

# Estudio de Caso de Consumo

Chile

**Programa de Gestión y Resolución de Conflictos de la Facultad de Derecho de la UAH**  
OCCA-CEJA

# Conflictos de vivienda y arrendamiento de las personas haitianas migrantes en Chile

Observatorio Local Chile

Programa de Gestión y Resolución de Conflictos de la Facultad de Derecho de la UAH

**Autores/as:** Eleazar Rodríguez Alarcón, Camila Plaza Canales, Rosa María Olave Robert y Vanessa Varela Salfate.

**RESUMEN.** El presente estudio de caso se centra en los problemas idiomáticos para acceder a justicia frente a conflictos de arriendo de viviendas por parte de la población haitiana migrante en Chile, quienes, además, se encuentran en situación de vulnerabilidad debido a un nivel socioeconómico bajo. El estudio busca responder cómo el lenguaje influye en las condiciones en que los ciudadanos inmigrantes de nacionalidad haitiana arriendan o subarriendan en la comuna de Estación Central, en la Región Metropolitana. Se trata de una investigación cualitativa que utilizó como técnica la entrevista focalizada utilizando material audiovisual.

**Hallazgos.** Por medio de la metodología de entrevista focalizada y el uso de dos videos se pudo constatar no sólo las impresiones de una personas haitiana migrante que arrienda en Santiago, sino también valorar mediante el uso y no uso de subtítulos la relevancia de la barrera lingüística que los migrantes haitiano sufren en Chile, y particularmente en los relativo al acceso a vivienda y resolución de conflictos respecto a esta. Un primer elemento a destacar es que a pesar de que el individuo seleccionado maneja el idioma español, hubo contenidos de los videos presentados que no fue capaz de comprender. Así, en un primer video de promoción de subsidio estatal de viviendas, el entrevistado no logró retener la totalidad de los requisitos de postulación; y en un segundo video obtenido de las noticias que relataba conflicto entre un propietario y arrendatarios, el mismo no fue capaz de identificar a todas las partes involucradas (en este caso la barrera aplica no solo en el acceso a la justicia, sino que también al derecho mismo a la vivienda). Además de la barrera idiomática, destacan las barreras de información, ya que muchas veces no se tiene conocimiento sobre las instituciones a las que se debe, o puede acudir, para resolver diferentes conflictos relacionados a la vivienda. Una tercera barrera gravitante a destacar es la socioeconómica. Al llegar el migrante, muchas veces solo con visas transitorias, conseguir trabajo y medios de generación de ingresos puede ser complejo o prestarse para abusos. Esta misma situación de vulnerabilidad dada muchas veces por sus situaciones no regularizadas de migración les impide acudir a las diferentes instituciones de prevención y justicia para denunciar o demandar casos de abusos en los arrendamientos de piezas o departamentos, lo que podría constituir así también barreras formales de la legislación chilena vigente.

**Conclusiones.** La figura de ilegalidad y las trabas para que migrantes de bajos recursos económicos y con poco manejo del idioma español constituyen un marco permanente de vulneración y abuso para la

población haitiana en Chile. Esto afecta de manera ejemplar en sus conflictos de vivienda, siendo esta una de las primeras necesidades para un migrante recién llegado. Considerando el aumento exponencial de migrantes haitianos que Chile ha tenido en los últimos 5 años, aún no se diseñan mecanismos informáticos inclusivos para darles acceso a justicia en sus conflictos de vivienda.

