

*BANCA, SALUD Y ESTÍMULO DEL EMPLEO: SERVICIOS PÚBLICOS  
DESDE LA ÓPTICA DE LOS REFUGIADOS Y SOLICITANTES EN  
COSTA RICA<sup>1</sup>*

*BANKING, HEALTHCARE AND EMPLOYMENT: PUBLIC SERVICES  
FROM THE OPTICS OF REFUGEES AND APPLICANTS IN  
COSTA RICA*

José Daniel Rodríguez Arrieta \*

RESUMEN

Este artículo pretende destacar los resultados de una investigación cualitativa acerca de la percepción de personas refugiadas y solicitantes de refugio en Costa Rica con respecto al acceso a los servicios públicos de banca, salud y empleo. Los resultados apuntan al establecimiento de aciertos y desaciertos desde la institucionalidad pública en la provisión de los servicios, con lo cual se busca comprender un poco más la situación desde el punto de vista de la población.

*PALABRAS CLAVE:* REFUGIADOS \* SERVICIOS PÚBLICOS \* BANCA \* SALUD \* EMPLEO

ABSTRACT

This article aims to highlight the results of a qualitative research on the perception of refugees and asylum applicant in Costa Rica about access to public services: banking, health and employment. The results point to the establishment of successes and mistakes from public institutions in the provision of services, which serves to understand more about this situation from the refugees perspective.

*KEYWORDS:* REFUGEES \* PUBLIC SERVICES \* BANKING \* HEALTH \* EMPLOYMENT

---

1 Este artículo se desprende de una investigación, apoyada por la Escuela de Ciencias Políticas de la Universidad de Costa Rica, denominada “Análisis de las percepciones de población refugiada y solicitante de refugio en Costa Rica sobre el acceso a los servicios públicos, específicamente la salud, banca y estímulo del empleo así como propuestas para la optimización de éstos”.

\* Centro de Investigación y Estudios Políticos, Universidad de Costa Rica.  
josedanielcr@gmail.com

## PRESENTACIÓN

A partir de una comprensión del Estado como el principal garante y gestor de los Derechos Humanos de una sociedad, este artículo ahonda en la realidad de la población refugiada y solicitante de refugio en Costa Rica en relación a los servicios públicos de banca y salud, así como, la gestión y estímulo del empleo, mediante entrevistas a profundidad.

Desde este abordaje, se analiza las percepciones de estas personas, como integrantes de la sociedad de acogida y la respuesta del Estado frente a sus demandas, en tanto dos servicios esenciales como lo son la banca y la salud. También se analiza el estímulo para que estos puedan acceder o al menos competir por puestos de trabajo en igualdad de condiciones que cualquier otro ciudadano.

Con base en lo recabado, se interesó en reconocer, desde la vivencia misma de una población que usualmente tiene muy poca o nula voz, cuál es su percepción en relación a los servicios mencionados para así entender desde la acción o inacción, de qué forma están actuando los productos del sistema institucional —políticas públicas— en la atención de las necesidades de un inmigrante con características particulares en su forma de migrar y sobre todo, las razones y efectos de esta migración.

De modo que se espera presentar una evidencia fehaciente y rigurosa que agudice la observación constante de la labor del Estado costarricense en su deber de cumplir con responsabilidades adquiridas con la firma de diversos acuerdos internacionales en la materia, empezando desde luego con la ratificación del Estatuto y Protocolo de Refugio en el gobierno del Licenciado Rodrigo Carazo en 1978.

Cabe apuntar que, dadas las calidades de política exterior que Costa Rica propugna en el conglomerado de foros internacionales que integra, en los cuales antepone los Derechos Humanos como el paradigma evaluador de todas las acciones de los demás Estados, es crucial conocer y evaluar la congruencia de sus propias acciones, en este caso específico, con respecto al trato y oportunidades desde los servicios públicos que brinda a la población refugiada y a la solicitante de refugio.

## METODOLOGÍA

Se hace un fuerte hincapié en el valor de la investigación cualitativa como un conjunto de técnicas válidas e idóneas para comprender diversos fenómenos de las sociedades actuales, en tanto estas reconocen y profundizan sobre las percepciones, inquietudes e incertidumbres de la persona humana como individuo y como parte del colectivo. Específicamente, la investigación cualitativa presenta grandes ventajas al momento de abordar las poblaciones vulnerables, pues provee herramientas que ayudan a visibilizar las necesidades y las vivencias de las personas haciendo énfasis en su experiencia de vida.

Precisamente, Chuliá y Agulló (2012) apuntan que la investigación cualitativa no centra su atención en las variables sino que se enfoca en los casos concretos, lo cual implica un interés en las estructuras y los actores involucrados en los hechos abordados.

El trabajo abarcó una importante investigación documental para establecer los trabajos existentes que plantearan directamente o indirectamente hipótesis o resultados acerca del tema. Asimismo, comprendió la ubicación de herramientas conceptuales y sobre todo de material que respaldaran la investigación propuesta, tanto en términos de la población como del fenómeno en su conjunto. Esta técnica fue clave para la recolección de datos acerca de la función del Estado al respecto de los derechos humanos en general y sobre la población refugiada en particular con base en un repaso por los acuerdos internacionales ratificados por el país. Fue importante esta revisión para sistematizar el tinglado jurídico nacional y determinar el marco en el cual se desarrolla el problema formulado.

A partir del marco documental, se establecieron las técnicas cualitativas más adecuadas para obtener la información de interés, a saber: la entrevista semiestructurada que estableció el espacio óptimo para entablar una comunicación importante con la población, que se puede mostrar muy reservada.

Para poder entender mejor las declaraciones de la población abordada y establecer las relaciones correspondientes, se clasificaron en dos categorías naturalmente excluyentes:

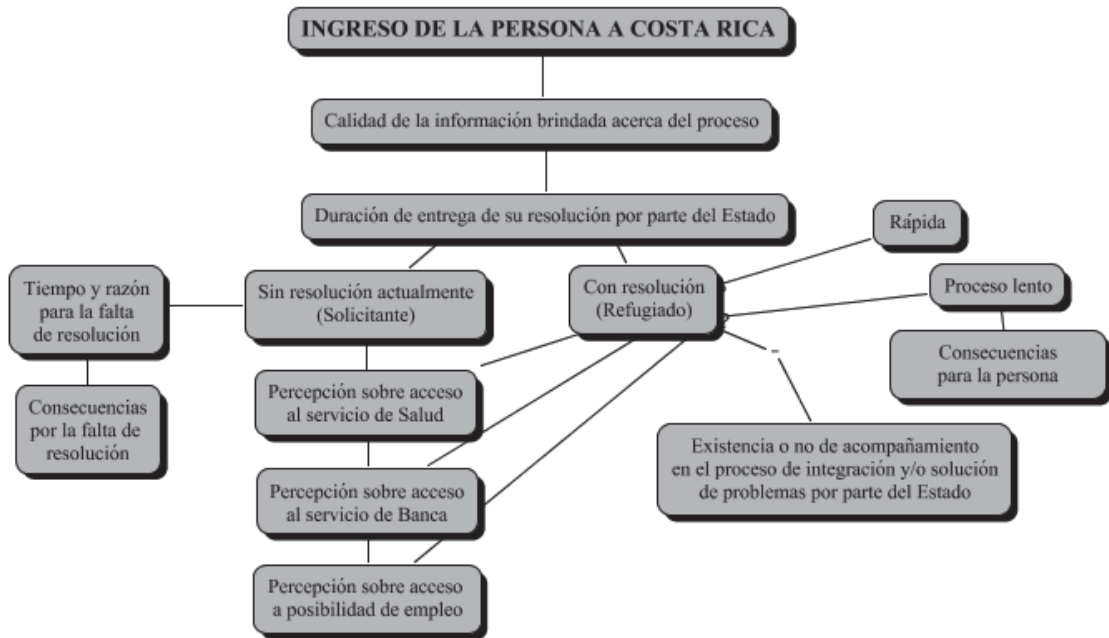
1) Refugiado: toda persona que está debidamente amparada por el Estatuto del refugiado y goza de ese status legal dado por el Estado costarricense. 2) Solicitante de refugio: son las personas que están a la espera de una resolución sobre su solicitud de refugio ante la Dirección General de Migración y Extranjería (DGME).

