en donde se deberá evaluar las necesidades de las personas, registrarlas, brindar acceso a los servicios básicos, asistencia humanitaria, empoderar a las personas inmigrantes para crear redes de apoyo, brindar soluciones duraderas, entre otros.

Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular

Consiste en un pacto intergubernamental también conocido como *Pacto de Marrakech sobre la Migración*, fue adoptado el 10 de diciembre de 2018. Se fundamenta en diversos tratados internacionales que protegen los derechos humanos, el desarrollo sostenible y la lucha contra la trata de personas.

Propone abordar la migración humana en todas sus dimensiones y estatus, mediante la cooperación y el compromiso colectivo, así como garantizar que las personas migrantes estén informadas acerca “de sus derechos, obligaciones y opciones de migración segura, ordenada y regular, y sean conscientes de los riesgos que entraña la migración irregular” (Asamblea General, 2018, p. 4). En esa misma línea, indica el deber de proporcionar a las personas ciudadanas “acceso a una información clara, objetiva y con base empírica sobre los beneficios y desafíos de la migración, a fin de contrarrestar los discursos engañosos que generan percepciones negativas de los migrantes.” (p. 4).

El tercero de los veintitrés objetivos expresa “proporcionar información exacta y oportuna en todas las etapas de la migración” (Asamblea General, 2018, p. 6) y para su cumplimiento, asegura el compromiso para “suministrar, facilitar y difundir información exacta, oportuna, accesible y transparente” (p. 11), tanto a personas inmigrantes como a los Estados Miembros, incluido Costa Rica, además, utilizar esa información para las políticas migratorias. Además, propone establecer estaciones de información y asesoría en las rutas migratorias, sobre derechos humanos, obligaciones, protección, legislación local, asesoría en cuanto a registro, permiso laboral y residencia, servicios básicos, jurídicos, entre otros.

Otros objetivos indican que mejorará la asistencia y protección consultar durante todo el ciclo migratorio, brindar acceso a servicios básicos, empoderar a las personas migrantes ofreciendo información de acuerdo con sus necesidades desde antes de la partida como después de la llegada.

Pacto Mundial sobre los Refugiados

Fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 17 de diciembre de 2018 para fomentar la cooperación internacional de los Estados Miembros como Costa Rica y los que no lo son, en solidaridad con las personas refugiadas, como un fenómeno de responsabilidad compartida.

El Pacto Mundial sobre los Refugiados tiene como objetivos:

- i) aliviar las presiones sobre los países de acogida; ii) promover la autosuficiencia de los refugiados; iii) ampliar el acceso a las soluciones que impliquen a terceros países; y iv) favorecer en los países de origen condiciones que propicien un retorno en condiciones de seguridad y dignidad (Naciones Unidas, 2018, p. 4).

Incluye un programa de acción con mecanismos y herramientas para la cooperación internacional, financiación, situaciones que requieren apoyo como el registro y

documentación de las personas, identificación y atención de necesidades, soluciones, seguimiento, apoyo a comunidades de acogida, entre otras.

Contempla la creación del Foro Mundial sobre los Refugiados, a celebrarse cada cuatro años, como mecanismo para reunir a los Estados Miembros e intercambiar experiencias o iniciativas a favor de las personas refugiadas.

Propone recopilar información de calidad, datos y estadísticas sobre la situación de refugio en los Estados Miembros, para desarrollar políticas y soluciones; mejorar el acceso a servicios de información para las personas refugiadas y atención a sus necesidades, apoyo a comunidades de acogida, procesos de recepción, admisión, integración, reasentamiento, entre otras.

2.4.2.2 Regional

De acuerdo con el estudio de la OCDE (2024), en 2021 trece de catorce países de América Latina y el Caribe aplicaban las leyes de acceso a la información a los poderes de la república, las instituciones públicas y empresas estatales, siendo Costa Rica el único país que cuenta con leyes propias para cada institución y su gobierno central la entidad responsable de la aplicación de estas leyes.

Declaración de Acción de San José

Es un acuerdo regional adoptado en diciembre de 2016 por “los Gobiernos de Belice, Canadá, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos de América, Guatemala, Honduras, México y Panamá, con la participación de Argentina, Brasil, Chile y Uruguay” (ACNUR, 2016, p. 1).

Su objetivo fue analizar el desplazamiento forzado en el Triángulo Norte de Centroamérica (El Salvador, Guatemala y Honduras), sus causas, la necesidad de salvaguardar los derechos humanos, protección a las poblaciones más vulnerables, así como sus necesidades más urgentes. Además busca unir esfuerzos para favorecer el desarrollo

socioeconómico, acceso a la educación, medios de vida, asesoría legal, documentación de las personas, la integración en las comunidades de acogida, entre otros.

En particular, Costa Rica se comprometió a garantizar el acceso al territorio y a los procedimientos para determinar la condición de persona refugiada, así como también su recepción en centros de acogida, la implementación de procedimientos acelerados para casos urgentes, fortalecer la institucionalidad para atender casos pendientes, el fomento de la integración socioeconómica y legal; además, mediante la cooperación de otras instituciones, combatir la pobreza y brindar oportunidades de capacitación y empleo.

Por último, el país indica que implementará el Memorando de Entendimiento, firmado por el Ministerio de la Presidencia, la Dirección General de Migración y Extranjería [DGME] y ACNUR, con el fin de eliminar barreras administrativas que enfrentan las personas refugiadas al acceder a los programas nacionales de integración socioeconómica.

Marco Integral Regional para la Protección y Soluciones (MIRPS)

Es una iniciativa de América Latina y el Caribe, adoptada en octubre de 2017, por Belice, Costa Rica, Guatemala, Honduras, México y Panamá, en el 2019 se adhirió El Salvador.

Su principal objetivo es “consolidar y promover alianzas regionales para acordar una respuesta integral y operativa que expanda la protección de las personas afectadas y promueva soluciones, contrarrestando el ciclo de desplazamiento forzado en la región” (ACNUR, 2017, p. 1).

Se enfoca en garantizar la protección y asistencia a las personas desplazadas, asegurando el acceso a derechos como la salud, educación, empleo y seguridad, promoviendo la inclusión en las comunidades de acogida. Promueve soluciones duraderas para las personas inmigrantes, como la integración, reasentamiento y retorno voluntario al país de origen.

2.4.2.3 Nacional

En términos relacionados con legislación nacional, cabe mencionar las iniciativas de gobierno abierto, entendido como una cultura de gobernanza que permite a una vinculación entre la administración pública y la ciudadanía, con su participación para la toma de decisiones y el diseño de política pública, además propicia el desarrollo cívico de las personas ciudadanas, así como la transparencia y rendición de cuentas por parte del gobierno (OCDE, 2023).

De acuerdo con la OCDE (2024), la participación de la ciudadanía comprende la injerencia de las personas:

En el ciclo de las políticas públicas y en el diseño y prestación de servicios públicos, incluidos el suministro de información, la consulta y participación activa. La consulta implica una relación bidireccional en la que los actores proporcionan información al gobierno y viceversa (p. 70).

Para cumplir lo anterior es necesario capacitar a las personas funcionarias del gobierno en temas de gobierno abierto, para que conozcan sus principios y las labores que ellas realizan estén en concordancia con estos, así como las directrices relacionadas con temas como datos de gobierno abierto, libertades y derechos cívicos, divulgación proactiva y reactiva de información, divulgación proactiva de información, libertad de prensa y derechos digitales, ciencia ciudadana, entre otros.

De acuerdo con la OCDE (2024), en 2021 Costa Rica contaba con directrices para funcionarios para tres de los nueve temas que contempló el estudio: datos de gobierno abierto, tecnologías digitales para fomentar el gobierno abierto y participación ciudadana y de las partes interesadas, por lo tanto, carecía de directrices para los siguientes seis temas: divulgación proactiva de información, explícitamente sobre gobierno abierto, divulgación reactiva de información, rol de partes interesadas no públicas en la vida pública, libertades y derechos cívicos, libertad de prensa y derechos digitales. A pesar de lo anterior, el estudio

indica que Costa Rica si contaba con un enfoque de las directrices de participación para funcionarios sobre personas refugiadas, solicitantes de asilo y migrantes.

Con respecto a la disponibilidad de capacitaciones para funcionarios sobre temas de gobierno abierto, al momento del estudio Costa Rica las ofrecía en temas como acceso a la información, gobierno abierto, datos de gobierno abierto, participación ciudadana y de partes interesadas, libertades cívicas, libertades de prensa y derechos digitales, tecnologías digitales para gobierno abierto, pero carece de capacitación en temas de derechos de las organizaciones de la sociedad civil (OCDE, 2024).

En el caso de la información divulgada de forma proactiva por parte del gobierno central, el estudio de la OCDE (2024) refleja que para el 2021 Costa Rica divulgaba información acerca de: salario de todas las personas funcionarias públicas, servicios que ofrecen las instituciones, sus informes de auditoría y documentos presupuestarios, no así la información relacionada con las propuestas de políticas públicas.

Ley General de Migración y Extranjería (N° 8764)

Fue promulgada el 19 de agosto de 2009 y entró en vigencia el 1 de marzo de 2010, con el objetivo de regular “el ingreso, la permanencia y el egreso de las personas extranjeras” (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2009, p. 1) en Costa Rica, establece las políticas migratorias, derechos, garantías individuales y sociales, limitaciones y obligaciones de las personas extranjeras, así como también las categorías y subcategorías migratorias, la cancelación, rechazo, suspensión, cambio, revocatoria o violación a las mismas.

Se fundamenta en la Constitución Política costarricense, los acuerdos internacionales suscritos y vigentes, así como lo relacionado con materia de derechos humanos. Al tratarse de un tema de interés público, según su Artículo 2, debería ser de conocimiento de todas las personas. Esta ley pretende fomentar la integración de las personas migrantes a la sociedad, fundamentada en el respeto a la vida humana, a la diversidad cultural, a los derechos humanos

y a la seguridad jurídica; fomentando el desarrollo del país, el enriquecimiento sociocultural y la sostenibilidad del Estado Social de Derecho.

Garantiza la protección y atención a víctimas de trata de personas, personas que requieran asilo, refugiadas, los derechos de las personas menores de edad, así como facilidades para los procesos de regularización. Estipula que todo trámite migratorio debe tener como requisito, la afiliación a un seguro social en la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS).

Esta ley regula las funciones y conformación de autoridades migratorias como el Consejo Nacional de Migración, la Dirección General de Migración y Extranjería y su subdirección, la Policía Profesional de Migración y Extranjería, agentes de migración en el exterior y el Tribunal Administrativo Migratorio.

En su Título VII, la ley aborda la documentación que puede expedir la DGME, tanto para personas nacionales como extranjeras, posteriormente, aborda el tema de transporte internacional, sus inspecciones y sanciones para responsables de los mismos. En el Título IX se dirige a personas empleadoras y que alojen a extranjeras. El Capítulo II expresa procedimientos de expulsión, de deportación, administrativos, solicitud de residencia y disposiciones adicionales.

Reglamento de extranjería

El Reglamento de Extranjería consiste en un conjunto de normas que complementa la Ley General de Migración y Extranjería (Nº 8764), detallando los procedimientos y requisitos específicos para la implementación de esta ley. Se dictó con el objetivo de “con el fin de gobernar a lo interno del país los flujos migratorios y regularizar la permanencia de las personas extranjeras.” (Poder Ejecutivo, 2012, p. 1).

Inicialmente, presenta un glosario con términos relevantes para la comprensión del reglamento. Establece los trámites, requisitos, plazos, costos y disposiciones para las

categorías y subcategorías migratorias, así como lo relacionado con su renovación, cambio de categoría, regulaciones para personas no residentes, turistas, indígenas.

Las categorías migratorias en Costa Rica regulan la situación legal de las personas extranjeras en el país, según su situación particular, además, especifican los trámites y requisitos para su obtención. Estas categorías y subcategorías están definidas por la Ley General de Migración y Extranjería 8764 y el Reglamento de Extranjería, así como en las Directrices Generales de Visas de Ingreso y Permanencia para No Residentes. De acuerdo con el Reglamento de Extranjería, en su Artículo 40:

Toda solicitud de permanencia legal que implique un cambio de categoría de no residente a cualquiera de las categorías establecidas por la Ley, deberá estar acompañada del comprobante de pago por la suma de US\$200 o su equivalente en colones al tipo de cambio de referencia del BCCR, salvo las excepciones indicadas por la Ley. (Poder Ejecutivo, 2012, p. 24).

En esa misma línea, el Artículo 41 expresa que las personas que cuenten con una categoría o una subcategoría migratorias y soliciten un cambio de esta, deberán cancelar US\$200. A continuación, se detalla en qué consiste cada una de las categorías migratorias:

Residencia permanente: se otorga por tiempo indefinido y garantiza que la persona podrá vincularse a cualquier actividad laboral o intelectual remunerada. Se emite a personas extranjeras quienes:

1. Posean residencia temporal durante tres años consecutivos.
2. Tengan parentesco de primer grado por consanguinidad con una ciudadana costarricense (padres, hijos menores o mayores de edad con discapacidad, hermanos menores o mayores de edad con discapacidad).
3. Obtengan esta condición otorgada por la Comisión de Visas Restringidas y Refugio.
4. Sean cónyuges de costarricenses que hayan acreditado convivencia conyugal año a año y renovado su condición migratoria por tres años.

5. En condición de refugiadas, asiladas o apátridas después de tres años de reconocimiento de su condición, sin perder su estatus de refugiado si así lo desean.
6. Indígenas con parentesco de primer grado por consanguinidad con una ciudadana costarricense.

Los requisitos generales para solicitar residencia permanente en Costa Rica incluyen:

1. Presentar la solicitud formal con los datos de la persona, pretensión, domicilio actual y medio para notificaciones; debe estar firmada ante un funcionario público de la Plataforma de Servicios o de la oficina administrativa regional respectiva o debidamente autenticada por abogado. Si es por vínculo con costarricense, se debe indicar su nombre o número de identificación. El funcionario de la Gestión de Extranjería realizará la comprobación en la página web del Tribunal Supremo de Elecciones.
2. Comprobante de depósito de US\$50 o su equivalente en colones al tipo de cambio del Banco Central de Costa Rica, a la cuenta #242480-0 del Banco de Costa Rica, a nombre del solicitante.
3. Para hermanos mayores de costarricenses con discapacidad, se debe presentar un dictamen médico y certificación de la curatela emitida por un juez.
4. Padres de menores de edad costarricense o residente menor de edad, con nacimiento inscrito pueden omitir el requisito de permanencia legal si demuestran que ejercen la patria potestad de conformidad con lo que establece el Código de Familia y que la salida del país afectaría la guarda, crianza y educación de la persona menor. La declaración jurada debe firmarse ante un funcionario público y puede descargarse de la página de la Dirección General de Migración y Extranjería.

En caso de que se trate de personas extranjeras indígenas, los requisitos cambian en cuanto a:

1. La solicitud debe ser dirigida a la Dirección General e incluir: nombre completo, nacionalidad, ocupación, dirección, teléfono y un medio para recibir notificaciones (fax o correo electrónico). Si no se proporciona un medio, la notificación se hará automáticamente conforme a la normativa vigente.
2. En el caso de menores de edad, la solicitud debe ser firmada por los padres o un representante legal debidamente acreditado.
3. Original y copia del documento de viaje vigente o documento de identidad, junto con certificado de nacimiento y de antecedentes penales, o bien una declaración jurada en su lugar.

En este último caso, no se requiere el pago, tampoco contempla a personas costarricenses con discapacidad.

Residencia temporal: es una categoría amplia que se otorga por un tiempo definido. Incluye subcategorías, como:

- Cónyuge de costarricense.
- Personas religiosas, ejecutivas, representantes, gerentes, personal
- técnico, inversionistas, científicas, profesionales, pasantes, deportistas, corresponsales, rentistas y personas dependientes de todas ellas.
- Trabajadoras contratadas por empresas en Costa Rica.
- Personas jubiladas que reciben una pensión de al menos US\$1,000 mensuales y sus dependientes.

Cada una de estas subcategorías, debe cumplir requisitos específicos de acuerdo con la condición de la persona solicitante. Esta categoría está sujeta a renovación periódica, donde la persona demuestre que su estatus migratorio original aún está vigente.

Categoría especial: aplica para personas que no cumplen con los requisitos o requieren un tratamiento diferente a las categorías permanente o temporal, como los casos siguientes:

- Personas trabajadoras: transfronterizas (vecinas a las fronteras), trabajadoras temporales, de ocupación específica para trabajar con persona jurídica, física o por cuenta propia, visitante de negocios, estudiantes y sus dependientes, investigadores, docentes y voluntarios, invitadas del Estado, denunciantes o testigos en procesos judiciales o administrativos, artistas, deportistas, ligadas a proyectos específicos y de interés público.
- Personas apátridas, asiladas, refugiadas.
- Víctimas de trata.
- Por razones de humanidad.
- Vínculo con persona ciudadana costarricense o residente, con tutora o curadora, vínculo con investigadora, docente, profesional o voluntaria, hijos e hijas de agentes diplomáticos.
- Menores de edad bajo la representación legal del Patronato Nacional de la Infancia (PANI).
- Habitante con domicilio fijo en las zonas aledañas a las fronteras.

Para cada uno de los casos anteriormente citados, existen diferentes requisitos que se debe cumplir, así como también, trámites por gestionar.

Categoría especial temporal (CET): desde el 1 de marzo de 2023, las personas ciudadanas de Cuba, Nicaragua y Venezuela pueden optar por esta categoría si cumplen con los siguientes requisitos:

- Tienen una solicitud de refugio pendiente o denegada entre el 1 de enero de 2010 y el 30 de septiembre de 2022.
- Han residido en Costa Rica desde el momento de la solicitud de refugio hasta la presentación de la solicitud de esta categoría.
- No tienen ninguna otra categoría migratoria aprobada en Costa Rica.
- Asumir el costo de solicitud de US\$95.

La Categoría Especial Temporal permite:

- Realizar cualquier actividad remunerada.
- Salir y reingresar a Costa Rica.
- Otorgarse a través de un DIMEX (incluyendo la versión digital).
- Está vigente por dos años, renovable por períodos iguales.
- Mantener la solicitud de refugio hasta que la CET esté aprobada.

Para solicitar la Categoría Especial Temporal, la persona debe presentar:

- Formulario firmado frente a un funcionario de Migración o autenticado por un abogado o notario.
- Certificado de nacimiento emitido en el país de origen, legalizado o apostillado, o emitido por el Consulado en Costa Rica. Si no se puede presentar, se puede hacer una declaración jurada con datos personales y de los padres.
- Certificación de antecedentes penales emitida en el país de origen o en el consulado, legalizada o apostillada.
- Original y copia del pasaporte o cédula de identidad.
- Comprobante de huellas emitido por el Ministerio de Seguridad Pública para personas mayores de 12 años.
- Si tiene un proceso de refugio abierto, debe presentar el formulario de desistimiento de la solicitud, que quedará en firme tras la aprobación de la Categoría Especial Temporal.
- Comprobante de pago de especies fiscales, según la Ley para el Equilibrio Financiero del Sector Público (¢125 + ¢2,50 por cada folio).
- Solicitar una cita a través de la página web o la línea telefónica 1311.

Para efectuar el cambio de Residencia Temporal a Residencia Permanente: puede solicitarlo quien haya tenido residencia temporal por tres años consecutivos. Los requisitos son:

- Presentar la solicitud por escrito explicando las razones del cambio de categoría o subcategoría, firmada ante un funcionario público o autenticada por un abogado.
- Comprobante de pago de US\$200 por cambio de categoría, a nombre del solicitante.
- Comprobante de pago de especies fiscales: (¢125 + ¢2,50 por cada folio), depositado en la cuenta del Banco de Costa Rica, según lo dispuesto por la Ley de Equilibrio Financiero.
- Requisitos adicionales relacionados con la nueva categoría o subcategoría solicitada, si no están en el expediente de la persona solicitante.

El cambio a Residencia Permanente de parte de Persona Refugiada debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar la solicitud por escrito con la información personal, pretensión, domicilio y medio para notificaciones, firmado ante un funcionario público o autenticado por abogado. Debe indicar si desea mantener la Protección Internacional o presentar una resolución de renuncia.
- Certificación de antecedentes penales en Costa Rica desde el ingreso al país o desde la fecha de la solicitud de refugio.
- Certificado de antecedentes penales del país de origen legalizado, validado por el consulado o apostillado; o una declaración jurada si no existe protocolo con el país de origen.
- Original y una fotocopia del carné de refugiado vigente.
- Copia del pasaporte completo si lo tiene.

Para cada una de las categorías migratorias, la persona solicitante deberá presentar los requisitos generales, así como también los específicos para cada una de ellas, según su condición y vínculo con el país, además de realizar los trámites correspondientes, así como también, los pagos que se indican.

Ley N° 10008: Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional (nómadas digitales)

Se ha generado legislación para promover la inmigración de personas trabajadoras en el país, mejor conocidas como nómadas digitales, quienes no necesariamente se trasladan a vivir de forma definitiva, pero en ocasiones lo hacen por períodos prolongados. Se instauró el 11 de agosto de 2021, a raíz de la alta demanda de personas trabajadoras extranjeras que tuvieron la posibilidad de realizar sus labores de manera remota durante la pandemia por COVID-19. Su objetivo fue facilitar la estancia en Costa Rica de personas extranjeras que trabajen o presten servicios de forma remota para empresas o clientes en el extranjero, incentivando el turismo de larga duración y el ingreso de divisas.

Aplica para personas extranjeras bajo la categoría migratoria de no residente, subcategoría de estancia como trabajador o prestador remoto de servicios, y a sus familiares cercanos. Los requisitos son durante toda la estadía son: ingresos mínimos de US\$3000 mensuales para solicitantes individuales y US\$4000 si incluye grupo familiar (puede ser ingreso conjunto), póliza de seguro médico que cubra toda la estancia, pago único de visa, establecido por reglamento, documentación adicional conforme a la Ley General de Migración (Ley 8764). Se descarta la posibilidad de trabajar en empresas locales.

El proceso se tramita digitalmente mediante plataforma oficial, la Dirección General de Migración y Extranjería tiene 15 días para resolver solicitudes. Puede incluir requisitos específicos para el grupo familiar como partidas de nacimiento. Se otorga por hasta un año, prorrogable una vez por un año más. Para prórroga, la persona debe haber permanecido en el país al menos 180 días en el primer año.

Tiene la ventaja de que a la persona estará exenta del pago de impuestos sobre las utilidades en Costa Rica. La licencia de conducir del país de origen será válida en Costa Rica y también tendrá la posibilidad de abrir cuentas bancarias (Asamblea Legislativa, 2021). De acuerdo con la Dirección General de Migración y Extranjería (2023):

Con el fin de proporcionar información y recursos útiles para los nómadas digitales, Costa Rica ha lanzado un sitio web exclusivo que brinda información sobre las condiciones para obtener el visado, recomendaciones sobre lugares para vivir y trabajar, servicios de salud y seguridad, opciones de transporte y actividades culturales y turísticas disponibles. (p. 17).

Con referencia a lo anterior, cabe resaltar la disponibilidad de información para este tipo de migrantes temporales, quienes inmigran con trabajo desde su país de origen, el sitio web cuenta con orientación relacionada con temas legales, seguro de salud, entre otros; también indica que les proporcionan información sobre posibles lugares para trabajar, a pesar de que la ley indica que estas personas no cuentan con la posibilidad de trabajar en empresas locales, sin embargo, revisando el sitio web, no se brinda esa información. Destaca que el mismo se encuentra disponible en seis idiomas, aunque al seleccionar alguno, la información únicamente aparece en inglés.

Marco Integral Nacional de Respuesta a las Personas Refugiadas (MINARE)

Se gestó durante la presidencia de Luis Guillermo Solís Rivera, pero fue formalizado hasta el 19 de enero de 2022 durante la administración de Carlos Alvarado Quesada, como una política pública que atienda la situación de personas que se ven forzadas a desplazarse, la misma está articulada entre instituciones como ACNUR, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, el Ministerio de Trabajo, la DGME, la CCSS y el Instituto Nacional de Aprendizaje.

Tiene el objetivo de proteger y propiciar la integración de las personas refugiadas y solicitantes de refugio, en consonancia con la normativa internacional y nacional,

garantizando el respeto a los Derechos Humanos. Indica la conformación, estructura y representación del MINARE, así como las funciones de los órganos que lo constituyen.

Reforma Reglamento de Personas Refugiadas

Este documento propone ajustes al reglamento que estaba vigente hasta ese momento, de acuerdo con la coyuntura y los flujos migratorios actualizados a 2022. Expone que entre 80 y el 90 por ciento de las personas solicitantes de refugio, no califican en esta categoría según las estipulaciones internacionales. Además, asegura que, a ese momento, noviembre de 2022, se están resolviendo las solicitudes de refugio presentadas en 2017, y que según la proyección, a las solicitudes que se presenten en 2022, se les agendará la cita hasta el 2033, once años más tarde, (Decreto Ejecutivo, 2022).

Estipula que la persona inmigrante debe interponer su solicitud de refugio, dentro de un mes natural desde el día que ingresó al país. Al formalizar la solicitud, se emitirá un documento provisional al solicitante que regulariza temporalmente su situación migratoria, sin embargo, no le otorga el derecho a trabajar de forma remunerada, hasta que obtenga un permiso laboral, el cual puede solicitar solo si la resolución de la solicitud de refugio se extiende por tres meses. En caso de incumplimiento, se denegará la condición de refugiada, la persona será sancionada y su patrono multado. Las personas que cuenten con el permiso laboral previo a esta reforma deben demostrar que están aseguradas ante la CCSS cada vez que deban renovar el mismo.

Las personas mayores de edad a quienes se les apruebe la condición de refugiadas deben demostrar que están aseguradas ante la CCSS y mantener el seguro de forma ininterrumpida. La persona solicitante de refugio no puede salir del país, el egreso implica el abandono al proceso y archivo del expediente. En caso de que la persona solicitante haya visitado otros países seguros previo a su llegada a Costa Rica y no haya solicitado refugio en ellos, su solicitud no será admitida.

Cabe resaltar que, de enero a julio de 2022, según la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) (2022), del total de personas que solicitaron refugio un 92 % (46.348 personas) eran de origen nicaragüense, el 3 % (1.395) de origen venezolano y un 2 % (842) provenientes de Colombia. En el caso de las solicitudes presentadas por nicaragüenses, se aprobaron 700 y se denegaron 213, solamente se revisó el 1,97 % de las solicitudes, lo que denota falta de personal para sesionar con mayor frecuencia y resolver los casos.

Aunado a ello, el Tribunal Administrativo Migratorio, encargado de resolver recursos de apelación hacia las resoluciones dictadas por la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME), así como las dictadas por la Comisión de Visas Restringidas y Refugio; se mantuvo sin operar desde el 23 de mayo hasta el 3 de noviembre de 2023, con seis plazas vacantes de titulares y suplentes, lo que causó la acumulación de más de 82 expedientes por resolver (May Grosser, 2023).

El hecho de conocer la legislación mencionada resulta fundamental para las personas inmigrantes, ya que estos instrumentos y herramientas les permitirían identificar cuándo se les están violentando sus derechos básicos y garantizar el respeto y acceso a los derechos humanos, entre ellos el derecho a la información, el cual consiste en un pilar fundamental para el ejercicio pleno de todos los demás, como la regularización migratoria, la salud, la educación, el trabajo y vivienda dignos, entre otros. Inclusive, estos conocimientos pueden evitar que se generen abusos o discriminación en su contra, así como injusticias en el ámbito laboral, explotación, exclusión social, estafas en trámites, xenofobia o detenciones arbitrarias, gozando de seguridad, protección jurídica e insumos para tomar decisiones informadas.

Sin embargo, a pesar de que esta legislación se encuentre disponible en la web, esto no garantiza el acceso a la misma, lo que podría deberse a las barreras informativas que presente la población migrante, por ejemplo, la ignorancia de su existencia, la falta de alfabetización, de recursos, el desconocimiento del lenguaje técnico, de los canales informativos confiables y de las instituciones que les protegen. Por otro lado, también destaca

la compleja aplicación práctica de estas normativas, la escasa divulgación que se realiza de las mismas, los formatos poco accesibles, así como también la falta de acompañamiento o asesoría asequible en términos económicos.

Capítulo 3. Marco metodológico

3.1 Enfoque y tipo de investigación

La presente investigación se sitúa en el **paradigma naturalista** conocido también como interpretativo, se caracteriza por describir las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica, durante las etapas del proceso en el fenómeno migratorio, desde el punto de vista de las personas expertas y de quienes han atravesado por esta experiencia, para conocer sus perspectivas y el contexto en que se desarrollaron. Wolf y Tymitz (1976-1977), citados en Guba (1978), indican que el objetivo de este paradigma consiste en comprender:

Actualidades, realidades sociales y percepciones humanas que existen sin la intrusión de mediciones formales... Es un proceso orientado a descubrir muchas historias idiosincrásicas, pero no por ello menos importantes, contadas por personas reales, sobre acontecimientos reales, de forma real y natural... La investigación naturalista tiende a presentar episodios "de la vida real" documentados mediante un lenguaje natural y que representan lo más fielmente posible cómo se sienten las personas, qué saben, cómo lo saben y cuáles son sus preocupaciones, creencias, percepciones y comprensiones. (Traducción personal, p. 3).

Las principales características del paradigma naturalista, según Martínez (1996) consisten en que la persona investigadora:

- Indague acerca de la naturaleza de la realidad, la cual es subjetiva y diversa, tal como es percibida por cada sujeto.
- Realice las interpretaciones a partir de las vivencias reales de los sujetos.
- Se abstenga de formular posibles hipótesis y se aleje de las teorías preestablecidas, ya que pueden sesgar la investigación.

- Se centre en la comprensión del fenómeno, para luego realizar la descripción de sus interpretaciones.
- Evite disponer de un diseño rígido y establecido previamente. El diseño se desarrolla en conjunto con la recolección e interpretación de la información.
- Evite manipular la información recopilada.
- Concentre la validación de los resultados únicamente en la realidad concreta, por lo tanto, no se pueden generalizar.
- Comprende el contexto en que se circunscribe la realidad de los sujetos.

Martínez (1996) propone que para la validación de este tipo de investigaciones, se lleve a cabo la corroboración estructural, mediante dos técnicas: la triangulación entre los datos, las teorías y las grabaciones de la información brindada por los sujetos, en audio o video.

Este paradigma naturalista se eligió porque busca comprender la realidad subjetiva de las personas expertas y las inmigrantes según la perspectiva de ellas mismas, ya que las necesidades de información están influenciadas por el contexto social, político y cultural de las personas en cada una de las etapas del proceso migratorio.

Para conocer las diferentes vivencias y percepciones de las personas participantes acerca de las distintas etapas del proceso migratorio, es esencial conversar directamente con ellas y darles un espacio para expresarse, es por ello que la presente investigación tuvo un **enfoque cualitativo**, el cual, según Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018), “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto” (p. 390). Además, de acuerdo con Creswell (2007), estas investigaciones comienzan con:

El posible uso de una lente teórica y el estudio de problemas de investigación que indagan sobre el significado que los individuos o grupos atribuyen a un problema social o humano. Para estudiar este problema, los investigadores cualitativos utilizan

un enfoque cualitativo emergente de investigación, la recopilación de datos en un entorno natural sensible a las personas y lugares bajo estudio, y el análisis de datos que es inductivo y establece patrones o temas. El informe o presentación final escrito incluye las voces de los participantes, la reflexividad del investigador y una descripción e interpretación complejas del problema, y amplía la literatura o señala un llamado a la acción (Traducción personal, p. 37).

El hecho de basarse en la teoría para la investigación de un fenómeno complejo como las necesidades de información de las personas inmigrantes y la posterior interpretación de los hallazgos, resulta fundamental para su comprensión. La investigación cualitativa en la realidad implica mayor atención a la naturaleza interpretativa de la investigación, así como también, situar el estudio dentro del contexto político, social y cultural de las personas investigadoras, las participantes y las lectoras (Traducción personal, Creswell, 2007, p. 37).

Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018), acotan que la investigación cualitativa permite “examinar la forma en que ciertos individuos perciben y experimentan fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p. 390). Por otra parte, Hernández-Sampieri, et al. (2014) hacen énfasis en que “el enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico” (p. 358), ambas concepciones citadas anteriormente, aplican en el caso de esta investigación, al tratarse de profundizar en experiencias y una temática poco explorada en esta población.

El alcance de esta investigación fue **exploratorio**, debido a que no se ha estudiado anteriormente las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante su proceso migratorio y **descriptivo**, porque se planteó puntualizar las características de las experiencias que presentan las personas que han vivido este fenómeno migratorio, en torno a sus necesidades de información. Al respecto, Hernández Sampieri, et al. (2014) indican que el alcance descriptivo “busca especificar las propiedades, las características y los

perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92).

Con respecto al diseño, se empleó el **método fenomenológico**, debido a que se busca describir las experiencias, en torno a las necesidades de información, que presentaron las personas en su proceso migratorio; según Creswell (2007) un estudio fenomenológico describe el significado para varios individuos de sus experiencias vividas de un concepto o fenómeno (Traducción personal, p. 59). Además, “respeta plenamente la relación que hace la persona de sus propias vivencias” (Martínez, 1996, p. 169). De acuerdo con Martínez (1996):

Las realidades cuya naturaleza y estructura peculiar sólo pueden ser captadas desde el marco de referencia interno del sujeto que las vive y experimenta, exigen ser estudiadas mediante el método fenomenológico... una realidad cuya esencia depende del modo en que es vivida y percibida por el sujeto, una realidad interna y personal, única y propia de cada ser humano... La fenomenología es el estudio de los fenómenos tal como son experimentados, vividos y percibidos por el hombre” (p. 167).

Otra característica relevante es que, el método fenomenológico posibilita obtener puntos en común o distintos entre los sujetos y a partir de las experiencias comunes, se extraen las categorías de análisis, las cuales según esta metodología pasarán a denominarse temas centrales. De acuerdo con Martínez (1996), este método de investigación implica describir detalladamente casos similares entre sí o análogos, para posteriormente, desarrollar una “estructura común representativa de esas experiencias vivenciales” (p. 169).

Además, cabe resaltar que existen dos enfoques en la fenomenología, el hermenéutico y el empírico, el primero se centra en las interpretaciones de la persona investigadora, mientras que el segundo está basado en describir las experiencias de las personas

participantes, dejando de lado la perspectiva de quienes investigan; siendo este último el que se empleó en esta investigación.

3.2 Sujetos

En el caso de una investigación con enfoque cualitativo, según Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018), los sujetos de investigación “es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (p. 427).

Desde el enfoque cualitativo Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018) indican que el tamaño mínimo de participantes sugerido es de diez casos, para un estudio fenomenológico que se enfoca en la profundidad de la información sobre la cantidad y no pretende generalizar ni realizar inferencias respecto a sus hallazgos, por lo tanto, se trabajó con esa cantidad de personas inmigrantes.

Los criterios de inclusión para los sujetos de investigación fueron: personas mayores de edad, quienes nacieron y vivían en el extranjero e inmigraron a Costa Rica entre los años 2017-2023, se define este período porque se considera que la persona ya estaría establecida en el país y aún recuerda detalles relevantes sobre las necesidades de información durante su proceso migratorio y por último, personas con la intención de regularizar su estatus migratorio en Costa Rica.

Entre los criterios de exclusión destacan: personas migrantes que se encuentran en tránsito por Costa Rica o buscando los medios para desplazarse a otro país, personas inmigrantes quienes hayan venido a Costa Rica antes de 2017 y después de 2023.

La selección de cuatro de las personas inmigrantes se realizó por conveniencia, de acuerdo con la cercanía de la investigadora con los sujetos, quienes accedieron a colaborar. Dos de las personas entrevistadas refirieron a una persona más cada una, es decir, algunas de las personas informantes fueron convocadas por otras ya entrevistadas, a través de la estrategia “bola de nieve”.

Para contactar a personas inmigrantes, se recurrió a algunas organizaciones como la Fundación Mujer, la cual se mostró anuente a fungir como enlace entre la investigadora y los sujetos; gracias a este apoyo se obtuvo el contacto de dos personas inmigrantes, quienes accedieron a realizar la entrevista. Otra de las personas entrevistadas fue referida a través de una persona conocida en común, quien inmigró a Costa Rica hace muchos años, mientras que la otra persona fue recomendada por una costarricense amiga en común.

Con algunos de los sujetos inmigrantes, se realizó un primer contacto personalmente y con los otros mediante mensajería de WhatsApp, esto para explicar el objetivo de la investigación y la dinámica de la entrevista; luego se acordó una reunión, ya fuera presencial o virtual mediante la plataforma Zoom y la vía por la cual remitirles el consentimiento informado (Ver [Apéndice 1](#)) para su lectura previa y firma. Cabe destacar que ninguna de las personas contactadas se rehusó a realizar la entrevista y tampoco desistió en medio del proceso. Solamente con la persona inmigrante Sujeto 7 fue difícil ganar su confianza, pero esto se logró conforme avanzó la entrevista.

Con respecto a las personas expertas, fueron seleccionadas por conveniencia y se contactó a quienes trabajan el tema migratorio y tienen vínculo con población inmigrante o quienes colaboran con entidades especializadas en la atención a personas inmigrantes en Costa Rica. Se realizó un primer contacto mediante correo electrónico o llamada telefónica e incluso mediante mensajería de WhatsApp, para indicar el objetivo de la investigación y la logística de la entrevista, posteriormente se definió la fecha, hora y modalidad de la misma, ya fuera presencial o virtual mediante la plataforma Zoom.

Este grupo de personas expertas estuvo conformado quienes colaboran en organizaciones como la Fundación Mujer, HIAS Costa Rica, la Clínica de Refugio, Migración y Protección Internacional, la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva y el Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Costa Rica (UCR). Se contactó a otras instancias, sin embargo, algunas no respondieron y otras se negaron a servir de enlace entre la investigadora y las personas inmigrantes, aun cuando se les aseguró que no se requería conocer la identidad de las personas, que la información que compartieran lo harían de forma voluntaria y que podrían terminar la entrevista en cualquier momento, aseguraron que esto se debe a políticas de protección de datos personales e información confidencial.

La participación de cada persona, tanto experta (Ver Tabla 7) como inmigrante (Ver Tabla 8), fue voluntaria y de carácter anónimo, en correspondencia con el consentimiento informado (Ver [Apéndice 1](#)).

Tabla 7.

Caracterización de las personas expertas entrevistadas

Nombre	Organización	Profesión	Tiempo trabajando con migrantes
Zobeida Moya Lacayo	Fundación Mujer	Administración de empresas	9 años
Karla Rodríguez Quirós	Fundación Mujer y Arcoíris de esperanza	Administración de negocios	14 años y medio

Michelle Ferris Dobles	Escuela de Comunicación Colectiva (UCR)	Productora audiovisual e investigadora	9 años
Koen Voorend	Instituto de Investigaciones Sociales (UCR)	Docente e investigador	Más de 10 años
Silvia Quirós	HIAS Costa Rica	Oficial de programas, derecho	5 años
Ingrid Maldonado Vargas	Clínica de Refugio, Migración y Protección Internacional (UCR)	Abogada, maestría en derecho internacional	3 años

Fuente: elaboración propia.

Las personas expertas entrevistadas fueron cinco mujeres y un hombre, quienes pertenecen tanto a organizaciones no gubernamentales (Fundación Mujer) como a instituciones académicas (UCR) y organizaciones internacionales (HIAS). Su profesión varía, pero destaca dos personas de administración, dos de derecho y dos investigadoras.

Sus años de experiencia van desde los 3 a los 14 años y medio, para un promedio de 8.4 años. Cabe destacar que la diversidad de sus perfiles y del tipo de organización donde colaboran, resulta enriquecedora para esta investigación.

Tabla 8.*Caracterización de las personas inmigrantes entrevistadas*

Sujeto	Sexo	Edad	Ciudad y país de origen	Fecha en que migró	Escolaridad	Ocupación en país de origen	Ocupación en Costa Rica
1	F	49	Caracas, Venezuela	Junio 2018	Universidad completa	Gerente de Recursos Humanos y asesora de software	Recursos Humanos
2	F	-	Valencia, Venezuela	Junio 2017	Universidad completa	Ensambladoras de vehículos	Empresa propia
3	F	25	Honduras	Junio 2017	Universidad incompleta	Estudiante universitaria	Estudiante universitaria
4	F	34	Lima, Perú	Octubre 2021	Universidad completa	Analista contable, Recursos Humanos	Ejecutiva de ventas
5	M	28	Tegucigalpa, Honduras	Diciembre 2017	Universidad incompleta	Estudiante universitario	Diplomático
6	M	29	San Carlos, Nicaragua	Agosto 2022	Universidad incompleta	Músico, modelo,	Músico, Community Manager,

						Community Manager	asistente de fotografía
7	M	35	Masaya, Nicaragua	Julio 2018	Primaria completa	No indica	Ayudante de repostería
8	M	27	Granada, Nicaragua	Febrero 2017	Universitaria completa	Estudiante universita- ria	Estudiante universita- ria
9	F	48	Granada, Nicaragua	Febrero 2023	Secundaria incompleta	No indica	Cuidadora de adultos mayores
10	M	51	Caracas, Venezuela	Agosto 2018	Universidad completa	Representa nte de venta de libros	Desemplea- do

Fuente: elaboración propia.