## **CONFLICTO**

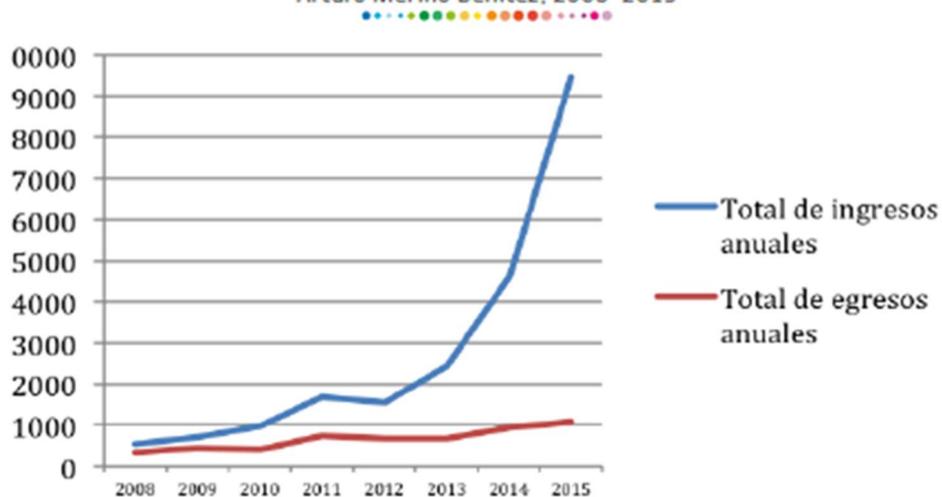
La migración es un fenómeno global del que ningún país es ajeno. Para el Estado chileno esto plantea una serie de desafíos, como solucionar los problemas habitacionales que el flujo migratorio conlleva. Dada la demanda de habitacional en la RM., sobre todo en comunas centrales como Santiago Centro o Estación Central, los requisitos exigidos por los arrendadores son cada vez más. Algunos de los requisitos son tener un aval (o codeudor solidario), acreditar ingresos mensuales superiores a dos (o tres) meses de renta con las últimas seis liquidaciones de sueldo, pagar el año adelantado con cheques, etcétera.

Para los inmigrantes haitianos, cumplir estos requisitos es prácticamente imposible, por lo que sus opciones se reducen a subarrendar una pieza o departamento de interior, constituyendo el máximo ejemplo de la precariedad habitacional de inmigrantes en la RM y el con la mayor tasa de hacinados (52,8%). Nuestra legislación no prohíbe el subarriendo, sus condiciones serán negociadas por las partes, algo complejo para los inmigrantes haitianos, que además de lo anteriormente mencionado, enfrentan la barrera del lenguaje.

**Población objetivo.** Inmigrantes de nacionalidad haitiana residentes en la Comuna de Estación Central. No existen datos concluyentes de cuántos residentes de nacionalidad haitiana hay en la comuna, debe considerarse además la cifra oculta por quienes ingresan de forma indocumentada y el incremento que cada año ha tenido la cantidad de haitianos que ingresan a nuestro país sea en condición de turistas o residentes, pues si el año 2013 ingresaron (por el Aeropuerto Internacional de Santiago, Arturo Merino Benítez) al país 2.428 personas haitianas, el 2015 el número fue de 9.477, según se muestra en el gráfico 1. Por su parte, las permanencias definitivas otorgadas a los ciudadanos inmigrantes de nacionalidad haitiana han aumentado exponencialmente en los últimos años, como queda claro al observar el gráfico 2, que muestra la variación entre los años 2006 y 2015.

Gráfico 1

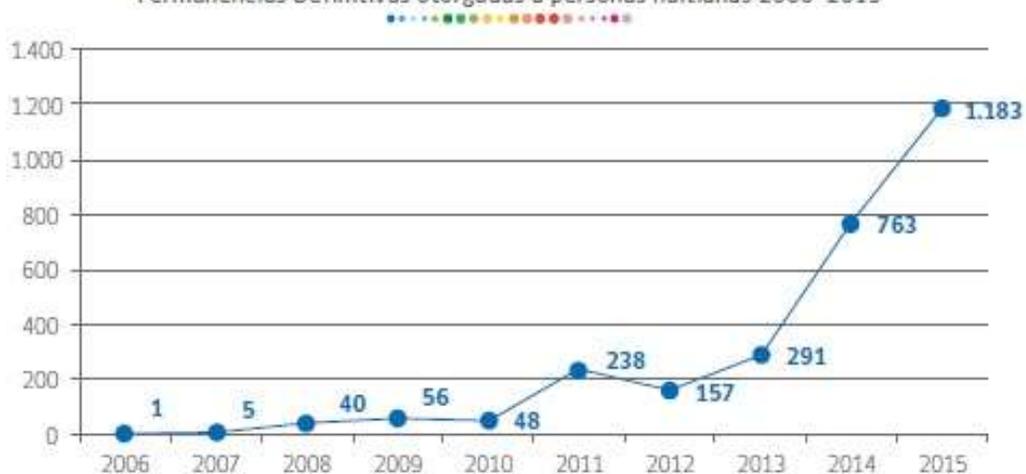
Ingresos y egresos de población haitiana en Aeropuerto Internacional de Santiago, Arturo Merino Benítez, 2008-2015



Fuente: Rojas Pedemonte, Amode y Vásquez (inédito), en base estadísticas de la PDI.