Se trabajó con una muestra inicial de 30 personas (15 personas refugiadas y 15 solicitantes) mayores de edad y de ambos sexos<sup>2</sup>. Una vez recopilada la información necesaria, la

sistematización se hizo a través del programa para el análisis cualitativo de datos, Atlas.ti; el cual fue el más adecuado para procesar la información, agrupando los datos comunes y posteriormente, efectuar el análisis de estos.

El mapa 1 expone la ruta para el abordaje de la población refugiada. Este describe los pasos del proceso para la obtención del estatus, en una relación con los objetivos de la investigación; es a partir de esta ruta que se construyó el marco metodológico:

MAPA 1  
RUTA PARA EL ABORDAJE DE LA POBLACIÓN REFUGIADA  
COSTA RICA, 2015



Fuente: Elaboración propia.

2 Para seleccionar esta población fue crucial el aporte de la Comunidad Casabierta, Organización no Gubernamental enfocada a trabajar con población refugiada y solicitante, con la cual se formalizó un acuerdo de cooperación.

PREMISA CENTRAL: EL ESTADO  
COSTARRICENSE COMO UN GARANTE DE  
DERECHOS Y GESTOR DE INTEGRACIÓN

Costa Rica ha sido tradicionalmente un país receptor de inmigrantes de muchas partes del mundo. Históricamente, esa recepción de migrantes se ha caracterizado por ser de tipo económico y de países cercanos; pero es importante visibilizar que el país es destino de otro tipo de migrante que deja su país por diversas de razones: el refugiado.

Precisamente, tanto el Estatuto como el Protocolo fueron ratificados por Costa Rica el 28 de marzo de 1978, durante la administración del Licenciado Rodrigo Carazo Odio, convirtiendo al país en un potencial receptor de personas que huyen de sus países por las razones establecidas en los instrumentos internacionales y adoptados en la normativa doméstica. En este mismo año, se establece una oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (ACNUR) en el país.

Por ende, concretamente, la Ley General de Migración y Extranjería vigente (DGME, 2014) establece en su art. 106:

El reconocimiento de la condición de refugiado estará sujeto a las normas estipuladas en los instrumentos internacionales aprobados, ratificados y vigentes por el Gobierno de Costa Rica sobre la materia. A efectos de la presente Ley, el término de refugiado se aplicará a toda persona extranjera a quien la Dirección General le reconozca tal condición.

Cabe destacar, el hecho de que el 1° de marzo de 2010, la Ley General de Migración y Extranjería, Ley 8764 (rige actualmente) entró en vigencia después de una amplia discusión alrededor de las implicaciones humanitarias y restrictivas de la ley que le precedía<sup>3</sup>. Esta

nueva ley contemplaba por primera vez una política migratoria, al tiempo que se comprometía a conseguir el pleno respeto de las obligaciones internacionales en materia de protección internacional de refugiados.

Un aspecto importante es que a la condición de refugiado se le reconoce, además, el núcleo familiar primario y a otros familiares dependientes y parientes dentro del primer orden de consanguinidad.

La normativa nacional regula el procedimiento para acceder a la condición de persona refugiada y establece las funciones y responsabilidades de los órganos competentes en la materia. Además, se establece una serie de principios a seguir por las autoridades migratorias, tales como, el principio de igualdad y no discriminación, derecho al debido proceso de ejecución de los trámites de solicitud de refugio, entre otros.

De acuerdo con esta normativa —y en plena concordancia con la reglamentación internacional ratificada por el Estado costarricense—, es responsabilidad de las autoridades nacionales velar por la integración económica, social, legal y cultural, tanto de las personas solicitantes de refugio como las refugiadas en el país. Asimismo, en el reglamento, se establece por primera vez una definición de solicitante de refugio. De conformidad con el art. 14, un solicitante de la condición de refugio es “aquel que haya exteriorizado su deseo de pedir protección internacional como persona refugiada en el territorio costarricense”. En concordancia con el carácter declarativo que posee el reconocimiento de la condición de persona refugiada de la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados y su Protocolo, de acuerdo con el art. 14 del Reglamento: “Se aplicarán por igual las garantías a la persona refugiada reconocida, como al solicitante de dicho reconocimiento, quien gozará de

3 Ley 8487 o Ley de Migración y Extranjería. Entró en vigencia el 12 de agosto de 2006. En esta, se amplió la legislación con respecto a las personas refugiadas en Costa Rica; no obstante, no menciona a las personas en condición de solicitante de refugio. De acuerdo a esta normativa, es necesario considerar al “refugiado” como una categoría

especial, con la finalidad de regular su situación migratoria; que por su naturaleza requiere un tratamiento diferente a otras categorías migratorias. Esta ley fue derogada después de un análisis político y presiones de diversos sectores de la sociedad civil pues se consideraba que criminalizaba la figura del inmigrante.

protección contra una devolución hasta tanto no se haya determinado su solicitud”.

Con respecto a la condición jurídica de la persona solicitante de refugio, el reglamento establece que se le extenderá al solicitante un documento provisional provisto por el Estado costarricense, mediante el cual, se regulariza temporalmente su situación migratoria en el país; este sirve como identificación ante entidades estatales y privadas, le protege contra una devolución o expulsión, mientras esté pendiente la resolución de su solicitud.

El plazo de dicho documento lo determina el Subproceso de Refugiados de la Dirección General y si se vence antes de que esta entidad haya resuelto su caso, el solicitante interesado tiene derecho a renovarlo. Esto conlleva a un hecho importante:

De extenderse la administración en el plazo de tres meses para resolver la solicitud, y analizado el caso por parte del Subproceso de Refugiados, este podrá recomendar a la Dirección General que se emita un documento provisional que incorpore el derecho al trabajo” (Art. 54).

Por su parte, la persona refugiada formalmente reconocida recibirá, por parte de la Dirección General, una identificación que acredita su permanencia legal y podrá ejercer cualquier tipo de actividad laboral remunerada, así como, acceder a otros servicios públicos. Esto último debe mantenerse presente.