Respecto a la información de la Tabla 8, cabe aclarar que todas las personas venían desde el país donde nacieron, excepto Sujeto 4 quien es venezolana y provenía desde Perú. En cuanto a la información sociodemográfica de las personas inmigrantes destaca que se entrevistó igual cantidad de hombres que de mujeres, el rango de edad al momento de la entrevista osciló entre los 25 hasta los 51 años, para un promedio de 36,2 años, una de las personas entrevistadas no indicó su edad. La mayoría provienen de Nicaragua (4), seguido por Venezuela (3), Honduras (2) y Perú (1). Resulta relevante acotar que al momento de la entrevista todas las personas residían en la Gran Área Metropolitana.

Con respecto a la fecha en que migró, el primero lo hizo en febrero de 2017 y el último en ese mismo mes, pero de 2023, es decir, entre ambos hay 6 años de diferencia. Entre las personas entrevistadas ninguna migró en 2019 ni en 2020. En el nivel de escolaridad, se

observa variedad, desde primaria completa hasta universidad completa, siendo común la formación universitaria, especialmente entre quienes migraron desde Venezuela y Perú.

En cuanto a la ocupación en el país de origen, predominan empleos formales y calificados, mientras que en Costa Rica estos mismos sujetos se desempeñan en el sector informal o inclusive se encuentran desempleados. Algunas personas se mantienen en su área de ocupación del país de origen, mientras que otras continúan estudiando.

3.3 Definición de las categorías o temas centrales

Las categorías de análisis o temas centrales principales (Ver Tabla 9) se establecieron de acuerdo con los objetivos específicos formulados, previo a la realización de las entrevistas a los sujetos de información, mientras que las de carácter emergente, se definieron posterior a este proceso indagatorio.

Tabla 9.*Categorías de análisis o temas centrales principales*

Objetivo específico	Categoría o tema central	Definición conceptual
Identificar las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante la etapa previa de migración.	Necesidades de información durante la etapa previa de migración	Vacío de conocimientos e información, provocado por factores internos y externos a la persona, previa a emigrar de su país de residencia habitual.
Indagar las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante la etapa inmediata de migración.	Necesidades de información durante la etapa inmediata de migración	Vacío de conocimientos e información, provocado por factores internos y externos a la persona, mientras se encuentra en tránsito, desde el país de origen hacia el de destino.
Reconocer las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante la etapa intermedia de migración.	Necesidades de información durante la etapa intermedia de migración	Vacío de conocimientos e información, provocado por factores internos y externos a la persona, durante la etapa de reasentamiento en el país de destino.

Precisar las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante la etapa de integración al país.

Necesidades de información durante la etapa de integración

Vacío de conocimientos e información, provocado por factores internos y externos a la persona, en la etapa de integración al país destino.

Fuente: elaboración propia.

3.4 Recolección de los datos

En cuanto a las técnicas de recolección de información, cabe resaltar que se realizó una revisión documental, para fundamentar el marco referencial, en especial los antecedentes de investigaciones previas, las teorías sobre necesidades de información y migración, los derechos humanos, legislación al respecto, entre otras temáticas relevantes.

Para el estado del arte se realizó la búsqueda de información en bases de datos suscritas por la Universidad de Costa Rica, entre ellas destacan: EBSCOhost, ProQuest, JSTOR y Emerald, utilizando términos como necesidades de información y migrantes, tanto en inglés como en español. Se consultó fuentes de información primarias como libros y artículos de revistas científicas. Además, para el marco legal se recurrió a la ONU, a la Asamblea Legislativa de Costa Rica, entre otras plataformas que recopilan documentos relacionados con leyes.

La recolección de los datos relacionados con las personas participantes se realizó según la investigación cualitativa, de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018):

Al tratarse de seres humanos, los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, prácticas, experiencias, vivencias y roles manifestados en el lenguaje de los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. (p. 443).

Además, siguiendo la ruta del método fenomenológico, para la recolección de datos se acató la serie de pasos que propone Martínez (1996), en su etapa descriptiva:

1. Se recomienda la aplicación de la entrevista estructurada, que permite ahondar más en la conversación. A su vez, como instrumento, utilizar una encuesta o cuestionario parcialmente estructurado, abierto y flexible. Grabar las entrevistas, con el fin de revisarlas posteriormente y con eso evitar distorsionar la realidad.
2. Realizar la entrevista de forma objetiva, reducir lo subjetivo, dejando de lado las posiciones teóricas, excluyendo la tradición y lo estudiado sobre el tema previamente. Prestar atención a cada detalle.
3. Recoger el fenómeno en su ambiente natural, observarlo y registrarlo fielmente, reflejando la realidad como se presentó, no omitir ningún detalle. Eliminar elementos proyectados por el investigador.

En consecuencia, la técnica utilizada durante el trabajo de campo fue dialogar con las personas mediante una entrevista a profundidad de forma individual, tanto para las personas inmigrantes como las expertas en migración; con una guía de entrevista semiestructurada y exhaustiva como instrumento, cuya intención fue plantear preguntas generadoras, relacionadas con las necesidades de información durante cada una de las etapas del proceso migratorio, para así cumplir con todos los objetivos de investigación. Además, se recolectó datos sociodemográficos como edad, sexo, nacionalidad, ciudad y país de origen, fecha en que inmigró a Costa Rica, edad, escolaridad y ocupación.

Con respecto a las consideraciones éticas, se contó con un consentimiento informado (Ver [Apéndice 1](#)), el cual fue firmado por cada una de las personas entrevistadas, para ello se realizó las siguientes acciones:

- Se explicó a cada una de las personas entrevistadas el objetivo de la investigación.
- Se envió el consentimiento informado a las personas previo a la realización de la entrevista.

- Antes de comenzar la entrevista se comentó o se le leyó a la persona el consentimiento informado.
- Se aclaró que su participación era de carácter voluntario y que podía finalizar su participación cuando así lo considerara.
- Se contó con autorización de todas las personas entrevistadas para grabar la entrevista.

3.4.1 Instrumento

La información de las personas inmigrantes y las personas expertas fue recolectada mediante una entrevista individual cualitativa, la cual se caracterizó por permitir un nivel de confianza y flexibilidad, además de una apertura en cuanto a las preguntas que se plantearon y las respuestas obtenidas, como en este caso, las experiencias de vida durante el proceso migratorio (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2018).

Se contó con dos guías de entrevista semiestructuradas, con el fin de “obtener la máxima colaboración y lograr mayor profundidad en la vida del sujeto” (Martínez, 1996, p. 173), una para personas inmigrantes (Ver [Apéndice 2](#)) y otra para personas expertas (Ver [Apéndice 3](#)), ambas se componían por cinco apartados: I. Información general; II. Experiencia de la persona inmigrante previa a la migración; III. Experiencia de la persona inmigrante durante el tránsito hacia Costa Rica; IV. Experiencia de la persona inmigrante cuando recién llegó a Costa Rica y V. Experiencia de la persona inmigrante a partir de que logró asentarse en Costa Rica.

Estas guías, al responder a una investigación fenomenológica, se construyeron con base en lo recopilado en el marco referencial y se realizó la validación mediante pruebas piloto, con dos personas expertas y con una persona inmigrante. Las guías fueron validadas en la primera entrevista, luego de esta prueba se realizó cambios a algunas preguntas y se eliminaron otras, permitiendo acercarse a la realidad de cada persona entrevistada de acuerdo

con su perfil, ya fuera inmigrante o experta y manteniendo siempre una apertura que posibilitara la generación de consultas adicionales con el fin de profundizar en ciertas temáticas mencionadas por las personas entrevistadas, así como también, omitir aspectos que se encontraran fuera de la vivencia o experiencia de cada una de ellas.

La teoría considerada para la formulación de preguntas fue principalmente de Caidi et al. (2008) y Martínez-Gómez (2021), sin tomar en cuenta las preguntas de datos sociodemográficos, aproximadamente, se realizaron 40 preguntas a personas inmigrantes y 43 a personas expertas. Todas las preguntas se formularon abiertas, de manera tal que la persona pudiera compartir sus vivencias con libertad.

La mayor parte de las entrevistas se realizó mediante la plataforma Zoom, mientras que tres se realizaron de forma presencial, a conveniencia de los sujetos. Todas las entrevistas fueron grabadas en formato de audio, en caso de haber grabado video en las entrevistas con personas inmigrantes, el mismo fue descartado.

3.5 Análisis de la información

Para llevar a cabo el proceso de análisis de la información recolectada, se siguió lo planteado por Martínez (1996):

Siempre que se parta de un inicio sin hipótesis, se trate de reducir al mínimo la influencia de las propias teorías, ideas e intereses y se haga un gran esfuerzo para captar toda la realidad que se presenta de manera vivencial a nuestra conciencia, estamos en la orientación fenomenológica. (p. 170).

Lo mencionado por Martínez supone prescindir de juicios de valor e ideas preconcebidas a la hora de realizar el análisis de resultados, esto permite a la persona investigadora realizar un acercamiento a lo expresado por los sujetos evitando los sesgos. Martínez (1996) propone dos etapas para el análisis de la información en el marco de la

fenomenología: la etapa descriptiva, que está orientada a captar las vivencias compartidas por los sujetos y la etapa estructural, que busca identificar estructuras comunes de estas. A continuación se describen a profundidad.

3.5.1 Etapa descriptiva

El objetivo de la etapa descriptiva es describir el fenómeno estudiado de la forma más completa y sin prejuicios como sea posible, mientras tanto, también debe reflejar “la realidad vivida por cada sujeto, su mundo y su situación, en la forma más auténtica” (Martínez, 1996, p. 172). Se compone de tres pasos, los cuales se implementaron de la siguiente manera:

Primer paso: elección de la técnica o procedimiento apropiados.

En este paso, se diseñaron dos guías de entrevista semiestructuradas, como apoyo para la entrevista cualitativa a profundidad, según se mencionó previamente en el apartado 3.4.1 Instrumento.

Segundo paso: realización de la entrevista.

Se tiene conciencia de que existen percepciones, teorías, hipótesis, actitudes y conocimientos previos, los cuales pueden influenciar y sesgar a la persona que investiga, proyectando subjetividades y con ello impedir que observe y capte señales que se alejan de sus prejuicios. Para evitar que esta situación se presente, se utilizaron dos guías de entrevista semiestructuradas, con preguntas cuidadosamente revisadas que pretendían evitar el sesgo. Se realizó las siguientes acciones:

- Tal como recomienda Martínez (1996), se llevó a cabo una prueba piloto de entrevista a tres personas, estas forman parte de las personas entrevistadas, con el objetivo de mejorar los instrumentos y las técnicas de recolección de la información. Las dos primeras se realizaron a personas expertas el 10 de mayo de 2024 de forma presencial,

mientras que la tercera se llevó a cabo con una persona inmigrante, el 5 de junio de 2024 de forma virtual.

- Se siguió la recomendación de Martínez (1996) al solicitar permiso a las personas para grabar la entrevista, ya que esto permite volver a la grabación cuando sea necesario. El hecho de que fueran grabadas no incidió de forma negativa en las personas entrevistadas ni alteró su realidad.
- Cada grabación tuvo una duración total de entre una hora y tres horas y media.
- Durante la entrevista se tomó nota de detalles relevantes que podrían aportar a la investigación.

Tercer paso: elaboración de la descripción protocolar.

De acuerdo con Martínez (1996), una descripción protocolar es fundamental para la etapa estructural, por lo tanto “exige mucha atención y cuidado, y bastante trabajo... por ello, las investigaciones de esta naturaleza deben centrarse en el estudio de un número reducido de casos” (p. 175).

Como se mencionó previamente, todas las entrevistas fueron grabadas y transcritas. Para la grabación de las entrevistas presenciales, se utilizó una grabadora de mano y el teléfono móvil. En el caso de las virtuales, se grabaron en la plataforma Zoom, los videos de las personas inmigrantes, en caso de que los hubiera, fueron descartados. Las transcripciones se llevaron a cabo a partir del audio de las entrevistas en la plataforma OneDrive, dentro de un documento de Word individual para cada persona entrevistada, se adjuntó el archivo de audio y se utilizó la herramienta transcribir, posteriormente se revisó y corrigió toda la transcripción cotejándola con el audio de la entrevista.

Estas acciones propiciaron una fiel descripción natural del fenómeno, en tanto mantuvo la integridad, según la persona entrevistada comunicó sus ideas. Cada uno de los protocolos

se compone de la transcripción de las entrevistas realizadas a la persona, tal como se muestra en la Tabla 10 y en la Tabla 11. Se realizó las siguientes acciones:

- Se realizó la transcripción individual de todas las grabaciones completas de manera textual, sumando entre 12 y 69 páginas cada una.
- Se eliminaron datos personales como nombre de las personas entrevistadas, de sus familiares y demás nombres propios de personas mencionados, así como datos sensibles que pudieran revelar la identidad de las personas informantes.
- Se eliminaron los fragmentos de conversación ajenos a la temática de la investigación.
- Se mantuvo el lenguaje natural de los sujetos.
- Se eliminaron las palabras repetidas y los modismos para facilitar la lectura fluida, así como muletillas.
- Cada una de las transcripciones se clasificó de acuerdo con los cuatro objetivos específicos, su respectiva categoría de análisis o tema central, las etapas del proceso migratorio y la guía de entrevista, así como también los datos generales. Para ello se utilizó una codificación basada en colores.
- Cada una de las transcripciones se tituló con la codificación del sujeto.
- Se analizó detalladamente la transcripción de cada entrevista.

Tabla 10.

Protocolos de las personas expertas entrevistadas

Nombre	Fecha y hora de entrevista	Número de protocolo	Extensión del protocolo
Zobeida Moya Lacayo	10 de mayo de 2024, 8:00 a.m.	E1 y E2 (pilotos)	46 páginas
Karla Rodríguez Quirós			

Michelle Ferris Dobles	13 de junio de 2024, 8:00 a.m.	E3	17 páginas
Koen Voorend	20 de junio de 2024, 1:40 p.m.	E4	12 páginas
Silvia Quirós	21 de junio de 2024, 8:40 a.m.	E5	36 páginas
Ingrid Maldonado Vargas	21 de junio de 2024, 10:45 a.m.	E6	28 páginas

Fuente: elaboración propia.

La Tabla 10 presenta el nombre de las personas expertas entrevistadas, la fecha y hora en que se realizó la entrevista, el número de protocolo y su extensión total en páginas. Resalta el hecho de que realizar las entrevistas en su totalidad tomó menos de un mes y medio, la mayoría se llevó a cabo temprano por la mañana y solo una iniciando la tarde.

La duración o riqueza de cada entrevista puede inferirse por la extensión del protocolo, que varía entre 12 y 46 páginas, para una duración de entrevista de 43 minutos y 1 hora con 50 minutos respectivamente, siendo los más extensos, el de Zobeida Moya y Karla Rodríguez. El promedio fue de 28 páginas por cada entrevista.

Tabla 11.

Protocolos de las personas inmigrantes entrevistadas

Sujeto	Fecha y hora de entrevista	Número de protocolo	Extensión del protocolo
Sujeto 1	05 de junio de 2024, 7:30 p.m.	S1 (piloto)	45 páginas

Sujeto 2	13 de junio de 2024, 10:00 a.m.	S2	46 páginas
Sujeto 3	17 de julio de 2024, 10:40 a.m.	S3	25 páginas
Sujeto 4	22 de julio de 2024, 7:10 p.m.	S4	21 páginas
Sujeto 5	22 de agosto de 2024, 10:00 a.m.	S5	18 páginas
Sujeto 6	04 de septiembre de 2024, 4:00 p.m.	S6	20 páginas
Sujeto 7	18 de febrero de 2025, 9:00 p.m.	S7	23 páginas
Sujeto 8	06 de marzo de 2025 8:00 p.m.	S8	41 páginas
Sujeto 9	14 de marzo de 2025 2:00 p.m.	S9	18 páginas
Sujeto 10	07 de abril de 2025, 5:00 p.m.	S10	69 páginas

Fuente: elaboración propia.

De igual manera, la Tabla 11 organiza los sujetos de investigación y muestra la misma información que la tabla descrita anteriormente. Destaca las fechas en que se efectuaron las entrevistas, cuyo proceso completo tardó 10 meses. Los horarios varían, tres se realizaron cerca de media mañana, dos por la tarde y cuatro por la noche, lo que indica que se hizo el

esfuerzo por coordinar las reuniones de forma flexible, de acuerdo con la disponibilidad de los sujetos.

La extensión del protocolo oscila entre 18 y 69 páginas, lo que indica la variación en cuanto a profundidad y riqueza de cada entrevista, la más breve corresponde a S9 con 18 páginas, mientras que la más extensa es la de S10 con 69, para una duración de 33.5 minutos y 3.5 horas respectivamente. El promedio fue de 32 páginas y media por cada entrevista.

3.5.2 Etapa estructural

La etapa estructural tuvo el objetivo de estudiar “las descripciones contenidas en los protocolos” (Martínez, 1996, p. 175), es decir, las transcripciones de las entrevistas realizadas a cada persona; elaborados anteriormente en la etapa descriptiva, además permitió analizar la realidad como se presentó durante la recolección de información, para ello la metodología fenomenológica indica que la persona que investiga debe controlar su mente, emociones, conocimientos, teorías y valores previos. Determina ciertos pasos a seguir:

Primer paso: lectura general de la descripción de cada protocolo.

Consiste en leer el protocolo, es decir, cada transcripción y escuchar la grabación de las entrevistas con la intención de revivir la realidad, reflexionar y comprender la situación que narra la persona entrevistada. En esta etapa, Colaizzi (1978), citado por Beck (2021), indica que es necesario transcribir las entrevistas, para facilitar la extracción de declaraciones significativas. En esa misma línea Martínez (1996), asegura que se debe evitar el hecho de apresurarse por categorizar la información, sino concebir una idea general del contenido.

Este primer paso requirió la transcripción de las entrevistas, las cuales conforman los protocolos, estos se cotejaron con el audio de cada persona entrevistada, una vez revisado y corregido el contenido, se procedió a seleccionar, clasificar, categorizar y extraer los fragmentos más significativos para responder a los objetivos y la pregunta de investigación.

Segundo paso: delimitación de las unidades temáticas naturales.

Esto se establece siguiendo la conversación y los cambios de tema que el sujeto realiza durante la misma. En este paso se pretende obtener unidades significantes, a partir de cada categoría de análisis o tema central. De acuerdo con el enfoque de Giorgi, todas las unidades de significado son interdependientes, de modo tal que no existen por sí solas (Beck, 2021).

En el caso de esta investigación, cada una de las unidades significantes naturales o fragmentos de cada entrevista en el lenguaje natural de la persona entrevistada, fueron codificadas y asignadas a un tema central para identificar patrones comunes. Para separar las ideas mencionadas por las personas entrevistadas, se hizo una división a modo de párrafos en la transcripción. Se resaltó con distintos colores en una escala monocromática los fragmentos de texto que destacan necesidades básicas y de información, según la etapa del proceso migratorio identificada: rosado para la etapa previa, rojo para la etapa inmediata, vino para la etapa intermedia y morado para la etapa de integración, como se muestra en la Figura 3:

Figura 3.

Ejemplo de protocolo con delimitación de las unidades significantes naturales y codificación

cosas ok, dejar cosas, ¿verdad? uno se desprende de lo material cuesta porque son tus cosas que has logrado a través de los años, pero lo más duro es dejar familia. Llegas a un país, no tienes familia. Y los venezolanos o nosotros somos de ser muy familiares apegados, ¿verdad? Y ya era dejar todo, ¿verdad? Dejar familias, dejar amigos, dejar una vida que has construido a través de los años.

Llegas a un país nuevo y comenzar de cero. Empezar a establecerte. Empezar a formar nuevas amistades si se puede, ¿verdad? Las familiares, no hay familia, entonces se trata de crear lazos con otras personas. Gracias a Dios que somos cristianos, ¿verdad? Y nos congregamos en una iglesia que nos hizo sentir como familia. Y estamos agradecidos porque desde que llegamos nos hemos congregado ahí y la Iglesia ha sido la familia en Cristo que nos ha apoyado. Nos apoyaron en todo, desde ofrendar dinero, desde ropa, desde estar verdad, una mano cerca para ver si pasaba algo para medio conversar los problemas que uno en verdad, van apareciendo con el día a día.

O sea, eso sí fue de bendición, que aquí en Costa Rica hemos tenido otra familia, no la de sangre, pero sí en la fe. Entonces eso ha sido un apoyo muy, muy grande, me imagino que muchos migrantes han hecho lo mismo. Si son creyentes, buscan un espacio y se trata de hacer lazos, ¿verdad? Para uno no sentirse tan solo aquí, otros, tal vez allá, ¿verdad? En los Estados, en Europa, no sé a dónde, a dónde se han ido.

00:30:25 Entrevistadora

Sí, claro.

00:30:26 Sujeto 10

Ese es el testimonio de nuestra familia, sí.

00:30:29 Entrevistadora

Sí, qué bonito, muy resiliente. Y bueno, le iba a consultar cuánto tiempo tardó el trayecto entre Caracas-San José en avión, ¿Cuántas horas o cuántos días? No sé.

00:30:42 Sujeto 10

No fue el trayecto, Caracas-Ciudad de Panamá, Ciudad de Panamá-San José, Costa Rica. Yo creo que la travesía no llega ni a 2 horas, aunque hicimos escala en Panamá. No, el vuelo no, no dura ni 2 horas, es algo muy rápido, sí, es algo muy rápido.

Fuente: elaboración propia.

Posteriormente, para las entrevistas de personas inmigrantes, se creó un archivo en hoja de cálculo para cada uno de los sujetos, en el cual cada hoja representó una etapa del proceso migratorio y en cada fila se colocó una unidad significativa o fragmento recuperado de la transcripción de la entrevista. Se creó cuatro columnas, la primera para la unidad significativa natural.

En la Tabla 12 se representa la cantidad de fragmentos o unidades significantes naturales encontradas para cada etapa del proceso migratorio, relacionada con cada uno de los sujetos y sus respectivos totales.

Tabla 12.

Cantidad de unidades significantes para cada etapa del proceso migratorio según cada sujeto

Sujeto	Previa	Inmediata	Intermedia	Integración
1	11	37	58	61
2	14	10	15	38
3	10	9	31	21
4	7	4	22	19
5	10	25	11	22
6	13	11	18	18
7	7	7	16	32
8	14	17	45	45
9	12	11	12	29
10	17	10	55	49
TOTAL	115	141	283	334

Fuente: elaboración propia.

Tercer paso: determinación del tema central que domina cada unidad temática.

Requiere primero eliminar las redundancias para luego determinar el tema central de cada unidad temática, es decir del conjunto de unidades significantes “en una frase breve y concisa que conservará, todavía, el lenguaje propio del sujeto” (Martínez, 1996, p. 177), y relacionarlas entre sí. Se recomienda que las personas participantes validen, aclaren o retroalimenten los temas centrales obtenidos del protocolo, para aumentar el nivel de objetividad.

Para obtener los temas centrales se tomó en cuenta el conjunto de unidades significantes acerca de una misma unidad temática y se utilizó inteligencia artificial, en este caso ChatGPT en su versión gratuita, para obtener el tema central con el *prompt* resumir

seguido de dos puntos y la unidad temática o significante transcrita. Se realizó de esta manera con el fin de hacer más conciso el tema central de cada fragmento o conjunto de ellos sin perder detalles relevantes. Se comparó cada texto generado en la herramienta con los fragmentos originales, se redactaron los temas centrales de manera impersonal, luego se eliminó información irrelevante y se completó en caso de ser necesario. Esto se llevó a cabo en la hoja de cálculo, la segunda columna se relleno con el tema central de cada unidad temática natural, la cual unificaba las unidades significantes que se relacionaban entre sí, como se muestra en la Figura 4:

Figura 4.

Ejemplo de la hoja de cálculo con la unidad temática y el tema central

2	Unidad temática	Tema central
10	Muy asustados este no totalmente expectantes con lo que venía sin saber realmente nada porque no sabíamos nada, éramos ignorantes de todos los procesos migratorios. No sabíamos absolutamente nada porque nunca habíamos pensado en salir, la verdad. (p. 3).	Aceptan emigrar a Costa Rica, a pesar de la ignorancia sobre el proceso migratorio y el miedo. Comienza a buscar información
11	Entonces, bueno, yo sí estaba buscando ya las leyes de Costa Rica, buscando la manera de asesorarme un poco cómo eran las cosas. De hecho, conseguí una página que se llamaba, conseguí un video en, en Internet, sobre una organización que se llamaba Alianza VenCR. Y bueno, me interesó, la escuché, conocí más o menos cómo era. (p. 3).	legal de Costa Rica y encuentra un video informativo sobre una organización que se llama Alianza VenCR.

Fuente: elaboración propia.

Cuarto paso: expresión del tema central en lenguaje científico.

Cada uno de los temas centrales, recopilados en el paso anterior, conservando en parte el lenguaje natural del sujeto, se expresa en lenguaje técnico o científico, describiendo lo que revela el sujeto acerca de la temática investigada y de acuerdo con su situación concreta. Para ello se hizo énfasis en el marco referencial de esta investigación, en la necesidad de información que presentaba cada sujeto en cada una de las etapas del proceso migratorio. La tercera columna de la hoja de cálculo se utilizó para colocar el lenguaje científico, como se detalla en la Figura 5.

Quinto paso: integración de todos los temas centrales en una estructura descriptiva.

Implica descubrir la estructura básica de las relaciones de las necesidades de información de las personas durante el proceso migratorio, es la fisionomía que distingue este fenómeno de los demás. La estructura se convalida al compararla con el protocolo, para determinar si en alguno de los dos, sobra o falta información.

Se procedió a vincular cada uno de los textos generados en los temas centrales y desarrollar la estructura descriptiva para cada uno de los sujetos de forma individual, para lo cual también se consideró el lenguaje científico, como lo muestra la Figura 5.

Figura 5.

Ejemplo de la hoja de cálculo con la expresión del tema central en lenguaje científico

	Unidad temática	Tema central	Lenguaje científico
2			
10	Muy asustados este no totalmente expectantes con lo que venía sin saber realmente nada porque no sabíamos nada, éramos ignorantes de todos los procesos migratorios. No sabíamos absolutamente nada porque nunca habíamos pensado en salir, la verdad. (p. 3).	Aceptan emigrar a Costa Rica, a pesar de la ignorancia sobre el proceso migratorio y el miedo. Comienza a buscar información legal de Costa Rica y encuentra un video informativo sobre una organización que se llama Alianza VenCR.	Durante la etapa previa, se evidencia la necesidad de información acerca del proceso migratorio hacia Costa Rica. Sujeto 1 busca información legal en línea, encuentra a Alianza VenCR.
11	Entonces, bueno, yo sí estaba buscando ya las leyes de Costa Rica, buscando la manera de asesorarme un poco cómo eran las cosas. De hecho, conseguí una página que se llamaba, conseguí un video en, en Internet, sobre una organización que se llamaba Alianza VenCR. Y bueno, me interesó, la escuché, conocí más o menos cómo era. (p. 3).		

Fuente: elaboración propia.

Sexto paso: integración de todas las estructuras particulares en una estructura general.

La estructura general debe ser exhaustiva y caracterizar al fenómeno de las necesidades de información de las personas inmigrantes, cabe resaltar que se busca describir la estructura de este, no así la experiencia individualizada (Giorgi, 2009, citado por Beck, 2021).

Este paso busca relacionar la estructura descriptiva de cada uno de los sujetos de investigación entre sí, es decir, establecer relaciones externas con los otros sujetos, encontrando lo común y esencial entre sus experiencias. Esto se realizó en la cuarta columna de la hoja de cálculo, en la cual se indica con cuál o cuáles otros sujetos se relaciona el lenguaje científico y en cuál fila de la hoja de cálculo se encuentran las unidades temáticas, como se muestra en la Figura 6:

Figura 6.

Ejemplo de la hoja de cálculo con la integración de todos los temas centrales

2	Unidad temática	Tema central	Lenguaje científico	Relación con otras entrevistas
10	Muy asustados este no totalmente expectantes con lo que venía sin saber realmente nada porque no sabíamos nada, éramos ignorantes de todos los procesos migratorios. No sabíamos absolutamente nada porque nunca habíamos pensado en salir, la verdad. (p. 3).	Aceptan emigrar a Costa Rica, a pesar de la ignorancia sobre el proceso migratorio y el miedo. Comienza a buscar información	Durante la etapa previa, se evidencia la necesidad de información acerca del proceso migratorio hacia Costa Rica.	Sujeto 2 Filas 12-14 Sujeto 3 Filas 8-9 Sujeto 4 Filas 5-8 Sujeto 5 Filas 3-7 y etapa intermedia Filas 3 y 4
11	Entonces, bueno, yo sí estaba buscando ya las leyes de Costa Rica, buscando la manera de asesorarme un poco cómo eran las cosas. De hecho, conseguí una página que se llamaba, conseguí un video en, en Internet, sobre una organización que se llamaba Alianza VenCR. Y bueno, me interesó, la escuché, conocí más o menos cómo era. (p. 3).	legal de Costa Rica y encuentra un video informativo sobre una organización que se llama Alianza VenCR.	Sujeto 1 busca información legal en línea, encuentra a Alianza VenCR.	

Fuente: elaboración propia.

Al finalizar el análisis de los datos, se obtuvo las categorías de análisis o temas centrales, según las denomina Martínez (1996) los cuales permiten comprender mejor la realidad de las personas inmigrantes.

Se realizó la redacción del apartado de análisis de resultados, a partir de los temas centrales, incluyendo los extractos más relevantes de las transcripciones cada uno de los sujetos, así como triangulando la información con la brindada por las personas expertas en migración y las teorías expuestas en el marco referencial. La información analizada, está organizada en el análisis de resultados, de acuerdo con cada una de las cuatro etapas del proceso migratorio.

Séptimo paso: entrevista final con los sujetos estudiados.

Su finalidad es dar a conocer los resultados a las personas participantes, en este caso expertas e inmigrantes, para escuchar sus comentarios. Producto de este paso, pueden surgir aspectos emergentes. Al tratarse de un método de realimentación relacionado con los resultados, se indica a manera de recomendación del producto de este trabajo. Este paso se omitió por motivos de falta de tiempo, sin embargo, los resultados de esta investigación se presentaron previo a su defensa en el VII Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información, el cual fue transmitido en vivo con acceso abierto.

Capítulo 4. Análisis de resultados

En el presente apartado se detallan los aspectos que las personas entrevistadas, tanto expertas como inmigrantes, mencionaron en torno a las necesidades de información durante las cuatro etapas del proceso migratorio. Se realiza la presentación de los resultados manteniendo la objetividad e imparcialidad, en fiel apego a lo que las personas entrevistadas manifestaron, evitando el sesgo y sin el afán de extrapolarse más allá de lo evidenciado.

Se agrupan según cada objetivo específico, el cual representa una categoría de análisis o tema central y a su vez una etapa del proceso migratorio. Todos estos elementos se organizan en un esquema de la siguiente manera:

4.1 Etapa previa

4.1.1 Fuentes de información o personas a quienes acudió

4.2 Etapa inmediata

4.2.1 Traslado a Costa Rica, ruta y duración del viaje

4.2.2 Información y recursos que necesitaron

4.3 Etapa intermedia

4.3.1 Fuentes de información o personas a quienes acudió

4.3.2 Información necesaria para la apertura de cuenta bancaria

4.3.3 Información que necesitaron para desplazarse

4.3.4 Información necesaria para insertarse al mercado laboral

4.3.5 Información requerida para estudiar o capacitarse

4.3.6 Información para conseguir hospedaje

4.4 Etapa de integración

4.4.1 Información requerida para el acceso a servicios de salud pública

4.4.2 Trámites e información necesaria para su permanencia legal

4.4.3 Información requerida para envío de remesas

- 4.4.4 Sentimientos de integración en Costa Rica
- 4.4.5 Comparte su experiencia con personas inmigrantes quienes tienen necesidades de información
- 4.5 Información complementaria
 - 4.5.1 Conocimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos, violación a sus derechos
 - 4.5.2 Medios de comunicación más apropiados para informar a personas inmigrantes
 - 4.5.3 Barreras para satisfacer sus necesidades de información
 - 4.5.4 Percepción de la discriminación
 - 4.5.5 Recomendaciones para prevenir la discriminación
 - 4.5.6 Dimensiones emocionales y psicológicas

Las cuatro secciones principales mencionadas anteriormente representan un objetivo específico de esta investigación, así como también un tema central, la quinta sección se refiere a información complementaria que resultó de relevancia rescatar de las entrevistas; mientras que sus subsecciones constituyen temas centrales emergentes o necesidades de información detectadas de manera transversal durante todo el proceso migratorio.

Para su óptima explicación se agregó fragmentos de la transcripción de las entrevistas, en consecuencia, con el tercer paso de la metodología propuesta por Martínez (1996) y detallada anteriormente en el Capítulo 3, en donde se insta a conservar el lenguaje natural de las personas entrevistadas. Cabe resaltar que en la mayoría de los casos se omitió transcribir las muletillas para hacer más fluida la lectura.

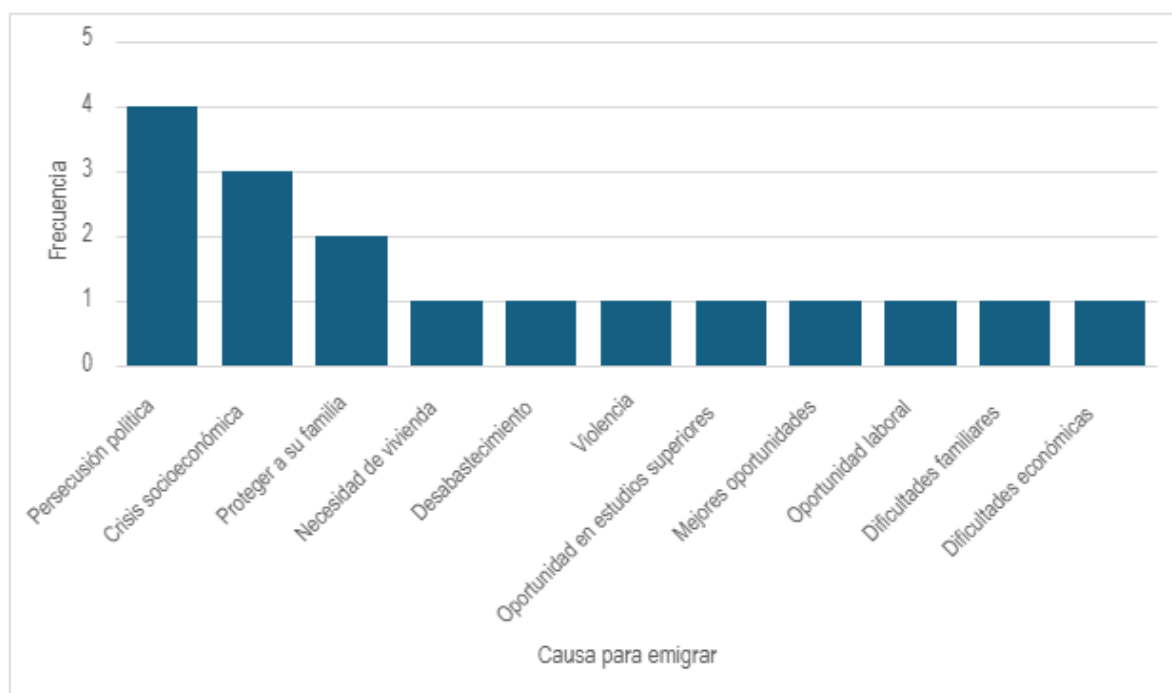
4.1 Etapa previa

Para recopilar información sobre esta etapa, se consultó acerca de las causas por las que las personas inmigrantes entrevistadas decidieron salir de su país de origen, cabe aclarar que en ningún momento se les revictimizó, sino que se realizó la consulta de forma abierta y se

solicitó a la persona describir su experiencia según lo que quisiera compartir. A las personas expertas se les consultó sobre sus conocimientos respecto a estos factores. En la Figura 7 se mencionan las causas por las que las personas inmigrantes entrevistadas decidieron salir de su país de origen, según la cantidad de veces que mencionaron cada una de ellas.

Figura 7.

Causas por las que la persona inmigrante decidió emigrar según frecuencia



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la Figura 7 las causas para emigrar pueden ser multifactoriales, así como también, positivas o negativas, como se presentó en la Tabla 1. Las personas inmigrantes entrevistadas mencionaron una o varias causas, la principal fue la persecución política, seguida por la crisis socioeconómica, mientras que proteger a su familia fue la tercera opción que más personas mencionaron. Un ejemplo de ello lo menciona Sujeto 2, quien afirmó que la decisión de salir de Venezuela no fue por razones salariales, sino para

proteger a su hija recién nacida, es decir, cubrir la necesidad de seguridad (Maslow, 1943). Cabe resaltar que cuatro sujetos tenían hijos menores de edad en la etapa previa, pero solo tres de ellos los trajeron consigo: los Sujetos 1, 2, y 10, mientras que el Sujeto 7 emigró solo, sin su esposa y sus dos hijas.

El hecho de que la segunda causa más mencionada fuera el contexto socioeconómico, confirma lo referido por Drachman (1992) al asegurar que este factor puede incidir en la decisión de emigrar. Por su parte, el experto K. Voorend menciona las siguientes:

Mucho tiene que ver con las oportunidades económicas, laborales, la falta de empleo, la falta de posibilidades de generar recursos para proveer para sus dependientes, la falta de protección social, la falta de condiciones en esos países donde la gente sale, esa es una; otra, es la violencia a la que está expuesta parte de las poblaciones, digamos eso depende un poco del país, pero creo que también violencia puede explicar. Y creo que otra cosa, creo que es muy importante no olvidarse de eso, que aquí hay una demanda de mano de obra migrante, hay sectores que dependen en muy buena medida y estoy hablando del 50 % al 80 % de su mano de obra, de mano de obra migrante. Entonces si hay factores estructurales, de la economía costarricense que explican por qué viene gente a trabajar acá y también factores demográficos, porque acá no estamos reproduciéndonos al ritmo que debería ser una población para reproducirse: tenemos ahora una tasa de fertilidad, como de 1.3 por ahí, muy bajo. Entonces no hay gente suficiente para resolver, digamos las necesidades de la economía y en la pandemia se vio que el sector café necesitaba 80,000 personas para la cosecha de café, hay momentos en la historia costarricense contemporánea y que se demuestra que la población migrante es indispensable y hay estudios también que demuestran que es como un 13 % del PIB lo que producen. (K. Voorend, comunicación personal, 20 de junio de 2024).

Lo acotado anteriormente por el investigador aborda las variables estructurales y contextuales que impulsan a las personas a migrar, además rescata factores de expulsión

como la pobreza, la violencia, el desempleo, la falta de oportunidades y de protección social, por otro lado, los factores de atracción como las oportunidades laborales y económicas, la necesidad de mano de obra en Costa Rica. Cabe resaltar que varias de las personas inmigrantes entrevistadas mencionaron que concebían a Costa Rica como un país donde se respetan los derechos humanos y se garantiza la protección social. Por otro lado, Voorend reconoce el aporte que realiza la población inmigrante a la economía del país, así como también a aumentar la densidad de población. Por su parte, la experta Z. Moya explica que ha habido temporadas:

Temas de persecución política. Y yo creo que a lo largo de la historia el fuerte de Nicaragua ha sido el tema económico, verdad que es una migración en búsqueda de mejores condiciones. Pero hemos tenido oleadas por temas de persecución política, hasta, bueno, de género (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Lo comentado anteriormente por Moya hace referencia a las variables contextuales por las que las personas deciden emigrar, resalta la persecución política, que fue la causa principal mencionada por las personas inmigrantes en esta investigación, además de las dificultades económicas y la búsqueda de mejores oportunidades. La experta menciona además la migración por asuntos de género, sin embargo, en esta investigación ninguna persona aseguró que ese fuera uno de sus motivos para migrar.

Tres de las personas inmigrantes entrevistadas destacaron como causa para emigrar, la crisis socioeconómica por la que atravesaba su país, mientras que dos aseguraron que fue por protección familiar. Por otro lado, cabe resaltar que cinco de las personas inmigrantes entrevistadas afirmaron que ellas o sus familiares cercanos habían tenido participación política directa o eran opositores al gobierno en su país de origen. Lo anterior confirma lo explicado por los expertos Voorend y Moya en los extractos de las entrevistas expuestos anteriormente, referente a la persecución política.