Gráfico 2

Permanencias Definitivas otorgadas a personas haitianas 2006-2015



Fuente: DEM

Muestreo y muestra:

- Muestreo dentro de un grupo social con dimensiones definidas de antemano: inmigrantes de nacionalidad haitiana en la comuna de Estación Central.
- Estrategia de muestreo en la investigación cualitativa: determinación *a priori*. Muestreo no probabilístico..
- Muestra: 1 persona que corresponda al perfil establecido, es decir, que habite en Estación Central arrendando o subarrendando un inmueble.

Se considera, por parte de los investigadores, que un caso que encuadre con las dimensiones establecidas previamente para el muestreo, es suficiente para responder las preguntas del presente estudio, en este sentido, Flick señala que: *“La conveniencia de la estructura y el contenido de la muestra, y así la conveniencia de la estrategia elegida para obtener ambos. se puede evaluar únicamente con respecto a la pregunta de investigación del estudio: ¿qué casos son necesarios para responder a las preguntas de estudio, y cuántos?”* (Flick, 2007).

**Técnicas de levantamiento de información:** Trabajo de campo, mediante una entrevista focalizada, pues no existen insumos bibliográficos que permitan responder suficientemente la pregunta objeto del presente estudio.

**Entrevista cualitativa focalizada:** LA ENTREVISTA FOCALIZADA tiene por objeto contrastar las impresiones del entrevistado con una pauta previamente desarrollada, para eso se le presenta al entrevistado un estímulo inicial para luego realizar preguntas en torno al mismo, con el objeto de evaluar algunas variables de la investigación. La principal función de este tipo de entrevista, es centrar la atención del entrevistado sobre la experiencia concreta que se quiere abordar (Merton, Fiske y Kendall, 1956).

Atendidos los supuestos teóricos de la pregunta específica e investigación, es que la entrevista se divide en dos secciones:

En la primera sección, se muestra al entrevistado un vídeo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), el cual es subtulado en idioma español y tiene una duración de 2 minutos y 13 segundos, en el que se informa la existencia y características del subsidio de arriendo. Luego, se realizan una serie de preguntas, en primer lugar, relacionadas con el vídeo, por ejemplo, si el entrevistado conocía ese programa habitacional, si hubo algún aspecto que no comprendió, qué le pareció más interesante, etc., todo con el objeto de determinar el grado de comprensión que tuvo.

Luego, para la segunda sección de la entrevista se muestra otro vídeo al entrevistado. Este vídeo tiene una duración de minutos y 56 segundos, no subtulado y corresponde a un reportaje de un noticiario nacional (CHV Noticias) en el que se presenta un conflicto en el que una pareja chilena compró una propiedad y la arrendó a ciudadanos de nacionalidad haitiana, pero los arrendatarios que allí vivían no quisieron abandonar el inmueble cuando los dueños lo requirieron (dado el atraso en pagos de renta y de cuentas de servicios básicos).

Al finalizar este vídeo, se realizan una serie de preguntas tendientes a que el entrevistado señale a quiénes reconoce como los actores del conflicto, que proponga una solución y entregue su hipótesis de por qué piensa que se generó el conflicto. La idea es también evaluar

su nivel de comprensión del idioma, ahora con un vídeo sin subtítulos y en una situación compleja

### Los vídeos:

1. “Arrendar”, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile. Publicado el 27 de octubre de 2016. [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=126&v=GBmrEjFYoCc](https://www.youtube.com/watch?time_continue=126&v=GBmrEjFYoCc)
2. “Mujer denuncia que haitianos mantienen su casa ocupada y la subarriendan”. Reportaje de Noticiero CHV Noticias. Publicado 20 de mayo de 2017. <https://www.youtube.com/watch?v=LoZK09FmOuw>

### Metodología

Con el objeto de responder la pregunta de investigación, se realizó una entrevista de tipo focalizada a un ciudadano de nacionalidad haitiana que se encuentra viviendo en Chile y que habla español.