#### ACERCA DE LA IMPORTANCIA DEL ESTADO COSTARRICENSE Y SU FUNCIÓN EN EL PROCESO DE INTEGRACIÓN

Una vez comprendido lo anterior, cabe subrayar que la integración de Costa Rica al Estatuto, así como su inclusión y reconocimiento formal en la normativa doméstica, ha implicado la ayuda para miles de personas de otros países en distintas coyunturas. Actualmente, de acuerdo con datos del ACNUR, en Costa Rica existen unas 12 500 personas en condición de refugio, “la mayoría de las personas que han sido reconocidas como refugiadas desde el 2000, proviene de Colombia; otros países de origen

son Cuba y Venezuela, aunque hay refugiados de 40 nacionalidades distintas” (ACNUR, 2014a).

Se reconoce el papel vital que juega el Estado como gestor de la integración de las personas migrante en general, y refugiadas en particular, principalmente en el acceso a los servicios públicos en función de una efectiva integración social; como lo plantean Bertino y Baeninger: “Para integrarse con éxito los refugiados necesitan un empleo, destrezas lingüísticas, acceso a los servicios públicos, así como a derechos de ciudadanía, deberes y participación política, además de relaciones sociales con sus respectivas comunidades” (2010, p.48). Es precisamente la acción estatal la que puede incentivar este proceso mediante políticas públicas en diversos niveles.

Esto significa, no únicamente una obligación de carácter humanitario por parte del Estado costarricense, sino también un compromiso del país con la comunidad internacional y principalmente, con las personas refugiadas y solicitantes, pues la garantía de derechos (nunca exentos de deberes) debe ser sólida y permitir el desarrollo y la estabilidad como para cualquier costarricense, esto basado en el principio de no discriminación. Esto implica, entre otras cosas, el acceso a servicios públicos de la misma forma que los nacionales.

Las actividades de integración y los procesos devenidos de estos —o la falta de todo ello— es en sí mismo un discurso de integración desde el Estado; el progresivo proceso de integración evidencia si existe o no una política de integración efectiva, más allá de la aceptación y normalización del estatus en el país de acogida. Es decir, el choque o el conflicto de la población refugiada y solicitante con las restricciones formales o informales del acceso a servicios, puede ser indicador de ausencia de políticas de integración y causas de una brecha entre esta población y la sociedad de acogida.

Entonces, la interpretación y el discurso que el Estado desarrolle acerca de la población refugiada y otras poblaciones con características similares, derivará en el trato, las oportunidades, el compromiso y las acciones. Por ende, una radicalización o restricción en esta

perspectiva influye directamente en el bienestar de estos grupos.

Esta concepción del Estado se reflejará en la aplicación de las políticas públicas concretas —u olvido de estas— que atañen directa o indirectamente a la población refugiada y solicitante. No debe omitirse que existe una relación importante entre la concepción del migrante en general con la del refugiado en particular. De allí que el *continuum* entre políticas migratorias restrictivas y las de carácter abierto se vea reflejado en la facilitación u obstaculización para los refugiados y solicitantes.

No debe olvidarse que el factor protección es primordial en cuanto a este tipo de migración debido a su naturaleza de vulnerabilidad. Precisamente, Castillo (1995) apunta que “el espíritu de las regulaciones internacionales en la materia es comprometer a gobiernos de países receptores y a la comunidad internacional en el otorgamiento de dicha protección mientras permanezcan las condiciones que provocaron su requerimiento” (p.10). Pero en este punto, la protección debe comprenderse de forma integral, es decir, protegiendo no solamente la integridad física sino una protección, considerando la integralidad de los derechos humanos —a pesar de que esto pueda parecer obvio o redundante—, pues en esta concepción integral radica la dignidad intrínseca del ser humano, la cual los Estados se comprometen a garantizar una vez que reconocen las convenciones sobre refugiados.

En síntesis, el respeto y la responsabilidad de los Estados en la integración de la población refugiada y solicitante tienen un efecto directo y positivo en los siguientes aspectos:

- ✧ Respeto a la igualdad inherente de las personas y la no discriminación.
- ✧ Respeto y consolidación del Estado social de derecho.
- ✧ Consolidación de la democracia.

#### PRINCIPALES HALLAZGOS

En términos generales, a partir de la evidencia recabada en el trabajo con la población refugiada y solicitante, se encontraron varios elementos que determinan *a posteriori*

las condiciones del acceso de esta población a los servicios públicos seleccionados. Existen componentes del sistema institucional que no actúan con eficiencia una vez que la persona solicitante inicia el proceso de normalización de su situación cuando ingresa al territorio costarricense, lo cual plantea una relación con alguna o varias de las etapas de las políticas públicas, en particular, en la formulación, la implementación o inacción.

Desde este aspecto puede identificarse, de acuerdo con Parsons (2009), una diferencia entre la administración y las políticas públicas, es decir, entre la letra y la aplicación; este autor plantea que “la administración empieza donde terminan las políticas públicas” (p.482), lo cual afecta finalmente —de existir una ruptura entre ambas— a la población beneficiaria.

#### DESINFORMACIÓN Y TIEMPO EXCESIVO COMO FACTORES REVICTIMIZADORES

En relación con el proceso que la población migrante solicitante de refugio debe pasar para lograr una evaluación de su caso para derivar —o no— en el otorgamiento de la condición de refugiado, sigue presentando problemas que, de acuerdo a lo observado, deviene de fallas en el sistema institucional.

Existe en primer lugar, una importante falta de información o acceso a esta para la población solicitante. En los espacios propios para la recepción de esta población no se observa con claridad información o guía para iniciar el proceso de solicitud de refugio. Esto debe entenderse desde la óptica de personas con muy diversas características como desorientación, desconocimiento del idioma, poco o nada de dinero o no válido en el país, miedo y la influencia negativa personal de los aspectos que le hicieron salir de su país. Esto se muestra como un gran atraso en una situación en la cual el tiempo es un factor determinante para cada una de estas personas. Al respecto, una refugiada expresó: “No hay un lugar donde yo pueda y le diga ‘por favor cómo me pueden apoyar’. Migración menos, Migración no te da apoyo de nada. De ningún tipo. O sea en la parte legal.

Y la espera es eterna...” (Entrevistada AH, comunicación personal, 11 de agosto de 2015)<sup>4</sup>.

En varios de los casos se logra acceder a la información pero como resultado de las redes preexistentes de acuerdo a otro caso: “sí me dijeron que es difícil (...) me informe yo (...) por un abogado, por un hermano de la iglesia” (Entrevistado JC, comunicación personal, 11 de agosto de 2015). En otros casos, las organizaciones que trabajan con esta población y las agencias implementadoras del ACNUR juegan un papel de sustitución de una labor que debe ser propia del Estado; por ejemplo, uno de los entrevistados afirmó: “bueno, no fue el Estado, el acceso fue dos maneras primero personas que uno conocía y el ACNUR que jugaron un rol dándonos acompañamiento” (Entrevistado HM, comunicación personal, 18 de setiembre de 2015).

Asimismo, cabe acotar que las personas migrantes entienden su posición y su cuota de responsabilidad sobre obtener la información: “bueno fue por autodidacta ese es el reto de informarse cuando uno llega a un estado sobre sus derechos” (Entrevistado HM, comunicación personal, 18 de setiembre de 2015).