Por su parte, el Sujeto 6 describe que debido a que en sus conciertos realizados en Nicaragua criticaban al gobierno ejerciendo la libertad de expresión, la policía confiscó permisos a los dueños de los locales donde se iban a presentar y les cancelaron dos giras, luego ocurrió el arresto de su manager, su productor y un colega artista por presuntas actividades terroristas asociadas a sus conciertos. El Sujeto 6 tuvo que huir, estuvo en tres casas de seguridad, se vio obligado a cambiar su apariencia para evadir la captura y organizarse para salir del país, una persona lo ayudó según su testimonio:

Luego me di cuenta por medio de un contacto que podían conseguirme una visa acá en Costa Rica sin necesidad de tener que ir a la policía para sacar mi récord policial, porque si hubiese llegado creo que me hubieran metido preso (Sujeto 6).

La persona Sujeto 2 y su esposo decidieron irse de Venezuela debido a la violencia, las injusticias y abusos por parte de los militares, asegura que no había respeto a los derechos humanos, constitucionales, ni garantías y nadie respondía ante los reclamos al respecto. Por su parte, el Sujeto 10 indica que decidió emigrar para proteger a su familia y sus hijos, en su caso eligieron Costa Rica por el apoyo de una red de amigos que les financiaron el viaje, así como también por ser un país pequeño, el prestigio de sus escuelas, la ausencia de ejército, el respeto a los derechos humanos, además conocían el Pacto de San José y afirma que contar con información sobre estos detalles les dio tranquilidad.

Tres personas indicaron que la causa que las motivó a emigrar fue el acceso a mejores oportunidades, tanto laborales como para realizar una especialización en educación superior y a nivel general para mejorar sus condiciones de vida, por ejemplo, en la etapa previa, en Honduras, la persona Sujeto 3 consideró salir de su país para buscar una carrera de especialización en artes. Su madre investigó opciones en otros países y eligió Costa Rica por su cercanía con Honduras y por ser un país más seguro, es decir, cubrir la necesidad de seguridad y la de autorrealización (Maslow, 1943).

También tres de las personas inmigrantes entrevistadas fueron activistas por los Derechos Humanos en su país de origen, así mismo, tres de los sujetos indican que no podían satisfacer sus necesidades básicas en la etapa previa, como es el caso de Sujeto 1 y su familia, quienes además presentaron dificultades para cubrir sus necesidades de salud (tratamiento médico), higiene (pañales) y vivienda, en detrimento de su calidad de vida, pero estaban resignados a quedarse en su país por falta de recursos económicos.

En su caso, el Sujeto 5 en la etapa previa participó en el movimiento estudiantil universitario y fue activista político, por lo que enfrentó persecución y seguimiento tanto de cuerpos de seguridad del Estado como de grupos irregulares. Relata que en la etapa previa había sido víctima de un atentado el 1 de mayo de 2017, cuando un policía le disparó en cuatro ocasiones. A raíz de esto, varias organizaciones de Derechos Humanos confirmaron que su vida corría peligro y le recomendaron su protección y salida del país. Sin embargo, él se resistió a dejar Honduras hasta diciembre de ese año, debido a que su exposición pública había aumentado drásticamente, poniendo en riesgo a su familia. Decidió salir del país, sin tener un proceso judicial en su contra ni orden de captura formal en Honduras. Inicialmente, su salida fue temporal para reducir la tensión.

Es importante señalar que tanto el Sujeto 5 como el Sujeto 6 afirmaron que planeaban salir de su país de forma momentánea mientras la persecución política disminuía, sin embargo, hasta ahora no han regresado a su país de origen. Esto se debe a que el Sujeto 5 logró asentarse en Costa Rica y trabajar como diplomático hondureño en el país, mientras que el Sujeto 6 teme que si regresa el gobierno nicaragüense pueda tomar represalias en su contra, debido a que la situación en Nicaragua se mantiene tensa.

Por último, destaca que, con respecto a la Tabla 1, se contó con representación las personas inmigrantes de casi todas las causas para emigrar, a excepción de la jubilación entre las causas positivas y las pandillas, guerra, conflictos armados o carteles del narcotráfico por parte de las negativas.

Se determinó que todas las personas entrevistadas migraron en búsqueda de mejores condiciones de vida, estabilidad económica y laboral, libertad política y de expresión, seguridad social e individual, oportunidades culturales y educativas. Destaca que las personas al emigrar tenían una percepción positiva de Costa Rica como un país democrático, pacífico y respetuoso de los derechos humanos, esta información la obtuvieron al consultar a fuentes humanas con quienes tenían cercanía, así como también de recursos informativos que encontraron al buscar en internet. Además, mencionan como un beneficio, la cercanía geográfica de Costa Rica con su país de origen.

Con respecto a las causas negativas para emigrar, se encontró que varias de las personas inmigrantes entrevistadas han atravesado las mismas situaciones que pudieron ser la causa de emigración en su país de origen, en alguna de las tres etapas posteriores a la previa, es decir, en el país destino, Costa Rica. Entre ellas destaca en el caso de la persona Sujeto 8 con dificultades en ambos países para tener acceso a educación de calidad y la falta de oportunidades laborales en empleos dignos, así como también el Sujeto 5 con persecución ciudadana por parte de la policía. Por otro lado, algunos sujetos comentan haber sufrido xenofobia, explotación laboral, riesgo de explotación sexual y exclusión social. Cabe resaltar que solamente una persona afirmó no haber sentido discriminación durante el proceso migratorio.

4.1.1 Fuentes de información o personas a quienes acudió

Las personas inmigrantes entrevistadas aseguran que acudieron a personas u organizaciones en busca de información, lo que coincide con los resultados del estudio de Khoir et al. (2015) y Serrano-Pérez y Faba-Pérez (2021), mientras tomaban la decisión de salir de su país de origen y elegir un país de destino, es decir, las necesidades de información surgen desde la etapa previa del proceso migratorio, al buscar orientación sobre a cuál país migrar, lo cual indica que la información proveniente de fuentes que las personas migrantes consideran confiables, ya sean formales o informales, es un factor clave para la planificación migratoria. Sin embargo, la experta Maldonado indica que las personas acuden a la Clínica

de Refugio, Migración y Protección Internacional “ya cuando están acá, muy pocas personas se informan antes de empezar el trámite, el proceso migratorio, muy pocas personas, yo creo que hemos atendido dos o tres personas” (I. Maldonado, comunicación personal, 21 de junio de 2024).

Por otra parte, nueve de las personas inmigrantes entrevistadas aseguraron haber solicitado información relacionada con el país, a personas conocidas quienes habían tenido relación con Costa Rica, de ellas, seis vivían en el país, tres habían vivido por un tiempo y una había visitado el país al menos un par de veces, estas solicitudes de información eran con respecto a la obtención de Visa, el nivel de seguridad, trato por parte de las personas costarricenses hacia las inmigrantes, entre otras. La persona Sujeto 4 comenta que:

Tuvimos referencia de varias personas y la que más nos agradó fue la de acá. Bueno, de varias personas que estaban en otros países. Entonces no, nos pareció mucho más agradable venirnos para acá. Adicional de que mi papá tiene muchos conocidos allá de donde somos, que estudiaron acá. Viven allá en Venezuela, están allá, pero estudiaron su carrera universitaria acá, entonces cuando le dijimos, mi papá les pidió a ellos referencia y pues bueno, ellos estuvieron totalmente de acuerdo y por eso fue que también decidimos venirnos para acá (Sujeto 4).

En esa misma línea, siete de las personas inmigrantes entrevistadas afirman que acudieron a amigos o amigas coincidiendo con lo que planteó Nuwisser (2019), cuatro de ellas indican que consultaron con familiares, dos personas indicaron haber acudido a organizaciones de Derechos Humanos o a personas que lideraban el consulado de Costa Rica en su país de origen, mientras que la persona Sujeto 2 afirmó haber investigado en internet por su cuenta:

¿A dónde nos vamos a ir? Estábamos tan traumatizadas las cosas tan feas de los militares que yo me acuerdo que le dije, no, mira, vamos a un país donde no haya militares, o sea, no me importa dónde, creo que vimos Suiza, estaba Costa Rica, no

me acuerdo qué otro país, pero dije Costa Rica, ¿Cómo es el clima? Ok, ahí es donde nos vamos, así fue de verdad, o sea, no conocíamos absolutamente a nadie, yo leí un poquito por Wikipedia, en internet, me asesoré un poquito con una persona, pero no teníamos la información, realmente nunca habíamos venido para acá. Y bueno, decimos, vámonos para allá, es para allá listo, Dios mío, en tu nombre (Sujeto 2).

Según el testimonio anterior, la persona Sujeto 2 y su familia no tenían mucha información sobre Costa Rica, buscó en internet y se asesoró con una persona, aunque afirma que en la etapa previa conocía el funcionamiento general de un país y el proceso de refugio. Por su lado, la persona Sujeto 4 comenta que el cambio de clima le afectó, especialmente el calor, ya que venía de un invierno frío en Perú, pero asegura que en pocos días logró adaptarse. También experimentó un choque con la lluvia, ya que, en Perú, especialmente en Lima, casi no llueve.

Con respecto a las necesidades económicas para migrar, dos de las personas entrevistadas obtuvieron ayuda económica de amigos o conocidos quienes vivían en Costa Rica, esto con el objetivo de costear los trámites correspondientes, como apostillar documentos que coincide con lo encontrado por Baena-Robledo y Cardona-Zuleta (2021), pago de impuestos de salida y el traslado en avión, entre otras necesidades que se presentaron durante la planificación de su viaje desde el país de origen; la entrevistada como Sujeto 1 además recibió apoyo de venezolanos radicados en Estados Unidos y de estadounidenses, sin embargo, resiente que la familia de acogida no se informó acerca de los requisitos y el proceso migratorio, pero ella y su familia buscaron información y asesoría sobre ello en internet:

Éramos ignorantes de todos los procesos migratorios... Entonces, bueno, yo sí estaba buscando ya las leyes de Costa Rica, buscando la manera de asesorarme un poco cómo eran las cosas. De hecho, conseguí un video en internet sobre una organización que se llamaba Alianza VenCR y bueno, me interesó, la escuché, conocí más o menos cómo era (Sujeto 1).

Lo anterior coincide con los hallazgos de Khoir et al. (2015) sobre el uso de internet como herramienta para buscar información. Con respecto también a los procesos migratorios, la persona Sujeto 3 afirma que tenía desconocimiento acerca de estos, sin embargo, en su caso no representa tanto problema porque conoce que, dependiendo de la nacionalidad, resulta más complicado:

Tal vez pueda sonar como que es muy lógico, pero bueno, en ese momento yo no sabía nada de nada. De repente, saber que los procesos migratorios son muy complicados. En mi caso no lo son tanto, pero sí he visto que en el caso de personas nicaragüenses, por ejemplo, es bastante complejo. Entonces si me hubiera gustado estar más preparada porque tuve demasiados problemas en migración para poder conseguir mi documentación para poder estar legal aquí, digamos (Sujeto 3).

En el comentario anterior de la persona Sujeto 3, destaca la necesidad de preparación previa al proceso migratorio para evitar inconvenientes al momento de ingresar a Costa Rica o contar con la información oportuna para resolverlos e ingresar al país cumpliendo con los requisitos. Además, hace referencia a la discriminación y discursos de odio dirigidos hacia las personas nicaragüenses en especial, lo que evidencia la xenofobia hacia las personas inmigrantes según su nacionalidad. Por otro lado, la persona denominada Sujeto 10 asegura que no les dio tiempo de investigar a fondo acerca de las políticas de Costa Rica y esto sucede en la mayoría de los casos con las personas migrantes forzadas.

En síntesis, durante la etapa previa, se evidencia la necesidad de información acerca del proceso migratorio hacia Costa Rica y que este les asusta, por ejemplo información sobre los requisitos legales, la documentación y políticas migratorias; así como también respecto a cómo acceder a sus propios atestados académicos. Se encontró que las personas inmigrantes emigraron en su mayoría por necesidades de seguridad, a raíz de la persecución política, crisis socioeconómica, violencia, represión a su libertad de expresión y derechos humanos. Las fuentes de información a las que acudieron eran personas de confianza: familiares o amistades, autoridades en alguna instancia oficial o a recursos en internet, no obstante,

algunas personas no tuvieron oportunidad de informarse en esta etapa. Se evidencia además que la falta de preparación informativa les generó estrés, incertidumbre, confusión y riesgos, esto afectó sus procesos de regularización.

4.2 Etapa inmediata

4.2.1 Traslado a Costa Rica, ruta y duración del viaje

Se les consultó a las personas inmigrantes cómo se trasladaron de su país de origen hasta Costa Rica, a lo cual 8 personas mencionaron haber utilizado el servicio de autobús para el viaje completo o una parte de este, es importante acotar que este tipo de traslado equivale a ocho horas desde la frontera con Nicaragua y dieciocho horas en el caso de Honduras. Por su lado, 3 personas se trasladaron en avión, con lo cual se acorta el tiempo de traslado y al tratarse de distancias más largas, se infiere que el viaje es más seguro porque evita realizar trasbordos frecuentes y atravesar varios puntos fronterizos, ya que todas estas personas migrantes son provenientes de Venezuela o Perú. Una de ellas debió tomar bus para el primer trayecto y luego avión.

Lo anterior confirma lo que teorizó Cox (1985) acerca de los distintos medios para trasladarse en la etapa inmediata así como también lo variable de su duración. A las personas expertas se les consultó su percepción al respecto, por su parte, Z. Moya acota que la duración del viaje “depende de la capacidad económica de la persona definitivamente” (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024). En ese sentido, siete personas afirmaron haber realizado un viaje directo, mientras que las otras tres debieron realizar escalas o pasar la noche en un punto durante el viaje, estas personas provenían de Cúcuta y Caracas, Venezuela, con escala en Bogotá, Colombia y Ciudad de Panamá, Panamá respectivamente; y Tegucigalpa, Honduras, con parada para dormir en Managua, Nicaragua, lo que equivale a dos días de viaje, aproximadamente.

En cuanto a la duración de la etapa inmediata, desde que salieron de la ciudad de origen hasta que llegaron a su destino en Costa Rica, dos de las personas entrevistadas no lograron determinarla, mientras que el viaje más corto fue de menos de dos horas desde Caracas hasta San José con escala en Panamá.

La persona Sujeto 8 explica que se le dificultó encontrar transporte de Masaya, Nicaragua hasta la frontera, esto debido a las protestas, mientras que la persona Sujeto 3 se trasladó en bus durante dieciocho horas, prefería ese medio de transporte en lugar de avión para poder dormir, lo que implica la satisfacción de una de sus necesidades básicas. Ella y su madre se informaron sobre las opciones de transporte, Transnica era la más económica y práctica, además de que llegaba el mismo día. La persona Sujeto 8 afirma que el viaje, que inició a la 1 p.m. y concluyó cerca de las 10:30 p.m., le pareció interminable y lo enfrentó con incertidumbre:

El bus no, como en altavoz ni nada, no dice nada solo para, la gente como que sabía y yo. “Bueno, seguro ya llegamos.” Vea, yo creí que ya habíamos llegado a San José y yo y bueno, “vamos a bajarnos” y cuando bajo, porque están polarizados y yo no miraba casi nada, pero, yo ya bajo del bus y veo el restaurante. Entonces, “ah, bueno, seguro, ya casi llegamos”. Me bajo fui, me compré algo de comer, me senté, me puse a comer, fui al baño, regresé a esperar a que entraran. Ya había gente, le digo “muchacho una pregunta, ¿ya casi llegamos a San José, verdad? Y me quedo viendo y lo recuerdo muy bien y se soltó la risa, “no falta muchísimo, tenga paciencia porque de aquí uy de aquí viene lo peor, me dice, porque vienen, por el tráfico, a esta hora se pone peor.” Entonces yo “¿cómo? ¿A qué hora?” ¿Y eran las 7:30? Creo, sí 7 y algo y me dijo, “estaremos llegando como a las... Puede ser”, pero es que yo no sé por qué, pero de Peñas Blancas, ese restaurante, yo sentí que pasó una eternidad y entonces yo dije “lo que es desconocer en ese momento”. Pero sí horrible, yo no sabía nada. Yo bajé a comer creyendo que ya iba a llegar, pero no, faltaba muchísimo. (Sujeto 8).

Aunado a la necesidad de información con respecto a la duración del viaje, la ruta y el trayecto en bus, la persona Sujeto 8 perdió cobertura móvil y el *roaming* le consumió el saldo, solo pudo comunicarse mediante la ayuda de un desconocido que le regaló un minuto de llamada y lo usó para notificar a su pareja cuando iba cerca del aeropuerto. De acuerdo con Ferris, la tecnología ha cambiado a lo largo de los años la experiencia de migración:

La ha hecho menos solitaria. En ese sentido, antes la migración tendía a ser más individual y ahora la gente se comunica, se conecta y todo. Y los chats, son como esa fuente principal de información, pero también de apoyo emocional. (M. Ferris, comunicación personal, 13 de junio de 2024).

Lo referido por Ferris hace hincapié en la relevancia de contar con conexión para establecer comunicación entre las personas migrantes y sus familiares o personas cercanas que les apoyan durante el traslado, tanto para solventar las necesidades de información que se les presentan acerca de diversos temas, como para sentirse acompañados en el trayecto, contar con soporte emocional y financiero si fuera necesario.

Por otra parte, durante esta etapa, tres de los sujetos afirmaron haber sido detenidos: la persona Sujeto 1 en el aeropuerto, el Sujeto 6 en migración en Nicaragua y el Sujeto 5 encarcelado tanto en Nicaragua como en Costa Rica, por lo tanto, el traslado tardó 70 horas para el primer caso, 14 para el segundo y entre 4 y 5 meses para el tercero, quien entraba por segunda vez después de que su permiso de turismo por 90 días se venciera e intentara salir e ingresar nuevamente para renovarlo, pero desconocía que tenía una orden de captura en su contra. Por último, las demás personas afirman que tardaron nueve horas y media, catorce horas, dieciocho horas en un mismo día sin escalas en autobús y dos días en el trayecto.

En el caso del Sujeto 5, explica que en la primera etapa inmediata carecía de información acerca del proceso de solicitud de refugio y solo en la segunda le brindaron orientación, tras haber sido contactado desde Honduras:

Pues y no tenía información, como te digo, cuando obtuve información fue entrando por segunda ocasión a Costa Rica y me dijeron que hiciera. Fue algo que yo vi Mariana solamente que no quise aceptar, digamos la realidad en la que estaba. Yo recuerdo que en Peñas Blancas había carteles sobre qué era el refugio, cómo solicitar refugio. Yo los vi y no les di importancia, yo dije “no, esto no es conmigo, yo ya, ya resuelvo mi situación”, la información estaba y la tuve frente a mí, no la quise ver, no la quise leer por quizás no aceptar esa situación en la que estaba, ¿verdad? (Sujeto 5).

El Sujeto 5 confirma de forma explícita que tuvo carencias de información con respecto a qué decisiones tomar al pasar por migración la segunda vez, sin embargo, a pesar de que la información estaba disponible y accesible, no la consideró relevante para su caso en ese momento. La experta Maldonado sostiene que “incluso también hemos conocido casos de solicitantes de refugio que entran y no están conscientes de que son solicitantes de refugio”. (I. Maldonado, comunicación personal, 21 de junio de 2024). Por lo tanto, la información presente no les resulta de carácter informativo, en el caso del Sujeto 5 esto se debe a que en ese momento el aviso no responde preguntas relevantes para él, puesto que no lo relaciona con su contexto. Según Buckland, 1991, citado por Hjørland, 2007, el encontrar algún elemento que resulte informativo depende de la subjetividad de la persona y es intrínseco a sus circunstancias, es decir, el valor de la información no siempre es de carácter universal, sino personal y contextual.

El Sujeto 5 relata que una trabajadora del Centro por la Justicia y el Derecho Internacional (CEJIL) lo contactó y le indicó que la única opción para salvar su vida era solicitar refugio en Costa Rica. También obtuvo apoyo en la acreditación de documentos legales, por parte de organizaciones hondureñas, CEJIL, HIAS y un abogado costarricense quien lo representaría según su derecho explicitado para las personas solicitantes de refugio (Asamblea General, 1951), así como un defensor público y personal de ACNUR:

Pasaron 2 meses, de los 3 meses de prisión preventiva que me dieron y finalmente, gracias a ACNUR, tomaron la decisión de mandar una misión a Honduras de nueve

personas a investigar tres partes, la parte acusadora, la parte del Estado Hondureño y la parte de la seguridad directamente con los órganos de seguridad, ellos se fueron un día miércoles, volvieron el día viernes y ese mismo viernes me otorgaron el refugio por tres motivos diferentes. Lastimosamente el juez se había ido a jugar golf, entonces no me excarcelaron el viernes, en su lugar me excarcelaron hasta el día lunes, donde nuevamente saliendo del penal de Puntarenas me capturó migración y me liberó ya por la tarde, porque tampoco estaba en el sistema que ya me habían dado el refugio, en el sistema de migración en Puntarenas yo salía como un buscado por Interpol todavía (Sujeto 5).

Del testimonio anterior destaca la importancia de contar con apoyo por parte de las ONG y que las mismas cuenten con el presupuesto y recurso humano e informativo necesario para llevar a cabo las investigaciones correspondientes en caso de persecución política y otros motivos. Llama la atención que el derecho a la libertad del Sujeto 5 dependiera de una persona y se viera obstaculizado por factores administrativos y humanos, como la ausencia del juez o la existencia de barreras institucionales por parte de las entidades nacionales para actualizar la información con respecto a la aprobación del estatus de refugiado para Sujeto 5, lo que refleja la falta de coordinación y flujo informativo en tiempo real entre los sistemas judiciales, migratorios e internacionales, así como también el desconocimiento de la Convención Americana sobre Derechos Humanos o Pacto de San José (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1969), el cual explicita que una persona perseguida política puede buscar asilo en otro país y no puede ser devuelta a uno en donde su integridad se vea amenazada. El Sujeto 5 afirma que en Costa Rica:

Mi vínculo era lo que en aquel momento era la JFA: la Juventud del Frente Amplio y la Juventud Vanguardista, eran como las dos organizaciones con las que teníamos nexos y vínculos. Sí, me recibieron, no recibido en el sentido de que me daban dónde quedarme, pero estaban ahí, digamos, muy pendientes y cuando hubo necesidad siempre, siempre me extendieron la mano (Sujeto 5).

Además del apoyo que recibió el Sujeto 5 en asesoría legal, tuvo ayuda humanitaria de organizaciones políticas en Costa Rica mencionadas en el extracto anterior, así como del Comité de Familiares de Detenidos Desaparecidos en Honduras (COFADEH) y de la Asociación Costarricense de Derechos Humanos (ACODEHU). Aunado a lo anterior, Ferris asegura que conoce el caso de un grupo de investigación que visita regularmente las fronteras y han notado que:

La presencia del Gobierno es mínima. Lo que se han dado cuenta es que todo se le ha dejado organismos internacionales y a la población civil de estos pueblos fronterizos que están recibiendo a gente en sus casas, que están haciendo mesas de apoyo comunal para la población migrante con sus propios recursos. Entonces, por el momento, o sea, yo no sé en el papel, las responsabilidades del Estado, pero en la práctica no están atendiendo (M. Ferris, comunicación personal, 13 de junio de 2024).

Esto quiere decir que las personas inmigrantes están recibiendo ayuda por parte de varias ONG y personas particulares, no así por parte del Estado, lo que se evidencia en la ausencia de instituciones en las zonas fronterizas.

4.2.2 Información y recursos que necesitaron

Respecto a los recursos que los sujetos afirman haber necesitado en la etapa intermedia, estos abarcan tanto los que responden a sus necesidades básicas como la información o asesoría, documentos o fuentes para accederlos. La experta Ferris asegura que, según su experiencia:

He notado en la información que saca, por ejemplo, la OIM y el ACNUR, no le llega a muchísima gente, o sea, la gente en tránsito termina confiando más en sus familiares y grupos de información que van construyendo en el camino, que en lo que dicen las instituciones (M. Ferris, comunicación personal, 13 de junio de 2024).

En estos casos, las personas inmigrantes se guían por las recomendaciones que les brindan otras personas que han pasado por el proceso migratorio y la mayoría acude a las ONG solamente si otra persona de confianza se la ha recomendado previamente.

Durante esta etapa inmediata, cuatro de las personas indicaron que requirieron alimentación, así como hospedaje o dormir. Los siguientes aspectos fueron mencionados en una ocasión por distintos sujetos: hacer sus necesidades fisiológicas, la necesidad de contar con dinero, servicio de transporte, acceso a internet, información sobre el proceso migratorio en las fronteras y conocimiento acerca de qué responder en caso de ser interrogado sobre su destino, así como también asesoría legal, celular para informarse, tener la posibilidad de comunicarse personalmente, es decir, cara a cara, de forma escrita y vía telefónica con organizaciones.

Un ejemplo de ello es el caso de la persona entrevistada Sujeto 1, quien afirmó que salieron de Caracas con US\$13 en el bolsillo, compraron un pollo asado para comer durante el viaje, pero se descompuso al segundo día, pasaron hambre y no tenían dinero.

...yo me acuerdo de Alianza VenCR. Entonces me acuerdo de ella y le digo a mi hija, "(Nombre de la hija), métete ya en internet y busca Alianza VenCR, búscalo." Entonces ella se pone a buscarlo, comienza a mandarle un mensaje, "somos 3 venezolanos, estamos en el aeropuerto, nos quieren deportar, no sé cuánto" ella les comienza ya a decir y se comienza a mover todos los mecanismos de ayuda hacia nosotros...La OIM, fue una organización que nos ayudó impresionante. Ellos también se pusieron en contacto con nosotros desde el primer momento, nos dieron todas las asesorías. (Sujeto 1).

La persona Sujeto 1 afirma que se le dificultó satisfacer sus necesidades de información en el aeropuerto, mientras un funcionario de migración les aseguró que en Costa Rica no se otorgaba refugio, las ONG a las que contactaron mediante un celular con internet, se contradecían aconsejándoles cómo reaccionar (llorar, desmayarse, mantener la calma,

solicitar refugio). La persona Sujeto 1 asegura que el funcionario de alto rango en migración del aeropuerto intentó estafarlos con US\$300, mientras el custodio que los tenía a cargo se ofreció a pagarlos. Por otra parte, el Sujeto 6 narra que:

Lo que yo hice, en realidad al venirme para acá fue como “ok, me acabo de exiliar ¿qué hago?” Sé que me tengo que ir para Europa, pero sé que si salgo de Costa Rica no voy a volver a entrar, porque no tengo visa, entonces me exilio con una organización que se llama Nicaragua Nunca Más, ellos me ayudaron con mi proceso migratorio, lo cual esa onda lo agradezco mucho porque fui uno de los casos más difíciles del 2022. ¿Por qué? Porque me acababa de exiliar número 1, 2 porque necesitaba un permiso laboral para poder entrar y salir de Costa Rica y 3 solicitar un permiso para irme por 3 meses a trabajar a Europa (Sujeto 6).

La frase inicial del testimonio anterior refleja profundas necesidades de información para casos particulares y complejos, a raíz de la incertidumbre producto de la migración forzada, así como el papel de las ONG como mediadoras entre las personas migrantes y las instituciones, lo que facilita el acceso a la información y la garantía de sus derechos. Destaca la necesidad de flexibilizar las políticas y requisitos migratorios en casos especiales, como en este caso, facilitar un documento de viaje con urgencia, respaldado en la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (Asamblea General, 1951).

Por su parte, entre los requisitos por cumplir, Sujeto 9 gestionó su pasaporte y visa por su cuenta. Para el pasaporte presentó la partida de nacimiento y récord policial, ambos apostillados, y pagó la tasa, unos 800 córdobas, equivalentes a US\$25, en el banco. Pasados 20 minutos, realizó una llamada para agendar la cita para retirarlo. Tanto el pasaporte como la visa requieren un plazo de 15 días para la entrega.

Dos personas afirman que en migración les solicitaron la visa de ingreso a Costa Rica, la misma cantidad indicó que les pidieron su pasaporte. A una persona le solicitaron partida de nacimiento e información de sus hijos menores de edad, dirección del lugar donde se

alojaría en Costa Rica, motivo del viaje, vacunas internacionales y de fiebre amarilla, así como el monto de dinero que traían. En el caso de Sujeto 1:

Las personas que nos invitaron a Costa Rica cometieron un grave error. Y nos dijeron que cuando llegáramos a Costa Rica teníamos que decir que teníamos US\$4000. Entonces dice, ah y ¿con cuánto dinero ustedes llegaron? US\$4000. Era absurdo porque primero veníamos con una cara de muertos, mal vestidos, sudados, cansados, venezolanos, que ya todo el mundo los ve bueno, te estoy hablando de 2018, ya era mal visto, imagínate ahorita ni hablar (Sujeto 1).

Para Sujeto 1, en la etapa inmediata, la ignorancia, desinformación y mala asesoría acerca del monto a declarar de US\$4000 conllevó a que fueran retenidos en el aeropuerto por la DGME para interrogatorios y casi deportados a Venezuela. Mientras que Sujeto 1 afirma que en el aeropuerto le consultaron cuánto dinero traía desde Venezuela, esto en junio de 2018, Sujeto 10 indica que en agosto del mismo año no le hicieron esa consulta o al menos no lo recuerda:

No, no teníamos este qué decir, ¿verdad? Y si nos preguntaron, no lo recuerdo. Realmente no trajimos mucho Mariana, US\$100 era lo que lo que teníamos. Sí no tuvimos que es verdad llenar una formalidad, algún documento para uno decir qué tanto se traía, qué tanto dinero podíamos traer, no, recuerdo que traíamos US\$100, con eso llegamos a Costa Rica (Sujeto 10).

Con respecto a los casos anteriores, llama la atención que no a todas las personas migrantes les solicitan la misma información o documentación, a pesar de provenir del mismo país y con su familia. Por otro lado, la garantía de acceso público a información confiable se incumple en muchos de los casos expuestos por las personas entrevistadas, por ejemplo, cuando a Sujeto 1 en migración le indicaron que no se daba refugio:

Entonces tienen que pedir refugio. Fue lo que nos dijeron en ese momento. Sí era válido pedir refugio. Sí tenía peso cuando uno decía "pido refugio" ya después de un

tiempo eso dejó de, de existir. Uno de los funcionarios de migración, "No, pero ¿qué quiere usted? ¿Pero qué quiere usted?" Me decía el hombre. "Yo lo que quiero es que si nos pueden dar refugio." "Aquí no hay refugio para nadie", dijo el hombre. "Ustedes son unos mentirosos, ustedes se van, aquí no hay refugio", dijo el hombre así (Sujeto 1).

La persona Sujeto 1 asegura que un elemento crucial que les ayudó fue pedir refugio, ya que los tratados internacionales indican que ningún país puede rechazar a las personas solicitantes de refugio.

Durante el trayecto, una de las personas entrevistadas afirma que "sí, hace una parada, pero lo cual no quise comer nada porque venía tan nerviosa que no, solo tomaba agua" (Sujeto 9), mientras que al Sujeto 7 se le quitó el apetito y las ganas de descansar:

No sinceramente, no, no, porque ya cuando uno tiene esas cosas y esos sustos, no, no como que no se le vienen ganas de tomar algo o comer algo o descansar, sino que uno lo que hace es como llegar al punto para poderse sentir estable y seguro (Sujeto 7).

Resulta de interés conocer que, en el caso de estas dos personas, la incertidumbre les suprimió necesidades fisiológicas como el hambre y la sed, además, tanto el Sujeto 7 como la persona Sujeto 9 afirmaron que una de las necesidades que pasaron en la etapa inmediata fue no contar con acceso a internet para comunicarse.

Por su parte, la persona Sujeto 3 relata que las primeras veces que ingresó a Costa Rica, le fue de utilidad conocer los requisitos migratorios, sin embargo, pese a haber ingresado previamente como estudiante universitaria presentando su comprobante de matrícula, en una ocasión las autoridades migratorias le aplicaron una restricción de 30 días, la cual solamente aplicaba para ciudadanos centroamericanos mientras los demás seguían gozando de 90 días. Al no aceptar su comprobante y no contar con DIMEX, la consideraron turista y le negaron el ingreso por no tener vuelo de regreso, obligando a su madre a comprar un nuevo pasaje y causando una pérdida económica. Tras contactar a un amigo en la

Embajada de Honduras, descubrió que la limitación no se había publicado en la web oficial de la DGME, sino solo en un comunicado de difícil acceso, y que la embajada estaba informada pero no divulgó el cambio, tiempo después la medida fue eliminada. De acuerdo con la experta Ferris,

La gente que va en tránsito necesita resolver su día a día y es en estos espacios digitales donde se obtiene esa información práctica, directa y para mí la tecnología y toda esa información no funciona sin el tejido, digamos, de solidaridad, de compañerismo que la gente tiene con sus familias, pero también con la gente que conoce en el viaje. Entonces es muy difícil como desvincular la información de lo afectivo, y yo con la tecnología lo veo como eso converge (M. Ferris, comunicación personal, 13 de junio de 2024).

Del extracto anterior destaca que las personas migrantes requieren tener acceso a medios de comunicación para resolver sus necesidades de información prácticas y situacionales, pero además estas herramientas son de gran relevancia para contar con redes de apoyo y un tejido social que brinde contingencia emocional y afectiva. No obstante, conocer a personas puede resultar de ayuda o prestarse para confusión como es el caso de la persona Sujeto 2 y su familia, quienes, al llegar a Costa Rica, se encontraron con un taxista que les ofreció ayuda con las maletas, quien les aclaró que estaban en Alajuela y no en San José como creían:

Cuando llegamos aquí me acuerdo que baja las maletas, había un señor “venga, yo le ayudo con las maletas”. Bueno si, y me dice ¿Y para dónde van ustedes? Y yo. “Sí, aquí a San José. “No, ustedes no están en San José, ustedes llegaron a Alajuela”. Y yo “Dios mío. Yo no llegué a San José”, o sea, y yo, “no vinimos a Costa Rica”, imagínate el nivel de estrés que tenía yo, ¿Y a dónde? ¿A qué país nos trajeron? (Sujeto 2).

Esta falta de información les generó mucho estrés, el dato de haber aterrizado en Alajuela lejos de brindarles insumos informativos relevantes en ese momento, les ocasionó incertidumbre a raíz de la desinformación, pensando que habían llegado al país equivocado.

En resumen, durante la etapa inmediata las personas inmigrantes evidencian múltiples necesidades de información, destaca la relacionada con las rutas, duración del viaje, medios de transporte y requisitos o trámites migratorios. Muchas de ellas recibieron información incorrecta al respecto, lo que derivó en detenciones, pérdidas económicas y riesgo de deportación. Destaca que inclusive a personas de la misma nacionalidad o en fechas de ingreso cercanas les solicitaran distintos requisitos, a pesar de que la Ley General de Migración y Extranjería (N° 8764) (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 2009) ya los tiene establecidos.

La falta de acceso a internet u otras formas de comunicación, complicaron el acceso a asesoría confiable y apoyo emocional para satisfacer este tipo de carencias. Se evidencia que la disponibilidad de información no siempre garantiza que esta sea considerada útil o pertinente. La ausencia de instituciones estatales en los puestos fronterizos obliga a las personas a depender de instituciones no gubernamentales y personas particulares, lo cual puede propiciar la desinformación.

4.3 Etapa intermedia

4.3.1 Fuentes de información o personas a quienes acudió

En la etapa intermedia, es decir, durante los primeros meses en Costa Rica, las personas inmigrantes aseguraron que acudieron en busca de información relevante para esta etapa a diferentes fuentes, tanto organizaciones gubernamentales como no gubernamentales, a documentos, a personas de confianza como desconocidas, departamentos en universidades entre otros. A las personas expertas también se les consultó acerca de su experiencia.

Entre las ONG cabe resaltar que todas las mencionadas por los sujetos, se dedican atender a la población inmigrante. Tanto ACNUR como Alianza VenCR fueron mencionadas por dos personas, por ejemplo, en el caso de la persona Sujeto 2 relata que acudieron a HIAS Costa Rica, donde recibieron asesoría legal y los refirieron al Servicio Jesuita para Migrantes, quienes les informaron sobre el proceso de refugio y les orientaron sobre cómo llegar a la DGME en La Uruca. Por su parte, Sujeto 1 y su familia menciona:

...pero todavía no conseguíamos trabajo y eso que nosotros estábamos muy involucrados con las ONG, con Ret internacional, con Fundación Mujer, con ACNUR, todas estas personas que nos dieron mucho apoyo, con la OIM. Ellos nos asesoraron en muchas cosas y nos daban capacitaciones y talleres y nos apoyaban con los pases (Sujeto 1).

Este testimonio refleja una realidad que viven las personas inmigrantes frecuentemente al intentar establecerse e integrarse a la sociedad de acogida, dado que el hecho de solicitar apoyo a una organización no garantiza la obtención de empleo de manera inmediata, sino que el objetivo es preparar y capacitar a las personas para integrarse al mercado laboral.

La experta K. Rodríguez confirma diciendo que en su organización brindan “acompañamiento, como referencias o a dónde, o procesos formativos que le sirva a la persona para generar un poquito de ingreso económico de manera autónoma” (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024). Por otro lado, según Z. Moya, se trata de facilitar medios de vida a través de capacitaciones (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Por su parte, la experta Karla Rodríguez afirma que en las organizaciones donde colabora les hace falta contar con más recursos, como por ejemplo computadoras, para capacitar y ofrecer cursos y talleres a más personas, entre ellos, el proceso de desarrollo de un Currículum Vitae, la creación de un perfil ocupacional, uso de herramientas digitales: aplicaciones, celular o correo electrónico, inclusive para tener la posibilidad de contratar a

alguna persona que les colabore en los procesos de enseñanza. Asegura que en Upala tienen un puesto de atención a migrantes frente a la biblioteca pública e indica que la persona que coordina la biblioteca:

Ha sido muy amable y siempre nos ha permitido inclusive ese acceso a los libros inclusive para la población menor de edad, porque a veces el papá llega o la mamá llega a buscar información y mientras estás en un trabajo, ellos están conectándose con la computadora, están buscando o leyéndose un libro, ayudarles con el carnet de biblioteca y que si ocupa una copia que crucen para que podamos sacarla (K. Rodríguez, comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Por consiguiente, Fundación Mujer hace uso de algunos servicios de la biblioteca pública de Upala, como material bibliográfico para la niñez, servicio de impresión, uso de computadoras y acceso a internet. El hecho de que los padres lleven a sus hijos e hijas a la biblioteca coincide con los resultados de la investigación de Khoir et al. (2015) en el contexto de personas inmigrantes en Australia. Por otro lado, aprovechando esa idea que compartió Karla acerca del uso de las bibliotecas, la investigadora se tomó la libertad de sugerirle la posibilidad del aprovechamiento de estos espacios por parte de las personas inmigrantes, la misma se encuentra en la sección de recomendaciones de este trabajo.

Las siguientes organizaciones fueron mencionadas como fuentes informativas en una ocasión por diferentes personas inmigrantes: Ret Internacional, Fundación Mujer, Venezolanos en Costa Rica, OIM, HIAS Costa Rica, Servicio Jesuita para Migrantes, Frontlight Defenders, con respecto a esta última el Sujeto 5, afirma que:

Es una organización que trabaja con fondos de la Unión Europea que se dedica a proteger defensores de Derechos Humanos, medios de comunicación, canales, ellos se involucraron también en el proceso, involucraron también a la OMCT (Organización Mundial Contra la Tortura), que también tuvo mucho peso la documentación que nos hicieron llegar. Gracias a esta organización ACODEHU, ellos

son parte de un espacio que se llama, Cuáqueros Amigos para la Paz y tienen un centro que se llama Hostel Casa Ridgway ahí por el circuito judicial, entonces me recibieron y ahí estuve la primera semana, no requerí más que el pasaporte en este momento (Sujeto 5).

Como se comentó previamente, las organizaciones defensoras de los derechos humanos cumplen un rol fundamental inclusive a nivel internacional, para la protección y acogida de personas en condición de vulnerabilidad. La coordinación entre estas organizaciones es vital para el resguardo de los derechos humanos y la atención de sus necesidades básicas e informativas relacionadas con diversos temas. Con respecto a su proceso, el Sujeto 5 afirmó que le dio importancia a informarse y documentarse sobre los marcos legales hasta que ya estaba con el “agua al cuello”. Mientras estaba detenido su abogado le facilitó el Estatuto de la Persona Refugiada, la Ley de la Dirección General de Migración y Extranjería, acuerdos de extradición y proceso jurídico.

Por otra parte, en cuanto a personas como fuente de información, destacan: funcionaria del Banco de Costa Rica, transeúntes para orientarse (mencionado por dos personas), amigos y amigas, cuñadas, el papá del primo de su esposa, la pareja de su cuñada, su pareja, su hermano, el hermano de su amiga. Además las personas inmigrantes entrevistadas mencionan al Centro Cultural de España y las redes sociales en general como fuentes de información.

También me guié mucho por las cosas que hacía el Centro Cultural de España, entonces comencé a seguir páginas y esas páginas me mandaron a otras páginas para saber cómo funcionaban ciertas cosas. No me he dado cuenta de todo cómo funciona, pero sí un par de cosas, por ejemplo, cómo trabajan productoras, ciertos lugares que hacen música, cosas relacionadas a las que yo hago, pues ya sabés, como espacios en los que pueden abrir para hacer conciertos (Sujeto 6).

El testimonio anterior refleja las necesidades y habilidades para conseguir información por parte del Sujeto 6, en su esfuerzo por desarrollar redes culturales con instituciones y personas relacionadas con su gremio para lograr su integración profesional, a su vez cultural y su autorrealización. Por su parte, la persona Sujeto 3 indica que el proceso de matrícula en la UCR fue claro y preciso, sin mayores problemas. Sin embargo, le fue difícil familiarizarse con la sede donde estudiaba porque no pudo asistir al recorrido de inducción para conocer los edificios. Aun así, la adaptación fue fácil debido al tamaño reducido del campus. Menciona que acudió a diferentes instancias de la Universidad de Costa Rica, donde se encontraba estudiando:

Ah, sí, yo a veces iba, porque no sabía exactamente a qué entidades consultar. Y por ejemplo, fui muchas veces a Registro, fui muchas veces a Vida Estudiantil, sobre todo para lo del problema con migración, pero sí, ahí me dijeron que la universidad no se hacía cargo de esas cosas (Sujeto 3).

En estos departamentos le indicaron que, de haberlo hecho con la UCR, el trámite habría sido más rápido. No ha intentado consultar en la sede actual, pero considera que podría haber más opciones allí. En la etapa intermedia, Sujeto 3 asegura que acudió a varias oficinas, como a la Oficina de Registro e Información (ORI) y a la Vicerrectoría de Vida Estudiantil (VIVE), en busca de información sobre temas migratorios, pero le indicaron que la universidad no se encargaba de esos asuntos. Maldonado, experta de la Clínica de Migración de la UCR, asegura que atienden población estudiantil:

Cada día también nos llegan más estudiantes extranjeros a buscar el servicio porque Registro también ahora nos tiene como su aliado, prácticamente cada vez que tiene una duda con un documento o algo, o vienen directamente o nos envían al estudiante para que aclaremos de qué se trata el documento, para qué sirve, qué derechos tiene (I. Maldonado, comunicación personal, 21 de junio de 2024).

La experiencia compartida por Maldonado refleja una colaboración a nivel departamental en la Universidad de Costa Rica, donde cada uno de ellos brinda información de acuerdo con su área de trabajo y también atienden casos, asesoran y brindan acompañamiento al respecto.

4.3.2 Información necesaria para la apertura de cuenta bancaria

Se realizó esta consulta para conocer los requisitos que debieron cumplir las personas inmigrantes para aperturar su cuenta bancaria en los bancos del país, ya que el acceso a los servicios financieros resulta de gran relevancia para lograr su integración. El experto K. Voorend asegura que para estos trámites “hay poca claridad sobre los procesos de regularización, es un proceso que... como recae mucho sobre la persona migrante, hay mucha necesidad de información de cuáles son los documentos” (Comunicación personal, 20 de junio de 2024). Al respecto, la persona Sujeto 1 afirma que:

No, no fue yo cuando llegué, apenas llegué, en el (nombre de banco estatal) era súper fácil abrir una cuenta, sí. Eso fue automático. Sí, eso fue llegandito, sí de una vez y fui con el carnet de solicitud de refugio y con eso yo pude aperturar una cuenta (Sujeto 1).

De igual manera, el Sujeto 6 afirma que en la etapa intermedia para abrir una cuenta bancaria le solicitaron solamente el permiso laboral. Por su lado, la persona Sujeto 4 asegura que a los dos días pudieron abrir cuenta bancaria con su pasaporte y Sujeto 2 destaca la amabilidad de quien les atendió, quien además les explicó el proceso, permitiéndoles ingresar sus ahorros e incluso hicieron amistad con esa persona.

Cuando abrimos la cuenta bancaria, la abrí como turista, porque venía con el pasaporte, mi pasaporte todavía estaba al día. Y me hice amiga digamos que de la muchacha, la que nos atendió de verdad, súper amable, y nosotros le dijimos: “mira,

venimos de Venezuela, ¿cómo podemos hacer?” Y traíamos todavía nuestro capitalito ¿me entiendes? Entonces ella pudo abrirlo condicional por ser turista (Sujeto 2).

El hecho de que ambas lograran abrir su cuenta bancaria de ahorros con carné de solicitante de refugio o con pasaporte, demuestra la flexibilidad bancaria al respecto y sensibilidad de su personal con respecto a las necesidades de las personas inmigrantes. Además, sobresale el trato amable que le brindaron a Sujeto 2, quien también afirma que mantuvieron la cuenta bancaria de turistas hasta que en la etapa de integración tuvieron cédula y pudieron abrir la cuenta normal.

En contraste, la persona Sujeto 3 encontró varias incongruencias al intentar abrir una cuenta bancaria, aunque en migración le aseguraron que el documento que le proporcionaban era suficiente, el banco no se lo aceptó, por consiguiente su madre tuvo que enviarle dinero a través de MoneyGram y Western Union. Cuando uno de los bancos estatales dejó de permitirle ser cliente por no tener su situación migratoria regularizada, tuvo que depender únicamente de Western Union.

Cuando tuve problemas con abrir mi cuenta en el banco porque me decían que en migración... por una firma de no sé qué... todo eso me decían que no, que era el banco el que se estaba haciendo vueltas, por decirlo así, porque con ese documento que ellos me daban tenía que ser suficiente, digamos (Sujeto 3).

En el caso del Sujeto 3, tanto migración como el banco estatal se trasladaban la responsabilidad por el hecho de que no funcionara el trámite para la apertura de la cuenta, mientras en el banco le aseguraban que faltaba una firma de migración y en esta instancia le indicaron que el documento que le facilitaron era suficiente. Por su lado, la persona Sujeto 8 indica:

Básicamente sí podías con pasaporte, yo no supe hasta años después lo hice con el pasaporte, pero era limitado. Yo solamente podía tener en la tarjeta recuerdo que en ese momento ₡200000 era lo máximo que podía tener en esa tarjeta y de ahí nada

más no podía hacer envíos, no podía tener Sinpe ni transferencias, o sea, solo recibir el dinero y sacarlo en el cajero (Sujeto 8).

Se detecta una necesidad de información acerca de los beneficios y limitaciones que pueden ofrecer las instancias bancarias a las personas inmigrantes de acuerdo con su condición migratoria. Así mismo, aclara que más adelante, al ser designada como asistente becaria en la UCR en 2020, tuvo que abrir una cuenta en otro banco estatal, pues era el único en que podían depositar su pago como extranjera. Por otra parte, Sujeto 9 asegura:

Pues tengo más de, los 2 años que tengo aquí, he querido abrir una pero no he podido porque no tengo papeles de Costa Rica, incluyendo con el pasaporte, no la pude sacar, después con los papeles que me dieron de migración, del carnet del trabajo, me dieron un papel y fui con eso también para ver si me daban lo de la tarjeta, si la podía abrir y me dijeron que no, que hasta que tuviera el carnet del trabajo me podían dar una tarjeta (Sujeto 9).

En el caso de la persona Sujeto 9 afirma que primero acudió personalmente con su pasaporte; luego, con una constancia que le facilitaron por la solicitud del permiso de trabajo, pero dos bancos, uno público y uno privado rechazaron su solicitud alegando la falta de dicho permiso. Las personas que la contrataron y su hermano, quienes intentaron gestionarla en línea a su nombre, no pudieron lograrlo. Afirma que tampoco posee cuenta en Nicaragua, por lo que actualmente carece de acceso a servicios bancarios formales. Llama la atención que, a pesar de contar con los requisitos de pasaporte, la constancia de solicitud del permiso laboral y el respaldo de sus empleadores, le negaran los servicios en bancos públicos y privados.

Por su lado, el Sujeto 10 afirma que, en la etapa intermedia, tras obtener el permiso laboral 3 meses después de llegar al país, abrieron cuentas bancarias solo con su pasaporte y ese carnet, fue rápido consultar y cumplir los requisitos. En contraste, el Sujeto 7 afirma que no ha aperturado una cuenta bancaria. Mientras que el Sujeto 5 explica que, en la etapa de

integración recibe fondos en sus cuentas hondureñas, transfiere el dinero a las cuentas de su familia y utiliza la banca nacional únicamente para gastos inmediatos.

En cuanto al acceso a créditos, el Sujeto 5 afirma que en la etapa intermedia cuando terminó su detención obtuvo el DIMEX, abrió cuentas bancarias, contrató planes telefónicos e incluso tuvo acceso a créditos. Contrario a ello, Sujeto 1 afirma que:

Aquí no es fácil para uno que le den un crédito, ni (nombre de empresa de electrodomésticos) ni nada de eso, yo nunca he comprado nada de eso por crédito. ...porque no tenía una cédula, ahorita no sé cómo será con la categoría especial, no sé si con esa categoría tenemos más posibilidades, pero yo no tenía opciones de tener un crédito (Sujeto 1).

A raíz de lo anterior, la persona Sujeto 1 en la etapa de integración, tras 6 años en Costa Rica, desconoce si todavía enfrenta dificultades para acceder a crédito. Por desconocimiento, según afirma, fue “víctima” de una entidad bancaria informal al adquirir un vehículo y tiene la deuda pendiente de cancelar. Ella constata que actualmente tiene cuenta de ahorros en un banco estatal y uno privado, pero en este último no logró obtener una tarjeta de crédito.

4.3.3 Información que necesitaron para desplazarse

Se consultó a las personas inmigrantes qué información necesitaron para desplazarse por Costa Rica y cuáles fueron sus fuentes de información, se considera relevante porque es el medio que les permitiría tener autonomía y más oportunidades para el acceso a empleo, educación, servicios de salud, formar redes de apoyo, entre otros. A las personas expertas también se les preguntó sobre este aspecto.

En el caso de ella y su familia, Sujeto 1 indica al respecto que, en ocasiones, preferían caminar para ahorrarse los pasajes de bus y con ese dinero, comprar comida y así evitar pedirle a la familia que les hospedaba. De igual manera, Sujeto 2 relata que ella y su familia

en la etapa intermedia, debido a la falta de dinero, inicialmente caminaban largas distancias para llegar a lugares importantes, como la DGME y en una ocasión, alguien les ayudó. Estas caminatas les permitieron conocer bien las calles de Costa Rica. En ambos casos se visualiza las necesidades económicas que tuvieron estas personas por las cuales no podían permitirse pagar pasajes de autobús. La experta Karla Rodríguez indica que desde sus organizaciones les facilitan a las personas la información, además comentó que en ciertos casos les ayudan con los pasajes:

La ubicación, dónde está Fundación Mujer, cómo tienen que llegar, qué bus tienen que tomar, porque hay personas a que, que se pueden mover muy bien, a personas que definitivamente no saben, cuál es la parada, a qué horas pasan los buses o cada cuánto. Hay personas que se vienen a pie, que o no conocen la ruta de autobús o definitivamente no tienen el pasaje para poderse venir (K. Rodríguez, comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Esta estrategia funciona cuando las personas no tienen servicio de internet de forma permanente, pero si un dispositivo móvil en el que pueden descargar las fotos de los lugares y ubicarse con ellas en la ruta. En contraste, la persona Sujeto 4 afirma que ella y su hermano hicieron:

La inversión de una moto cuando llegamos. Y no, no es por presumir, pero sí difícilmente andábamos en buses. Ah, sí y con la aplicación Moovit ya uno aprendió a utilizar y pues eso sí, sí, ayudó muchísimo. Sí, y si no, bueno, preguntando, como soy de muy poco salir, tampoco es que necesito saber mucho porque realmente no ¿Y San José? Pues bueno, tengo la parada acá cerca de la casa ya solamente me deja en la Coca Cola y todo está allí. Ah, bueno, el teléfono y todo en Waze (Sujeto 4).

El hermano de Sujeto 4 y ella compraron una motocicleta para trabajar haciendo entregas de comida. Después de mucho esfuerzo y dedicación lograron comprar un carro y ahora él trabaja con aplicaciones de transporte de pasajeros en lugar de entrega de comida.

Sujeto 4 y su hermano durante la etapa intermedia realizaron la homologación de la licencia de conducir. Al llegar, pudieron circular con su licencia extranjera por tres meses. Su hermano obtuvo la licencia local rápidamente, en solo tres días tras agendar la cita. Posteriormente, Sujeto 4 también realizó el trámite y obtuvo su licencia sin mayores inconvenientes.

En su caso, el Sujeto 5 utilizó en la etapa intermedia el transporte público y se apoyó en internet y un par de aplicaciones para satisfacer sus necesidades de información en torno a las rutas, precios y horarios, lo que le resultó muy útil para organizar sus días en torno a ello, según mencionó “toca documentarse antes de moverte” (Sujeto 5). Destacó que, sin acceso a un celular o internet, la movilidad se complica dentro del país. Menciona que en la etapa de integración no ha homologado su licencia, pero que ahora el proceso es mucho más amigable, anteriormente, era necesario salir del país durante nueve meses para hacerlo, pero gracias a un trabajo conjunto con un grupo de diplomáticos de América Latina y Cosevi, ahora se puede realizar de manera local.

En la etapa intermedia el Sujeto 6 tuvo dificultades para moverse en Costa Rica, ya que desconocía la existencia de aplicaciones para ubicar rutas de autobuses, esto lo llevó a caminar bastante, lo que le ayudó a familiarizarse con la zona. Más adelante, un amigo le facilitó una bicicleta. Durante un tiempo usó una aplicación de traslado de pasajeros, pero al percibirla como insegura, optó por otra. Había sido bloqueado de una tercera plataforma por un cambio de número, ya que su cuenta estaba asociada a un número alemán. Como solución registró una nueva cuenta en esta última a nombre de su perro, incluso vinculándola al correo de este. No tiene licencia de conducir, afirma que necesita tramitarla.

El Sujeto 7 asegura que en la etapa intermedia le gusta viajar en bus. Sus cuñadas le brindaron información práctica y le explicaron el funcionamiento del sistema: cómo y dónde pagar el pasaje, a cruzar las barras para no pagar doble, solicitar la parada 100 metros antes y le orientaron sobre los horarios. Mientras que la persona Sujeto 8 comparte que en la etapa intermedia se perdía frecuentemente al circular por Costa Rica, debido a que las paradas de

bus no están señalizadas. Con el tiempo memorizó el punto de descenso más cercano a su casa y empezó a solicitar información a otras personas acerca de las tarifas y las rutas de las diferentes líneas, que ahora en algunos buses ya aparecen datos relacionados con los precios, el origen y destino de la ruta, no así las paradas intermedias.

En esa misma línea, el hermano de la amiga de Sujeto 9 la acompañaba hasta el autobús y su propio hermano la esperaba en San José. Ella les solicitaba información a otras personas sobre las paradas y nunca recibió una negativa, gracias a eso fue conociendo su entorno. En contraparte, el Sujeto 10 asegura que aprovechó su experiencia en una gran ciudad como Caracas para adaptarse a San José, aprendió las rutas a pie y las paradas de buses, preguntando a la gente cuando no había señalización y él tenía una necesidad informativa, así descubrió que a veces debía tomar dos rutas de bus para un destino. Afirma que las plataformas privadas de transporte de usuarios le permiten moverse con seguridad y rapidez.

En el caso del Sujeto 2 explica que después de obtener el permiso laboral, comenzaron a trabajar y se trasladaban en bus. Posteriormente, en la etapa de integración, su esposo pudo homologar su licencia de conducir venezolana presentando un dictamen médico, no fue necesario hacer la prueba de manejo. Cuenta que luego, su esposo alquiló un vehículo para ofrecer servicios de transporte de pasajeros, lo que les permitió coordinar mejor la entrega de productos de su emprendimiento a los clientes, según las rutas de recolección de usuarios.

Con respecto a lo anterior, el Sujeto 7 en la etapa de integración manifiesta necesidades de información, percibe que obtener la licencia de conducir en Costa Rica es un proceso complicado, aunque asume que esto puede ser sinónimo de calidad. Desea presentar el examen teórico, para prepararse, una conocida le explicó detalles sobre el formato del examen como el marque con X y cómo lo hizo ella, le prestó el *Manual del conductor*, el cual estudia desde hace dos semanas; le sorprendió su extensión y afirma que le cuesta retener el conocimiento.

A raíz de la conversación en las entrevistas a personas expertas, se evidenció la necesidad de crear nuevos servicios o productos para atender posibles necesidades de información de las personas inmigrantes en cuanto a cómo moverse por el país, cómo orientarse y preparar material informativo que les sea de utilidad para ello, en caso de que no cuenten con dispositivos móviles o los mismos no tengan conexión a internet todo el tiempo. Este tipo de información la brinda solamente Fundación Mujer a las personas que se ponen en contacto con la entidad y requieren visitarla. Cuando se les comentó la iniciativa a otras personas expertas, la encontraron ingeniosa y muy útil, por lo que tomaron nota para implementarla.

4.3.4 Información necesaria para insertarse al mercado laboral

Para abordar este tema, se consultó tanto a las personas expertas como inmigrantes, cuáles fueron los requisitos que debieron cumplir y cómo fue su proceso de inserción a la fuerza laboral del país. Se tomó en cuenta, además, sus experiencias en empleos informales.

La persona Sujeto 1 afirmó que en su país de origen, en la etapa previa su empleo le brindaba “prestigio”. Al inicio de la etapa intermedia trabajó planchando ropa en casas, aunque afirma que no sabía hacerlo bien. Al respecto, el Sujeto 1 asegura que tardaron 4 meses en otorgarles el permiso laboral, lo que le causó angustia y confusión sobre su futuro. Incluso después de recibir el permiso, en la etapa de integración, ella y su esposo enfrentaron dificultades para encontrar empleo formal. Luego empezó a trabajar en el área de Recursos Humanos en una empresa, lo que les dio esperanza. Su esposo también consiguió empleo y su hija participó en actividades de inserción, para luego encontrar un buen trabajo.

El Sujeto 2 relata que, en la etapa de integración, tras recibir su liquidación y no encontrar empleo, decidió utilizar su conocimiento en química para emprender. Al carecer de un registro formal como empresa, enfrentó trabas por parte del Ministerio de Salud para comprar materias primas, ya que algunas están reguladas debido a su posible uso en la fabricación de drogas. Comenzó a producir desinfectantes y otros productos, para ello resalta

el apoyo constante de Fundación Mujer en la etapa de integración, especialmente de doña Zobeida, quien ha sido clave en su proceso, la fundación no solo le brindó ayuda inicial, sino que ha dado un seguimiento continuo, siendo la única verdaderamente comprometida con su bienestar y asegura que no les han abandonado. Relata que recibieron Capital Semilla y registraron su empresa.

Durante la pandemia de COVID-19, su negocio de desinfectantes y alcohol en gel prosperó. Gracias a Fundación Mujer, recibieron capacitación para la facturación electrónica y apoyo de HIAS para agilizar la obtención de su cédula y con eso tramitar la firma digital. El Sujeto 2 explica que establecer su emprendimiento tomó casi tres años (2020-2022) para obtener la firma digital y registrar 8 productos, lo que trae a colación la burocracia que existe en los trámites administrativos. Asegura que en Costa Rica es difícil conseguir trabajo debido a la falta de oportunidades, especialmente para los venezolanos, pero conoce que la situación en Costa Rica es complicada, incluso para los costarricenses. Ella y su esposo no han conseguido empleo en su área y a pesar de su deseo de tener un gran negocio, carecen del capital necesario y los bancos no les brindan apoyo suficiente.

Por su parte, el Sujeto 3 explica que durante la etapa intermedia solo podía acceder a empleos informales debido a que su DIMEX indica en mayúsculas “No autorizado a laborar”, a pesar de eso, ante el aumento del costo de vida y que la mensualidad que le enviaba su madre era insuficiente para cubrir sus necesidades, decidió buscar trabajos informales sin que ella lo supiera. Comenzó en un bar en la Calle de la Amargura, pero al no tener experiencia, fue despedida tras un mes. Luego trabajó en otro bar de la zona, donde aprendió mucho, pero era exigente y agotador por lo que finalmente renunció. Se evidencia cómo, a pesar de contar con un estatus que avale su estadía regular en el país, carecía de mecanismos formales para generar recursos, por lo que se vio obligada a buscar ingresos en la informalidad, siendo estos trabajos incompatibles con su principal actividad de estudiante universitaria.

En contraste, en la etapa intermedia el Sujeto 4 con su permiso de trabajo activo, encontró empleo formal y desde ese entonces labora en la misma empresa. Relata que en la

etapa intermedia hubo altibajos, pero se sintió muy cómoda en su entorno laboral, lo que le permitió adaptarse y alcanzar estabilidad, evidenciada al poder comprar elementos básicos como una nevera y una cocina. Por otro lado, el Sujeto 5, tras salir de la cárcel obtuvo el DIMEX libre condición y comenzó a trabajar como salonero, luego como administrador en una tienda y posteriormente como diplomático hasta la actualidad.

En el caso del Sujeto 6 en la etapa intermedia pasó entre seis y ocho meses sin trabajo tras exiliarse, agotando sus ahorros y afrontando gastos de vivienda y básicos de manutención. Para sobrevivir estableció contactos que le permitieron reconstruir su vida. Al cumplir un año de exilio en junio de 2023, ya contaba con mayor estabilidad: retomó un trabajo que tuvo en Nicaragua como asistente de fotografía, ofreció conciertos esporádicos y reactivó el proyecto musical que había dejado en Nicaragua grabando su disco, afirma que tuvo muchos altibajos.

En la etapa inmediata el Sujeto 8 no pudo acceder a empleo solo con el pasaporte, por lo que dependió del apoyo económico de su pareja para enviar remesas a su familia. Mientras que el Sujeto 9 en la etapa de integración trabajó cuidando adultos mayores y el Sujeto 10, en la etapa intermedia afirma que tuvieron necesidades de información, no sabían qué estatus solicitar en la DGME, ni conocían el hecho de que necesitaban contar con un permiso laboral, siendo esta una necesidad urgente según el estudio de García-Santamaría (2020). Descubrieron al llegar que, a sus cincuenta años, empezar de cero no era sencillo: políticas migratorias, competencia por empleo, desempleo creciente y la irrupción de la pandemia complicaron aún más su inserción.

El Sujeto 10 afirma que, en la etapa intermedia, al no tener permiso laboral, las personas migrantes se ven obligadas a recurrir al mercado informal, donde se incumplen derechos laborales, pero que muchas personas lo aceptan por necesidad, mientras quienes contratan se aprovechan de esa situación. Fue un choque descubrir que necesitaba un permiso laboral para trabajar legalmente, lo que refleja una discrepancia entre sus expectativas y la realidad (Drachman, 1992), cuando lo obtuvo pensó que sería fácil conseguir empleo, pero

tuvo que buscar trabajos fuera de su área de formación. A los tres meses les otorgaron el permiso laboral, que debían renovar cada año.

El primer empleo el Sujeto 10 lo consiguió al año de haber llegado a Costa Rica, como maestro suplente de matemáticas de cuarto grado en un centro educativo privado durante unos 20 días, donde a cambio le dieron alimentos y sus hijos fueron admitidos. No recibió salario, beneficios laborales ni cargas sociales. La esposa de Sujeto 10, docente de inglés en Venezuela, apostilló y convalidó sus títulos de bachillerato y universidad ante el MEP para impartir clases. Ella no tuvo un proceso formal de contratación, pero impartió clases de inglés en el mismo centro educativo, siendo remunerada con dinero, pero renunció cuando comenzaron los incumplimientos de puntualidad o con el pago o montos incompletos, e incluso le quedaron debiendo un mes de salario, además destaca que su remuneración era menor a la que podría percibir un docente costarricense.

El Sujeto 10 trabajó limpiando y dando mantenimiento a la iglesia durante 8–9 meses antes de conseguir un puesto temporal en una tienda durante la temporada navideña. Su esposa en la etapa de integración trabaja desde hace un año en un centro de llamadas en inglés. A pesar de no ser su formación original, completó con éxito un proceso de inducción. Ahora tiene un horario flexible de lunes a viernes, recibe todos los beneficios de ley y está satisfecha. Mientras tanto él se encuentra desempleado. Ambas situaciones reflejan la necesidad de autorrealización en su carrera profesional (Maslow, 1943). Por otra parte, la experta del HIAS, S. Quirós afirma que la inclusión laboral es:

Un medio para alcanzar el objetivo de inclusión social, integración social más bien desde ahí hemos trabajado proyectos de empleabilidad de talento humano, donde no solo capacitamos a personas refugiadas migrantes ¿Cómo hacer su currículum? ¿Cómo ingresar al mercado laboral? Los entrenamos en entrevistas, también hacemos un trabajo con empresas privadas para enseñarles “una persona refugiada no es que sea prohibido, contratarlas, si se hace, estos son los beneficios de tener este tipo de

diversidad en sus lugares de trabajo” y hacer también un match entre personas con las empresas (Comunicación personal, 21 de junio de 2024).

La inclusión social a través de la empleabilidad va más allá de conseguirle un trabajo a las personas, HIAS la trabaja de manera integral, bilateral con las personas inmigrantes y el sector empresarial brindando capacitaciones en asuntos prácticos y concientización para evitar los prejuicios a la hora de valorar la posibilidad de contratar personas inmigrantes en puestos de trabajo.

Es de gran relevancia acotar que las complicaciones narradas por los sujetos a la hora de tramitar su permiso laboral, como desconocer los requisitos, no contar con la documentación solicitada y carecer de un estimado realista de los plazos para la resolución de sus casos, les pone en desventaja y los torna vulnerables ante el empleo informal, en ello reside una necesidad informativa instrumental (Caidi et al., 2008), en el caso de las personas inmigrantes entrevistadas se descartó el contacto por parte de estructuras del crimen organizado para reclutarlas a ellas o a sus hijos en alguna de las etapas del proceso migratorio.

4.3.5 Información requerida para estudiar o capacitarse

Este tema central es de gran relevancia para valorar el acceso a la educación por parte de las personas inmigrantes entrevistadas y sus familias. Además, se consultó a las personas expertas acerca de sus aportes y la información que manejan sobre el tema.

El Sujeto 1 obtuvo un diploma de técnico en salud ocupacional y otro de legislación laboral de Costa Rica. Asegura que durante la etapa intermedia Ret Internacional, Fundación Mujer y ACNUR, le brindaron capacitaciones a la familia, sin embargo, no lograban encontrar empleo. A la hija de Sujeto 1 no le solicitaron la convalidación del título de secundaria debido a su condición de refugiada y actualmente cursa la universidad, en cambio, a su esposo sí le pidieron la convalidación de su título universitario, lo tramitó y estaba estudiando Enfermería en la universidad.

La persona Sujeto 1 afirma que conoce el trámite de convalidación de sus estudios, pero no lo ha realizado debido a la dificultad que implica. Sujeto 2 explica que, a pesar de haberse informado en el Colegio de Químicos, no validó su título profesional debido al alto costo del proceso. Aunque trajo sus documentos apostillados desde Venezuela, decidió no hacerlo y actualmente no es su prioridad.

La persona Sujeto 4 asegura que apostilló sus títulos al salir de Venezuela, pero no pudo hacerlo con sus notas. Indica que el proceso de homologación era muy complicado y tedioso, requiere numerosos trámites. Además, la universidad donde estudió es una sede de la principal, lo que dificulta aún más la gestión de documentos. A pesar de haber investigado, considera que homologar es un proceso muy tedioso. Había considerado durante la etapa intermedia estudiar una especialización en legislación laboral, pero reconoce que esta meta requiere de planificación y ahorro, ya que por el elevado costo no puede desembolsar esa suma de dinero de inmediato.

Las experiencias anteriores coinciden en que la homologación, reconocimiento o convalidación de atestados académicos se percibe como una barrera administrativa.

En su caso Sujeto 2 relata que, en la etapa de integración, no pudo inscribir a su hija en el CECUDI por ser menor a la edad de admisión, ante tal necesidad, encontraron una guardería dirigida por una señora amable que cuidaba a su hija con cariño y no les cobraba cuando no podían pagar. Sugiere que se debería informar de mejor manera la población meta de cada CECUDI acerca de estos requisitos.

Por su parte, el Sujeto 10 afirma que al llegar a Costa Rica sus dos hijos pudieron ser inscritos rápidamente en primer año del colegio y de escuela, respectivamente. Al buscar la información se les dio prioridad para inscripción, sabían por las políticas del MEP que la educación era gratuita. Ambos perdieron un año escolar debido a la diferencia en los calendarios académicos entre Venezuela y Costa Rica.

Para el proceso de inscripción, el Sujeto 10 comenta que utilizaron el documento de solicitantes de refugio, pasaportes y notas certificadas de todos los años de estudio en Venezuela, las cuales fueron convalidadas por el MEP, para esto entregaron los requisitos y días después debieron retirar el documento con la validación, asegura que fue rápido y que no les exigieron pruebas diagnósticas para evaluar su nivel educativo.

La persona Sujeto 3 comenta que durante la etapa previa debió realizar en línea el proceso de inscripción a la UCR. Para ello requirió apostillar las notas y el certificado de graduación del colegio y viajó a Costa Rica a realizar el examen de admisión. Considera que una de las principales barreras durante su etapa intermedia fue la falta de información relacionada con el alto costo de la matrícula, ya que inicialmente no contaba con ninguna beca o beneficio que le eximiera del pago. Esto le impidió ingresar en el primer periodo de 2017, pues su madre no contaba con los US\$1000 requeridos y debió ahorrarlos.

La persona Sujeto 3 menciona que en la etapa intermedia no pudo acceder a una beca socioeconómica en la UCR por ser extranjera y uno de los requisitos es tener residencia, lo que requiere tener al menos cinco años viviendo en el país. Asegura que su matrícula cuesta aproximadamente US\$1000 por semestre y para evitar este cobro ingresó a un grupo artístico que le otorgó una beca de exoneración de matrícula, pero al trasladarse de sede tuvo que abandonarlo y buscar una beca de excelencia académica. La dificultad para acceder desde el inicio a una beca económica o a la exoneración del pago de matrícula ha representado un obstáculo significativo en su proceso educativo.

En un intento por equilibrar sus estudios y trabajo, asumió una carga académica de 17 créditos mientras realizaba su TCU, lo que resultó en la reprobación de un curso y le impidió obtener la beca de excelencia por solo un punto. En el grupo de artístico de la sede anterior un nuevo reglamento exigía ensayos presenciales, lo que le resultaba inviable por costos y tiempo para desplazarse. Ante esto, se unió a otro grupo artístico, aunque la beca de estímulo solo se otorga después de un semestre de pertenecer al mismo. Afortunadamente,

pudo completar las horas necesarias para el otorgamiento de beca de estímulo y esto le ayudará a mantener su apoyo financiero.

La experta Ingrid conoce que al matricular un estudiante “solo con un pasaporte paga como extranjero, entonces no puede optar a ninguna de las becas de la universidad. Ahí hay como un círculo de indefensión” (I. Maldonado, comunicación personal, 21 de junio de 2024), afirma que algunos departamentos de la universidad lo detectaron, las contactaron e invitaron a reuniones sobre esa situación, ella piensa que posiblemente “se va a dar una solución para estas personas o se instaurará algo que ayude” (I. Maldonado, comunicación personal, 21 de junio de 2024).

En la etapa intermedia, Sujeto 3 indica que fue tedioso el proceso de designación de horas para la beca de estímulo en la UCR. Considera que el sistema debería estar preparado para atender casos de estudiantes extranjeros sin trabas. Redactó una queja señalando que estos problemas solo perjudican a estudiantes extranjeros. Esto le ha afectado también a Sujeto 8 desde que ingresó a la universidad, ya que no ha podido contar con ayuda socioeconómica, a pesar de que la requiere. Casos como los mencionados anteriormente ejemplifican los resultados publicados por Baena-Robledo y Cardona-Zuleta (2021) en su investigación.

Sujeto 5 en la etapa de integración ingresó a la UCR gracias a gestiones de la FEUCR que le permitieron presentar su documentación fuera de tiempo debido a que había estado detenido y obtuvo una beca. Durante su vida universitaria se desempeñó como asistente, no obstante, tuvo que interrumpir sus estudios debido a un viaje de tres meses a Honduras y a su posterior nombramiento como diplomático, tiene planeado retomar su formación académica en el 2025.

El Sujeto 6 explica que, como parte de la persecución, las autoridades en Nicaragua investigaron sus redes sociales, y encontraron en cuál universidad estudió, borraron sus registros académicos perdiendo cuatro años de estudio y dejándolo sin posibilidad de

titularse. A pesar de ello, en la etapa intermedia mantiene el deseo de retomar su formación, especialmente en psicología o relaciones internacionales para luego dedicarse al derecho internacional y actualmente lucha por obtener el sello oficial en su diploma de bachillerato obtenido en Nicaragua, ya que afirma que es un paso necesario para poder continuar sus estudios en Costa Rica.

El Sujeto 7 indica en la etapa intermedia que no ha convalidado sus estudios porque no lo tenía en mente y emigró sin sus documentos académicos, asegura que cuando llegó a Costa Rica no tenía ese conocimiento y no sabía lo que hacía, confirmando necesidades de información al respecto. Indica que esa falta de acreditación académica le dificulta acceder a empleos estables. Por su parte, el Sujeto 9 en la etapa de integración tampoco retomó sus estudios.

Antes de salir de Nicaragua, Sujeto 8 apostilló en la Cancillería su título de bachillerato y su certificado de notas. Siguiendo el consejo de su esposo, quien le sugirió que con una carrera universitaria podría acceder a empleos mejor remunerados, llevó esos documentos a un ministerio que queda en La Sabana. Explica que no logró ingresar de inmediato a la UCR por una brecha de conocimiento, al no comprender cómo funcionaban los cortes de admisión para medicina y derecho, sufrió depresión, y al año siguiente optó por psicología, carrera en la que fue admitida. Sujeto 8 en la etapa de integración relata otras múltiples dificultades burocráticas para ingresar y permanecer en la Universidad de Costa Rica:

Convalidación del bachillerato: obtuvo una hoja que validaba sus estudios de Nicaragua. La universidad inicialmente la aceptó en el sistema, pero luego de elegir carrera le indicaron que no podría continuar, al no tratarse de un título convalidado sino el emitido en Nicaragua. Las personas encargadas del trámite desconocían el proceso, esto por poco le impide matricularse, y solo se resolvió luego de gestiones realizadas entre la UCR y el MEP directamente.

Acceso a beca: por disposiciones del reglamento, no pudo optar por beca socioeconómica con su pasaporte. Esto se mantuvo incluso después de obtener la residencia, debido a que ya había completado el grado máximo de la carrera que es bachillerato, lo cual bloquea en el sistema automatizado de becas, la posibilidad de asignación para otras carreras o grados.

Problemas con el sistema de admisión: hubo confusión con la elección de sede universitaria. Aunque afirma haber seleccionado como primera opción Rodrigo Facio y segunda una sede, fue asignada a esta última, lejos de su lugar de residencia. Envío la apelación y siente que no fue atendida satisfactoriamente, la respuesta fue muy genérica, automática y cerrada. El Sujeto 8 no contaba con una copia de la fórmula que completó y no pudo contrastar la información. Este es un vacío detectado en los procesos de admisión en las universidades públicas, donde la persona que aplica al concurso para ingresar no conserva una copia de las pruebas y formularios que ha presentado, por lo tanto, una apelación quedaría al criterio subjetivo de quien la atiende, sin compartir la evidencia respectiva con quien la interpone.

Para Sujeto 8, la educación es clave para acceder a mejores empleos y logrando eso tiene la meta de mejorar la calidad de vida de su madre en Nicaragua, a quien aún no ha podido proporcionar condiciones básicas como un servicio sanitario, debido a las limitaciones económicas y falta de conexión a agua potable. Permanecer en el Costa Rica le brinda la oportunidad de trabajar y ahorrar para darle a su madre esa tranquilidad.

4.3.6 Información para conseguir hospedaje

El hecho de contar con un alojamiento ya sea un apartamento, una habitación o una casa resulta fundamental para que las personas satisfagan esta necesidad básica y la de seguridad (Maslow, 1943). Se consultó a las personas inmigrantes acerca de su experiencia y necesidades de información para ello.

En la etapa intermedia Sujeto 1 y su familia se mudaron desde la casa de la familia de acogida hacia un hostel con la ayuda de la OIM, allí vivieron durante 5 semanas con plaga de ratas, calor extremo y mala calidad de sueño, se podría decir que en condiciones precarias e inhumanas. Luego, la organización Ret Internacional les alquiló un apartamento por tres meses y Alianza VenCR les gestionó los muebles, allí conocieron a más personas inmigrantes y la estadía se hizo más amena. La persona Sujeto 3 afirma que, al no tener familiares en el país, depende de los alquileres y de encontrar personas confiables con quienes compartir apartamento.

El Sujeto 4 asegura que ella y su hermano siempre le han alquilado a una misma arrendadora, al inicio estuvieron por cuatro meses un apartamento de una habitación y luego se mudaron a otro de dos. Han vivido en Santa Ana y Ciudad Colón, siempre con la misma arrendadora y manteniendo una buena convivencia vecinal. Por su lado, el Sujeto 6 relata que durante la etapa intermedia vivió en casas de amigos y Airbnbs hasta encontrar un apartamento en San José. Sin embargo, debe mudarse en unos días porque la vivienda fue vendida, tiene proyectado vivir en un cuarto en la casa de una amiga.

Con respecto a la teoría de Serrano-Pérez y Faba-Pérez (2021), cabe resaltar que los sujetos presentan necesidades de información de nivel general en cuanto a vivienda, la persona entrevistada Sujeto 3 depende de los alquileres, mientras Sujeto 2 indica que desconocía que pagaba un alquiler en una zona de alta plusvalía, el Sujeto 1 se hospedó en un hostel financiado por una ONG. Al menos siete de los sujetos afirmaron haberse hospedado donde personas conocidas, familiares, amigos o patrones, ninguna residió en albergues para personas inmigrantes.

A manera de síntesis, se evidencia que durante la etapa intermedia las personas inmigrantes enfrentaron necesidades de información variadas, entre ellas sobre los trámites migratorios para regularizar su estatus, la apertura de cuentas bancarias, movilidad, integración educativa, acceso a empleo digno y conseguir vivienda. Particularmente, el hecho de conseguir el permiso laboral y convalidar sus títulos fue lo más engorroso. Para

solventarlas acudieron a las ONG, instituciones públicas, universidades, personas y también consultaron recursos en línea, redes sociales, aplicaciones móviles, fotografías y mapas. En algunas ocasiones se presentaron discrepancias entre entidades, lo que generó frustración y retraso en los trámites.

4.4 Etapa de integración

4.4.1 Información requerida para el acceso a servicios de salud pública

Resulta crucial para la integración social plena de una persona inmigrante, contar con el acceso a servicios de salud pública. Para conocer al respecto, se les consultó si habían necesitado los servicios y qué información demandó el sistema de salud costarricense para brindarlos. De igual manera, se consultó a las personas expertas su opinión de acuerdo con su experiencia.

En la etapa de integración, Sujeto 1 usó el sistema de salud público para vacunarse contra la COVID-19, mientras que asegura que su hija cuenta con seguro privado por su trabajo y que la han atendido muy bien. Por su parte, Sujeto 2 y su esposo están cubiertos por el seguro de la empresa, además señala que no tuvo problemas para obtener la vacuna contra el COVID-19 porque siempre mantuvieron sus documentos en regla. Cuenta que, en la etapa de integración, una vez que obtuvieron la cédula, se afiliaron a la CCSS, lo que les permitió que su madre, también inmigrante, recibiera atención médica y tratamiento. Por el contrario, la persona Sujeto 3 menciona:

He tenido que procurar como no enfermarme durante todos estos años, hasta el año pasado que me dieron mi DIMEX, porque de lo contrario era un pago exageradamente caro y aparte no podía estar asegurada porque pues no tenía el DIMEX. De hecho, a mí me pedían como estar asegurada ya en la caja, digamos, para solicitar el DIMEX por primera vez. Pero, sin embargo, era demasiado absurdo porque ahí mismo en la caja me decían que tenía que tener DIMEX para asegurarme. Entonces son como esas

incongruencias que prácticamente de repente desgastan mucho la voluntad de hacer estos procesos porque por un lado le dicen una cosa a uno, por otro lado, le dicen otra cosa a otro, entonces, por el momento solamente ha sido eso. No pienso presentar aseguramiento todavía porque igual me tocaría pagarlo a mí, entonces no, por el momento no puedo, ¿verdad? (Sujeto 3).