Por otra parte, las personas que consideraron que su proceso fue ‘fácil’ y que la información era completa, tuvieron la intermediación del ACNUR u otra organización en su proceso. Una de las entrevistadas afirmó: “todo lo obtuve rapidísimo, el ACNUR me trajo a mis hijos sin problema, en Colombia no tuve inconvenientes” (Entrevistada ER, comunicación personal, 13 de noviembre de 2015). En otra entrevista se dijo que: “ya teníamos un contacto de una organización que tenía una alianza con otra organización en Honduras, que fue por medio de ella que fue que venimos aquí a Costa Rica” (Entrevistado JC, comunicación personal, 11 de agosto de 2015).

Desde luego, es esperable que las personas migrantes se orienten con el apoyo de una institución, pero existe el contraste con una parte de esta población, que es mayoritaria,

la cual ingresa por sus propios recursos —de forma regular o irregular—; sobre esto, se señala que:

... la gran mayoría de personas solicitantes de origen colombiano ingresan al país de forma irregular, principalmente por la frontera de Paso Canoas. Esto debido a las restricciones que existen para el otorgamiento de la Visa Consular para el ingreso regular a Costa Rica (ACNUR, 2012b, p.29).

Otro de los elementos cruciales en el proceso de solicitud del estatus y que afecta de manera directa el actuar de la población afectada es el tiempo de espera de las resoluciones. Esto tiene un efecto en el desarrollo de la vida de la población solicitante. Evidentemente, el tiempo de espera es una responsabilidad exclusiva del Estado y el incumplimiento de la Ley General de migración y Extranjería (2009) de migración con respecto a los tiempos establecidos para las resoluciones deriva en inconvenientes de diversas consecuencias para la población que, sumado a la falta de acompañamiento, resulta en problemas para su integración efectiva.

Desafortunadamente, esta situación es antigua y recurrente, de hecho en una investigación similar en el año 2012, ACNUR afirmó que “el excesivo tiempo de espera para la determinación de la condición de refugiado, trae implicaciones en el bienestar de las personas solicitantes. Esta es una etapa descrita (por las personas solicitantes y refugiadas) como de graves limitaciones económicas, ansiedad e incertidumbre” (ACNUR, 2012b). Otro de los relatos recopilados apunta al respecto que:

...la situación no ha sido tan fácil que se diga pues la verdad que para una persona refugiada ese tiempo de espera se vuelve muchas veces un tiempo en el que interviene muchas cosas en la vida de uno...uno durante ese tiempo se puede sentir fracasado, destruido, derrotado, esto porque ese tiempo de espera es una espada de doble filo...en donde pueden sucederle a uno muchas cosas buenas o malas... en mi caso que solo me han

4 La información recopilada por el investigador directamente de la población refugiada y solicitante es de carácter confidencial. De allí que únicamente se hace referencia a cada persona por iniciales.

sucedido más malas que buenas...sé que las cosas no se pueden dar de la noche a la mañana pero tiene que haber un tiempo prudente para esperar, considero que sobrepasan los límites y eso nos expone a una situación de mucho riesgo (p.31).

En los casos recopilados, existen desfases que van de 3 meses (tiempo estipulado por la ley) y hasta 3 años para obtener una resolución. Esta evidencia revela una inoperancia del Estado para la satisfacción de las demandas con una afectación directa a la población que, a falta de una documentación más estable, son discriminados al momento de intentar realizar trámites básicos, así como, en la búsqueda de empleo.

Lo anterior, se suma a la poca información que el sector privado y sorprendentemente, el sector público tienen acerca de la documentación propia del solicitante en particular y de la figura del refugio, en general. De acuerdo a los datos recolectados, el documento provisional que se otorga al solicitante de refugio cumple apenas con su función de informar el estatus provisional de su portador pero en la práctica no es visto como un documento válido para efectuar ningún otro trámite; esto tiene un efecto perjudicial directo para el portador pues posee menos derechos básicos que la población restante.

#### EL DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN: ELEMENTO CRUCIAL DE INTEGRACIÓN O DISCRIMINACIÓN

Un importante aspecto encontrado fue que la población refugiada, a pesar de tener un documento correspondiente y aun más, la población solicitante con uno provisional, presentan diversos problemas relacionados precisamente con este al momento de intentar realizar diversos trámites.

En cooperación con Casabierta (Comunidad Casabierta, 2015) se concluyó que “sea por desconocimiento, desinformación o estigma, el documento de identidad del solicitante de refugio o refugiado es una razón para legitimar el rechazo, exclusión, el maltrato o discriminación” (p.34).

Como una característica principal, los documentos de identificación de refugiados y

solicitantes de refugio son distintos a las cédulas de identidad y a los documentos de residencia permanente. Esta distinción tiene un efecto negativo que se ve potenciado por los estigmas alrededor de la población refugiada y solicitante, ya que sus portadores son percibidos como con menos derechos.

Además, en muchos espacios de las instituciones estatales este documento no es conocido. Esto genera desconfianza y afecta la tramitación en los servicios públicos, tal cual se comprobó en los relatos sobre los servicios escogidos para esta investigación. Asimismo, el factor discriminatorio por ser extranjero se ve reflejado en la mencionada carga negativa del documento; varios de los entrevistados establecen que no les contrataron o no les tomaron en cuenta para un trabajo “por no tener cédula. Ellos piden que tengas cédula” (Entrevistado DD, comunicación personal, 2 de noviembre de 2015). Una persona refugiada relató lo siguiente:

Yo tuve una oportunidad con otra empresa, parte de la que yo estoy trabajando, donde me ofrecían un salario un poco más cómodo del que tengo ahora. O sea, esto era una mejora significativa y no pude acceder a ella porque me dijeron no, me dijeron su documento no no... (Entrevistado KR, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).

Asimismo, una persona todavía en trámites de solicitud de refugio detalló:

Ese documento que entregan, no tiene ninguna validez, o sea, para nadie; cuesta mucho incluso hasta para buscar trabajo; porque aunque diga que usted tiene permiso laboral y cuando ven que tiene una vigencia a lo mejor de seis meses, o un año, la gente no, a muchos, muchos empleadores no les parece (Entrevistada EN, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).

En este sentido, la discriminación implícita por presentar un documento distinto, evidencia una descoordinación dentro del sistema mismo, en tanto el documento, a pesar de



ser emitido por una institución pública, no es conocido por otros espacios dentro de la misma esfera, esto como producto de una nula ingeniería política. Esta situación es descrita una de las personas entrevistadas:

Se supone que las entidades, todos los bancos, saben de eso, que es un documento oficial pero no, nadie lo conoce, siempre nos piden pasaporte en todas partes, o sea, hasta para retirar dinero o para enviar dinero a alguna parte solo con el pasaporte, pero, o sea, nunca nos toman como documento oficial (Entrevistado JC, comunicación personal, 11 de agosto de 2015).

Finalmente, una de las personas refugiadas entrevistadas explicó que, al momento de tramitar un seguro en el Instituto Nacional de Seguros (INS) la persona encargada denotó preocupación pues en su identificación de refugiado dice —como todas— “libre condición” y el funcionario, una vez consultado el departamento legal, no continuó con el trámite pues asumieron esta característica como una persona en libertad condicional.

#### LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO ELEMENTOS HUMANITARIOS E INTEGRADORES: SALUD Y BANCA

En un Estado Social de Derecho como el costarricense, la seguridad solidaria es un pilar fundamental para la constante consolidación de este; así, el principio *per se* que rige este tipo de sistema implica un teórico acceso universal para quien lo necesite. En función de esto y tomando en cuenta las percepciones de los entrevistados, puede inferirse que su experiencia con respecto acceso al servicio de salud es variada. No existe una percepción generalizada —desde los casos abordados— acerca del acceso al servicio público a la salud, pero sí elementos importantes que se relacionan con el hecho de que la persona sea migrante, en general, y luego si es refugiada o solicitante, en particular.

Varios de los casos expresaron satisfacción con el trato y el servicio recibido en hospitales y centros de salud. Debe acotarse que prácticamente la totalidad de estas percepciones

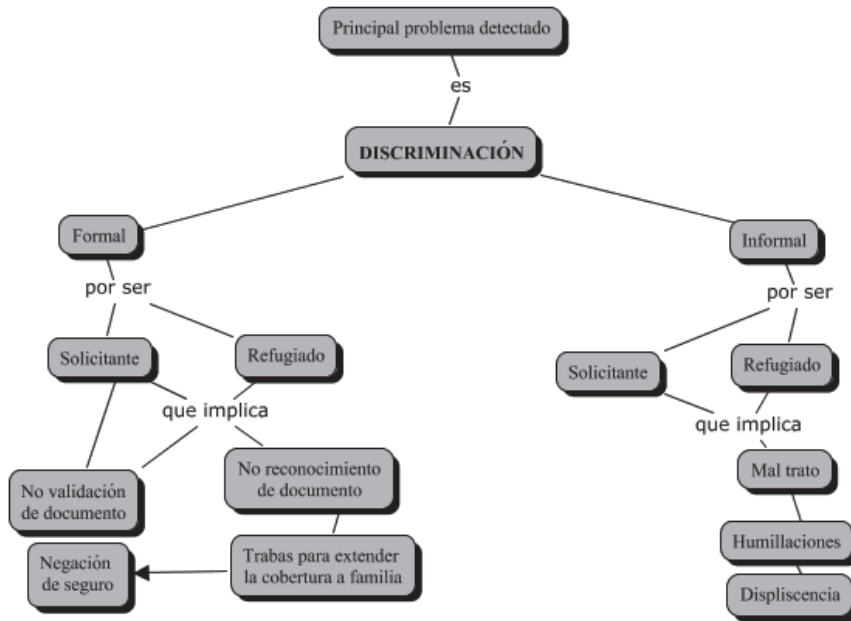
venían de personas con estatus de refugiado, es decir, la condición más estable posible para estos casos, lo cual en su mayoría implicó que también se encontraban asegurados. Testimonios como los siguientes dan cuenta de las experiencias positivas en el sistema de salud público:

- ✧ “Excelente, el Seguro Social conmigo ha sido muy bueno” (Entrevistado DD, comunicación personal, 2 de noviembre de 2015).
- ✧ “Como era menor de edad eso sí, recibí buena atención; hay que decirlo, Costa Rica es admirable fue muy buena la atención, en el caso de mis padres fue diferente” (Entrevistado HM, comunicación personal, 18 de setiembre de 2015).
- ✧ “No he tenido ningún inconveniente, hasta el momento que yo fui afiliada al Seguro, no. No he tenido ningún problema a la hora de atención médica” (Entrevistada EH, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).
- ✧ “Yo soy asmática y usé el servicio de emergencia y generalmente, (sic) bueno siempre he estado como asegurada porque él tiene trabajo con orden patronal (sic) y nunca he tenido problemas en el acceso a la salud” (Entrevistada EN, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).

Es importante mencionar que las razones para el uso de los servicios de salud fueron variadas; desde atención por resfríos comunes a una operación de matriz para el caso de una refugiada. Asimismo, el factor humano en la atención es el aspecto primordial sobre el que más repasan las personas entrevistadas cuando hablan de su experiencia en los centros de salud; es básico acotar que muchas de estas personas lo relacionaron e interpretaron desde una posición de ser el “extraño”, por lo cual el trato respetuoso y amigable fue altamente valorado al punto de privilegiarle sobre el aspecto médico.

Con respecto a los elementos negativos encontrados a partir de las entrevistas, los mismos se representan a partir del siguiente mapa:

MAPA 2  
 PROBLEMÁTICA Y CONSECUENCIAS EN EL ACCESO AL SERVICIO DE SALUD  
 DE LA POBLACIÓN REFUGIADA Y SOLICITANTE DE REFUGIO  
 COSTA RICA, 2015



Fuente: Elaboración propia.

Tal cual como se observa en el mapa 2, el principal problema encontrado a partir de las entrevistas, es la discriminación —en algunos casos mencionada explícitamente, en otras es implícita— devenida de la condición de solicitante y de refugiado, lo cual implica que el ingreso al sistema para obtener refugio es ingresar a un potencial círculo vicioso de discriminación.

La discriminación denominada “formal” hace referencia al hecho de tomar decisiones administrativas/oficiales basadas en un criterio discriminatorio. En los casos recabados, esto tiene una relación directa con lo desarrollado previamente en el documento de identidad de los solicitantes y refugiados.

Las personas solicitantes, al no poseer un documento “más formal”, que es entendido desde el funcionario como ‘estable’ —como es básicamente el caso de la cédula de identidad—, no continúan con el proceso de atención

médica o de afiliación como asegurado. Todos los entrevistados confirmaron un interés por asegurarse y aportar los montos respectivos, no obstante, en varios de los casos, esto pudo no llegar a concretarse debido al desconocimiento o la desconfianza en el documento, emitido por la misma institucionalidad pública. Además, la extensión de cobertura para hijos o personas mayores tampoco puede lograrse por la duda que existe acerca de la documentación.

En relación a esto, una solicitante comentó: “tuve un inconveniente al principio por el tema de cédula, por el documento que nos dan; dicen que no es legal porque es el documento que te da migración, y tuve que usar el pasaporte” (Entrevistado DC, comunicación personal, 7 de setiembre de 2015). Asimismo, respecto a la extensión de cobertura, un refugiado comentó que: “es más, la misma institución del Estado aún tiene problemas graves con este documento. En la Caja yo tuve problemas

en un inicio al registrarme para asegurarme; y tuve también problemas para registrar a mis hijos y a mi esposa” (Entrevistado KR, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).

Otra de las experiencias recabadas trastoca la percepción misma del acceso al derecho a la salud:

... Inicialmente cuando estuve en el proceso inicial de mi refugio sí necesite de los servicios médicos pero tú vas a un Seguro Social, y si no tienes dinero no te atienden sólo que sea una emergencia extrema según ellos... cuando ya tienes tu permiso laboral sí tienes acceso a la salud (Entrevistado KR, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).

Por otra parte, la discriminación “informal” hace referencia a una discriminación más relacionada al trato directo entre funcionario y persona refugiada o solicitante; ésta se identifica con malos tratos recibidos a raíz de una constante etiquetación: migrante, refugiado y nacionalidad (en especial nicaragüenses y colombianos). Esto es importante de comprender pues, como parte de las condiciones de muchos de los migrantes que optan por refugio está la soledad, la incertidumbre, la desesperación y desolación; de allí que el peso que tiene el trato de los funcionarios puede hacer la diferencia o ser una carga más a su situación.