La persona Sujeto 3 acota que aún no está asegurada y esto es una de sus principales limitaciones o barreras en el país. Afirma que un amigo suyo con experiencia en leyes le comentó que no le pueden exigir estar asegurada en la CCSS para realizar el trámite de obtención del DIMEX. Ha acudido a urgencias y prefiere utilizar los servicios médicos como estudiante de la UCR, donde cuenta con atención gratuita, lo mismo asegura el Sujeto 5 e indica que en la universidad la atención fue muy buena. La persona Sujeto 3 explica que cuando estos servicios no están disponibles, ha recurrido a los Ebais, aunque no le agrada hacerlo debido al alto costo y al mal trato recibido. Afirma que por el momento no tiene pensado asegurarse, ya que implicaría un gasto económico que no puede asumir. Sobre esto, Voorend asegura que hay poca claridad sobre los requisitos, “uno en particular, que es ‘tengo que tener seguro para tener estado migratorio regular y al revés’ es el ‘catch twenty two’, como dicen en inglés,” (K. Voorend, comunicación personal, 20 de junio de 2024).

Ambas declaraciones anteriores ponen en evidencia que a lo interno de la institucionalidad costarricense existe un alto nivel de desinformación y descoordinación acerca de los procesos, así como también el riesgo de que personas funcionarias de las mismas brinden una asesoría desacertada a las personas inmigrantes que acuden solicitando orientación, revelando una necesidad de información verídica y clara a nivel administrativo para evitar estos malentendidos y caer en lo que Voorend compara con un círculo vicioso o contradicción que coloca a la persona en una posición de vulnerabilidad migratoria y sanitaria.

En su caso, la persona Sujeto 4 afirma que si ha utilizado los servicios de salud en varias ocasiones: por COVID al mes y medio de empezar a trabajar, para la atención de una

infección en el oído que contrajo en aguas termales, para atención odontológica y por alguna gripe; e indica que el servicio y la medicina han sido favorables. Su hermano también ha requerido atención médica, está asegurado voluntariamente en la CCSS. El Sujeto 6 afirma que nunca se ha enfermado como para tener que ir a un centro de salud y que no cuenta con seguro social. Por su lado, el Sujeto 7 tiene tres años de estar asegurado.

La persona Sujeto 8 en la etapa de integración tuvo dos breves períodos con afiliación a la Caja Costarricense de Seguro Social. En uno de ellos trabajó como asistente administrativa durante un año y dos meses en una pequeña empresa de estructuras metálicas, solo durante tres meses cotizó en la CCSS, porque en la empresa le dijeron que no lo necesitaba, le ofrecieron subirle el salario por hora de ₡1300 a ₡1500 a cambio de prescindir de ese beneficio y le condicionaron su continuidad en el puesto mencionando que, en caso de que ella no aceptara, buscarían a otra persona. Esta situación deja clara la intención de ahorrar a la empresa gran parte del costo del seguro social al tiempo que vulneraba la seguridad de la persona en el trabajo, tomando ventaja de su necesidad económica y de condición de inmigrante irregular.

Manifiesta, además, que ha utilizado los servicios del Ebais en dos ocasiones: la primera para recibir la vacuna contra la COVID-19, y la segunda aprovechando la afiliación temporal a la CCSS que le permitió consultar por infecciones urinarias recurrentes. Durante la consulta mostró su pasaporte, sin saber que debía aportar también su número de asegurada y desconocía dónde encontrarlo, pensaba que era el mismo que aparece en ese documento, pero es un número extenso que descubrió consultando la boleta y revisando la información en un correo que le habían enviado de la CCSS. A partir de que la registraron en el sistema, pudieron seguirla atendiendo únicamente al presentar el pasaporte.

En contraste, el Sujeto 9 ha recibido atención en clínica privada porque no ha tenido la posibilidad de obtener el seguro médico al no contar con papeles migratorios que avalen su estancia en el país ni tener permiso de trabajo; aunque existe la opción de afiliarse al seguro voluntario, no fue considerada adecuada por las personas que la contrataron. Asegura

que cuando hubo campañas de vacunación contra el COVID-19 por parte de la CCSS, sí se las colocaron. Así mismo, el Sujeto 10 afirma que les solicitaban documentos costarricenses para acceder al sistema de salud público.

Yo al llegar al país estuve enfermo y por mi enfermedad el país tiene un decreto, no recuerdo ahorita el número del decreto, pero por ese decreto a mí se me atendió de emergencia. Entonces tuve un tratamiento de 6 meses. Que eso lo consideró el Ministerio de Salud de aquí, la Caja de Seguro Social y también por ser menores de edad nuestros hijos en aquel momento también fueron beneficiados por el Seguro Social. Mi testimonio, yo le debo la vida al sistema nacional de salud de Costa Rica, si no hubiera sido por el tratamiento, la misma enfermedad en mi país, me hubiera muerto por la crisis de salud. Pero aquí se me atendió, verdad de lo mejor, agradecido con el sistema de salud del país. También atendieron a mis hijos (Sujeto 10).

El Sujeto 10 afirma que lo atendieron sin costo alguno por las consultas ni por los medicamentos suministrados, esto a pesar de que, como se verá en la sección de percepción de la discriminación más adelante en este apartado, lo desinformaron inicialmente al solicitar atención médica, a pesar de que existía un decreto que le amparaba y de que su caso fuera catalogado como atención de emergencia. Entre los requisitos que le solicitaron estaba el comprobante de solicitante de refugio, pasaporte, dirección de su residencia por zona y comunidad. La experta K. Rodríguez asegura sobre estas situaciones que:

Al menos la población migrante tiene acceso al primer nivel de la salud, que es en caso de emergencia, que puedan acceder a los hospitales o de una atención básica en el Ebais, eso no sucede, en la vida real, eso no sucede, en la práctica, una persona llega con alguna situación o alguna dolencia que necesita ser atendida, es muy difícil el acceso, no se le blinda el acompañamiento, el personal de salud no tiene la capacidad o no tiene la información necesaria para atender a la población o les dicen simplemente que no, no tienen la sensibilidad ni la empatía para poder referirse a las personas, si la persona viene cargando con muchísimas cosas, no solamente con un

tema de migración, sino con un tema psicológico por la circunstancia o el medio que le ha hecho migrar o desplazarse de manera obligatoria y también el tema de que la persona puede encontrarse sin redes de apoyo en el país, sin dinero, sin nada (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Estas declaraciones reflejan un contraste entre la teoría del acceso a la salud y la práctica real a la hora de solicitar estos servicios, donde las personas inmigrantes se encuentran con barreras administrativas, estructurales y actitudinales por parte de las personas funcionarias que les atienden, además de la desinformación que ellas les brindan con respecto a sus derechos y la que traen consigo. La falta de habilidades blandas al atender personas inmigrantes quienes probablemente han atravesado por situaciones de vulnerabilidad, cargas emocionales, necesidades psicológicas y que carecen de redes de apoyo en el país, convierte a las instituciones que deberían brindarles servicios de salud, en un entorno hostil y revictimizante para quienes requieren atención médica.

4.4.2 Trámites e información necesaria para su permanencia legal

Esta pregunta es crucial en la etapa de integración, permitió conocer los requisitos, barreras de acceso a la información legal, trabas administrativas que son de vital importancia para que las personas logren regularizarse y tener acceso a la institucionalidad y una ciudadanía plena. A pesar de esto, una de las expertas de Fundación Mujer afirma que “Mira, hay gente que tiene aquí 25 o 30 años de vivir, pero no está regularizada” (Z. Moya, comunicación personal, 10 de mayo de 2024). Esto confirma lo concluido por Cox (1985), algunas personas nunca logran integrarse a la sociedad de acogida. Por su parte, Yáñez-Corrales et al. (2018) concluyen que:

...se requiere de programas específicos de acogida, de orientación y acompañamiento, que permitan a los migrantes primero, regularizar su situación de inmigración en el país, contar con documentación y de esta manera tener acceso a trabajo, atención sanitaria y a una vida digna (p. 936).

En ese sentido, se indica que es determinante contar con documentación que avale la estadia regular de una persona migrante, para luego tener acceso a trabajo formal, atención médica y por ende calidad de vida. Esto se ilustra como un proceso lineal en el que se requiere de asesoría por parte de la comunidad de acogida para lograrlo. Las respuestas brindadas por las personas inmigrantes se detallan a continuación.

A dos días de haber ingresado a Costa Rica, en la etapa intermedia, Sujeto 1 y su esposo obtuvieron el carnet de refugio, gracias a las gestiones por parte de migración del aeropuerto. En la etapa de integración, ella considera que tener los restos de su esposo en Costa Rica la vincula más con el país. Actualmente, tiene la Categoría Especial y planea solicitar la naturalización, afirma que con eso muchas cosas cambiarán. Ha investigado el proceso en el Registro Civil y se preparará para las pruebas de Castellano y Estudios Sociales, para las cuales le facilitan el material de estudio, y ya cumple con los demás requisitos “Tengo un folleto donde está todo lo que tengo que hacer. No considero que es tan complicado. No lo vi difícil, no vi que los trámites fueran difíciles. Todo lo que dice allí lo tengo ya” (Sujeto 1).

Por su parte, la persona Sujeto 2 detalla que durante la etapa intermedia, la entrevista en la DGME fue fundamental para determinar la aprobación de su solicitud de refugio. presentaron documentos, evidencias de internet como fotos y videos de la crisis en Venezuela, y papeles apostillados, como partidas de nacimiento y calificaciones. Aunque estos documentos son útiles, no son requisitos obligatorios, ya que las autoridades comprenden que muchas personas llegan sin papeles debido a la urgencia de escapar de su país, por consiguiente, solicitan únicamente identificación o pasaporte. Destaca lo difícil que es para quienes llegan a Costa Rica sin papeles y recuerda que su primer año sin documentos fue “horrible y terrible” (Sujeto 2).

Afirma que, en la etapa de integración, el permiso laboral se lo dieron a ella y a su esposo en 6 meses y en ese mismo lapso consiguieron trabajo. Les dieron la cédula a los 4 años. Sujeto 2 cuenta que en la etapa intermedia logró traer a sus padres desde Venezuela,

pero el proceso de refugio fue extenso, no obstante, su madre falleció durante la espera, y su padre obtuvo la aprobación tras seis años. La experta K. Rodríguez asegura que los tiempos de espera varían:

No es lo mismo una categoría de una persona solicitante de la condición de refugio que una persona residente, verdad porque va a mediar muchísimo qué tipo de residencia está solicitando, como puede durar 6 meses una respuesta, puede durar más de 1 año, inclusive hay personas que han tenido 5 o 6 años, 7 años esperando una respuesta de migración, por un documento de identidad (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

De acuerdo con la legislación costarricense estudiada en esta investigación, no se establece un plazo fijo para la resolución de las solicitudes de refugio, mientras que para otras categorías migratorias, podría tardar entre tres meses y un año, a partir de que se entregan todos los requisitos y se completa el expediente. Cabe destacar que estos plazos se pueden ver afectados por factores como la complejidad del caso, la cantidad de solicitudes pendientes de resolución, además de la eficacia de la administración, por lo que se considera una necesidad de información de las personas inmigrantes, conocer el tiempo estimado que tardará su trámite y la respectiva resolución. La persona Sujeto 3 afirma que:

Entregué unos documentos que me exigían que aseguraran que yo estaba estudiando aquí. Entonces, bueno, me dio mucha cólera porque es como “todo este tiempo he estado estudiando o sea yo no he parado de estudiar”, pero bueno, me tocó sacar esos documentos, no, no son para nada costosos y ya los entregué, tiempo después fue como lo del trámite de Contraloría, sino me equivocó, y en todo ese tiempo yo no viajé allá precisamente para hasta que me dieran el DIMEX, digamos. Y de hecho eso incluso me lo había recomendado un agente migratorio de aquí de Costa Rica, porque yo más o menos le comenté la situación cuando yo entré, cuando volví a venir aquí y él me dijo que lo mejor era que yo no saliera del país hasta que ya tuviera yo la resolución, para evitar problemas.

La persona Sujeto 3 expresó que los trámites para demostrar que si se encuentra estudiando en el país fueron desgastantes, lo que podría evitarse si los sistemas estuvieran interconectados para validar que efectivamente se encuentre matriculada en alguna institución educativa en Costa Rica, también, el proceso para obtener el DIMEX de estudiante fue tedioso y tomó cinco años, lo que actualmente le impide solicitar la residencia, ya que el tiempo para poder aplicar a esta comienza cinco años después de la obtención del DIMEX, hecho que ocurrió en 2023.

Sí, entonces y no hay nada que yo pueda hacer, porque los años que se cuentan para poder tener la residencia son a partir de que uno tiene el DIMEX, pero el DIMEX me lo vinieron a dar hasta el año pasado (Sujeto 3).

Sujeto 3 afirmó que su proceso para llegar a la etapa de integración fue demasiado tedioso y se retrasó por la lentitud en los procesos migratorios, que ha sido un gran obstáculo y le impidió tramitar su residencia a tiempo y acceder a becas socioeconómicas en la Universidad de Costa Rica. Considera la posibilidad de solicitar la residencia, ya que tiene entre seis y siete años viviendo en el país. Sin embargo, el proceso requiere contratar un abogado y actualmente no cuentan con los recursos.

En su caso, la persona Sujeto 4 y su hermano obtuvieron el permiso de trabajo en tres meses y ella obtuvo la residencia temporal aproximadamente un año después de llegar a Costa Rica. Para el trámite les solicitaban la partida de nacimiento, antecedentes penales, huellas dactilares y un depósito de dinero, cree que esas campañas se hacían cada 5 años. Aunque el proceso se paralizó por unos meses, luego se retomó, les citaron para la toma de unas fotografías y les aprobaron la residencia a su hermano y a ella. Aunque ella si recibió el correo de confirmación, él no, por lo que se vio obligado a trasladarse a las oficinas a preguntar si lo tenía aprobado.

El Sujeto 5 relata en la etapa de integración que nunca tuvo carnet de solicitante de refugio. Explica que renunció a su condición de refugiado ya que el Acuerdo de Viena

establece que un diplomático no puede residir en el país en el que ejerce. En el aeropuerto Juan Santamaría, abandonó su DIMEX y renunció a la protección del Estado costarricense, para asumir su función consular. Como diplomático, ahora posee el Documento de Identificación Diplomática (DIDI), el cual le otorga privilegios como inmunidad legal, exención de impuestos y facilidades en diversos procesos, facultades que contrastan con las restricciones de la condición de refugiado.

El Sujeto 6 en la etapa intermedia obtuvo su permiso de trabajo, afirma en la etapa de integración que le gustaría nacionalizarse para tener el pasaporte costarricense. El Sujeto 7 en la etapa de integración comenta que renovaba su carnet de refugiado anualmente, pero en la última ocasión en enero, le otorgaron una prórroga de solo cuatro meses, se lo entregan en junio. Tiene deseos de tramitar la residencia permanente porque considera que con esta se sentiría más estable, pero aún no ha encontrado información concreta para iniciar el proceso y aunque su esposa le ha sugerido acudir a preguntar, no ha tenido el tiempo ni la oportunidad. Explica que su esposa viene a visitarlo y al regreso él solo la acompaña hasta la frontera con Nicaragua, dejándola en un punto donde no exigen documentos, y luego regresa porque no tiene autorización para salir del país.

Por su parte, el Sujeto 8 en la etapa de integración intentó en 2017 cambiar su condición de turista para obtener el permiso laboral. Asegura que el proceso para obtener su residencia tardó un año y tres meses. Presentó los siguientes documentos en la DGME: carta del empleador, partida de nacimiento apostillada, récord de policía apostillado, fotocopias del pasaporte completo, dos fotos y un formulario y pagó los US\$200 que exige ese trámite, sin embargo, le informaron que ya no se estaban otorgando nuevos permisos de trabajo a extranjeros porque debían dejar espacio a nacionales y que la única vía posible para darle residencia era casarse o tener un hijo en el país. Ella y su novio acudieron a un abogado a quien le pagaron ₡30000 por la consultoría, la cual concluyó que si no quería ser mamá optara por casarse, pero no le informaron que la categoría especial que le iban a otorgar era con condición restringida, por lo tanto, no podía trabajar, solamente tendría autorización para

vivir en el país y estudiar. Optaron por casarse y tras inscribir el matrimonio, esperar un tiempo y que no dieran la resolución, ella fue a consultar y ahí se dio cuenta de que en la solicitud, en las letras grandes decía "Categoría Especial" y en letras pequeñas "Condición Restringida".

Volvió a presentar toda la documentación para el cambio de categoría en setiembre de 2018, pagando otros US\$200, le informaron que debía salir del país cada 90 días para solicitar la visa de ingreso a Costa Rica en Nicaragua y pagar por ella US\$40 en cada ocasión, un requisito que mantuvo por un año hasta que la pandemia interrumpió su movilidad. Ella consultaba frecuentemente qué debía hacer, porque le habían indicado que “por cada día que usted se quede en Costa Rica ilegal, son US\$3 de multa”, le contestaron casi un año después de la pandemia y le dijeron que nunca fue necesario visar cada tres meses, situación que evidencia la desinformación de las personas encargadas de los trámites en la DGME. Posteriormente, su esposo se naturalizó costarricense para que ella pudiera aspirar a una residencia temporal; tras abonar otros US\$250 por concepto de cambio de categoría migratoria.

Pasaron más de cinco años en que a Sujeto 8 le extendían prórrogas cada tres meses y resoluciones retrasadas, hasta que en diciembre de 2023, tras interponer un reclamo en una instancia llamada Migración San José, obtuvo finalmente su residencia temporal, después de 5 años de espera, casi al mismo tiempo, le entregaron su naturalización para lo cual debió presentar: partida de nacimiento y récord policial apostillados, comprobante de vínculo con su esposo, constancia de estudiante y asistir a una entrevista con el oficial de registro; el proceso tardó casi un año para la aprobación y dos meses para el registro en libro de residentes. Esta situación hace creer que las resoluciones migratorias son emitidas a la brevedad, únicamente después de interponer un recurso desde otra instancia. Acerca de esto, la experta I. Maldonado asegura que las personas inmigrantes le han comentado que:

Ya ni siquiera están durando o no les están respondiendo antes de los 3 meses el recurso contencioso. E igual yo lo sigo recomendando porque como les digo, después

de esperar 6 o 7 años, pues es el único recurso que queda (Comunicación personal, 21 de junio de 2024).

Aparte de la larga espera, la experta K. Rodríguez describe que el proceso de regularización migratoria:

Dependiendo del tipo de documento que la persona esté solicitando, lleva una inversión económica bastante fuerte, generalmente la población que no tiene condiciones sociales ni económicas es la que más sufre ¿Cómo hace para pedir un récord policial? ¿Cómo hace para pedir una certificación de nacimiento? Porque tiene que mandarlo a traer a su país de origen y algunos no pueden ir (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Lo anterior evidencia una barrera de carácter económico, ya que la persona inmigrante debe contar con solvencia para costear los trámites iniciales y cada una de las renovaciones de los permisos y el cambio de categorías, así como también para conseguir la documentación necesaria en su país de origen, lo cual representa también una barrera estructural si la persona no tiene la posibilidad de viajar y tener acceso a la misma, por lo que deberá acudir a terceros, a servicios privados o al consulado correspondiente, estas alternativas también van a implicar una inversión económica y se podrían ver imposibilitadas si la persona es perseguida política en su país de origen o no le quieren facilitar la documentación. Esto revela la dificultad que existe para tener acceso a información personal, documentos de identidad y antecedentes, lo cual reside en un derecho de toda persona ciudadana y puede derivar en exclusión social y legal.

En el caso de Sujeto 9, ella llegó a Costa Rica el 21 de febrero de 2023, en julio de ese mismo año viajó a Nicaragua para renovar su visa. Tras un proceso de revisión en la DGME, le permitieron regresar a Costa Rica. En julio de 2024 solicitó el permiso de trabajo, le indicaron que volviera en cinco meses, así lo hizo, pero no estaba listo, le sugirieron consultar mensualmente sin certeza aún de la resolución. Actualmente no cuenta con ningún

documento costarricense y, aunque le autoricen salir del país, no existe garantía de que pueda reingresar, por lo que tiene casi dos años sin poder visitar Nicaragua. Toda esta incertidumbre afecta a la persona inmigrante e incluso le impone trabas para poder salir del país porque, aunque la legislación indica que la persona si puede hacerlo, en caso de que se emita una resolución acerca de su estatus migratorio y la persona no logre ser notificada, el trámite podría complicarse si ella pierde el plazo para interponer una apelación o darla de recibo.

Por su lado, Sujeto 10 y su familia en la etapa intermedia optaron por solicitar refugio porque no contaban con recursos para pagar por otros estatus migratorios. Traían documentos de Venezuela en caso de que debieran presentarlos. Desconocían la complejidad del proceso de solicitud de refugio, que implica la revisión por parte de tres instancias: Cancillería, Fuerza Pública y la DGME.

Su solicitud de refugio no fue respondida después de cinco años, lo que los llevó a aplicar cuando se abrió una opción especial para personas venezolanas, nicaragüenses y cubanas, la cual obtuvieron tras esperar seis meses. Él comprende que la DGME enfrenta una gran carga, pero también expresa su frustración a causa de lo lento del proceso y por la necesidad de contar con trabajo formal. Acepta que muchos de estos desafíos solo se conocen una vez que se está en el país. Agradece que en Costa Rica no hay policía fronteriza persiguiendo a personas inmigrantes sin documentos. La Dirección General de Migración y Extranjería (2023) afirma que en Costa Rica:

Con relación a otras necesidades de las personas solicitantes de refugio, se han manifestado preocupaciones respecto a la falta de acceso a información sobre el procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado, la dificultad para acceder a una asesoría y representación jurídica adecuadas y gratuitas, la limitación de recursos económicos para sufragar el costo del carné de refugiado y la dificultad para obtener la documentación necesaria para realizar la solicitud o la entrevista de elegibilidad (p. 16).

Actualmente, el Sujeto 10 y su familia en la etapa de integración tienen el estatus de “Libre Condición” DIMEX, que les permite residir y trabajar formalmente en Costa Rica. Asegura que para renovarlo cada dos años deben cumplir tres condiciones básicas: 1. Mantenerse al día en el Seguro Social. 2. No tener antecedentes penales. 3. Pagar los aranceles correspondientes. Él afirma que el trámite fue ágil, en unos 25 días recibieron la notificación por correo y el documento lo retiró en la oficina de correos más cercana; contrario al proceso previo de cinco años de espera por una resolución de refugio que no recibieron. El Sujeto 10 es consciente de que para la renovación debe ponerse al día con el Seguro Social y estar pendiente de posibles modificaciones en requisitos o costos monetarios cada vez que cambien los gobiernos y las políticas migratorias.

4.4.3 Información requerida para envío de remesas

El envío de remesas al país de origen de las personas inmigrantes es un indicador de que ellas se encuentran integradas en el mercado laboral y disfrutan de inclusión económica, además les permite tener una conexión con sus seres queridos y aportar económicamente a su familia y su país de origen. Sin embargo, al existir diferentes empresas o personas dedicadas al traslado de estos dineros, se consultó a las personas si envían remesas y qué información requieren para ello. A las personas expertas se les consultó también acerca de este tema.

Durante la etapa de integración, el Sujeto 1 afirma que envía remesas a Venezuela a través de un amigo. Por el contrario, la persona Sujeto 2 asegura que no le alcanza el dinero para enviar a su país, informa que en Venezuela existe una red informal de cambio de divisas, organizada por personas con contactos en Costa Rica y Panamá. Aunque un banco en Venezuela y Western Union ofrecen estos servicios, cobran altas comisiones, por lo que las personas prefieren recurrir a las redes informales, que tienen comisiones más bajas o a personas particulares.

En la etapa de integración, Sujeto 4 y su hermano a veces envían dinero en remesas, pero en otras ocasiones lo entregan en colones a conocidos que viajan con frecuencia a Venezuela y ellos lo entregan allá en bolívares. Mientras que en el caso de Sujeto 5 explica que, en la etapa de integración recibe fondos en sus cuentas hondureñas, transfiere el dinero a las cuentas de su familia y utiliza la banca nacional únicamente para gastos inmediatos. Por su parte, el Sujeto 6 afirma que hace remesas directamente desde sus cuentas bancarias y solo le solicitan el documento de quien lo recibe. El Sujeto 7 en la etapa de integración no ha enviado remesas por su propia cuenta, sino a través de otros familiares, indica que desconoce los documentos y requisitos necesarios. Confía el envío de dinero a sus cuñadas, quienes tienen más tiempo viviendo en Costa Rica y cuentan con estabilidad.

La persona Sujeto 8 informa que al inicio dependía de su esposo para enviar remesas a Nicaragua con Teledólar, luego con un banco público de Costa Rica y después ella asumió los envíos hasta que el servicio se suspendió, volvió a Teledólar, había otras empresas, pero con comisiones de US\$4–10. Cuando un banco estatal reanudó envíos, regresaron y luego abrieron una cuenta en un banco privado que se encuentra en Costa Rica y Nicaragua, para lo cual solo requirieron el pasaporte y completar un formulario y se les facilitó realizar las transferencias entre ambos países. Además, le abrió una cuenta a su madre que reside en Nicaragua, desde Costa Rica, para ello le solicitaron explicar por qué la necesitaba, cada cuánto tiempo la iba a usar y se la autorizaron solamente para remesas, mientras que a su esposo le autorizaron una cuenta normal. Tras obtener la residencia, transformó esa cuenta en una de ahorros. Actualmente, el envío por el banco privado tiene un costo de US\$3,75. En ese sentido, la experta Ferris asegura que la migración:

Se ha vuelto un negocio para muchísima gente, para los gobiernos, para el crimen organizado, o sea, hasta para esas compañías de transferencia de dinero, o sea, es el negocio para tanta gente, es un negocio multimillonario y todo a costa de personas que están muy necesitadas y que están saliendo para sobrevivir (M. Ferris, comunicación personal, 13 de junio de 2024).

El hecho de que las comisiones por remesas sean tan variables según la empresa o persona que se contrate para ello, aparte de los requisitos que solicitan y la larga espera para realizar el trámite, hace que las personas inmigrantes acudan a instancias informales e inclusive personas particulares, tal como lo evidenciaron Sayyad-Abdi et al. (2019) en su investigación, poniendo en riesgo el dinero que han ahorrado para realizar el envío, el cual puede ser hurtado durante las transacciones.

La persona Sujeto 9 en la etapa de integración envía dinero cada quince días a sus hijas y a su madre. Como no tiene cuenta bancaria, su jefa le transfiere el dinero vía Sinpe a su hermano en Costa Rica, quien a su vez lo envía a su madre por Western Union. El Sujeto 10 afirma que en la etapa intermedia enviaban remesas y paquetes a Venezuela a través de Liberty Express, les solicitaban datos básicos: nombre de quien recibe y dirección, además de efectuar un pago por envío, asegura que el trámite era fácil. La experta K. Rodríguez recalca que hay que empoderar a las personas inmigrantes y desde su proyecto:

Las empoderamos con información. Aquí toda la vida se les ha dado capacitación base, es esa apertura para el conocimiento de las personas de los derechos, para los deberes. Todo, todo el tema este de acceso a servicios, laboral. Hasta de monedas en un momento, cuando damos capacitación en el manejo de las monedas. Todo ese tema que se les ha brindado, entonces hay que empoderarlas con conocimiento (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Con respecto al manejo del colón, la moneda costarricense el Sujeto 7 en la etapa intermedia percibía que todo era muy caro, ya que aún no manejaba con soltura la moneda local. Valora haberse adaptado al uso de la moneda local. El Sujeto 8 aprendió a manejarla gracias a la pareja de su cuñada, quien le enseñó a convertir los ₡1000 a dólares y luego a córdobas, lo que le ayudó a entender mejor los precios de los pasajes y de sus compras con el tipo de cambio.

En su caso, Sujeto 10 y su familia en la etapa intermedia se adaptaron con facilidad a la moneda, se sorprendieron al descubrir que en Costa Rica el dólar circula de forma legal, ya que en Venezuela no es así. Destaca el hecho de que a las personas nicaragüenses entrevistadas se les dificultó un poco más la conversión de divisas mientras aprendían a manejar el colón, mientras que a las venezolanas se les facilitó. Para ello, algunas obtuvieron ayuda por parte de familiares.

4.4.4 Sentimientos de integración en Costa Rica

Con respecto a este tema, se detalla información, vivencias, y factores que influyen en cómo las personas migrantes entrevistadas perciben su asentamiento y sentido de pertenencia en Costa Rica, con respecto a esta última, Domínguez Sanjurjo (2011), afirma que:

La integración es un proceso bidireccional, que exige una adaptación de los inmigrantes a la cultura y modos de vida del país que los acoge y a la vez exige una adaptación de la sociedad receptora a la cultura y nuevas formas de vida de los nuevos miembros. La integración está basada en el respeto a la diferencia (p. 21).

Resulta de gran relevancia acotar que la integración no depende únicamente de que la persona inmigrante se adapte a las normas sociales, a la cultura y costumbres del país receptor, sino que la sociedad de acogida también tiene responsabilidad de poner a disposición espacios seguros, concientizarse acerca de la riqueza de la interculturalidad e informarse sobre la importancia del respeto hacia la diversidad.

En esta etapa, Sujeto 1 considera que tener los restos de su esposo en Costa Rica la vincula más con el país. Mientras que Sujeto 2 reflexiona sobre los problemas profundos en Venezuela, como la falta de valores, educación y moral en la juventud y describe al país como corrupto. Decidió quedarse en Costa Rica por el bienestar de su hija, buscando democracia y libertad, también desconoce si su esposo sigue siendo buscado en Venezuela.

La aprobación de su refugio les permitió quedarse en Costa Rica, aunque no tienen familia en el país y manifiesta que ha sido un proceso muy “triste”, lo que evidencia la necesidad de afiliación (Maslow, 1943).

En la etapa de integración, el Sujeto 3 afirma que tuvo la intención de regresar a Honduras y contribuir al desarrollo del país con lo que aprendiera en Costa Rica, pero los siguientes factores en Honduras: problemas políticos y sociales, inseguridad, desempleo, precarización de la educación, falta de apoyo en su campo de estudio, presencia de grupos delictivos y maras inclusive dentro de los cuerpos de seguridad; la hicieron decidir quedarse en Costa Rica, porque considera que es mucho más seguro y eso le brinda estabilidad, dispone de mayores oportunidades en el campo artístico y le parece que es más fácil salir desde Costa Rica hacia otros países.

El Sujeto 4 relata que, tras casi siete años desde su salida de Venezuela, finalmente con su estatus regularizado pudieron salir de Costa Rica a visitar a sus padres y conocer a una sobrina que ya había cumplido siete años, después de haberla visto únicamente por videollamada, lo cual considera una modalidad de comunicación de gran relevancia actualmente para mantenerse en contacto con sus seres queridos a la distancia. El Sujeto 5 decidió quedarse en Costa Rica inicialmente por las órdenes de captura en su contra y, posteriormente, por las oportunidades que encontró en el país, manifiesta que:

Yo creo que el DIMEX te permite sentirte ciudadano al saber que puedes hacer procesos regulares, ¿verdad? El simple hecho de tener una cuenta, de poder mandar dinero o de poder recibir dinero, eso es una genialidad, pues. Este proceso, fue interesante, fue doloroso fue aceptar que Costa Rica era, se va a escuchar feo, pero era mi cárcel porque no podía salir de acá. Pero que era un país que, a pesar de todo, pues me abría las puertas y me ofrecía oportunidades, cosa que Honduras me las estaba negando. Y podría decir yo que más o menos, un año después de haber salido de la cárcel comencé a sentirme afianzado o empezar echando raíces, ¿verdad? (Sujeto 5).

Este testimonio refleja el profundo valor simbólico que tiene el DIMEX como un instrumento garante de dignidad, reconocimiento social y acceso a derechos, es decir, que permite la integración de las personas y las hace sentir ciudadanas en la sociedad de acogida, a pesar de que al mismo tiempo se puedan sentir presas en este país, debido a las restricciones de movilidad internacional que viven mientras su situación migratoria se resuelve.

El Sujeto 6 migró a Costa Rica a pesar de la burocracia y porque no tenía opción, atraído por la idea de que es un país donde, si él no se mete con nadie, nadie se mete con él. En la etapa de integración valora la sensación de seguridad, el descanso nocturno que pudo recuperar en el país, el espacio para desarrollarse artísticamente y en el ámbito laboral sin horarios rígidos, además de hacer lo que le gusta: disfrutar de la vida cultural (Serrano-Pérez y Faba-Pérez, 2021), amistades, gastronomía y la vibra (Maslow, 1943). Su meta es “irse para volver”, sueña con comprar una casa y echar raíces, motivado por la comunidad artística que ha creado y la calidad de vida; a pesar de que recientemente ha dimensionado la violencia que va en aumento.

Por su parte, el Sujeto 7 ha sentido deseos de marcharse, pero en la etapa de integración afirma que el trabajo lo motiva a quedarse, se siente muy estable en Costa Rica y le interesa traer a sus hijas al país e inscribirlas en el sistema educativo nacional, tiene dos: una de 6 y una de un año y medio, sabe que hay requisitos. En este caso se evidencia cómo los factores internos de la persona, quien indica que carece de habilidad para retener información, combinados con factores externos al afirmar que su entorno social favorable lo ha llevado a considerar traer a sus hijas a vivir a Costa Rica (Calva-González, 2004). Del mismo modo, coincide con los hallazgos de Méndez-Puga, et al. (2021), quienes afirman que la falta de alfabetización de las personas migrantes que tienen hijos dificulta la inserción de ellos al sistema educativo en el país destino.

Sujeto 8 asegura en la etapa de integración que no ha logrado satisfacer su necesidad básica de afiliación, ya que no ha podido formar redes de apoyo social. Aunque siempre se consideró extrovertida, reconoce que hoy se siente aislada. En el caso de Sujeto 9, ella sale

solo los domingos a casa de su hermano para cuidar a su sobrina y también mantiene contacto con una amiga cercana también inmigrante, pero que ya está regularizada en el país.

El Sujeto 10 afirma que él y su familia mantienen vivas las tradiciones, gastronomía, costumbres y música cuando se reúnen con personas de su país, lo cual constituye un aporte cultural que enriquece la interculturalidad en el país. Agradece el apoyo de la comunidad de fe, es decir, de la iglesia donde se congrega, que fue un apoyo para no sentirse solos. Extraña sus amistades de toda la vida y afirma no tener un amigo para contarle sus problemas.

Para él, la biblioteca ha sido “su segunda casa”, un punto de encuentro cultural y de aprendizaje accesible para quienes recién llegan al país. Allí participó asistiendo a cursos y luego inclusive como docente, formando parte del equipo de la biblioteca, donde enseña a niños, jóvenes y adultos mayores; lo cual resalta su participación comunitaria y contribución a la comunidad de acogida mediante el voluntariado.

El Sujeto 10 indica que él como persona nueva en el país es quien necesita relacionarse y conocer el contexto. Esto confirma lo que refiere Bronstein (2019) con respecto a la biblioteca pública como espacio de integración social y se relaciona en todo sentido al propósito de la disciplina bibliotecológica, siendo garantizar el acceso a la información para todas las personas, mediante los servicios bibliotecológicos, tal como se indica en el Manifiesto por la Biblioteca multicultural, propuesto por la Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), (2008):

Las bibliotecas, al servir a intereses y comunidades diversas, funcionan como centros de aprendizaje, culturales y de información. Al tratar la diversidad cultural y lingüística, los servicios bibliotecarios se rigen por su compromiso con los principios de las libertades fundamentales y la igualdad en el acceso a la información y al conocimiento para todos, en el respeto de la identidad y los valores culturales (p. 1).

En ese sentido, se denota la función de las bibliotecas multiculturales como centros de información y brindan sus servicios a cualquier individuo, independientemente de su origen o cualquier otra característica sociodemográfica, respetando sus características culturales y su idioma. Además, la IFLA y UNESCO (2008), especifican que:

Los servicios bibliotecarios y de información en un contexto de diversidad cultural y lingüística incluyen tanto la oferta de servicios a todo tipo de usuarios de la biblioteca como la oferta de servicios bibliotecarios dirigidos especialmente a grupos culturales y lingüísticos tradicionalmente más desatendidos. Se debería prestar especial atención a grupos que a menudo sufren marginación en las sociedades con diversidad cultural: minorías, refugiados y solicitantes de asilo, personas con permisos de residencia temporales, trabajadores inmigrantes y comunidades indígenas. (p. 2).

Resulta óptimo a nivel social y eficaz, que los servicios especializados de información que se puedan brindar a grupos minoritarios, como en este caso las personas migrantes, se ofrezcan desde una biblioteca pública, debido a que estas entidades se caracterizan por recopilar, organizar, almacenar y poner a disposición de las personas, los datos e información relevante, según sus tipos de usuarios. En esa misma línea, la experta Z. Moya asegura que se debe dar:

Dignidad a las personas a través del empoderamiento con información, el que tiene la información tiene poder, entonces es muy importante y yo diría o agregaría, los organismos internacionales deben mantener una campaña, no para el día del refugiado y para el día del migrante, no, siempre, siempre deben tener campañas, campañas de información masivas para la comunidad de acogida, o sea, dígase todo el país (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

De lo anterior resalta que una de las principales herramientas de transformación social es la información, la cual debe ser clara y oportuna para cumplir con el objetivo de brindarle autonomía a las personas inmigrantes mientras reduce su vulnerabilidad, mientras que la

desinformación acrecienta la exclusión estructural. El hecho de defender y garantizar el acceso a la información de manera continua a las personas inmigrantes, por parte de los organismos correspondientes, resulta en su empoderamiento para hacer valer sus derechos y lograr la integración.

4.4.5 Comparte su experiencia con personas inmigrantes quienes tienen necesidades de información

Para este tema central, se consultó a las personas inmigrantes si alguna otra persona con interés de venir a vivir al país o en su etapa intermedia, le consultó respecto a su experiencia durante el proceso migratorio. Al respecto comentaron:

La persona Sujeto 1 indica que la etapa intermedia no es sencilla, por lo tanto, no se ha atrevido a ayudar a otras personas a inmigrar a Costa Rica, más allá de la etapa inmediata, debe tomarse en cuenta el hospedaje y otras necesidades que se debe cubrir mientras la persona consigue empleo. El Sujeto 2 afirma que Costa Rica es “precioso pero muy caro” y que esa es una de las razones por las que personas inmigrantes buscan un segundo país destino, ya que esto puede vulnerar sus necesidades básicas. Por su parte, el Sujeto 5 explica que en la etapa de integración por su trabajo recibe diariamente muchas inquietudes de sus connacionales al respecto y confirma que:

Una deficiencia que hemos encontrado es que la información está muy dispersa, entonces a veces le cuesta a los connacionales encontrar todo en un solo lugar, o encuentran información que está desfasada, desactualizada, se confían, llegan al país y quizás no traían la documentación necesaria (Sujeto 5).

En su caso, el Sujeto 7 afirma que en la etapa de integración una vez le consultaron personas interesadas en vivir en Costa Rica, respondió que le parece muy complicado, pues al carecer de documentos que le otorguen validez legal no puede sentirse estable ni asentado en el país. La persona Sujeto 8 señala que en la etapa de integración las personas

nicaragüenses se han interesado más en migrar a Costa Rica para trabajar porque acceder a estudios formales es “casi imposible”. Muchos varones que han venido terminan forzados a laborar en construcción, sometidos a jornadas de más de diez horas y salarios bajos, asegura que no conoce mujeres cercanas que hayan migrado a Costa Rica.

Por otro lado, Sujeto 9 afirma en la etapa de integración que no le han solicitado información sobre cómo venirse para Costa Rica. El Sujeto 10 afirma que en la etapa de integración ha visto que personas inmigran con la idea de que todo será fácil, él comparte su experiencia e información, consejos prácticos, orienta sobre trámites, redes de apoyo y ayuda con comida, ropa y acompañamiento. Él y su familia no contaron con esa orientación, mentoría o asistencia en su etapa intermedia, quienes los recibieron, a pesar de que también eran inmigrantes, no manejaban esa información.

Cabe destacar que algunas de las personas inmigrantes entrevistadas afirman que han utilizado la información que conocen y aprendieron en su proceso migratorio, para ayudar y asesorar a quienes le solicitan apoyo en estos temas, confirmando los hallazgos de Caidi et al. (2008), es decir, la información basada en sus experiencias puede ser utilizada como un insumo para diferentes fines, tanto personales como sociales, así como también para asesorar a otras personas inmigrantes que vienen al país o tienen la intención de hacerlo.

A manera de síntesis, durante la etapa de integración las personas inmigrantes afirmaron tener necesidades de información relacionados con acceso a los servicios de salud pública y trámites migratorios, en ambos casos destaca la desinformación acerca de requisitos, derechos y procedimientos. Se presentaron contradicciones entre entidades a la hora de realizar trámites como el DIMEX y el aseguramiento. Se evidenció la existencia de barreras administrativas, trámites burocráticos, demoras excesivas en la mayoría de las resoluciones migratorias sin advertencia previa, falta de coordinación interinstitucional, costos económicos elevados, ausencia de canales informativos confiables y una exclusión sistemática de las personas inmigrantes.