Desde las percepciones de la población se recalca que continúa existiendo un prejuicio, por el hecho de que el usuario sea una persona migrante, con lo cual se considera como en una forma de “favor” la atención del funcionario de los centros de salud, lo que conlleva a que el trato tenga algún grado de desprecio o humillación.

Con respecto a la banca, tal como lo expresa ACNUR (2012b), el acceso a este servicio, en tanto apertura de cuentas y acceso a crédito es, entre otras cuestiones, un elemento relevante que favorece la integración de la población refugiada a la sociedad de acogida. Como cualquier persona —extrajera o no, residente o no—, la necesidad de dinero es elemental para poder vivir y sobre todo, cuando se debe buscar una forma nueva de subsistencia, tomando en cuenta que

la gran mayoría de los refugiados y solicitantes deben iniciar de cero.

Asimismo, el acceso al servicio bancario significa la posibilidad de que los refugiados y solicitantes accedan a transferencias desde sus países de origen de dineros propios o ayuda de terceros, lo que significaría un aporte necesario, máxime si en su condición de solicitante no puede obtener un trabajo. Al respecto, el gráfico 1 ilustra una situación común para esta población:

GRÁFICO 1  
RELACIÓN ENTRE RECURSOS, DOCUMENTACIÓN  
Y TRABAJO EN LA POBLACIÓN SOLICITANTE  
COSTA RICA, 2015



Fuente: Elaboración propia.

Este círculo perverso plantea una lógica potencialmente sin salida que afecta directamente a la población solicitante y que también puede aplicar a la población refugiada, en tanto su documento no sea reconocido por el sistema bancario nacional o por los potenciales empleadores.

Precisamente, es el Estado, como el garante de los derechos, el que debe observar y actuar mediante políticas públicas para subsanar tales rupturas e inconsistencias. Al respecto, cabe recordar, sobre el acceso a la banca en particular que:

Al igual que los costarricenses, las personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugiado tienen derecho a acceder a los servicios bancarios tanto

públicos como privados. Es decir, puedes abrir una cuenta bancaria, hacer transferencias y solicitar otros tipos de servicios (ACNUR., s.f.).

Finalmente, como lo resalta el ACNUR y la información hallada en el trabajo de campo, “Puede que algunos bancos desconozcan esto, y por esto la Oficina de Migración emitió una circular que informa sobre los tipos de documentos de identidad migratorios que pueden acceder al Sistema Bancario Nacional” (2015); y aun así, sigue presentándose ese desconocimiento, con lo cual se violenta el derecho y pone a la población solicitante en situaciones difíciles y comprometedoras.

Como primer aspecto, hubo testimonios que daban cuenta de elementos y características positivas en términos de acceso a la banca, todos estos de personas refugiadas, con excepción de una persona que obtuvo una cuenta con su estatus de solicitante, de lo cual se puede concluir que es posible y nunca ilegal o inconveniente: “Te cuento, jamás en la vida tuve problemas, yo tuve acceso sin tener refugio. Mire lo que le voy a decir, yo tuve una cuenta de ahorro en el Banco de Costa Rica” (Entrevistada EN, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).

Por otra parte, una refugiada expresó que “Nunca tuve problemas, alquilé en Tibás y nunca tuve problema para tramitar préstamo; yo siendo refugiada nunca tuve problemas” (Entrevistada ER, comunicación personal, 13 de noviembre de 2015). A pesar de lo anterior, la mayoría de las personas entrevistadas, relataron situaciones e inconvenientes relacionadas con aspectos ligados a su condición migratoria, como se comentó anteriormente.

El aspecto relativo al documento de identidad prima como el punto medular de los inconvenientes relacionados con el acceso a la banca. En varios de los casos, los entrevistados aseguran que les solicitan un documento como la cédula de los nacionales que evidentemente no poseen y al momento de mostrar su documento como refugiados, esto acarrea inconvenientes. Al respecto, una refugiada declaró:

Para aperturas de cuentas es un problema. La apertura de cuentas cuesta demasiado, yo estoy trabajando ahora y en el trabajo me hicieron ir al Banco de Costa Rica y bueno, fue una demora; como cerca de tres horas y al final yo les digo que se supone que es el número del DIMEX de nosotros, y ahí está en el registro, el nombre de uno sale y todo. Pero es una dificultad, no conocen el documento, no lo reconocen. Si para apertura de cuentas es una gran dificultad, no digamos para crédito; jamás o sea verdad no tenemos acceso a crédito para nada, para nada, cuesta demasiado (Entrevistada EN, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).

Hasta este punto, puede comprenderse como la misma autosuficiencia de la población refugiada se ve en entredicho dada cuenta de los inconvenientes surgidos desde las mismas entidades bancarias, que a su vez son expresiones de políticas públicas.

Ahora, cuando se trata de población solicitante de refugio, los inconvenientes presentados en el acceso a salud, en términos generales, también se presentan en el acceso a diferentes servicios bancarios —como apertura de cuentas, por ejemplo— lo cual es crucial para que, basado en el derecho a trabajo mediante un permiso temporal, puedan recibir su remuneración. Pero, cuando los bancos piden una documentación “válida” a la persona y, de no ser esta satisfactoria, el banco se niega a abrir la cuenta, por lo que el solicitante tiene problemas en su potencial trabajo debido a que no tiene dónde recibir un salario; esto deriva indefectiblemente en la pérdida de la oportunidad laboral.

Al respecto, dos personas detallaron lo siguiente:

(...) y no pude abrirla, tuvo que ser la empresa la que me abriera la cuenta con ellos. Porque yo, en ningún momento me dijeron que con el carné que yo tenía la podía, con el carné de solicitante que yo tengo me dijeron que no podía

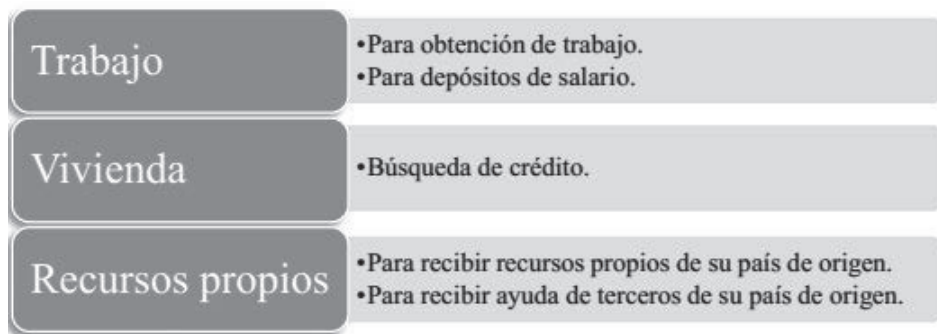
(Entrevistada EH, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015).

Cuando he querido abrir una cuenta de ahorro, para empezar ahorrar le dicen a uno que no porque necesita una orden patronal y yo no tengo una orden patronal porque no puedo ser asegurado, porque no tengo un documento, el documento

que uno tiene aquí es la cedula de residencia (Entrevistado FZ, comunicación personal, 11 de agosto de 2015).

La relación entre la obtención o estabilidad del empleo y el acceso a la banca es el aspecto que más se resalta y a la vez el más preocupante para la población entrevistada. En general, la importancia del acceso a este servicio, se ilustra en el siguiente gráfico:

GRÁFICO 2  
PRINCIPALES NECESIDADES PARA EL ACCESO AL SERVICIO BANCARIO POR PARTE DE LA POBLACIÓN REFUGIADA Y SOLICITANTE DE REFUGIO COSTA RICA, 2015



Fuente: Elaboración propia.