En cuanto al envío de remesas y cuentas bancarias, se ven reflejadas necesidades de información actualizada que evite recurrir a soluciones informales y arriesgadas. Se manifiesta desconocimiento en el manejo de la moneda local, así como también la conversión de divisas. Con respecto a la integración, resalta la importancia del acceso a la información para lograr un empoderamiento, autonomía y participación por parte de las personas inmigrantes en la comunidad de acogida. Destaca que los conocimientos generados a partir de sus experiencias son utilizados por algunas de ellas para brindar asesoría y acompañamiento a otras personas inmigrantes durante su proceso migratorio.

4.5 Información complementaria

En este tema central emergente, se consultó a las personas inmigrantes y expertas por temas que no necesariamente encajan en las etapas del proceso migratorio, así como también acerca de su percepción con respecto a derechos humanos, discriminación, barreras de información que han detectado y los medios de comunicación que recomiendan para informar a otras personas inmigrantes.

4.5.1 Conocimiento de la Declaración Universal de Derechos Humanos, violación a sus derechos

Se consultó a las personas inmigrantes si conocen la Declaración Universal de Derechos Humanos, si saben cuáles derechos humanos se le deberían garantizar en el proceso migratorio y en Costa Rica (Gudeman-White, 2017) y si desde el momento que tomó la decisión de emigrar, se le ha violentado algún derecho humano.

Esto se considera relevante dado que, si las personas son conscientes de cuáles derechos se les debe garantizar en el país donde se encuentren, a nivel regional e internacional, serían menos vulnerables y en caso de que se incurra en una violación a sus derechos humanos, la persona contará con la información para saber a dónde acudir a

reclamar su protección y el respeto de su integridad. Según la experta K. Rodríguez, la importancia recae en acompañar y asesorar:

A la persona y desarrollamos procesos de empoderamiento. Al final, qué pasa si yo llego al seguro social y me dicen esto, qué pasa si yo llego al banco y me dicen esto, qué pasa si se presenta alguna situación cómo puedo hacer para accionarla. Empoderar a las personas, para que puedan decir este es mi acceso al derecho, ¿Por qué es un derecho? ¿Cómo lo puedo accionar? Porque la persona también tiene que aprender a ser autónoma. No podemos siempre guiarlos de la mano porque va a haber un momento del proceso de acompañamiento que tenemos que soltar. La persona siempre va a poder consultarnos pero también siempre va a tener que, que en la medida de lo posible, ser lo más autónomo que pueda. El poder acceder a sus derechos, sin miedo y sin temor a que le vayan a decir que no. Y en caso de que le digan que no, qué puede hacer, pero con conocimiento de bajo qué documento yo me puedo amparar para decir (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Este fragmento destaca la importancia del empoderamiento informativo como eje central para el proceso de integración de las personas inmigrantes, principalmente para el ejercicio de sus derechos, promoviendo una autonomía a mediano y largo plazo. La clave reside en brindar las herramientas y la información necesaria para que las personas conozcan cómo ejecutarlas cuando lo requieran y tengan mayor seguridad en su proceso migratorio en el país.

En el caso del Sujeto 1 y su esposo, eligieron Costa Rica por ser la mejor democracia de América Latina, afirman que habían leído lo básico sobre derechos humanos y condiciones migratorias, al hacerle la consulta, afirmó haber sentido xenofobia en dos de sus trabajos, así como también exclusión social y acoso.

El Sujeto 2 relata una experiencia laboral negativa en la etapa de integración, trabajó en una ferretería sin documentos, la empleadora no cumplió con los pagos, tras dos quincenas

sin salario, renunció, pero al reclamar, surgió un conflicto que llevó también a la secretaria a abandonar su puesto. Aunque no denunció formalmente debido a su situación irregular, lo que evidencia la necesidad de información respecto a los mecanismos para denunciar según García-Santamaría (2020), confió en la justicia divina. Señala cómo su empleadora se aprovechó de su necesidad, creyendo que no renunciaría. Decidió hacerlo cuando, alegando falta de dinero para pagarle, su jefa compró pollo para los demás empleados, excluyéndola, lo que consideró un acto cruel y mencionó que fue *bullying*.

Por su parte, el Sujeto 3 considera que en la etapa intermedia su derecho más violentado fue el acceso a la salud, debido a sus malas experiencias en hospitales, lo que le ha llevado a evitar enfermarse a toda costa. También sufrió la vulneración de su derecho a la educación cuando, a pesar de contar con todos los documentos que comprobaban su estatus de estudiante, las autoridades migratorias le impidieron viajar, cuestionando la duración de su trámite de DIMEX, lo que le pareció absurdo e injustificado. Además, vivió situaciones que afectaron su dignidad, especialmente cuando una persona arrendadora la echó a la calle en dos ocasiones. En una de ellas, quedó sin dinero para alquilar otro lugar y dependió de la ayuda de un amigo hasta que su madre pudo enviarle otra remesa.

El Sujeto 4 afirma que en Costa Rica si se le respetan los derechos laborales como vacaciones, aguinaldos, feriados y aumentos salariales, respetando lo que indica el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (Asamblea General, 1976). En la etapa de integración no recuerda haber leído los derechos humanos, pero agradece que han tenido buena receptividad en Costa Rica. En el caso de Sujeto 5, él conoce la declaración de derechos fundamentales y considera que en Costa Rica se le informó adecuadamente sobre su situación legal, sin violaciones intrínsecas a sus derechos humanos. Señala que en el centro de detención sufrió privación de libertad y de locomoción, como parte del proceso, afirma que:

Sí hubo violación de los derechos humanos en el centro de detención, por ejemplo, del Circuito 2 con privación de sueño, fue casi una semana con la luz encendida. Eso

sí, me parece que es, es inclusive categorizado por organismos internacionales como tortura (Sujeto 5).

En este caso, llama la atención que, a pesar de que el Sujeto 5 conoce sus derechos y sabe que la manera en que fue retenido en el Circuito 02 implicó acciones de tortura y vulneraciones a sus derechos humanos de acuerdo con los principios de la Declaración Universal de Derechos Humanos (Asamblea General, 1948) y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (Asamblea General, 1966); no mencionó haber tomado acciones de denuncia o solicitud de rendición de cuentas en los centros de detención, con el fin de garantizar un trato digno a las personas en estas circunstancias.

El Sujeto 6 afirma que conoce el derecho a la educación, pero nunca había pensado en hacerlo efectivo. El Sujeto 7 en la etapa de integración desconoce los derechos humanos, comenta que carece de vivienda propia, pero cuenta con un empleo estable desde hace tres años. Vive en Santa Ana, donde se siente seguro y tranquilo, sin embargo, comenta que ha requerido servicios de salud por dolores en general y dolores de cabeza por exceso de trabajo. Relacionado con esto, la experta Z. Moya explica que

Hay una venta de imagen de Costa Rica en cuanto a la estabilidad, que somos un país de acogida, bueno, las de ellas y todos los tratados firmados así lo indican. Entonces que hay oportunidades. Y eso nos lo dicen frecuentemente "Aquí vivo en paz" (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024). Lo cual también fue mencionado por el Sujeto 6 en uno de los extractos compilados para esta investigación en un apartado previo, donde mencionó que inclusive su calidad de sueño mejoró.

El Sujeto 8 en la etapa de integración desconoce los derechos fundamentales, asume que es el derecho a la vida y a la educación, que considera mínimos universales. Percibe que el derecho a la vida no le ha sido violentado, pero otros se le han visto vulnerados de forma "discreta y reglamentaria", por ejemplo, el derecho a la educación: "la U tiene reglamentariamente violación a la educación para las personas, porque el hecho de que cueste

seis o siete veces más un crédito, para mí eso ya es violentar el acceso a la educación, ya ahí están imposibilitando acceder” (Sujeto 8).

Asegura que en cuanto a trabajo y medios de subsistencia: acceder a un empleo digno resulta imposible, con igual formación, un costarricense siempre tiene ventaja sobre un nicaragüense. En el caso de vivienda y alimentación: el derecho a cubrir necesidades básicas como alimentación, techo, vestido y calzado, menciona otro aspecto vulnerado dada la dificultad de generar ingresos suficientes en el país (Maslow, 1943). En esa misma línea, la experta K. Rodríguez comenta:

Y la parte digamos, de intermediación laboral, que es una de las, de las más complejas, es porque ahí es donde nos damos cuenta la cantidad de desinformación que las personas tienen, lo que afecta no tener un certificado, un documento de, de identidad o el tipo de documento de identidad que tienen o no tener un nivel académico certificado o equiparado, apostillado y la cantidad de desinformación que ellos tienen, que es muy difícil. Y lo vulnerados que se han visto durante el tiempo viviendo en el país, por aceptar siempre, en vías de la necesidad, trabajos que son irregulares, donde no tienen ningún tipo de garantía social, ni acceso a salud, a absolutamente nada y mucho menos a un salario digno (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

El comentario anterior evidencia cómo la falta de información y el contar con documentación adecuada limita el acceso a las personas inmigrantes a un empleo digno y formal. Las necesidades informativas con respecto a requisitos legales, académicos y laborales restringen sus oportunidades y perpetúa su vulnerabilidad, aceptando trabajos informales sin garantía de sus derechos elementales.

El Sujeto 8 indica que el país podría garantizar igualdad de oportunidades para nacionales y extranjeros, agradece que Costa Rica le da mucho a los inmigrantes, pero asegura que a alto costo. En la etapa intermedia trabajó en tres agencias de telemercadeo ofreciendo paquetes turísticos por teléfono: en la agencia 1 durante 6 meses con sueldo de

€60000 quincenales y horario de 8 am a 5:30 p.m. Sin prestaciones ni aguinaldo, no le dieron liquidación, con frecuentes retrasos en cada pago, e incluso quincenas sin recibir pago. En la agencia 2 durante 7 con un salario de €70000 quincenales, en condiciones agotadoras: largas listas de llamadas y extensos traslados en transporte público.

En la agencia 3 durante 1 año, con un pago base de €90000 quincenales con comisiones imposibles de ganar y horario de 9 am a 4:30 p.m. La nombraron supervisora con un pago extra de €10000, aunque seguía trabajando como antes y además supervisando a cinco compañeras. Cuando las ventas bajaron, la acusaron injustamente de sabotaje, la encerraron en la oficina y la despidieron tras agresiones verbales que la hicieron llorar. El dueño le dijo que nadie le iba a dar trabajo por ser nicaragüense, que no soñara con entrar a la universidad porque esta debía ser solo para costarricenses. Estuvo sin trabajo 4 o 5 meses hasta que su esposo la logró incluir en un puesto administrativo en la empresa de construcción donde él trabajaba. A raíz del análisis de la investigadora, Sujeto 8 concluye que haber sido encerrada en el trabajo equivalió a una clara violación al derecho de libre locomoción y privación de libertad.

Por su parte, el Sujeto 9 en la etapa de integración asegura que desconoce la Declaración Universal de los Derechos Humanos ni sabe qué derechos le deben garantizar en Costa Rica, a pesar de esto, afirma que no ha sufrido violación a sus derechos. Por el contrario, el Sujeto 10 indica que conoce bien la Declaración Universal de los Derechos Humanos y otros pactos de derechos civiles y sociales, asegura que no ha sufrido ninguna violación a los mismos o discriminación en Costa Rica.

4.5.2 Medios de comunicación más apropiados para informar a personas inmigrantes

Se consultó a las personas inmigrantes acerca de este tema central, permitiendo conocer sus recomendaciones a partir de su propia experiencia, según los medios de

comunicación que más utilizaron o consultaron durante las cuatro etapas del proceso migratorio. De igual manera, a las personas expertas se les consultó su opinión al respecto.

La persona Sujeto 1 recomienda, para una etapa de integración exitosa, una mayor difusión de la información migratoria y legal tanto para inmigrantes como para empresas empleadoras, ya que la falta de conocimiento sobre los documentos y categorías migratorias reduce oportunidades laborales. Sugiere crear un boletín con esta información, además, argumenta que es más beneficioso brindar a los inmigrantes permisos laborales y libertad de circulación para mejorar la productividad del país, en lugar de negarlos.

El Sujeto 2 menciona que durante la etapa intermedia se comunica con su familia mediante celular, llamadas telefónicas, videollamadas y WhatsApp, aunque la falta de electricidad en Venezuela dificultaba estas interacciones. Considera que WhatsApp y Facebook son las mejores herramientas para compartir información entre venezolanos, debido a su popularidad y eficacia. Esto confirma lo mencionado por Ferris durante la entrevista:

El celular, como lo dicen muchos reportes de noticias y así no es un instrumento de información o de navegación únicamente, es un instrumento que mantiene los lazos, las afectividades a través de las fronteras y es ahí donde se acumula, pues toda esa esperanza de poder llegar, entonces tiene un peso emocional muy importante, al punto que yo le decía a alguna gente “¿usted hubiera migrado sin celular?” y dicen “probablemente hace 10 años que no existía sí, pero en este momento yo necesito un celular para migrar” (M. Ferris, comunicación personal, 13 de junio de 2024).

Por su parte, el Sujeto 3 considera que para informar a las personas inmigrantes las redes sociales como Facebook tienen más alcance. En su caso, en una ocasión hubo un cambio de plazos para estancias de personas extranjeras y no encontró información en noticias ni sitios oficiales, tuvo que preguntarle directamente a un amigo quien trabaja en la embajada.

El Sujeto 4 comenta que existen diversos canales de información en redes sociales para mantenerse actualizado sobre trámites y eventos. Utilizaba especialmente Instagram donde brindaban información acerca de cómo obtener la residencia en Costa Rica y un canal en Telegram donde informan sobre trámites migratorios, eventos y actividades, negocios de emprendedores e incluso relacionadas con las elecciones en Venezuela. El Facebook lo utiliza poco y no forma parte de grupos de WhatsApp debido a la saturación. Comenta que no podría recomendar medios óptimos de información porque no utiliza correo, radio o televisión, solamente usó el correo electrónico en una ocasión para realizar trámites con la embajada. El Sujeto 5 afirma que:

Yo creo que la masificación del uso de dispositivos móviles es una vía, pues bastante acertada, sin embargo, si existe una barrera, ¿verdad? Creo que los puestos claves, como los ingresos al país, aeropuertos, centrales de buses y la propia migración y extranjería, son puntos clave para poderle brindar información a los usuarios. Que generalmente cuando vos salís del país por persecución, no tenés toda la información del país a donde vas, es salvar la vida o salvar la vida (Sujeto 5).

El Sujeto 5 destaca la importancia de ofrecer información en puntos estratégicos a los cuales llegarían las personas inmigrantes o a través de dispositivos móviles, destaca que cuando las personas huyen sin planificación o con poco tiempo para tomar decisiones, presentan mayores necesidades de información. En su caso, el Sujeto 6 considera que los canales más adecuados para informar a inmigrantes son ACNUR, Cenderos, el Servicio Jesuita para Migrantes y Nicaragua Nunca Más, a través de teléfono y redes sociales. Añade que desde su llegada a Costa Rica no utiliza la televisión como fuente de información. El Sujeto 6 en la etapa intermedia siempre ha contado con celular y ha utilizado redes sociales como Instagram para orientarse. La experta Moya comenta que la gente:

Utiliza mucho las redes sociales, pero a veces las redes sociales, sirven para desinformar también. Entonces es un problema, pero las redes sociales es el mecanismo y digamos para para las organizaciones, es barato, o sea, no hay que pagar

una campaña en algún medio masivo, no hay recursos para eso y de repente no lo ven, no ven. Lo más económico y masivo son las redes sociales (Z. Moya, comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

En el caso de las organizaciones no gubernamentales, las redes sociales se han convertido en una herramienta muy valiosa para desarrollar sus campañas informativas de forma masiva, llegando a más personas de forma prácticamente gratuita y accesible para quienes conforman su público meta. No obstante, también representan un riesgo de desinformación ya que son canales que cualquier persona podría utilizar con fines desfavorables para esta población.

El Sujeto 7 en la etapa de integración considera que Facebook es el medio más adecuado para informar a las personas inmigrantes sobre asuntos relevantes, además, recomienda TikTok para compartir advertencias sobre estafas y trata de personas. Por el contrario, el Sujeto 8 en la etapa de integración considera que ningún medio de comunicación es apto para informar a las personas inmigrantes, luego menciona la televisión y el diario CRHoy principalmente en su versión web y redes sociales o noticieros televisivos y critica que estos medios no abordan o invisibilizan los temas migratorios. Finalmente recomienda WhatsApp para informar a las personas inmigrantes. La experta Rodríguez confirma que los grupos de WhatsApp los utilizan para las personas que están inscritas en sus cursos, además, los utilizan para compartir:

Información actualizada sobre plazas, sobre el 1311, sobre orientación, sobre los nuevos lineamientos. Si hay posibilidad de algún nuevo proceso formativo también ahí, entonces los grupos nosotros nos quedamos, no se van eliminando conforme dejan de estar en el curso, sino que se queda como una forma de poder compartir la información (K. Rodríguez, comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

En el caso anterior, grupos de WhatsApp que se utilizaban para un fin específico de forma temporal no se descartan, sino que se continúan utilizando con fines informativos hacia

quienes aún forman parte de los mismos. La experta Silvia de HIAS confirma que el WhatsApp es muy utilizado, en su caso tienen en este momento cientos de mensajes en espera de revisión y respuesta, acumulados desde hace un mes debido a la alta demanda del servicio, por lo que la lista de espera puede ser extensa (S. Quirós, comunicación personal, 21 de junio de 2024). Aquí se observa que el servicio es de gran utilidad para las personas inmigrantes, ya que hay muchísima demanda, sin embargo, las personas encargadas de atenderlo no dan abasto a la hora de resolver las consultas, creando una lista de espera mayor a un mes.

El Sujeto 10 recomienda utilizar canales formales, redes sociales, páginas de organizaciones o ir presencialmente a ACNUR, Alianza VenCR o Venezolanos en Costa Rica, para acceder a información fiable y actualizada. Además de entidades gubernamentales, la DGME, la embajada del país de origen, la defensoría pública, el Ministerio Público, donde asesoren gratuitamente con información fidedigna, seria y confiable, ya que las personas inmigrantes no siempre cuentan con recursos para costear los servicios de abogados o asesorías privadas. Recomienda asistir a ferias de empleo y campañas comunitarias de ONGs y grupos de migrantes que llegaron antes al país y ofrecen talleres, encuentros familiares, apoyo monetario y donaciones de ropa.

4.5.3 Barreras para satisfacer sus necesidades de información

Con respecto a las barreras u obstáculos que presentaron las personas inmigrantes para satisfacer sus necesidades de información, la experta Silvia de HIAS afirma que:

Es obvio que el acceso a la información es uno de los principales desafíos que tiene la población refugiada en el país, el no tener información clara, segura, que puedan entender no solo los deja en indefensión, sino que siento que brindarles la información adecuada les empodera. Saber cuáles son sus derechos y cómo los pueden exigir es clave, especialmente en temas de género... porque hay muchas personas tratando de aprovecharse, especialmente de refugiados, dándoles información incorrecta y

cobrándoles por esto, entonces es súper peligroso (S. Quirós, comunicación personal, 21 de junio de 2024).

Esta apreciación coincide con algunas mencionadas en apartados anteriores, pero destaca el hecho de que existen quienes se aprovechan de la vulnerabilidad de las personas migrantes y de sus necesidades básicas y de información, les ofrecen ayuda a cambio de dinero y en muchas ocasiones les desinforman en lugar de apoyarles. Al respecto, tres de los sujetos entrevistados no señaló ninguna barrera a la hora de acceder a la información, mientras que varias respuestas sobre ello se mencionan a continuación.

La persona Sujeto 1 menciona que la falta de información previa le impide a los inmigrantes tomar una mejor decisión antes de llegar a Costa Rica y que, de haber sabido con antelación las dificultades que tendría para encontrar trabajo y que ello le tomaría más de un mes, quizá no habría emigrado.

El Sujeto 2 recuerda que, en la etapa inmediata al llegar a Costa Rica, desconocían el contexto económico, gastaron sus ahorros en cuatro meses, alquilando en una ubicación cara sin saberlo y se quedaron sin dinero incluso para comida. No podían conseguir trabajo por la falta de un permiso laboral. Relata que durante el proceso migratorio enfrentaron numerosos obstáculos, como los trámites bancarios que debían realizar, la solicitud de créditos y obtención de permisos del Ministerio de Salud para su emprendimiento, que habrían sido muy difícil de conseguir sin contar apoyo, así como su experiencia en el INVU:

A ver cómo se hacía para uno tener una casita, ¿qué hay que hacer? Pero no es, es imposible, ¿me entiendes? O sea, la información, o sea, te van a dar la información, pero tú nunca sabes cómo obtenerla o no la puedes obtener. Entonces ¿Si hay muchos obstáculos? Sí, de información sí. Algo así, entonces, sí te dan la información, pero no con muchas ganas, no como que uno lo vaya a lograr, porque ya saben que no lo vas a lograr (Sujeto 2).

Ella destaca las dificultades para acceder a servicios del INVU debido a la falta de información clara, destacando que el acceso a información representa un gran obstáculo. Además, menciona que los numerosos requisitos y protocolos son una barrera significativa, así como que la exigencia de un fiador resulta especialmente difícil de conseguir para quienes no conocen a suficientes personas en el país, enfrentando limitaciones para cumplir con los requisitos.

La experta Rodríguez aclara que su comentario es a título personal y opina que “son mecanismos de bloqueo. Y así y al descaro, porque si lo vamos a decir con todas sus palabras, son mecanismos de bloqueo para que la persona no se quede en el país” (K. Rodríguez, comunicación personal, 10 de mayo de 2024). Por su parte, Zobeida Moya confirma que el tema de la comunicación de la información:

Es fundamental que si usted llegó a hacer la solicitud de refugio, que le den claramente todos los pasos y toda la cosa. Pero el funcionario público que se dedica a dar la información con detenimiento y claridad, incluso la supervisora lo está viendo y le dice “duró más minutos con esa persona” y Dios guarde ayudarla a llenar algo, que la persona no sepa leer y escribir, lo sancionan (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Este tipo de situaciones evidencian que existen contradicciones en el sistema, el cual se supone debería estar diseñado para la atención a las consultas de las personas usuarias, sean nacionales o no. A ellas se les exige comprender los procesos, pero a las personas funcionarias se les limita el tiempo para la atención personalizada, lo que resta su calidad y limita su adaptación a las necesidades reales de las personas, como es el caso del analfabetismo o posibles barreras de idioma, lo que propicia la exclusión estructural desde el propio aparato estatal. El Sujeto 4 asegura que:

Su único contratiempo fue la suspensión temporal del proceso de residencia porque hubo un asunto con la ministra, pero, en general, los trámites migratorios

transcurrieron de manera normal, sin los inconvenientes que han enfrentado algunos conocidos, como la necesidad de renovar el pasaporte (Sujeto 4).

Ella en la etapa de integración asegura que no han tenido problemas con los trámites en Costa Rica; por ejemplo, pudieron tramitar la hoja de delincuencia sin inconvenientes, ni en el ámbito bancario ni en otros han experimentado dificultades. El experto Koen afirma que si para las personas nacionales es complicado, para las inmigrantes lo es más, “sobre todo la necesidad de formalizar su estadía como la parte de regularizar y es costoso y es complicado, es burocrático. Entonces sí, eso a veces genera como barreras” (K. Voorend, comunicación personal, 20 de junio de 2024). Estos procesos requieren de la inversión de recursos por parte de las personas inmigrantes, tanto de tiempo como de dinero y además requieren lidiar con barreras administrativas y trámites burocráticos.

El Sujeto 5 asegura que no enfrentó barreras significativas, salvo en dos ocasiones que empresas multinacionales no lo contrataron debido a que realizaron investigación de sus antecedentes y, a pesar de que habían reconocido su inocencia, su registro quedó manchado. El Sujeto 7, opina que:

Barrera no creo porque eso ya es, depende de uno ¿Verdad? Porque si a usted le interesa la residencia permanente, usted tiene que buscarla, no tiene que esperar que le llegue. Pero yo creo que no lo vería como un obstáculo, a menos que uno llegue allí y sí le pongan el obstáculo (Sujeto 7).

El Sujeto 7 no percibe barreras administrativas inherentes, sino de carácter personal, considera que la persona inmigrante debe asumir la iniciativa de buscar la información y gestionar los procesos. Reconoce que se convertiría en un obstáculo si las autoridades migratorias se negaran a brindarle la información. Además, señala que su dificultad para retener información añade complejidad a los procesos. De acuerdo con Sayyad-Abdi et al. (2019) que concuerda con la experta Quirós, un obstáculo podría ser:

Alfabetización, muchas personas vienen súper estudiadas, súper preparadas. Muchas personas no han tenido el acceso a educación de ese tipo o al mismo alcance o la misma calidad, entonces hay una brecha también, a veces no es como “yo doy la información, cumplí con mi proyecto, pegué el indicador y ya”, sino también sentarme a ver si realmente la información que estoy proveyendo está siendo comprendida por la persona, según su rango educativo, su idioma, su cultura, también la edad (S. Quirós, comunicación personal, 21 de junio de 2024).

Es decir, las barreras efectivamente no son únicamente de carácter administrativo o estructural, sino que dependen también de los conocimientos previos con que cuente la persona inmigrante, además de su nivel de alfabetización, escolaridad (García-Santamaría, 2020) y la calidad de la educación recibida, su edad, el manejo del español, entre otras brechas de carácter cultural que podrían existir. El Sujeto 8 asegura en la etapa de integración las barreras u obstáculos han sido:

Quizás es que no dan la información completa, digamos no sé por qué, por más que tienen la información, porque sí la tienen, no la dan digamos uno tiene como dicen que sacar con cuchara las cosas, entonces quizás, no sé si con un nacional sea igual, no lo sé, pero al menos mi experiencia sí he sentido que... uno tiene que preguntar y cuando ya uno pregunta mucho insistiendo, tiende a caer mal, insistiendo, digamos que el funcionario va a decir “ay, no vea entre aquí y ahí va a ver todo”. Y a veces cuando uno entra a esas páginas no ve ese “todo”. Entonces, en este sentido, creo que en todos los aspectos que le comenté, como en migración, en la U no dan la información completa y eso creo que es lo que más complica todo (Sujeto 8).

Señala que la información oficial es incompleta, dispersa y difícil de encontrar en sus plataformas oficiales, al consultar mediante correo electrónico no hay respuesta, en dos años que envió correos a la DGME, solo le contestaron cuando interpuso el recurso. Además, siente que los canales oficiales ofrecen poca o ninguna ayuda efectiva a los migrantes. El

Sujeto 9 afirma que no ha tenido mayores inconvenientes en Costa Rica, solamente dificultades para obtener su cuenta bancaria y para realizar trámites migratorios.

En el caso de Sujeto 10, asegura que en la etapa intermedia tuvo que comenzar de cero en Costa Rica, enfrentar la ausencia de familia y la necesidad de formar nuevas amistades y redes de apoyo, es decir, también la necesidad de afiliación (Maslow, 1943), la iglesia cristiana a la que comenzó a asistir con su familia les brindó apoyo emocional, económico, ropa y acompañamiento. Con respecto a lo señalado por García-Santamaría (2020), las personas inmigrantes entrevistadas en esta investigación confirman en sus experiencias, las mismas dificultades que en ese estudio, con la excepción de la dificultad para conseguir vivienda.

4.5.4 Percepción de la discriminación

Se consultó a las personas inmigrantes si han sentido discriminación por parte de personas costarricenses. Se aborda el tema desde la discriminación y no a partir de la xenofobia, para evitar revictimizar a las personas inmigrantes entrevistadas. Se pretende conocer las causas que detonan la discriminación o xenofobia según la perspectiva de quienes la han vivido. Asimismo, se consultó a las personas expertas al respecto.

El Sujeto 1 reporta haber sufrido acoso en la etapa intermedia, por parte de la familia de acogida, quienes les impusieron prácticas como bañarse a las 5 a.m. con agua fría, alegando que era parte de la cultura en Costa Rica, aunque eso era falso. En una ocasión los dejaron encerrados en la propiedad hasta por cuatro días y les amedrentaban diciéndoles que había cámaras en la cocina, a raíz de eso, evitaban ir a esta área de la casa y pasaron hambre. Relata además, una vivencia posterior con la familia costarricense de acogida:

Era el día de mi cumpleaños, a ellos les habían regalado un queque el día anterior a mi cumpleaños. Entonces yo dije echando broma, “bueno, ya tengo el queque”, en broma. Pues el otro día los señores han picado el queque en 8 pedazos y mi hija bajó

a hacer algo. Y le dicen “ahí hay 3 trozos de queque para ustedes”. Fue muy, para mi hija fue súper duro, mi hija se puso mal porque ella estaba triste de por sí, porque era mi cumpleaños, ella no podía hacer nada, no me podía homenajear, no podía hacer, darme ningún detalle y sintió que fue como muy grosero de parte de ellos picar el queque, cuando lo pudieron aprovechar para cantar (Sujeto 1).

Relata que días más tarde las llamaron de la OIM para ver cómo estaba todo, la hija le pidió a Sujeto 1 hablar con la representante; le contó esta mala experiencia reciente con la familia de acogida y que sintió discriminación. Desde la OIM les ofrecieron recogerlos ese mismo día y hospedarlos cubriendo todos los gastos. El Sujeto 1 se reunió con la familia de acogida y agradeció toda la ayuda, al día siguiente los recogieron, ella indica que iba “aterrada y llorando” se fueron con “incertidumbre y sintiéndose solos”.

El Sujeto 2 afirma que “aquí no es como que, como que hay un rechazo al extranjero, a pesar de que vienen muchos, ‘pero si vienes de turista sí, pero si vienes de quedarte, no’.” (Sujeto 2). Es decir, que cuando las personas costarricenses se enteran de que la extranjera viene con intenciones de vivir en el país si manifiestan su rechazo, mientras que a las turistas las reciben abiertamente. Inclusive asegura que las personas al enterarse de que ella es de Venezuela asumen que está en necesidad, esta suposición pone a las personas en riesgo de caer en redes de prostitución, explotación sexual o trata de personas:

Yo me acuerdo una vez también, trabajaba yo en la feria del agricultor, porque mis productos los llevé a la Feria del agricultor de Zapote. Ahí me montaba yo con mesa y llevaba mis productos. Y yo me acuerdo que se acercó un señor y él decía: “ay, pero usted es venezolana y tiene necesidad, hay un gringo por allá que quiere los favores y paga muy bien”. Y si, cuando se llega gente así que te ve y dice, bueno, pero usted es Venezuela, usted tiene necesidad y yo: “ay, no, no, muchas gracias” (Sujeto 2).

Situaciones como la anterior ejemplifican la violación a la Declaración Universal de Derechos Humanos y la violencia de género, la cual se vio reflejada en las experiencias de

tres de las mujeres entrevistadas, además de Sujeto 2 con la experiencia anterior relacionada con favores sexuales, el Sujeto 1 y el Sujeto 8 la sufrieron en el ámbito laboral al no recibir su salario completo, así como también en el caso de la esposa de Sujeto 10 (Asamblea General, 1948).

El Sujeto 3 indica que en la etapa de integración era arrendataria de un apartamento con su amiga, pero la dueña ya había sido denunciada en redes sociales por estafas, hostigaba a los inquilinos hasta que se iban y no les regresaba el dinero del depósito ni el alquiler. Ponía reglas de forma arbitraria, le dijo a Sujeto 3 que a personas como ella había que llamarles a la policía, le gritó y junto con sus dos hijas (una médica y la otra abogada) la intimidaron. Asegura que ha sido la única ocasión en la que fue discriminada, sin embargo, si le han hecho comentarios imprudentes, aunque no malintencionados sobre sus rasgos. Menciona que sus conocidos de Nicaragua le han contado que su experiencia ha sido diferente en sentido negativo. El Sujeto 5 comenta que en cuanto a discriminación:

Quizás un poco en el Ministerio de Educación cuando fui a validar mi título de educación secundaria, el trato fue con mucho desdén, pero creo que sí, ahí fue una cuestión del funcionario, no una cuestión a nivel institucional (Sujeto 5).

Asegura que la exigencia en Costa Rica del título apostillado resulta difícil para personas perseguidas, ya que durante los primeros tres meses el Estado de Honduras alegó la ausencia de expedientes que acreditaran sus estudios; finalmente, con el apoyo de sus apoderados legales, logró obtener la documentación necesaria, evidenciando las trabas que enfrentan en la gestión de documentos oficiales en el país de origen. Destaca que a pesar de las barreras iniciales y de no haber salido de Costa Rica debido a las órdenes de captura, el proceso se volvió fluido una vez superadas las barreras administrativas. Por otro lado, el Sujeto 6 afirma que lo han discriminado:

Por todos lados, por todos lados, o sea por todos lados, a la semana me pasa tal vez un par de veces. Sí, es que vos sabés que, de broma en broma, la verdad se asoma.

Entonces ya sabés, el racismo no solamente es como no sé o esta onda, hay varios tipos de xenofobia porque hay unos que por ejemplo, son xenofóbicos sin decirte que son xenofóbicos, como por ejemplo, a ver, me monto en un (servicio privado de transporte de personas) “¿Y a dónde vas?” “voy a tal lado” y me escuchan hablar, entonces nada más te queda viendo “¿De dónde sos?” “de Nicaragua” “ah, sos de Nicaragua, pero vos no parecés de Nicaragua, te ves diferente”. Entonces he escuchado comentarios de todo tipo ¿Me entendés? Como uno de los más fuertes que he recibido es “sos el nica más limpio que he visto.” Entonces, ya sabés, o es la onda que te digo que “mae es que usted no parece nica, es que no parecés nica porque hablás diferente y te vestís diferente”, entonces ya sabés. Es raro, es extraño, es muy extraño (Sujeto 6).

Este tipo de comentarios y otros presentados como bromas, reflejan una xenofobia pasiva y sutil, pero recurrente en Costa Rica, que se ensaña principalmente contra las personas nicaragüenses. Asimismo, Sujeto 7 relata:

Sí, sinceramente, sí, pero solo cuando voy a así, como decir a mejenguear. Sí, ahí a uno le dicen, (insulto) y esas cosas pues, lo que dicen los ticos ¿Me entiende? Pero no, no, yo no lo tomo como que me afecte mucho, sino que diay yo no, tal vez ellos lo dicen porque se sienten grandes y cosas así, pero sí ya me ha pasado. Durante las mejengas, pero ya cuando uno ya por decirlo así deja de jugar y ve que uno le cae mal entonces ya se le (insulto) a uno. Entonces diay fueron insultos, pero no como le digo yo, a mí no me afecta. Porque yo tengo un lema, entonces, si ellos son felices así, entonces que sean feliz. Pero no, como le digo, igual yo he tenido ese tipo de cosas. Pero no, no, no me afectan. Vea cuando yo fui por primera vez al Ebais, una señora o un señor, no me recuerdo muy bien, hizo un comentario y nada más me quedé callado porque, como le digo yo, a mí me da igual entonces escuché ese comentario que cada vez que una persona inmigrante, ya sean nicas, panameños, les dan prioridad. Entonces son cosas que suceden (Sujeto 7).

Este testimonio refleja que la discriminación puede darse en espacios cotidianos como el deporte y la recreación, así como también en la atención a la salud, muchas veces normalizadas por quienes manifiestan estas actitudes y se basan en estereotipos, narrativas irreales que se encuentran en el imaginario de algunas personas costarricenses y discursos de odio normalizados, tanto a nivel nacional e internacional, contra las personas migrantes, coincidiendo con lo planteado por De Pablo-Porras (2014). Aunque el Sujeto 7 afirma que no le han afectado, consulta si la afirmación que escuchó sobre los servicios de salud con trato referencial hacia las personas inmigrantes es real, lo que evidencia una posible tensión social de su parte.

Del mismo modo, el Sujeto 2 asegura que ha enfrentado situaciones incómodas, como el supuesto trato preferencial que los costarricenses piensan que ella recibe para obtener becas por ser venezolana (De Pablo-Porras, 2014), atribuido al desconocimiento sobre acuerdos internacionales como con ACNUR. Además, ha vivido episodios de bullying. Acerca de esto, Voorend comenta que:

El tono en general en Costa Rica es que los migrantes son un problema, no los queremos mucho y son diferentes, son otros y nos causan un montón de problemas, tanto en el mercado laboral nos quitan los trabajos, son más propensos a estar en la cárcel que no es cierto, no les quitan el trabajo tampoco, no es cierto, no cotizan para la caja, pero sí hay un tsunami de pacientes que usan la caja, tampoco es cierto. O sea, digo que creo que hay picos de xenofobia muy fuertes en el país que se vinculan un poco con otros acontecimientos, como por ejemplo una pandemia, verdad que hace que sí, la respuesta es un poco fuerte antes el fenómeno migratorio, sí (K. Voorend, comunicación personal, 20 de junio de 2024).

Este planteamiento fundamenta que los discursos xenofóbicos en Costa Rica se alimentan de prejuicios, mitos y percepciones infundadas, lo que tuvo más fuerza durante la pandemia. La construcción social de las personas inmigrantes como “las otras” que vienen a generar problemas al país es injusta e invisibiliza los aportes reales que esta población realiza

al país, tanto en el ámbito laboral como a la sociedad. De igual manera, el Sujeto 8 quien es nicaragüense, asegura que ha sufrido discriminación en varias ocasiones:

El primero y creo que por eso me golpeó muchísimo fue el del trabajo, el señor ese de la empresa, porque de verdad, digamos, al final él dijo incluso que contrataba personas, especialmente nicaragüenses, porque ellos son los únicos que se permitan ser esclavizados y al final decía “a un tico ¿Usted cree que yo le voy a pagar eso?” Me dijo en ese momento entonces, discriminación porque definitivamente él se abrió en decir que solo nosotros podemos trabajar digamos con un pago de explotación, porque al final esa es la palabra, digamos, ellos explotan, no contratan y nosotras prácticamente él lo que decía es que nos dejamos explotar. Segundo: ahí fue horrible porque al final no me querían nombrar (con horas en la UCR) por ser nicaragüense y la verdad es que esa fue la razón, sí. Tuve que meter hasta la defensoría de estudiantes, pero previo a todo eso la vicerrectora de Vida Estudiantil, ella, ella me dijo, o sea así tajantemente, “vea, pero es que usted nicaragüense tendría que agradecer que estudia y que se le da el espacio para estudiar” y como yo el año anterior con ella y con muchas áreas: financiamiento, orientación y trabajo social, yo los busqué porque yo no podía pagar los 1,200,000 que tenía que pagar ese primer año para poder continuar estudiando. Mi tercera experiencia fue con una profe que ella incluso se obsesionó a quererme reprobar simplemente por ser extranjera y que ella a mí me dijo que yo estaba ocupando un lugar de un nacional, porque en (nombre de la sede de la UCR) no había nicaragüenses entonces que “usted está ocupando el lugar de alguien que debería ser tico. La Constitución de nosotros dice que tienen que brindarle educación a nuestros jóvenes y usted le está quitando el lugar” (Sujeto 8).

El Sujeto 8 interpuso un recurso y la vicerrectora fue removida de su cargo, pero la experiencia le dejó una profunda huella. Por otro lado, la profesora en primer año intentó reprobarla, la obligaba a realizar los trabajos grupales sola y la calificaba arbitrariamente, indica que esa docente la “dañó muchísimo a nivel emocional”. Le correspondió la misma

docente en un curso de quinto año y a pesar de que completó el formulario e interpuso una resolución para cursar la asignatura en otra sede a causa de discriminación por parte de la docente, no se realizó el traslado.

El Sujeto 8 explica que, para mantener su beca de excelencia, debía matricular al menos 15 créditos (6–8 cursos) y obtener calificaciones muy altas de al menos 9. Sin embargo, tal como lo señalan Baena-Robledo y Cardona-Zuleta (2021), Sujeto 8 sufrió discriminación académica por ser extranjera cuando esta profesora, a pesar de su esfuerzo y de realizar sus trabajos para alcanzar 95/100, calificó sus entregas con notas tan bajas como 57 o 34 sin ofrecer comentarios de mejora y la intimidó con su autoridad. El Sujeto 8 dejó de enfrentarla pero siempre se enfermaba antes de asistir a ese curso.

Relacionado con lo anterior, en la etapa previa, el Sujeto 3 indica que su madre fue su principal informante acerca de lo positivo y negativo de Costa Rica, como la xenofobia hacia personas nicaragüenses y le aconsejó no tomarlo personal, ya que era común inclusive viniendo de docentes y altos mandos en universidades. El Sujeto 3 venía a la defensiva, pero pronto descubrió que el trato hacia personas hondureñas era distinto que hacia las nicaragüenses. No obstante, el Sujeto 9, también nicaragüense asegura que “No, gracias a Dios no” ha sentido discriminación. De igual manera el Sujeto 10 indica:

No, no, no. Una sola vez alguien me maltrató, cuando tuve que ir al Hospital Calderón Guardia. Que uno tiene que pasar por una ventanilla que se llama, “validación de derechos”, pero uno en condición de extranjero o inmigrante. Entonces, una vez tuve que ir a una consulta porque la necesitaba, presenté mi documentación y mi cita médica, pero ahí te remiten a validación de derechos, la persona que se estaba ahí sentada en el escritorio puso mala cara. Me dijo como que “esta consulta cuesta tanto, si no tienes como pagarla no se te va a atender.” Si sentí el maltrato, lo bueno es que yo no, no le hice mayor caso e igual me quedé donde me iban a atender. Esperé hasta lo último y se me atendió (Sujeto 10).