Es conveniente recordar que en un estudio similar en 2012, ACNUR y ACAI reconocieron y evidenciaron problemas coincidentes con los aquí expuestos, es decir, en un transcurso de casi media década, no ha existido una corrección de las carencias e inconsistencias a partir de las políticas públicas relativas al tema y a esta población en concreto.

En muchos de los casos, para tratar de subsanar la carencia de recursos, ACNUR aporta recursos monetarios a las personas refugiadas o solicitantes pero nunca en la cantidad que estos requieren. Es decir, no es apropiado pretender que las organizaciones no gubernamentales sustituyen las funciones incumplidas o las carencias del Estado.

Finalmente, a propósito del acceso al empleo, un refugiado aportó que “hay un problema muy recurrente con el tipo de identificación todavía lo tengo, como es un documento distinto mucha gente no lo conoce, a la hora de buscar empleo era refugiado que es eso no vale” (Entrevistado HM, comunicación personal, 18 de setiembre de 2015).

#### DEUDAS PENDIENTES EN EL ESTÍMULO DE EMPLEO

Este aspecto se muestra tan simple como complejo: las personas no pueden sostenerse a sí mismas si no acceden a una entrada económica estable. Cuando esta situación se agrava en un lugar ajeno a lo conocido y con antecedentes

traumáticos en el caso más extremo, la obligación de cubrir sus necesidades y la de personas dependientes se vuelve más difícil, como es el caso de los refugiados y solicitantes.

El tema del derecho a fuentes de empleo es clave para las personas que desean y necesitan construir una nueva vida. La autorrealización personal está tutelada por los diversos tratados internacionales, tanto en materia de Derechos Humanos como de Refugio. Al respecto cabe recalcar que:

Una de las características esenciales de las soluciones sostenibles es que permiten a la población desplazada realizar el tránsito entre la asistencia humanitaria y la estabilización socioeconómica. Es decir, establecen las condiciones para que estas personas, gradualmente, adquieran la autonomía necesaria para desligarse de la ayuda estatal y emprender sus propios proyectos vitales (PNUD, 2013, p.43).

Este aspecto de solución sostenible también se relaciona directamente con la dimensión económica de la integración de esta población; esta dimensión “se refiere al proceso en el cual las personas refugiadas logran establecer medios de vida sostenibles a un nivel comparable al de la comunidad de acogida. La integración económica se vincula directamente al componente de la autosuficiencia” (ACNUR, 2012, p.39), así, el acceso a oportunidades laborales tiene una incidencia importante en la posibilidad efectiva y real de la integración de la población solicitante y refugiada a la sociedad costarricense.

La labor del Estado en materia de estímulo al trabajo es distinta, desde luego, a su labor proveyendo los servicios como banca y salud. Evidentemente, no se espera que el Estado cree puestos de trabajo para esta población, pero sí tiene la capacidad de gestionar mediante políticas públicas, directa e indirectamente, una estimulación para que puedan acceder a posibles fuentes laborales o para crear sus propios puestos con iniciativas personales.

Para una persona refugiada es muy difícil acceder a fuentes de trabajo y para un solicitante mucho más aún. Aunque existe una legislación internacional clara, en la práctica, sea por incapacidad, imposibilidad o intransigencia, no se logra llevar a cabo de forma coherente y sostenida. Las características propias de esta población tienen igualmente una influencia en la búsqueda y el desempeño laboral; precisamente:

En la práctica los refugiados son más propensos a emprender nuevos negocios que los ciudadanos nacionales, aumentando en lugar de reducir el número de puestos de trabajo disponibles. Los refugiados que trabajan son más propensos también a querer regresar a su lugar de origen, a esforzarse para conseguir disponer de la capacidad financiera suficiente para regresar a su tierra en cuanto les sea posible y a hacerlo antes que si fuera por otros medios (Arnold y Pollock, 2013, p.92).

A partir de la lectura de Arnold y Pollock (2013), se puede establecer al menos tres principios básicos —con algunos ejemplos— en los cuales el Estado actúa como estimulador del empleo para esta población:

IMAGEN 1  
PRINCIPIOS BÁSICOS DEL ESTADO COMO ESTIMULADOR DE EMPLEO  
PARA LA POBLACIÓN REFUGIADA

No discriminación	Políticas de inclusión e integración	No obstaculización
<ul style="list-style-type: none"><li>• Velando por el respeto de las leyes y acuerdos internacionales.</li><li>• Gestionando leyes que estimulen equidad .</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estímulos para ONG's con funciones de integración.</li><li>• Facilitación de espacios físicos y políticos.</li><li>• Estímulos para empresa privada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agilizando trámites.</li><li>• Afinando la comunicación interinstitucional.</li><li>• Formulación de políticas contra discriminación.</li></ul>

Fuente: Arnold y Pollock, 2013.

A partir de la información brindada por la población entrevistada, en el Cuadro 1 se establece una relación entre circunstancias y

actores que tienen efectos en la situación de los refugiados y solicitantes en relación a su experiencia en la búsqueda y obtención del empleo.

CUADRO 1  
RELACIÓN DE FACTORES QUE INFLUYE EN LA BÚSQUEDA Y OBTENCIÓN DE EMPLEO  
COSTA RICA, 2015

	ESTADO	EMPLEADORES	ONG	POBLACIÓN REFUGIADA	POBLACIÓN SOLICITANTE
DOCUMENTACIÓN	-Emite un documento diferenciado que, a falta de información, se vuelve confuso para los empleadores.	-Exigen al menos el carné de residencia (y cédula en el caso más extremo) en detrimento de la identificación de refugiado o de solicitante.		- Se ven afectados por los estigmas alrededor de la población que se replica en un documento diferenciador.	- El documento es apenas garantía para no ser detenidos ni deportados; es una limitante para obtención de empleo.
DURACIÓN DE LA RESOLUCIÓN	- Tiene un tiempo de resolución que violenta la normativa, llegando incluso a ser de años.	- El no tener una resolución formal, influye en los empleadores pues no se arriesgan a contratar personas con estatus "inestable".	- La excesiva duración en la resolución sobrepasa las posibilidades de poder ayudar económicamente a la población que no encuentra trabajo.		- Tiene un efecto directo en la consolidación de un empleo. Implica una condición inestable y un documento provisional.



ESTADO	EMPLEADORES	ONG	POBLACIÓN REFUGIADA	POBLACIÓN SOLICITANTE
ESTATUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de la población refugiada, ésta genera desconfianza pues existe desconocimiento sobre las razones para dejar su país de origen.</li> <li>- En el caso de los solicitantes, esta condición les genera una sensación de inestabilidad que inhibe la contratación.</li> <li>- Existe un desconocimiento general sobre el estatus que deviene en discriminación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La ayuda que pueden brindar es limitada y tiene una relación directa con un estatus u otro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Su estatus, a falta de una información clara, profunda y difundida, está estereotipado y se convierte en un inconveniente para obtener empleo.</li> </ul>	
SITUACIÓN NACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Estado como el encargado de las políticas de estímulo de empleo debe tomar en cuenta las singularidades de toda la población.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- La situación general de falta de empleo afecta directamente a los refugiados y solicitantes pues tampoco se plantearía como la primera opción.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia.

Cabe reconocer la complejidad del tema en relación a la búsqueda de trabajo por parte de la población entrevistada y la posición del Estado, en tanto garante del respeto por los derechos de todos los habitantes del país. La conjunción de factores plantea una tendencia negativa para refugiados y solicitantes en la búsqueda de un empleo. Entre los casos más ilustrativos, a la pregunta ¿tuvo problemas para conseguir empleo?, una refugiada expresó:

Sí, todo mundo pide, vuelvo y te repito, la cédula, por lo menos de residente, para conseguir un trabajo (...) ni el permiso laboral te sirve, ya mucha gente se quita de eso yo intenté buscar así y les decía mirá yo tengo un permiso laboral para trabajar, no permiso laboral no (Entrevistado SP, comunicación personal, 4 de noviembre de 2015).

En este caso, se evidencia nuevamente la discriminación por el no reconocimiento de estos documentos. Al respecto, otro refugiado argumentaba que “siempre buscan un papel legal acá” (Entrevistado WM, comunicación personal, 18 de setiembre de 2015). Desde luego, esto es esperable y comprensible, la cuestión va por la ausencia —o eficacia— de políticas públicas dedicadas a difundir la información acerca del peso y legalidad de los documentos de esta población.

En muchos de los casos, las personas que tenían trabajo, lo consiguieron debido a contactos, amigos y en general, redes sociales transnacionales; esto revaloriza la relación entre los migrantes y la conformación de grupos que, en el máximo desenvolvimiento, sustituyen labores propias del Estado.

#### APUNTES FINALES

Costa Rica es un receptor de población en búsqueda de refugio y su normativa interna reconoce todos los acuerdos internacionales en esta materia. Esto significa que sus políticas públicas deben responder a estos acuerdos y otros suscritos en materia de derechos humanos,

para así salvaguardar la dignidad inherente de esta población —y de la sociedad en general— y con ello, más allá de la normativa como un fin, del ser humano como el objetivo último.

La decisión política y gubernamental carece de una concordancia con estos acuerdos. Si bien es cierto, existe buena disposición, los resultados concretos en cuestión de acciones, todavía no responden a la problemática y la complejidad del fenómeno de refugio.

La ruta a seguir por parte de las personas que aspiran a obtener el estatus de refugiado es complicada, confusa e incierta, como un resultado de la descoordinación, la falta de visión y la falta de comunicación por parte de los entes involucrados, iniciando por la Dirección General de Migración y Extranjería. Estas falencias afectan de forma directa una potencial —y necesaria— inmigración ordenada, y eventualmente, tiene un efecto negativo en la situación de las personas que, como un corolario de la ineficiencia, deben esperar tiempos ilegales y “exasperantes” para conocer el resultado de su trámite.

Los efectos e inconvenientes de esta espera excesiva se agravan cuando el acceso a servicios básicos como el de salud y la banca se ven influenciados por la falta de información y coordinación institucional acerca del estatus de refugiado y las personas que lo poseen. Estos servicios se han mostrado como esenciales para sobrellevar el proceso y una posterior integración de estas personas a la sociedad de acogida; por una parte, la salud se entiende como una necesidad vital, por otra parte, la banca es un factor elemental en ese proceso de integración social para ser una persona económicamente activa.

Asimismo, el desconocimiento y los prejuicios afectan la búsqueda de empleo. La imagen difusa de la población refugiada potenciada por las inconsistencias desde el aparato gubernamental (aunque no le atañe exclusivamente pero su posición pasiva y desorganizada lo agrava), tiene una incidencia en la actuación del sector privado, potencial empleador, al considerar o no a una persona refugiada o solicitante para un trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

## LIBROS

Chuliá, E. y Agulló, M. (2012). *Cómo se hace un trabajo de investigación en Ciencia Política*. Madrid: Catarata.

Parsons, W. (2009). *Políticas públicas*. México: FLACSO.

## PUBLICACIONES PERIÓDICAS

Arnold, E. y Pollock, S. (2013). El derecho de los refugiados al trabajo. *Revista de Migraciones Forzadas*, 43.

Bertino J. y Baeninger, R. (2010). La integración local de los refugiados en Brasil. *Revista de Migraciones Forzadas*, 35.

Castillo, M. (1995). Políticas de refugio y políticas de inmigración: ¿posibilidades de conciliación? *Foro Internacional*, 4.

## TEXTOS ELECTRÓNICOS

ACNUR. (2015). El ACNUR en Costa Rica. Consultado el 21 de octubre de 2015. <http://www.acnur.org/t3/donde-trabaja/america/costa-rica/>

Gobierno de la Republica de Costa Rica. (2009). Ley 8764. Ley General de Migración y Extranjería. *La Gaceta*. 1 de setiembre de 2009. Costa Rica Consultado el 19 de febrero de 2015. En [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&param2=1&nValor1=1&nValor2=56050&nValor3=93622&strTipM=TC&lResultado=5&nValor4=2&strSelect=sel](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&param2=1&nValor1=1&nValor2=56050&nValor3=93622&strTipM=TC&lResultado=5&nValor4=2&strSelect=sel)

## OTROS

ACNUR. (2012). *Personas refugiadas hoy en Costa Rica: sus voces, retos y oportunidades*. San José: ACNUR/ACAI.

Comunidad Casabierta. (2015). Informe final de investigación. *Línea de base sobre migración y refugio de la población LGBTI*. Hivos.

PNUD y ACNUR. (2013). *Memorias: Conferencia de soluciones sostenibles para la población desplazada*. Bogotá: PNUD.

Rodríguez, J. D. (2016). Informe final de investigación: "Análisis de las percepciones de población refugiada y solicitante de refugio en Costa Rica sobre el acceso a los servicios públicos, específicamente la salud, banca y estímulo del empleo así como propuestas para la optimización de éstos". Escuela de Ciencias Políticas, Universidad de Costa Rica.

## ENTREVISTA

Entrevistado AH, comunicación personal, 11 de agosto de 2015.

Entrevistado CB, comunicación personal, 7 de setiembre de 2015.

Entrevistado JC, comunicación personal, 7 de setiembre de 2015.

Entrevistado WM, comunicación personal, 2 de noviembre de 2015.

Entrevistado MH, comunicación personal, 13 de noviembre de 2015.

Entrevistado DC, comunicación personal, 4 de noviembre de 2015.

Entrevistado HH, comunicación personal, 21 de agosto de 2015.

Entrevistado PR, comunicación personal, 11 de agosto de 2015.

Entrevistado ER, comunicación personal, 7 de noviembre de 2015.

Entrevistado LP, comunicación personal, 20 de agosto de 2015.

Entrevistado EH, comunicación personal, 18 de setiembre de 2015.

Entrevistado KR, comunicación personal, 6 de noviembre de 2015.

Entrevistado E, comunicación personal, 11 de agosto de 2015.

Entrevistado GB, comunicación personal, 18 de setiembre de 2015.

Entrevistado DD, comunicación personal, 4 de setiembre de 2015.

Fecha de ingreso: 03/10/2016

Fecha de aprobación: 31/10/2016