De acuerdo con la experiencia anterior, se repite la situación discriminatoria en espacios de atención a la salud, pero en esta oportunidad desde la administración. Además de la actitud de la persona en ventanilla, el simple hecho de atravesar un proceso diferenciado de “validación de derechos” resulta en un trato desigual respecto a otras poblaciones siendo los derechos sobre acceso a servicios de salud una de las necesidades informativas más recurrentes según García-Santamaría (2020). Aunque en su caso, el Sujeto 10 logró recibir la atención médica, pudo suceder que la persona inmigrante desistiera de solicitar el servicio con la primera advertencia de descalificación, la cual resultó ser desinformativa. Al respecto, la experta K. Rodríguez concibe que:

Es entender cuáles son los lineamientos legales que amparan a una persona, verdad o ser humano, independientemente de su condición migratoria y su categoría, y cómo yo, desde el personal que atiende de primera línea, estoy enterado de la información y qué si aplica y qué no aplica, es simplemente seguir la normativa que está vigente, pero las personas no lo saben, no se enteran, no las capacitan, no les informan (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Este planteamiento subraya la brecha crítica que existe en la institucionalidad costarricense a la hora de brindar atención a las personas inmigrantes, que reside en la falta de información que se brinda a las personas que atienden estas poblaciones, acerca de la normativa vigente para con ello evitar interponer barreras administrativas de acceso, que no deberían existir de acuerdo con los lineamientos de los servicios de salud. En consonancia, Moya afirma que la población de inmigrantes a quienes atiende la Fundación Mujer tiene la información, asegura que:

Ningún funcionario público puede decir "no, no sé no, eso no se puede hacer", no, porque la gente tiene que saber. Y las autoridades tienen la obligación de que esa información baje a todos los niveles de la institucionalidad (Z. Moya, comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Este planteamiento afirma que es responsabilidad del Estado garantizar el acceso y difusión de la información acerca de derechos, deberes, trámites, servicios y procedimientos de forma horizontal y transparente. Además, constata que cuando una persona funcionaria pública alega desconocimiento acerca de un trámite, o niega el acceso sin fundamentos hacia alguna persona, incurre en incumplimiento de deberes.

4.5.5 Recomendaciones para prevenir la discriminación

Se consulta a las personas inmigrantes y expertas cómo consideran que podrían evitarse estas situaciones discriminatorias, así como también sus recomendaciones para prevenirla y fomentar la inclusión. De acuerdo con la experta K. Rodríguez:

Discriminación siempre, xenofobia siempre. Falta muchísimo, muchísima sensibilización en el sector público, en todas las áreas, porque muchas veces la información llega pero no va a las personas que son de atención de primera línea (Comunicación personal, 10 de mayo de 2024).

Lo anterior podría considerarse como una barrera estructural en el abordaje que se realiza con las personas funcionarias de las instituciones públicas que atienden personas inmigrantes de forma directa, ya que las normativas y lineamientos no siempre llegan a estas personas. El Sujeto 6 propone que para erradicar la xenofobia, los costarricenses deben salir de su aislamiento, informarse y evitar relacionar a las personas con alguna nacionalidad por su apariencia:

Costa Rica no es una burbuja ¿Me entendés? Que se informen más, eso es todo, o sea, porque al menos a mí me gusta saber qué es lo que está pasando en Centroamérica y en Latinoamérica. Tal vez es por lo que estudié ¿Vos sabés?, de que me gusta la política. No soy político, soy apolítico, pero me gusta mantenerme informado para que no me pasen cosas, para estar al tanto de lo que está pasando donde voy a pisar. Entonces ¿Cómo puedes erradicar eso? Que se salgan de la burbuja porque esos maes

no han vivido ninguna situación de violencia como nosotros las hemos vivido, entonces, partiendo desde ahí, no tienen idea de lo que significa perder un país, no tienen idea de lo que es tener que ver todas esas cosas que pasan allá, porque en realidad sí son cosas muy serias, salirse de esa burbuja y que busquen cómo informarse un poquito más pues y también no andarle diciendo a la gente cómo se ven o qué parecen ¿Ya sabés? porque en realidad todos somos iguales, yo no podría diferenciar un nica, si me ponés, un montón de gente ahí y me decís ¿De dónde son, de dónde crees que son? Yo no sabría ni qué responder (Sujeto 6).

El Sujeto 6 manifiesta que existe la necesidad de que las personas costarricenses amplíen su visión y se informen sobre la realidad que atraviesan otros países, empatizando con las personas extranjeras y sus situaciones, ya sean de violencia, pobreza y desplazamiento forzado, reconociendo las causas de este. Así como también evitar juzgar a otras personas desde la ignorancia y reconocer que todos son personas. Por su parte, Sujeto 7 considera en la etapa de integración que la mejor forma de resolver la discriminación es mediante el diálogo directo:

Si ve que yo le caigo mal, entonces que me lo diga de frente y yo le voy a decir ¿Por qué? O sea sí vos estuvieras en mis zapatos, por decirlo así, yo no voy a venir a insultarte porque no sé a lo que venís al país. Hay personas que no les gusta que los insulten. Entonces usted no puede discriminar a otra persona sabiendo la situación que está pasando (Sujeto 7).

Explica que no es justo discriminar a una persona inmigrante que no viene a hacer daño y sin conocer su historia o situaciones de vida. El experto Voorend sugiere que se podría desarrollar una campaña para “crear mensajes para la población costarricense, tanto sobre sus deberes como sus derechos y sobre el aporte que hace la población migrante, es algo que realmente falta para contrarrestar un poquito ese discurso, xenofóbico que hay” (K. Voorend, comunicación personal, 20 de junio de 2024).

Como se ha mencionado anteriormente, se debe concientizar a la población costarricense, humanizando su percepción hacia las personas inmigrantes a través de la empatía para evitar las actitudes discriminatorias y la exclusión. La propuesta de Voorend acerca de desarrollar una campaña informativa coloca como eje central informar a la ciudadanía sobre los aportes, derechos y deberes de las personas migrantes en Costa Rica, con el fin de evitar la xenofobia. La persona Sujeto 8 cree que:

Una de las formas, quizás de disminuir la discriminación o tal vez de nosotros de cierta forma, enseñarles a las personas que sí nos damos un lugar. Sí, he aprendido mucho de que nos debemos de dar como ese lugar como personas de x o y rango, porque incluso y profesionales yo conozco que de verdad y yo lo tengo interiorizado a decir, “ah, bueno, aunque sea que me paguen algo”, porque verdad, lo tengo interiorizado, entonces quizás empezar por ahí. No sé educarnos a nosotros como extranjeros y no creer que valemos menos, porque creo que ya hemos aprendido de que valemos menos y eso es lo que deberíamos de empezar a entender que no valemos menos, que valemos exactamente lo mismo y que entonces exigimos exactamente los mismos derechos, porque al final también nosotros damos las mismas obligaciones, nosotros cumplimos con los mismos deberes y a las personas yo digo que tal vez eso les puede impactar, como que la repetición tal vez llega uno y dice, “no, no le acepto” un ejemplo en el trabajo, entonces “no le acepto eso”, llega otro, porque incluso ellos tienden de verdad a contratar a extranjeros, porque son los únicos que lo van a aceptar, es la realidad. Entonces si le dicen no, no, no, entonces de cierta forma tal vez van cambiando la mentalidad y empiezan a respetar a las personas (Sujeto 8).

El Sujeto 8 considera que las personas extranjeras deben reconocerse y exigir el mismo trato y salario que las nacionales, sin aceptar condiciones de explotación, al afirmar sus derechos y negarse a aceptar tratos injustos, con esto enviarían un mensaje de respeto que poco a poco modificaría la percepción de empleadores y otros inmigrantes. Esta

autoeducación y autovaloración, insistente y colectiva, puede cambiar la mentalidad de quienes contratan. Por su parte, el Sujeto 10 afirma que:

Y la gente desconoce que un país puede caer en cualquier momento, por una mala gerencia de sus gobernantes. Entonces uno nunca sabe en qué momento en verdad las cosas se puedan poner difíciles y tenga uno que salir de su país y estar en otro país y tal vez vivir cosas que uno no pensó vivirlas, pero son cosas que aparecen, porque están presentes, nadie quiere salir de casa, no hay nada más sabroso que estar en casa. Pero por condiciones y situaciones difíciles extremas, la gente sale. Entonces, yo puedo entender fácilmente ahora que estoy en los zapatos, al país vecino, al vecino. Por eso yo no me atrevo a hablar de cualquiera mal estando aquí, porque estoy en los zapatos de otro, llámese haitiano, llámese cubano, llámese nicaragüense, llámese venezolano, llámese colombiano. Es mi realidad, entonces ahora lo veo así y lo siento así (Sujeto 10).

Sujeto 10 sostiene que cualquier país puede verse de pronto sumido en una crisis que fuerce a su población a emigrar. Destaca la discriminación que sufren las personas inmigrantes de Nicaragua por parte de costarricenses, quienes no reconocen que estas personas inmigrantes realizan labores “duras y mal pagadas”.

4.5.6 Dimensiones emocionales y psicológicas

Se agrega este tema central al identificar que varias de las personas expertas e inmigrantes detallan que es un asunto recurrente que puede derivarse de las brechas en el acceso a la información, así como a servicios, factores externos e internos a las personas inmigrantes.

En la etapa inmediata, Sujeto 1 asegura que el proceso para salir de su país “fue un trauma, eso fue un drama”, debido a que se vieron obligados a pasar toda la noche en una terminal de buses privada para comprar los tiquetes hacia la frontera con Colombia.

Posteriormente, tuvieron que dormir a la intemperie en el aeropuerto de Cúcuta. Allí sufrieron xenofobia por parte del funcionario del *counter*, quien les obligó a comprar un boleto de retorno, pero también ayuda por parte de otros venezolanos, quienes les dieron dinero para pagar el impuesto de salida.

Además, constata que entre las dificultades que tuvieron durante la etapa intermedia, cabe destacar: vergüenza, hambre, depresión, pérdida de identidad, frustración, aislamiento, invasión, sensación de asfixia y una afectación negativa en el cambio de estilo de vida: “entonces es como que el mundo se te pone tan gigante y tú te pones como una cucaracha, o sea, sientes que, te sientes ahogado” (Sujeto 1). Ella indica haber sentido depresión, al igual que su hija, lo que se puede traducir en una necesidad de atención psicológica durante el proceso migratorio.

Durante la etapa intermedia, Sujeto 1 experimentó traumas debido a la falta de información sobre los requisitos y trámites en Costa Rica, lo que les impidió prepararse mentalmente para la espera de cuatro meses que tardaron ella y su esposo en conseguir empleo. Expresa duelo por dejar su país, sintiéndose desamparada y sin apoyo.

Sujeto 1 describe su experiencia migratoria como difícil, pero la compara con la pérdida de su cónyuge, en octubre de 2023 durante la etapa de integración y considera esta última mucho más dolorosa. En el momento del duelo, se quedó sin empleo y espera obtener la póliza del INS por el fallecimiento de su cónyuge en un accidente de tránsito, para saldar deudas, aunque han transcurrido 7 meses y aún no resuelven su caso, cabe destacar que, si se tratara de una persona que depende del ingreso económico de su esposo, sin la póliza no tendría medios de subsistencia. Recientemente, ella ha conseguido trabajo en su área y también trabaja en plataformas privadas de transporte de personas.

El Sujeto 2 señala que aunque sabía dónde acudir pedir ayuda y cómo buscar información en internet, ser inmigrante es un proceso “doloroso y triste”, sea profesional o no “el proceso del inmigrante es un proceso doloroso, es un proceso triste porque uno tiene

que dejar a su familia, uno tiene que dejar todo. Es un proceso solitario, es un proceso así donde uno sufre mucho” (Sujeto 2). La pandemia de COVID-19 fue crítica para Sujeto 2, ya que ella y su esposo se enfermaron excepto su hija, lo que despertó su preocupación sobre quién la cuidaría si algo les sucedía, dado que no tienen familia ni apoyo en el país. A pesar de obtener el refugio y reafirmar su deseo de quedarse, la pandemia les hizo cuestionarse la soledad y la falta de una red de apoyo en Costa Rica.

El Sujeto 2 enfatiza que es crucial tener una meta clara a la hora de emigrar, ya que la experiencia migratoria puede ser deprimente, ya sea en soledad o compañía. Explica que la separación familiar y cultural es dolorosa, pero resalta la importancia de aferrarse a algo significativo, como una meta personal o un ser querido, para superar los desafíos. Cuenta el duelo de su padre al dejar sus plantas en Venezuela y perder a su esposa en Costa Rica, y cómo ahora se aferra a su nieta. Menciona que el proceso de adaptación requiere sacrificios, pero tener una meta es clave para los migrantes. Describe la vida del migrante como un ciclo constante de tristeza y adaptación, alternando llanto y sufrimiento con esfuerzos por recargar energías. Señala que los migrantes con traumas enfrentan mayores dificultades y necesitan apoyo psicológico, pero no encuentran quién lo brinde.

El Sujeto 2 reflexiona en la etapa de integración sobre las diferencias culturales entre Venezuela y Costa Rica, señalando que los costarricenses pueden percibir negativamente actitudes que para los venezolanos son normales, debido a su mayor apertura. Reconoce que se trata de una cuestión de costumbres y concluye que debe ser la persona inmigrante quien se adapte.

Por su parte, el Sujeto 3 indica que en la etapa de integración cuando la echaron del apartamento que arrendaba, un amigo la acogió. Destaca que esta fue la única situación en la que se sintió extremadamente vulnerable, ya que, a diferencia de sus pares, ella no cuenta con familia en el país y no tiene a dónde ir, ni familiares, ni una casa. El Sujeto 4 relata que, tras casi siete años desde su salida de Venezuela, finalmente desde Costa Rica pudieron visitar a su familia en Venezuela.

El Sujeto 6 describe el exilio como un proceso difícil en cuya etapa intermedia tuvo carencias y necesidades fuertes como pasar hambre, desesperanza y pensamientos suicidas tras perder su hogar, familia y relaciones (Drachman, 1992). Tras tener pensamientos suicidas decidió buscar ayuda psicológica en las organizaciones que lo habían ayudado previamente y comprendió que sufría un duelo por la vida que dejó atrás: su relación sentimental, su vida personal, su familia. Afirma que las personas que se exilian tienen profesión y han entregado su vida a alguna actividad y al salir de su país pierden todo y quedan desmoralizadas. Destaca que le hizo falta todo, desde dinero hasta ayuda psicológica, salud mental y contar con una red de apoyo para sobrellevar la soledad y el estrés.

Señala la ausencia de una estructura establecida para exiliarse y advierte cómo, sin una red de contención, muchas personas caen en conductas autodestructivas o sufren graves crisis de salud mental, en su caso fueron los vicios al no saber cómo sobrellevar el duelo “dejás esas preocupaciones en otras cosas ya pueden ser drogas, ya puede ser licor, ya sabés, entonces es bien complicado, es muy complejo” (Sujeto 8).

Relata que su madre solo ha podido visitarlo dos veces desde su exilio en Costa Rica, arriesgando su libertad por las amenazas recibidas. Explica que su prominencia pública en Nicaragua ha convertido a sus familiares en objetos de intimidación, lo que le ha impedido ver a su padre por más de dos años. Afirma que, si pudiera, le gustaría visitar Nicaragua, pero no quedarse a vivir. Por su parte, el Sujeto 10 afirma que en la biblioteca pública de su comunidad le han ayudado y eso evitó deprimirse. Pudo tomar cursos gratuitos y relacionarse con otras personas y crear enlaces para sus actividades recreativas. Las estrategias de afrontamiento e información relacionada con ello, por ejemplo, la recreación grupal, resultan de gran relevancia para que las personas inmigrantes se mantengan enfocadas, ocupadas y encuentren un sentido para su vida en el país de acogida.

El Sujeto 1, siente que es difícil “encontrarme en un país extraño donde ya no eres nadie porque simplemente no eres nadie”, en la etapa intermedia, donde no valoran sus estudios o el puesto laboral que tenía en su país de origen. Tuvo una brecha de conocimiento

en cuanto a la moneda (colón) y un choque cultural por la forma de hablar, cocinar, comer, expresarse, indica que es un mundo nuevo. El Sujeto 1 afirma que durante la etapa intermedia, ella y su familia sentían que no encajaban en la sociedad costarricense.

El Sujeto 2 relata que su esposo nunca consiguió trabajo debido a su edad y que, en su profesión, tampoco lograron encontrar empleo, ya que los empleadores consideraban que estaban "sobrevalorados", "el trauma más grande que yo tengo en Costa Rica es eso y yo le decía, llegó un momento donde empecé a quitar todo del curriculum, borré todo, todo, todo, todo, yo solo dije que era Licenciada en Química" (Sujeto 2). Esta experiencia revela una pérdida de identidad a nivel profesional, aunque sabe quién es y lo que ha logrado, evita mencionarlo porque las personas suelen distanciarse al saberlo. Cree que esta actitud debería ser diferente, pero observa que la gente tiene miedo. El Sujeto 10 narra un suceso que fue parte del choque cultural que experimentó, ya que en su país de origen esto no sucede:

“Yo tenía que decir una vulgaridad al aire porque a mí me costaba pensar que habían cuatro paradas y ninguna de las cuatro paradas había un bus ¿Cómo es posible esto? ¿Porque tengo que esperar tanto? ¿Porque tengo que esperar en una parada de buses de 20 a 25 minutos? Eso en mi cabeza, no lo no lo podía procesar y mucho de mi enojo, si mi esposa era la que me agarraba de la mano y me decía “ya por favor”, ya no lo hago porque ya comprendo ¿Verdad? No tengo que exteriorizarlo (Sujeto 10).

Además, como menciona Domínguez Sanjurjo (2011), Sujeto 10 y su familia vivieron el duelo al dejar atrás a toda la familia y un choque cultural al enfrentarse al reto de adaptarse a un nuevo país y para esto cada persona va a su ritmo, implica reaprender desde una parada de bus hasta las expresiones orales, aunque se hable el mismo idioma. Conoce casos de venezolanos recién llegados, mientras unos se establecen y prosperan, otros vienen con mayores dificultades y algunos incluso optan por volver a Venezuela, no logran adaptarse en Costa Rica debido a la dificultad para conseguir empleo y al shock de dejar atrás su vida previa, sus posesiones casa, vehículo, trabajos estables. Llegar a Costa Rica y encontrarse sin

las posesiones y comodidades que antes tenían provoca una fuerte crisis existencial y dificulta la adaptación.

Se externó por parte de algunos sujetos, el hecho de haber sufrido un duelo por abandonar su país y a su familia, además de sobrellevar una crisis psicológica, en el caso de Sujeto 1 por el fallecimiento de su esposo en Costa Rica y de Sujeto 6 quien cometió intento de suicidio y estuvo cerca de refugiarse en drogas y alcohol. Es fundamental que las personas inmigrantes cuenten con acceso a redes de apoyo en el país de acogida, aunque no se trate de familiares, pero sí personas abiertas a escuchar e idealmente con atención por parte de profesionales en psicología.

En resumen, de manera transversal en las etapas del proceso migratorio, se identifican necesidades de información relacionadas con los derechos humanos y los instrumentos que garantizan su ejercicio pleno, así como también respecto a las maneras de accionarlos en caso de que sean violentados, lo que incrementa la vulnerabilidad en el ámbito laboral, de salud, educación y vivienda. Se evidencian también barreras de acceso a la información y desconocimiento de canales oficiales donde encontrarla, desinformación en redes sociales y poca difusión de información clara en puntos estratégicos.

Se denota la existencia de barreras de acceso a la información como la claridad y accesibilidad de la misma, así como la ineficiencia de los canales informativos, las barreras estructurales como la burocracia, exigencia de documentos difíciles de conseguir o la falta de conocimiento y aunada desinformación por parte de las personas que atienden en las instituciones; factores personales como el nivel de escolaridad dificultan el acceso y comprensión. Resalta, además, la falta de información que posee una parte de la ciudadanía costarricense acerca de los derechos y realidades migratorias, lo que perpetúa la xenofobia y discriminación. Finalmente, se identificaron vacíos relacionados con la información cultural y costumbres que eviten choques culturales, así como también, la importancia de contar con redes de apoyo y servicios de atención psicológica.

Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones

El presente capítulo condensa las conclusiones, limitaciones y recomendaciones derivadas de esta investigación, considerando el contenido del marco referencial y las respuestas de las entrevistas, tanto a personas inmigrantes como expertas y en consonancia con el análisis de resultados.

5.1 Conclusiones

Se concluye que si se cumplió con el propósito de cada uno de los objetivos y en términos generales, existen necesidades de información oportuna, accesible y confiable de carácter transversal durante todas las etapas del proceso migratorio, la cual resulta determinante para el bienestar, la toma de decisiones y la garantía de los derechos humanos para las personas migrantes. Además, destaca que la ausencia o incomprensión de la información repercute en la dificultad de las personas para gestionar los trámites administrativos en la búsqueda de su regularización y los vulnera a situaciones discriminatorias.

En cuanto a las necesidades de información insatisfechas durante la etapa previa, se mencionaron la libertad de expresión en el caso de las letras de las canciones en los conciertos lo cual está garantizado en Costa Rica por el Pacto de San José (Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, 1969), la imposibilidad para participar en manifestaciones o protestas sociales e inclusive como oposición al gobierno. A su vez, algunos sujetos indicaron la imposibilidad para acceder a su propia información personal relacionada con su trayectoria académica. También destacan necesidades de información relacionada con las condiciones sociopolíticas de Costa Rica y claridad en los requisitos migratorios.

Las personas inmigrantes entrevistadas mencionaron haber percibido dificultades en la etapa intermedia, principalmente en el proceso migratorio y burocracia en los trámites, a raíz de la falta de información al respecto, por lo que la asesoría legal y representación estatal resulta esencial para ellas, principalmente quienes han experimentado represión y persecución política en su etapa previa. Cabe resaltar que el acceso a medidas de protección ante la discriminación hacia las personas inmigrantes o abuso por asuntos de género se percibe como limitada para quienes no tienen un estatus regularizado, por lo que no se atreven a denunciar ni interponer demandas ante estas violaciones a sus derechos humanos y laborales, es decir, la indocumentación acrecienta la vulnerabilidad ante escenarios de explotación laboral, sexual o discriminación en términos generales.

Lo anterior refleja la necesidad de información acerca de los derechos humanos, laborales, medidas de protección y como afirma García-Santamaría (2020), sobre los mecanismos para interponer denuncias ante el Ministerio de Trabajo evitando la incertidumbre de que la entidad donde laboran pueda tomar represalias en su contra e inclusive de que las instancias gubernamentales descubran su estatus migratorio irregular y tomen acciones legales al respecto o procedan con la deportación.

A pesar de que algunas de las personas inmigrantes conocían los derechos humanos que se le deben garantizar, la mayoría de ellas no, por lo que se concluye que es de vital importancia educar y capacitar a las personas en los derechos y garantías a los que tienen acceso, en los diferentes instrumentos nacionales, regionales e internacionales, para el ejercicio pleno de su ciudadanía y lograr su integración.

Entre las necesidades básicas basadas en Maslow (1943), comentadas en apartados previos, las personas inmigrantes entrevistadas mencionaron algunas que sí coinciden con la teoría: hidratarse y alimentarse, encontrar un lugar seguro para vivir de forma digna, poner en orden su estatus migratorio, contar con acceso a servicios de salud, a educación, a cultura, a justicia y empleo digno; siendo algunos de estos derechos humanos que se deberían garantizar. No se mencionaron necesidades respecto a asearse ni contar con servicios básicos.

Ninguna de las personas aseguró tener problemas con el idioma, ya que todas son hispanohablantes, sin embargo, el Sujeto 10 afirma tener conflicto a la hora de “traducir” mentalmente de venezolano a tico y viceversa, haciendo referencia a la jerga y a términos coloquiales de ambos países. Esto se podría percibir como una de las brechas culturales a las que están expuestas las personas inmigrantes y a su vez las comunidades de acogida, por ende, sería una necesidad de información bilateral, así como también la concientización acerca de ciertas costumbres, convicciones y hábitos gastronómicos a la hora de cocinar o consumir alimentos, según comentó la persona Sujeto 1, cuya familia convivió con una pareja costarricense que les dio acogida y vivieron algunos malentendidos.

Respecto a los resultados de esta investigación en contraste con el estudio de Nuwisser, (2019), coincide en que la salud es una necesidad de información ocurrencia media, así como las compras, vivienda y soporte técnico son de baja; sin embargo, en la presente investigación las necesidades educativas serían de ocurrencia media, mientras que las de religión, entretenimiento, normas sociales, viajes, inmigración se podrían clasificar de baja. Por último, el empleo, apoyo financiero y licencia de conducir son necesidades de ocurrencia alta según las personas inmigrantes entrevistadas.

Con respecto a la teoría de Serrano-Pérez y Faba-Pérez (2021), resalta que los sujetos presentan a necesidades de información, durante las etapas intermedia y de integración, acerca de los siguientes temas:

- Generales:
 - Vivienda: necesidad de información para encontrar opciones de alquiler y reconocer si los montos son diferenciados de acuerdo con la zona en la que se ubica la vivienda.
 - Transporte: casi todas las personas entrevistadas destacaron dificultades y la necesidad de información para comprender el sistema de transporte público, identificar paradas de autobús y tarifas.

- Interculturalidad: se mencionó la existencia de necesidades de información para sobrellevar el choque cultural y la adaptación a la convivencia en la interculturalidad (Barabas, 2014).
- Idioma: no hubo brecha de idioma, pero si mencionaron la necesidad de información respecto a conocer términos coloquiales costarricenses para optimizar la comunicación y el entendimiento.
- Personales:
 - Empleo: todas las personas inmigrantes entrevistadas, a excepción de una de ellas, afirmó haber presentado inconvenientes y necesidades de información respecto a esto, sin embargo, en esa misma línea, ninguna comentó dificultades para crear su curriculum vitae.
 - Sociales: casi todas las personas entrevistadas mencionaron indicios de haber presentado necesidades informativas con respecto a la socialización y redes de apoyo (Caidi et al., 2008, p. 13).
 - Alfabetización digital: los sujetos no externaron haber tenido inconvenientes en el manejo de internet o el uso de aplicaciones móviles.
- Formales:
 - Documentación: todas las personas requirieron tramitar documentos oficiales, algunas lo percibieron fácil y rápido, mientras que otras no y algunas ni siquiera recibieron la resolución esperada. Cabe resaltar que los sujetos entrevistados mencionaron que perciben que el costo para regularizarse u obtener documentación resulta muy costoso.
 - Educativas: se rescata que para primaria y secundaria el acceso es más sencillo, mientras que para CECUDI o educación superior pública se puede complicar debido a la falta de información relacionada con los requisitos, plazos, los procesos de admisión, por lo que deben resolver el cuidado de menores con servicios privados y la imposibilidad de acceder a becas para estudiantado extranjero que no es refugiado ni solicitante de

refugio, lo cual en ambos casos no era sabido por los sujetos ni se les informó al respecto.

- Seguridad social: los sujetos entrevistados afirman sentirse a gusto, aunque en años recientes el país ha decaído en ese aspecto y en ocasiones la información no se encuentra al alcance y las personas que les atienden no la brindan con claridad.
- Impuestos: ninguna de las personas se refirió a problemas con la declaratoria de impuestos.

Esto evidencia que las necesidades de información de las personas inmigrantes entrevistadas se manifiestan en las tres dimensiones, aunque no en todas las áreas, sin embargo, se presentan factores estructurales como el acceso a empleo, documentación y servicios educativos, así como también de carácter práctico en el caso del transporte, acceso a vivienda y la integración cultural. Resalta que el hecho de que la información se encuentre disponible no es garantía de que las personas tengan acceso a la misma o la comprendan de forma efectiva, es por ello que surge la necesidad de abrir canales informativos accesibles y estrategias de orientación que garanticen el acceso a información significativa, útil y comprensible.

Se comprueba que el hecho de que cierta información tenga un carácter informativo dependerá de las circunstancias y necesidades de información que presente la persona inmigrante (Buckland, 1991, citado por Hjørland, 2007), por lo tanto, si su situación no le demanda responder ciertas preguntas, aunque la información se encuentre disponible y a su alcance, no le tomará importancia. Según González-Valdés (2019), si la persona no reconoce su necesidad de información, tampoco procurará resolverla.

Por otro lado, se concluye que el contexto político y social, tanto durante la etapa previa en el país de origen como en las etapas intermedia y de integración, en el país destino, determina el acceso a la información confiable, actualizada y la garantía de derechos humanos. Resulta de vital relevancia democratizar la información y, por ende, los recursos

informativos, no solamente en términos de acceso, sino de accesibilidad, calidad y pertinencia, para personas que presentan dificultades para comprenderla porque puede haber casos en que no entiendan el idioma, sean analfabetas o se les dificulte el manejo de información jurídica.

No obstante, a pesar de que se encuentre con disponibilidad de información oficial y confiable sobre los procesos de regularización, las personas inmigrantes no se toman el tiempo para buscarla, solicitarla o acceder a ella, un ejemplo de esto es el testimonio del Sujeto 7, quien inclusive está consciente de que es la persona inmigrante quien debe mostrar interés y buscar cómo resolver su situación, sin embargo, a pesar de ello y de que anhela traer a su familia a Costa Rica, aún tiene pendiente iniciar el proceso de regularizarse.

Lo anterior podría estar relacionado con lo concluido por Serrano-Pérez y Faba-Pérez (2021), en cuya investigación determinaron que es recomendable para futuros estudios, contrastar las necesidades de información que presentan las personas inmigrantes, con su nivel de escolaridad, en este caso, el Sujeto 7 llegó a Costa Rica con la primaria completa y no continuó su formación académica, demostrando necesidades inclusive para retener el conocimiento, según declaró. Por otro lado, la entrevistada como Sujeto 9 no finalizó la secundaria ni continuó sus estudios, sin embargo, no presenta necesidades de información tan elementales.

Las personas inmigrantes entrevistadas han consultado por información a instancias formales e informales, entre las primeras solamente una persona afirma haber acudido a una biblioteca, mientras que todas ellas acudieron a personas, tanto expertas como pares migrantes y ciudadanas costarricenses. Lo anterior demuestra que la mayoría de los sujetos no conciben las bibliotecas como instancias a las que pueden acudir a solicitar información, sino para participar en actividades recreativas, llevar a cabo un intercambio cultural socializando con personas costarricenses, crear comunidad y redes de apoyo; lo que encaja con los resultados del estudio de Khoir et al. (2015). Tampoco mencionan haber consultado materiales informativos impresos, coincidiendo con los hallazgos de Nuwisser, (2019), salvo

en situaciones o procesos legales que les obliguen a informarse, sino que, dado que acuden a personas, la información la reciben casi siempre de forma verbal.

Se detectó que el uso que las personas inmigrantes le dan a la información ha sido con diferentes propósitos:

- Personales: principalmente para regularizar su estatus migratorio y acceder a servicios de salud pública.
- Profesionales: para encontrar trabajo digno, mas no así para demandar sus derechos laborales ni denunciar maltrato o abusos en ese ámbito.
- Académicos: para acceder a educación formal e informal.
- Comerciales: en el caso de la persona emprendedora que requirió información para tramitar los permisos de su empresa y colocar sus productos en el mercado.

De igual manera, las experiencias relatadas por las personas inmigrantes evidencian que también han requerido contar con información confidencial relacionada con sus propios trámites de estatus migratorio, asesoría en asuntos legales y su estado de salud. En cuanto a información personal destaca lo relacionado con su educación y trayectoria académica en el país de origen. Por último, la información pública necesaria ha sido en torno a oportunidades laborales, requisitos y documentación para sus diferentes procesos, inclusive para decidir comprar casa.

Varias de las personas inmigrantes entrevistadas afirmaron haber atravesado un choque cultural, detonado por las vivencias en su país de origen y lo que experimentaron en la sociedad costarricense, además algunas manifestaron la necesidad de reconstruir su identidad a partir de experiencias que tuvieron a nivel personal y profesional, como necesidad de información de carácter expresiva (Caidi et al., 2008).

En definitiva, la etapa más compleja de identificar es la de integración, se concluye que hay una línea muy delgada entre esta y la etapa intermedia, inclusive para el caso de algunos sujetos, según su situación individual, fue complejo establecer a cuál etapa

correspondía cierta necesidad de información, esto a pesar de que se usó una guía de entrevista semiestructurada con las preguntas agrupadas por cada etapa del proceso migratorio. En esa misma línea, factores como el año de inmigración, el tipo de categoría migratoria y la coyuntura, entre otros, determinaron el plazo en el que recibirían una resolución con respecto a sus trámites de solicitud de permiso de trabajo, refugio y regularización.

Resulta de gran relevancia destacar que todas las personas inmigrantes mencionaron haber tenido acceso a un teléfono móvil durante alguna o todas las etapas del proceso migratorio, ya fuera con señal de telefonía o internet. Aunque en esta investigación no se dio un abordaje directo acerca de ello, se reconoce que el acceso a tecnología les permitió estar en comunicación con sus familiares y también contactar a organizaciones que pudieran ayudarles con sus trámites e inclusive, ser contactadas por las mismas, así como también la importancia que tienen las redes de apoyo desde las etapas previa e inmediata; el tejido social que rodea a la persona en las etapas intermedia y de integración, ya sea la familia, si se tiene, la comunidad y la sociedad en general.

5.2 Limitaciones

Con respecto a las limitaciones, de acuerdo con las causas, tanto positivas como negativas por las que una persona decide emigrar, se pretendía encontrar personas inmigrantes cuyo motivo para emigrar reflejara cada una de las causas positivas, esto con el fin de que fuera más enriquecedor en cuanto a variedad de experiencias, sin embargo, no se logró el contacto con algún sujeto que hubiera venido a vivir a Costa Rica luego de su jubilación. Según el objetivo de la persona migrante, se tuvo representación de personas que emigraron por asuntos laborales, familiares y estudiantiles, no así por motivos climáticos.

Se contactó a varias instancias para solicitar colaboración, tanto con entrevistas a personas expertas como inmigrantes, sin embargo, algunas no emitieron respuesta o indicaron que, debido a que los datos de las personas refugiadas son confidenciales, no era posible colaborar con la investigación. Aunado a lo anterior, se tornó realmente complicado

buscar personas inmigrantes desconocidas para participar en la investigación, por lo que el proceso de entrevistas se prologó por mucho tiempo, iniciando el 5 de junio de 2024 y finalizando el 7 de abril de 2025, es decir, durante diez meses.

A manera de desafíos éticos y prácticos, inicialmente resultó retador que dos de los sujetos confiaran en la investigadora, para ello se colocó en todos los formularios de consentimiento informado (Ver [Apéndice 1](#)) los datos del director de la investigación, su afiliación, horario y número de teléfono de contacto. En el primer acercamiento, a cada sujeto se le indicó que no era necesaria una entrevista presencial, a pesar de ello, siete personas mostraron anuencia para realizarla en esa modalidad; ni encender su cámara durante la entrevista virtual, sin embargo seis de ellas la encendieron durante toda la entrevista o en algún momento, la investigadora siempre mantuvo su cámara encendida, a menos de que hubiera conexión inestable.

En relación con los sujetos de estudio, cabe resaltar que, al momento de la entrevista, todos vivían en San José, lo cual no constituyó un criterio de inclusión, sino que fue casualidad, sin embargo, se considera una limitación el hecho de que todas las personas residan en la capital y que ninguna es adulta mayor, menor de edad. En ese sentido, todas las personas inmigrantes entrevistadas provenían de países del Sur global, lo cual incide en las necesidades de información que ellas puedan presentar, en contraste con quienes llegan desde el Norte Global.

Al tratarse de preguntas abiertas en su totalidad, algunas eran percibidas como abstractas para dos de las personas inmigrantes entrevistadas, específicamente las que contaban con un nivel de escolaridad más bajo, por lo que, se tuvo que improvisar cambiando algunos términos o en ocasiones ellas solicitaban ejemplos de respuestas y esto pudo generar un sesgo en sus manifestaciones.

Una limitación a la hora de realizar las entrevistas y luego analizar las grabaciones para las transcripciones correspondientes, fue la calidad del audio, especialmente en las entrevistas presenciales, una de ellas se realizó en la oficina de las personas expertas, por lo que el ruido de las personas que se encontraban en otros espacios generaba interferencia con

las voces de las entrevistadas, inclusive del tránsito, del camión recolector de basura, o cuando ingresaba una llamada y se combinaban ambas conversaciones en la grabación.

La otra entrevista presencial se realizó a una persona inmigrante en el área de audiovisuales de la Biblioteca Carlos Monge Alfaro, el ambiente era más silencioso, sin embargo, al tratarse de una sala con ventanales amplios, el constante ingreso de personas era un factor distractor y al momento que llegó un grupo de estudiantes a esperar fuera de la sala, el ruido generó interferencia.

5.3 Recomendaciones

Se propone recomendaciones prácticas a manera de acciones que se pueden implementar para mejorar el acceso a la información a las personas inmigrantes, así como también dirigidas a líneas futuras de investigación sobre el tema, las cuales se derivan de los resultados de esta investigación.

A las personas migrantes:

Buscar información en la etapa previa, desde el país de origen en tanto se encuentre dentro de sus posibilidades. Indagar sobre los requisitos migratorios, categorías disponibles y lo que implica cada una de ellas, así como acerca de las organizaciones y los servicios que brindan; preferir fuentes oficiales, formales y confiables.

Informarse acerca de los derechos que se le deben garantizar en todas las etapas del proceso migratorio, así como también los mecanismos para hacerlos efectivos en caso de que sea necesario.

Informarse acerca de las normativas legales que se encuentran vigentes en Costa Rica, así como a nivel regional e internacional a los que el país se encuentra adscrito. Reconocer sus deberes, derechos y las instancias encargadas de los diferentes trámites.

A las instancias gubernamentales:

Crear redes de colaboración entre instituciones gubernamentales, no gubernamentales y personas expertas en temáticas migratorias, para facilitar el acceso a la información migratoria, relacionada con políticas, legislación y educación en derechos humanos en términos generales.

Articular estrategias de comunicación sostenidas a través del tiempo y amigables a nivel de accesibilidad y culturalidad con las personas migrantes para la divulgación de la información relacionada con la normativa migratoria, los derechos humanos y el derecho a la información, de manera tal que estas poblaciones se empoderen con estos recursos para alcanzar su autonomía y reducir la vulnerabilidad.

Brindar capacitación a las personas empleadas públicas que atienden inmigrantes en las instituciones públicas correspondientes, para que conozcan los derechos que se les debe garantizar y los servicios a los que tiene acceso esta población, así como también los requisitos que deberían cumplir para ello.

Realizar además, campañas de sensibilización en torno a la interculturalidad, derechos humanos que deben garantizarse a todas las personas, independientemente de su situación migratoria u otra característica, así como también sobre habilidades blandas y políticas de cero discriminación, así como también generar iniciativas para desmentir y combatir los discursos de odio en contra de las personas inmigrantes.

Mejorar la coordinación interinstitucional en aras de simplificar los trámites que deben realizar las personas inmigrantes para hacer valer su derecho a la información y tener acceso equitativo a la misma y por ende, a los servicios y productos que requieren para tomar decisiones en torno a sus necesidades.

Mejorar los servicios y productos de información en los puestos fronterizos, en las bibliotecas, instituciones educativas Méndez-Puga, et al. (2021), y centros comunitarios a lo largo de todo el territorio nacional. Desarrollar recursos informativos, tanto escritos como audiovisuales, que sean accesibles y comprensibles para las personas inmigrantes.

Llevar a cabo nuevamente jornadas informativas de regularización migratoria, pero en esta ocasión dirigidas a personas de cualquier nacionalidad, que tengan más de 5 años de vivir en Costa Rica, que puedan ser garantes de derechos y cumplir con los deberes que las

leyes le demanden (Organización Internacional para las Migraciones, 2023b). Inclusive también realizar campañas para informarles cómo tramitar la convalidación de sus estudios o las oportunidades académicas a las que pueden acceder.

Mejorar la difusión de información sobre documentos migratorios y sus beneficios o derechos, en especial ante posibles empresas reclutadoras, se debe estrechar la relación de la DGME con estas, con el objetivo de que se logre integrar a las personas inmigrantes a la fuerza laboral, aprovechando su potencial de acuerdo con el perfil de habilidades de cada una y brindarles medios de subsistencia, en lugar de imponer más barreras que las propicien a aceptar trabajos en el sector informal.

Implementar un sistema de notificaciones que le informe a las personas inmigrantes cuando hay novedades sobre el trámite administrativo que están realizando, con el fin de garantizar el derecho a la información (Asamblea General, 1948). Se podría coordinar este servicio con Correos de Costa Rica, que ya cuenta con un sistema automatizado para las notificaciones relacionadas con el proceso de emisión y renovación de pasaportes costarricenses. Acatando los resultados de esta investigación, se sugiere informar a las personas mediante WhatsApp, medio mencionado por las personas inmigrantes entrevistadas.

Al Sistema Nacional de Bibliotecas y al Sistema de Bibliotecas Públicas de la Municipalidad de San José:

Desarrollar una iniciativa basada en la cartografía social de las comunidades en donde se encuentran inmersas las bibliotecas, con ayuda de encuestas y censos; con el objetivo de conocer su territorio y contexto desde la perspectiva de las personas que forman parte de ellas, quienes deberán participar activamente de esta estrategia. Esto pretende caracterizar a las personas, sus necesidades o carencias, condiciones y expectativas, mapear los recursos con que se cuenta, tanto de infraestructura como capital humano, actores, empresas, asociaciones para crear alianzas y así detectar las realidades, oportunidades, necesidades, entre otros factores relevantes para las personas que habitan a su alrededor.

Formular iniciativas pertinentes que aborden servicios y productos de información oficial, actualizada, pertinente con respecto a requisitos, trámites, política migratoria, así como también actividades, capacitaciones, talleres, bibliotecas humanas, entre otras que consideren pertinentes, dirigidas a migrantes, según sus necesidades de información, ya sea sobre encuentro e intercambio cultural, integración social, laboral, alfabetización en materia legal, convirtiéndose en un espacio democrático, gratuito y abierto tanto a nivel físico como virtual, previniendo la discriminación y exclusión; sensibilizando a su vez al personal que labora en las bibliotecas acerca de las necesidades de las personas migrantes y la importancia de tener empatía con ellas y atenderlas de la mejor manera.

Ampliar su proyección en zonas de alta concurrencia por parte de las personas migrantes, así como también considerar extender los horarios de atención en las bibliotecas donde se demuestre que sea necesario o que exista demanda. Se considera indispensable ampliar el horario de la Biblioteca Nacional a fines de semana y horario nocturno, en consecuencia con su relevancia y envergadura, fortaleciendo así su función social, aumentando su visibilidad y mejorando su imagen.

A las Organizaciones no Gubernamentales:

Crear un convenio con bibliotecas públicas o municipales para el préstamo de las instalaciones y los recursos tecnológicos, donde se pueda impartir cursos, capacitaciones y talleres que sean de interés para las personas inmigrantes, por ejemplo, enseñarles a hacer y actualizar su currículum, alfabetizar a las personas en el uso de tecnologías como una computadora o un celular. Para apoyar estas iniciativas podrían contar con el apoyo del estudiantado de TCU de las universidades públicas. Sin embargo, una barrera detectada es el horario reducido de las bibliotecas públicas y municipales.

A las compañías de transporte terrestre:

Informar a las personas pasajeras del servicio de transporte cuánto demora el trayecto y posibles eventualidades durante el mismo, de alguna manera: mediante el uso de una pantalla o un mapa que se actualice conforme se avanza o anunciar a través de micrófono,

dentro del mismo autobús, en especial si hubiera un retraso importante en la ruta. Esto fue evidenciado como una necesidad de información por parte de una de las personas inmigrantes y resulta relevante para las personas que nunca han venido al país en autobús.

A la Universidad de Costa Rica:

Fortalecer las investigaciones desarrolladas por la academia en fenómenos como la migración y las necesidades entre estas poblaciones, la Universidad de Costa Rica puede explotar su potencial para hacer conciencia en la población y calar en la toma de decisiones de las instituciones gubernamentales, dado que los aportes y criterios de la UCR son tomados en cuenta por la institucionalidad y la sociedad en general.

Considerar el desarrollo de una iniciativa de ciencia ciudadana que trabaje de forma inclusiva y accesible con la participación activa de las personas inmigrantes para recopilar información y experiencias, como un insumo para la óptima transferencia y difusión de conocimiento. Es importante capacitar a las personas previamente y establecer canales de comunicación accesibles para evacuar consultas.

Desarrollar más proyectos de investigación articulando los esfuerzos que se realizan en iniciativas de acción social y en el ámbito público-privado, así como las iniciativas de las ONG, con el objetivo de contar con más recursos y colaboración entre distintas entidades que forman parte de la sociedad costarricense.

A la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información:

Desarrollar investigaciones sobre las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica, de forma periódica, debido a que los cambios sociales, políticos, tecnológicos y otros factores contextuales, pueden cambiar y con ellos, las necesidades de información.

Tomar en cuenta, para futuras investigaciones, a las personas que no llegan a la Gran Área Metropolitana (GAM), sino que se quedan en zonas fronterizas, rurales o alejadas, en donde la infraestructura es distinta y el acceso a servicios públicos de salud, transporte, agua, entre otros, es más limitado o inexistente. Así mismo, a las personas adultas mayores o

menores de edad, quienes podrían brindar sus apreciaciones acompañadas de la persona adulta encargada o personas inmigrantes que provengan de países del Norte Global, así como también personas con asuntos relacionados a su identidad de género, estas probaciones tendrían experiencias y necesidades de información distintas, que resulta de gran relevancia conocer.

Considerar, en esa misma línea, a las personas migrantes que atraviesan Costa Rica en tránsito, generalmente hacia Estados Unidos o Canadá, este fenómeno se volvió más frecuente entre 2021 y 2022 y más recientemente en 2025, con personas volviendo de América del Norte hacia su país de origen en América del Sur. Acerca de esto, Voorend afirma que:

Yo creo que las necesidades de información son diferentes, porque unos es sobre cómo me quedo y cómo formalizo la estadía acá y otra es cómo sigo mi camino lo más rápido posible, porque yo quiero llegar al norte sin contratiempos. Entonces sí, eso sí, sí, la falta de información pasa en ambos casos. Pero creo que la información sobre las temáticas que se necesitan varía (K. Voorend, 20 de junio de 2024).

Efectivamente, al cambiar el objetivo de la persona migrante de establecerse en Costa Rica, en el caso de quienes se quieren quedar; a atravesar el país de forma rápida y segura, para quienes desean continuar su ruta migratoria; cambian las necesidades de información, es por ello que resultaría valioso conocer las perspectivas de las poblaciones en tránsito que atraviesan el país.

Mejorar la organización de la información migratoria aunada a las iniciativas anteriores, se podrían trabajar mediante la vinculación de profesionales en bibliotecología con la comunidad, con el fin de solventar las necesidades informativas que las personas migrantes.

Vincular esfuerzos de manera interdisciplinaria e interinstitucional para la creación de productos de lenguaje claro o lectura fácil para ayudar a las personas migrantes en el acceso a la información jurídica, legal y la comprensión de textos sobre estas temáticas.

Al Colegio de Profesionales en Bibliotecología:

Analizar las habilidades blandas y competencias informativas y comunicativas en términos de la formación de las personas profesionales en bibliotecología, así como el manejo de otros idiomas, especialmente el inglés.

Realizar capacitaciones iniciales y frecuentes en temas de políticas migratorias, entidades especializadas, derechos humanos, legislación costarricense, entre otros temas relacionados con poblaciones migrantes.

A las personas investigadoras nuevas:

Obtener capacitación en primeros auxilios psicológicos, resulta importante en caso de que durante la entrevista se presente una eventual situación de crisis emocional o psicológica de la persona entrevistada.

Al finalizar esta investigación:

Socializar los resultados de esta investigación con el objetivo de abrir el espacio a las personas para brindar realimentación sobre el trabajo. El pasado 2 de septiembre de 2025 se presentó en el VII Congreso Internacional de Investigación sobre Usuarios de la Información.

Referencias

- Abood J., Green J., Polonsky M. J., Woodward K., Tadjoeeddin Z., Renzaho A. M. N. (2023). The importance of information acquisition to settlement services literacy for humanitarian migrants in Australia [La importancia de la adquisición de información para la alfabetización en servicios de asentamiento de los inmigrantes humanitarios en Australia]. *PLoS ONE* 18(1), e0280041. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0280041>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR]. (2016). Declaración de Acción de San José. <https://www.acnur.org/sites/default/files/legacy-pdf/5b5109d54.pdf>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR). (2017). *Marco Integral Regional para la Protección y Soluciones*. https://www.oas.org/es/sadye/documentos/Honduras_Conferencia_Regional_10AG.pdf
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR]. (2023a). *Global Trends Forced Displacement in 2022* [Tendencias mundiales de los desplazamientos forzados en 2022]. <https://www.unhcr.org/sites/default/files/2023-06/global-trends-report-2022.pdf>
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados [ACNUR]. (2023b). *Global Trends report* [Reporte de Tendencias mundiales]. <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/insights/annexes/trends-annexes.html>
- Asamblea General. (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. https://www.ohchr.org/sites/default/files/UDHR/Documents/UDHR_Translations/span.pdf
- Asamblea General. (1951). *Convención sobre el Estatuto de los Refugiados*. https://www.acnur.org/sites/default/files/2023-05/Convencion_1951.pdf

- Asamblea General. (1966). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/ccpr_SP.pdf
- Asamblea General. (1967). *Protocolo sobre el Estatuto de los Refugiados*.
<https://www.acnur.org/sites/default/files/legacy-pdf/5b076dcd4.pdf>
- Asamblea General. (1976). *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales*.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/ProfessionalInterest/cescr_SP.pdf
- Asamblea General. (1990). *Convención internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares*.
https://www.ohchr.org/sites/default/files/cmw_SP.pdf
- Asamblea General. (2016). *Declaración de Nueva York para los Refugiados y Migrantes*.
<https://www.acnur.org/sites/default/files/2023-06/Declaraci%C3%B3n%20de%20Nueva%20York%20para%20los%20Refugiados%20y%20los%20Migrantes.pdf>
- Asamblea General. (2018). *Pacto Mundial para una Migración Segura, Ordenada y Regular*.
<https://documents.un.org/doc/undoc/gen/n18/452/03/pdf/n1845203.pdf>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José): N° 4534. *La Gaceta*, I(1).
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=36150&nValor3=38111&strTipM=TC
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2009). *Ley General de Migración y Extranjería* N° 8764.
<https://www.migracion.go.cr/Documentos%20compartidos/Leyes/Ley%20General%20de%20Migraci%C3%B3n%20y%20Extranjer%C3%ADa%208764.pdf>
- Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. (2021). *Ley N° 10008: Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional (nómadas digitales)*.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=95085&nValor3=129850¶m2=1&strTipM=TC&lResultado=1&strSim=simp

Asamblea Nacional Constituyente. (1949). *Constitución Política de la República de Costa Rica*.

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=871

Baena-Robledo, N. y Cardona-Zuleta, E. (2021). ¿Educación intercultural? A propósito del fenómeno migratorio venezolano en Medellín. *Revista IUS*, 15(47), 325-342. <https://doi.org/10.35487/rius.v15i47.2021.675>

Barabas, A. M. (2014). Multiculturalismo, pluralismo cultural y interculturalidad en el contexto de América Latina: la presencia de los pueblos originarios. *Configurações: Revista Ciências Sociais*, 14. <https://doi.org/10.4000/configuracoes.2219>

Bibliotecas públicas. (s.f.).

https://www.sinabi.go.cr/bibliotecas/biblioteca_publica.aspx#.Y_5GbXbMKMo

Beck, C. (2021). *Introduction to phenomenology: Focus on methodology* [Introducción a la fenomenología: Enfoque metodológico]. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781071909669>

Bronstein, J. (2019). A transitional approach to the study of the information behavior of domestic migrant workers: A narrative inquiry [Una aproximación transicional al estudio del comportamiento informativo de los trabajadores inmigrantes domésticos: Una investigación narrativa]. *Journal of Documentation*, 75(2), 314-333. <https://doi.org/10.1108/JD-07-2018-0112>

Cabieses, B., Gálvez, P. y Ajraz, N. (2018). Migración internacional y salud: el aporte de las teorías sociales migratorias a las decisiones en salud pública. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(2), 285-291. <https://rpmpesp.ins.gob.pe/index.php/rpmpesp/article/view/3102/3043>

Caidi, N., Allard, D. y Dechief, D. (2008). *Information Practices of Immigrants to Canada – A Review of the Literature* [Prácticas informativas de los inmigrantes a Canadá - una

- revisión de la literatura]. Citizenship and Immigration Canada (CIC) and Metropolis. <https://marcopolis.org/wp-content/uploads/2017/08/Information-Practices-of-Immigrants-toCanada-%E2%80%93-A-Review-of-the-Literature.pdf>
- Caidi, N., Allard, D. y Quirke, L. (2010). Information practices of immigrants [Prácticas informativas de los inmigrantes]. *Annual review of information science and technology*, 44(1), 491-531. <https://doi-org.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/10.1002/aris.2010.1440440118>
- Calva-González, J. J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, UNAM. https://ru.ibi.unam.mx/jspui/bitstream/IIBI_UNAM/L110/1/necesidades_informacion_fundamentos.pdf
- Capurro, R. y Hjørland, B. (2003). The Concept of information. En B. Cronin (Ed.) *Annual Review of Information Science and Technology* [Revisión anual de Ciencia y Tecnología de la Información] (pp. 343-411). Information Today Inc. http://www.capurro.de/Capurro_Hjoerland.pdf
- Ceja, I. Álvarez-Velasco, S. y Berg, U. D. (2021). Migración. CLACSO. <https://elibro.proxyucr.elogim.com/es/ereader/sibdi/192004?page=11>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill. <https://ebooks724.proxyucr.elogim.com:443/?il=9167>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (s.f.). *Agenda 2030 en América Latina y el Caribe: Plataforma regional de conocimiento*. <https://agenda2030lac.org/es/ods/16-paz-justicia-e-instituciones-solidas/metas/1610>
- Comisión de Investigación EBCI. (2018). *Líneas de Investigación de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información*. https://ebci.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/2021/05/lineas_de_investigacion_ebci-2018.pdf
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2003). *Opinión consultiva OC-18/03: Condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados*. Corte IDH. http://www.corteidh.or.cr/docs/opiniones/seriea_18_esp.pdf

- Cox, D. (1985). Welfare Services for Migrants: Can they be better planned? [Servicios sociales para inmigrantes: ¿Pueden planificarse mejor?]. *International Migration*, 23(1), 73-94. RED de Bibliotecas del Hemispheric University Consortium (HUC).
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches* [Indagación cualitativa y diseño de la investigación: elegir entre cinco enfoques]. (2da ed.). SAGE Publications.
- De Pablo-Porras, i. Y. (2014). Derechos de los migrantes y relaciones de género. En J. Tarango, L. P. Murguía-Jáquez, G., Ascencio-Baca y J. R., Romo-González (Eds.), *Educación y servicios bibliotecarios: conectando fronteras* (pp. 107-128). Alfagrama Ediciones.
- Dirección General de Migración y Extranjería (DGME). (2022). Personas solicitantes de refugio en el 2022 por mes y país de origen. <https://www.migracion.go.cr/Documentos%20compartidos/Centro%20de%20Estad%c3%adsticas%20y%20Documentos/Estad%c3%adsticas/2022/Refugio/Estad%c3%adstica%20oficial%20Unidad%20de%20Refugio%202022%20a%20julio.xlsx>
- Dirección General de Migración y Extranjería [DGME]. (2023). *Plan Nacional de Integración para Costa Rica (PNICR) 2023-2027*. Nexus S.A. <https://repositorio-snp.mideplan.go.cr/bitstream/handle/123456789/742/PP.099.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dirección General de Migración y Extranjería [DGME]. (2025). *Informe anual 2024: solicitudes aprobadas de permanencia*. <https://migracion.go.cr/centro-de-documentacion-institucional/>
- Domínguez-Rodríguez, N. (2012). *Propuesta de contenidos para un servicio de información en línea para migrantes centroamericanos en tránsito* (Publicación No. 28919734) [tesis de maestría, El Colegio de México]. ProQuest. <https://www.proquest.com/docview/2612745152?parentSessionId=J3TXC0mnRpHnSSQ3Rkk9tWdsZQ37beHTbVROP8xJbVw%3D&pq-origsite=primo&accountid=28692>

- Domínguez Sanjurjo, M. R. (2011). Biblioteca pública. Un espacio para la intervención. En P. Cabrera y P. Rouilland, *Encuentro de Directores de Bibliotecas Públicas Europeas 2010. Actas*, (pp. 17-26). Secretaría General Técnica, Ministerio de Cultura. https://libreria.cultura.gob.es/libro/encuentro-de-directores-de-bibliotecas-publicas-europeas-2010-actas_630/
- Drachman, D. (1992). A Stage-of-migration Framework for Service to Immigrant Populations [Un marco de etapas migratorias para el servicio a la población inmigrante]. *Social Work*, 37(1), 68-72. <https://web-p-ebSCOhost.com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=a5743353-31c6-4444-9c37-8849341faab7%40redis>
- Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2008). *Manifiesto IFLA / UNESCO por la Biblioteca multicultural*. https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural_library_manifesto-es.pdf
- García-Santamaría, C. (2020). *Grupos focales con población migrante-refugiadas nicaragüense en Costa Rica*. Estado de la Región. https://repositorio.conare.ac.cr/bitstream/handle/20.500.12337/7960/Garcia_C_Grupos_focales_poblacion_migrante_refugiadas_nicaraguense_CR_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez-Restrepo, A. M. y Armendáriz-Hernández, Y. (2014). Servicios de información para la inclusión social de migrantes radicados en México, D.F. En J. Tarango, L. P. Murguía-Jáquez, G., Ascencio-Baca y J. R., Romo-González (Eds.), *Educación y servicios bibliotecarios: conectando fronteras* (pp. 71-105). Alfagrama Ediciones.
- González-Valdés, M. (2019). Estudio de necesidades de información de los usuarios de la biblioteca en la Universidad de Ciencias Médicas en Cienfuegos. *Gaceta Médica Espirituana*, 21(2). DOAJ. <http://revgmespirituana.sld.cu/index.php/gme/article/view/1727>

- Goñi-Camejo, I. (2000). Algunas reflexiones sobre el concepto de información y sus implicaciones para el desarrollo de las ciencias de la información. *ACIMED*, 8(3), 201-207.
- Guba, E. G. (1978). Toward a Methodology of Naturalistic Inquiry in Educational Evaluation [Hacia una metodología de investigación naturalista en la evaluación educativa]. *CSE Monograph Series in Evaluation*, 8, Universidad de California. http://cresst.org/wp-content/uploads/cse_monograph08.pdf
- Gudeman-White, E. S. (2017). Análisis comparativo de la aplicación de los Derechos Humanos de los migrantes en Paso Canoas de Costa Rica con respecto al sistema de protección europeo [tesis de pregrado inédita]. Universidad Latina de Costa Rica. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/562/1/TFG_Ulatina_Edward_Guademan_White.pdf
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza-Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
- Hjørland, B. (2007). Information: Objective or Subjective/Situational?. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(10):1448.1456.
- International Monetary Fund. Western Hemisphere Dept. (2023). Characteristics and Economic Impact of Migrants and Refugees in Costa Rica [Características e impacto económico de los migrantes y refugiados en Costa Rica]. *International Monetary Fund Costa Rica*, 23(443), 10-20. <https://www.elibrary.imf.org/view/journals/002/2023/443/article-A003-en.xml#A003fn05>
- Instituto Interamericano de Derechos Humanos. (2023). *¿Qué es el derecho a la información pública?*. <https://www.iidh.ed.cr/derecho-informacion/>
- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2011). *Censo 2011*. <https://inec.cr/estadisticas-fuentes/censos/censo-2011>

- Jesline, J., Romate, J., Rajkumar, E. y George, A. J. (2021). The plight of migrants during COVID-19 and the impact of circular migration in india: A systematic review [La difícil situación de los migrantes durante la COVID-19 y el impacto de la migración circular en la india: Una revisión sistemática]. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(1) <https://doi.org/10.1057/s41599-021-00915-6>
- Khoir, S. Du, J. T. y Koronios, A. (2015). Linking Everyday Information Behaviour and Asian Immigrant Settlement Processes: Towards a Conceptual Framework [Relación entre el comportamiento informativo cotidiano y los procesos de asentamiento de los inmigrantes asiáticos: Hacia un marco conceptual]. *Australian Academic & Research Libraries*, 46(2), 86-100. <https://doi.org/10.1080/00048623.2015.1024303>
- Mármora, L. (2010). Modelos de gobernabilidad migratoria: La perspectiva política en América del Sur. *REMHU - Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 18(35), 71-92.
- Martínez, M. (1996). Comportamiento humano: nuevos métodos de investigación. (2a ed.). Trillas.
- Martínez-Gómez, S. (2021). *Necesidades de información en la población adulta mayor que asiste al Parque la Libertad: plan para el diagnóstico de necesidades informativas presentes en la población adulta mayor dirigido a programas de Educación no Formal* (tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica). Repositorio del SIBDI-UCR. <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/17075/1/46091.pdf>
- Maslow, A. (1943). A Theory of Human Motivation [Teoría de la motivación humana]. *Psychological Review*, 50, 370-396. <https://talkcurriculum.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/09/maslow-a-1943-a-theory-of-human-motivation.pdf>
- May Grosser, S. (2023, 5 de octubre). Tribunal Administrativo Migratorio lleva cuatro meses sin estar conformado por falta de nombramientos. *Delfino.cr*. <https://delfino.cr/2023/10/tribunal-administrativo-migratorio-lleva-cuatro-meses-sin-estar-conformado-por-falta-de-nombramientos>

- Méndez-Puga, A. M., Castro-Valdovinos, I. L. y Herrera-Martín del Campo, I. R. (2021). Posibilidades educadoras de familias jornaleras agrícolas migrantes en México ante las condiciones de la pandemia del SARS-CoV-2. *Saberes y prácticas. Revista de filosofía y educación*, 6(1), 1-18. <https://doi.org/10.48162/rev.36.014>
- Ministerio de Planificación y Política Económica [MIDEPLAN]. (2024). *Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles*. <https://ods.cr/es/objetivo/objetivo-16>
- Murillo, Á. (2025, 7 de octubre). Canciller de Costa Rica critica a Nicaragua: “nos preocupan los perseguidos políticos”. *Semanario Universidad*. <https://semanariouniversidad.com/pais/canciller-de-costa-rica-critica-a-nicaragua-nos-preocupan-los-perseguidos-politicos/>
- Naciones Unidas. (s.f.). *SDG Country Profile: Costa Rica* [ODS perfil del país: Costa Rica]. <https://unstats.un.org/sdgs/dataportal/countryprofiles/CRI#>
- Naciones Unidas. (1999). *Recomendaciones sobre Estadísticas de las Migraciones Internacionales: revisión 1*. https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/Standards-and-Methods/files/Principles_and_Recommendations/International-Migration/SeriesM_58rev1-S.pdf
- Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas. (2018). *Pacto mundial sobre los refugiados*. Naciones Unidas. <https://www.acnur.org/sites/default/files/legacy-pdf/5c782d124.pdf>
- Nuwisser, B. (2019). *Exploring the information seeking behaviour of Muslim migrants in Scotland, a Glasgow case of study* [Explorando el comportamiento de búsqueda de información de los inmigrantes musulmanes en Escocia, un caso de estudio de Glasgow]. (tesis de doctorado, Universidad de Strathclyde). <https://doi.org/10.48730/0wsh-0809>

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2023). *A steady path forward: UNESCO 2022 report on public access to information (SDG 16.10.2)* [Un camino firme hacia adelante: Informe UNESCO 2022 sobre el acceso público a la información (ODS 16.10.2)]. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385479>
- Organización Internacional para las Migraciones. (2023a). *Contexto Migratorio en Costa Rica y últimas tendencias: reporte de situación: Febrero, 2023*. https://costarica.iom.int/sites/g/files/tmzbd11016/files/documents/2023-05/resumen_mig_cr_02_2023.pdf
- Organización Internacional para las Migraciones. (2023b). *Términos Fundamentales sobre Migración*. <https://www.iom.int/es/terminos-fundamentales-sobre-migracion>
- Organización Internacional para las Migraciones. (2024). *Informe sobre las migraciones en el mundo 2024*. Organización Internacional para las Migraciones. <https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2024>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2023). *Government at a Glance 2023: Openness and inclusiveness*. OECD. https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2023_3d5c5d31-en/full-report/component-18.html#indicator-d1e14529-7c2636bab9
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2024). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/content/dam/oecd/es/publications/reports/2024/03/government-at-a-glance-latin-america-and-the-caribbean-2024_0d6281fd/0f191dcb-es.pdf
- Orozco, M. (2022). *Los migrantes nicaragüenses en Costa Rica: vulnerabilidad e implicaciones de su integración*. Diálogo Interamericano. <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2022/06/Migracion-nicaraguense-hacia-Costa-Rica.pdf>

- Poder Ejecutivo. (2012). *Decretos: N° 37112-G 37112: Reglamento de extranjería. La Gaceta*, 134(95).
https://www.imprentanacional.go.cr/pub/2012/05/17/ALCA64_17_05_2012.pdf
- Poder Ejecutivo. (2022). *Decreto Ejecutivo 43810: Reforma Reglamento de Personas Refugiadas*.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC¶m2=1&nValor1=1&nValor2=98356&nValor3=133735&strTipM=TC&lResultado=2&nValor4=1&strSelect=sel
- Sayyad-Abdi, E., Partridge, H., Bruce, C. y Watson, J. (2019). Skilled immigrants: a resettlement information literacy framework [Inmigrantes cualificados: un marco de alfabetización informacional para el reasentamiento]. *Journal of Documentation*, 75(4), 892-908. <https://doi.org/10.1108/JD-02-2019-0034>
- Schönberger, C. (2009). *Las normas indirectas de Derecho Internacional Privado en la legislación costarricense en relación a las tendencias internacionales actuales del Derecho Internacional Privado. Artículo 23 al 30 del Código Civil Costarricense: ¿necesidad de una reforma?* [tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio SIBDI.
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/bitstream/123456789/1553/1/30352.pdf>
- Serrano-Pérez, L. y Faba-Pérez, C. (2021). Migrant's library services: A theoretical and empirical study in Spain with guidelines for their creation [Servicios bibliotecarios para inmigrantes: Un estudio teórico y empírico en España con pautas para su creación]. *Global Knowledge, Memory and Communication*, (1-18). Emerald.
<https://www-emerald-com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/insight/content/doi/10.1108/GKMC-07-2021-0111/full/pdf?title=migrants-library-services-a-theoretical-and-empirical-study-in-spain-with-guidelines-for-their-creation>
- Sistema Nacional de Bibliotecas [SINABI]. (s.f.a) *Directorio de Bibliotecas Públicas 2022 Externo*. SINABI.

- Sistema Nacional de Bibliotecas (SINABI). (s.f.b). *Misión*.
https://www.sinabi.go.cr/bibliotecas/sistema_nacional_bibliotecas.aspx#HERMES_TABS_1_2
- Sinha, B. R. K. (2005). Human migration: Concepts and approaches [Migraciones humanas: Conceptos y enfoques]. *Foldrajzi Ertesito*, 54(3-4), 403-414. Scopus.
http://www.mtafki.hu/konyvtar/kiadv/FE2005/FE20053-4_403-414.pdf
- Wilson, T. D. (1981). On user studies and information needs [Sobre estudios de usuarios y necesidades de información]. *Journal of Documentation*, 37(1), 3-15.
<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1981infoneeds.html>
- Yáñez-Corrales, A., De la Fuente-Flores, L., Toffoletto, M. y Masalan-Apip, M. (2018). Necesidades de salud de migrantes en países receptores desde un enfoque biopsicosocial. *MediSur*, 16(6), 930-939, EBSCOhost, <https://web-p-ebSCOhost-com.ezproxy.sibdi.ucr.ac.cr/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=647d9ed2-49b1-4a44-9490-c73edad1fcde%40redis>

Apéndices

Apéndice 1.

Consentimiento informado.



UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO
 Teléfono/Fax: (506) 2511-4201

ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN- EBCI

**FORMULARIO PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO BASADO EN LA
 LEY N° 9234 “LEY REGULADORA DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA” y EL
 “REGLAMENTO ÉTICO CIENTÍFICO DE LA UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
 PARA LAS INVESTIGACIONES EN LAS QUE PARTICIPAN SERES
 HUMANOS”**

**Las necesidades de información de las personas inmigrantes en Costa Rica durante el
 proceso migratorio**

Nombre de la investigadora principal: Mariana Lacayo Campos

Nombre del/la participante (opcional): _____

Medios para contactar a la/al participante: números de teléfono _____

Correo electrónico _____

Contacto a través de otra persona _____

A. INFORMACIÓN SOBRE EL PROYECTO

La presente investigación constituye mi Trabajo Final de Graduación de la Maestría en Bibliotecología y Estudios de la Información, de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica. El docente tutor de la investigación es el Dr. Alejandro Unfried González, de la Universidad de Costa Rica. El estudio no tiene fuentes de financiación.

B. PROPÓSITO DEL PROYECTO

Esta investigación busca recolectar datos acerca de las necesidades de información que presentaron las personas que migraron hacia Costa Rica en los últimos tres años, durante las cuatro etapas del proceso migratorio, las cuales son: previa a la migración, inmediata, intermedia y largo plazo.

C. RIESGOS

Su participación en esta actividad de investigación no implica riesgos para su salud física o mental.

D. BENEFICIOS

La participación en este estudio no conlleva un beneficio o compensación económica ni de otro tipo para la persona participante, sin embargo, la información que nos brinde en la entrevista será un insumo de gran valor para la sociedad costarricense y para las personas inmigrantes.

E. VOLUNTARIEDAD

Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento, sin que esta decisión tenga alguna consecuencia para usted.

F. CONFIDENCIALIDAD

Los datos obtenidos en esta entrevista serán tratados con total confidencialidad y su nombre no será revelado en ningún momento; las grabaciones serán revisadas solamente por la investigadora y por las personas docentes que conforman su Comité Asesor. La información proporcionada por usted solamente será utilizada para esta investigación; los datos obtenidos podrán ser publicados en forma de Trabajo Final de Graduación o artículo, siempre manteniendo el anonimato. Una vez entregado el documento final a la unidad académica, se procederá a desechar las grabaciones de voz obtenidas a más tardar un mes después.

G. INFORMACIÓN

Se solicitará datos personales que le identifiquen, pero completar esa información es de manera voluntaria y sólo se le contactará a usted, en el caso de que esté interesada en participar en una entrevista posterior. A sus datos de contacto solo tendrá acceso la investigadora.

Cualquier consulta que surja, relacionada con la investigación, puede remitirla al correo del Dr. Alejandro Unfried González, de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información de la Universidad de Costa Rica alejandrose.unfried@ucr.ac.cr o contactarle directamente al teléfono 2511-1919 en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Si está de acuerdo con lo anterior, se le solicita firmar el siguiente consentimiento:

H. Usted NO perderá ningún derecho legal por firmar este documento y recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma

adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio

***Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma, (o en su defecto con la huella digital), de la persona que será participante o de su representante legal.**

Nombre, firma y cédula del sujeto participante

Lugar, fecha y hora

Nombre, firma y cédula del/la investigador/a que solicita el consentimiento

Lugar, fecha y hora

Apéndice 2.

Guía de entrevista para personas inmigrantes

Información general

Para participar en esta entrevista se requiere que usted se auto-identifique como persona inmigrante y haya migrado hacia Costa Rica en el año 2021, 2022 o 2023 e idealmente, se encuentre ya establecida en el país.

Sus opiniones y su experiencia son sumamente importantes para esta investigación y serán de beneficio para muchas personas tanto de su comunidad como fuera de ella.

La entrevista consta de cinco apartados: I. Información general; II. Experiencia antes de la migración; III. Experiencia durante el tránsito hacia Costa Rica; IV. Experiencia cuando recién llegó a Costa Rica y V. Experiencia a partir de que logró asentarse en Costa Rica.

Preguntas

I. Información general

1. Nombre de la persona entrevistada (opcional):
2. Fecha en que inmigró a Costa Rica:
3. Nacionalidad:
4. Ciudad y país de origen:
5. Sexo:
6. Edad (años cumplidos):
7. Escolaridad alcanzada:
8. Ocupación:
9. Medio de contacto, teléfono o correo electrónico:

10. Datos extra:

II. Experiencia antes de la migración

1. Causas por las que decidió salir de su país de origen. Describa su experiencia.
2. Causas por las que eligió a Costa Rica como país destino.
3. ¿Cómo se trasladó desde su país de origen hasta Costa Rica?
4. ¿Conocía a alguna persona que residiera en Costa Rica?
5. ¿Cómo se tomó la decisión de quiénes migraban con usted y quiénes no?
6. ¿Cómo eligió la forma de trasladarse? ¿Qué necesitó?
7. ¿Qué información le fue de utilidad?
8. ¿Cuál información le hizo falta en ese momento?
9. ¿A cuáles personas o fuentes de información acudió?
10. Datos extra:

III. Experiencia durante el tránsito hacia Costa Rica

1. ¿A cuáles personas o fuentes de información acudió?
2. ¿Cómo se trasladó desde su país de origen hasta Costa Rica? Describa su experiencia.
3. ¿Cuánto tiempo tardó?
4. ¿Cuáles recursos necesitó?
5. ¿Qué información le fue de utilidad?
6. ¿Cuál información le hizo falta en ese momento?
7. Datos extra:

IV: Experiencia cuando recién llegó a Costa Rica

1. Describa su experiencia al llegar a Costa Rica.
2. ¿A cuáles personas o fuentes de información acudió?
3. ¿Alguna persona entre los 6 y 24 años migró con usted? ¿Asiste a algún centro educativo? ¿Tuvo dificultades para inscribirse? ¿Cuáles?
4. ¿Fue necesario homologar sus estudios? ¿Cómo fue el proceso?

5. ¿Qué información necesitó para encontrar su primer trabajo en Costa Rica?
6. ¿Qué información necesitó para encontrar su primer alojamiento en Costa Rica?
7. ¿Qué información necesitó para abrir una cuenta bancaria?
8. ¿Alguna persona extranjera le ha solicitado información relacionada con su proceso de migración a Costa Rica, con el interés de inmigrar?
9. ¿Ha sentido discriminación por parte de personas costarricenses? ¿Por qué motivo? ¿Cómo considera que podrían evitarse estas situaciones?
10. ¿Qué información necesitó para desplazarse por Costa Rica en transporte? ¿Cuáles fueron las fuentes de información?
11. ¿Cuáles medios utilizó para acceder a la información y comunicarse?
12. Datos extra:

V. Experiencia a partir de que logró asentarse en Costa Rica.

1. ¿Qué le motivó a quedarse en Costa Rica? Describa su experiencia.
2. ¿Ha hecho uso de servicios de salud públicos? ¿Qué información necesitó?
3. ¿Ha realizado algún trámite relacionado con su permanencia legal en Costa Rica? ¿Qué información necesitó? ¿Cómo va el proceso?
4. ¿Obtuvo la licencia de conducir? ¿Cuál información necesitó?
5. ¿Ha enviado remesas a su país de origen? ¿Qué información le solicitan?
6. Datos extra:

VI. Preguntas complementarias

1. ¿Conoce la Declaración Universal de Derechos Humanos? ¿Sabe cuáles derechos humanos se le deben garantizar en Costa Rica? ¿Desde el momento que tomó la decisión de emigrar, se le ha violentado algún derecho humano?
2. ¿Estaría dispuesto(a) a conversar de nuevo más adelante?
3. ¿Podría recomendar a otra persona para realizarle esta entrevista?

4. Cuénteme sobre un momento en el que tuvo que resolver un problema al mudarse/instalarse en Costa Rica? ¿Qué hizo para superarlo? ¿Qué fue importante aprender? ¿Cómo lo aprendió?
5. ¿Qué tipo de información ha utilizado para trasladarse/ instalarse en Costa Rica? ¿Cuál información le fue de utilidad?
6. ¿Cuáles considera que son los medios de comunicación más apropiados para informar a las personas inmigrantes?
7. ¿A partir de cuándo empezó a tener necesidades de información?
8. ¿Qué tipo de información consultó en cada etapa del proceso migratorio?
9. ¿Cuáles fueron las barreras u obstáculos que le impidieron satisfacer sus necesidades de información?

Apéndice 3.

Guía de entrevista para personas expertas

Información general

La entrevista consta de cinco apartados: I. Información general; II. Experiencia de la persona inmigrante antes de la migración; III. Experiencia de la persona inmigrante durante el tránsito hacia Costa Rica; IV. Experiencia de la persona inmigrante cuando recién llegó a Costa Rica y V. Experiencia de la persona inmigrante a partir de que logró asentarse en Costa Rica.

Preguntas

I. Información general

1. Nombre de la persona entrevistada:
2. Entidad para la que labora ayudando a personas inmigrantes:
3. Objetivos de la entidad:
4. Formas de financiamiento:
5. ¿Cuáles servicios brinda la entidad?
6. ¿Cómo se enteran las personas inmigrantes de los servicios que brinda su entidad?
7. Año en que inició a ayudar a personas inmigrantes:
8. Medio de contacto, teléfono o correo electrónico:
9. Ocupación:
10. Datos extra:

II. Experiencia antes de la migración

1. ¿Qué tipo de usuarios atiende en la entidad donde labora?
2. ¿Cuántos de ellos son inmigrantes? ¿Cuántos han inmigrado recientemente?

3. ¿Cuáles datos demográficos tiene la mayoría? Edad, género, país de origen.
4. Causas por las que las personas deciden salir de su país de origen.
5. Causas por las que eligen a Costa Rica como país destino.
6. ¿Le contactan antes de venir a vivir a Costa Rica?
7. ¿Cómo eligen la forma de trasladarse? ¿Qué necesitan?
8. ¿Qué información les es de utilidad?
9. ¿Cuál información les hace falta?
10. ¿A cuáles personas o fuentes de información acuden?
11. Datos extra:

III. Experiencia durante el tránsito hacia Costa Rica

1. ¿A cuáles personas o fuentes de información acuden las personas inmigrantes?
2. ¿Cómo se trasladan desde su país de origen hasta Costa Rica?
3. ¿Cuánto tiempo tardan?
4. ¿Cuáles recursos necesitan?
5. ¿Qué información es de utilidad?
6. ¿Cuál información les falta en ese momento?
7. ¿Cuáles son los mayores retos que enfrentan?
8. Datos extra:

IV: Experiencia cuando recién llegó a Costa Rica

1. ¿La entidad a la que representa está bien ubicada geográficamente para atender a las personas inmigrantes?
2. ¿A cuáles personas o fuentes de información acuden?
3. ¿Las personas entre los 6 y 24 años buscan ingresar a algún centro educativo? ¿Tienen dificultades para inscribirse? ¿Cuáles?
4. ¿Qué información necesitan para encontrar su primer trabajo en Costa Rica?
5. ¿Qué información necesitan para encontrar su primer alojamiento en Costa Rica?
6. ¿Qué información necesitan para abrir una cuenta bancaria?

7. ¿Según su experiencia, sienten discriminación por parte de personas costarricenses? ¿Por qué motivo? ¿Cómo considera que podrían evitarse estas situaciones?
8. ¿Qué información necesitan para desplazarse por Costa Rica en transporte? ¿Cuáles son las fuentes de información?
9. ¿Cuáles medios utilizan para acceder a la información y comunicarse?
10. Datos extra:

V. Experiencia a partir de que logró asentarse en Costa Rica.

1. ¿Qué les motiva a quedarse en Costa Rica?
2. ¿Al hacer uso de servicios de salud públicos? ¿Qué información necesitan?
3. ¿Para los trámites relacionados con su permanencia legal en Costa Rica? ¿Qué información necesitan? ¿Cuánto tardan estos procesos?
4. ¿Para obtener la licencia de conducir? ¿Cuál información necesitó?
5. ¿Para el envío de remesas a su país de origen? ¿Qué información solicitan?
6. Datos extra:

VI. Preguntas complementarias

1. ¿Conocen la Declaración Universal de Derechos Humanos? ¿Saben cuáles derechos humanos se le deben garantizar en Costa Rica?
2. ¿Estaría dispuesto(a) a conversar de nuevo más adelante?
3. ¿Podría recomendar a otra persona para realizarle esta entrevista?
4. ¿Qué considera usted que puede hacerse para informar a las personas inmigrantes en cada etapa del proceso migratorio?
5. ¿Qué tipo de información utilizan para trasladarse/ instalarse en Costa Rica?
6. ¿Cuáles son los mayores obstáculos que enfrentan las personas inmigrantes?
7. ¿Considera usted que la legislación actual es efectiva para la integración de las personas inmigrantes en Costa Rica?
8. ¿Cuáles considera que son los medios de comunicación más apropiados para informar a las personas inmigrantes?

9. ¿A partir de cuándo empiezan a tener necesidades de información?
10. ¿Qué tipo de información consultan en cada etapa del proceso migratorio?
11. ¿Cuáles fueron las barreras u obstáculos que les impiden satisfacer sus necesidades de información?
12. ¿Sobre cuáles temas realizan las consultas más frecuentemente?