Como técnica para el levantamiento de información, se optó por la entrevista cualitativa, debido a su utilidad para la obtención de datos e información necesarios para un estudio de investigación cualitativa. La entrevista, se puede definir como *“la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto”* (Canales, 2006). Algunos autores (en este sentido, Heinemann, 2003) proponen utilizar ciertos estímulos que complementen la entrevista y colaboren con la recolección de datos a fin de responder la pregunta o preguntas de investigación, en este caso, hemos recogido esta idea y utilizamos dos vídeos para cada una de las dos secciones de la entrevista, que permitieran evaluar algunos aspectos del conflicto investigado.

El primer vídeo, es un informativo del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) que describe las características de un subsidio que otorga el Gobierno de Chile a los sectores de la población que cumplan con ciertos requisitos, con el objeto de arrendar una vivienda<sup>1</sup>. El segundo vídeo, consiste en un reportaje de un canal de televisión nacional en el que se expone un conflicto entre los dueños de una propiedad, unos arrendatarios y algunos subarrendatarios. El conflicto se origina cuando los arrendatarios (de nacionalidad haitiana) comienzan a incumplir sus obligaciones y se rehúsan a desocupar el inmueble, escalando a situaciones violentas donde incluso deben acudir a personal de Carabineros.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Se puede acceder al vídeo en el vínculo: [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=126&v=GBmrEjFYoCc](https://www.youtube.com/watch?time_continue=126&v=GBmrEjFYoCc) última visita 10 febrero 2018.

<sup>2</sup>Se puede acceder al vídeo en el siguiente vínculo: <https://www.youtube.com/watch?v=LoZK09FmOuw> última visita 10 febrero 2018.

En los párrafos siguientes, se explicarán las características de la entrevista realizada, y posteriormente se exponen los principales hallazgos y conclusiones a las que arribó esta investigación.

### **La entrevista focalizada**

Según su estructura o diseño y planificación, las entrevistas se pueden clasificar entre abiertas, semiestructuradas y estructuradas o enfocadas/focalizadas (en este sentido, Taylor y Bogdan, 1984). En este último tipo de entrevistas, las preguntas son establecidas previamente con una estructura fija y con un orden determinado. Tienen la ventaja de ser ordenadas y sistematizadas, lo que facilita su aplicación y posterior análisis; además de aportar a la objetividad y confiabilidad. En su desmedro, podemos señalar que es una entrevista rígida, que puede no permitir sacar el mejor provecho o beneficio a la entrevista al no adaptarse a lo que surja en el desarrollo y aplicación de la misma. El nombre de “focalizada” está dado porque la entrevista se limita al tema seleccionado y al marco establecido por el estímulo inicial, que en este caso son los dos vídeos que se muestran al entrevistado antes de cada sección de la entrevista.

Para el presente estudio, se realizó minuciosamente una pauta de entrevista que se dividió en dos secciones, cuyo marco fue establecido a partir de dos vídeos que fueron presentados al entrevistado al inicio de cada sección. Así, el inicio de la sección 1 lo marca el vídeo “Arrendar” del Ministerio de Vivienda y Urbanismo de Chile (MINVU). El primer segmento de esta sección se compone por preguntas abiertas, no estructuradas, que se caracterizan por una ausencia de dirección, luego se realizan preguntas semiestructuradas y finalmente preguntas estructuradas, donde se sub-agrupan preguntas de especificidad, amplitud y profundidad y contexto personal.

Por su parte, la segunda sección inicia presentando al entrevistado el vídeo de un reportaje del noticiario CHV Noticias. En esta sección la pauta de entrevista sigue la misma estructura, es decir, inicia con preguntas abiertas o no estructuradas, le siguen preguntas semiestructuradas y finaliza con preguntas estructuradas, en donde podemos distinguir preguntas de especificidad, amplitud y profundidad y contexto personal.

### **Consideraciones a partir de la entrevista: hallazgos y conclusiones**

- *Sobre el fenómeno de inmigración haitiana a Chile.*

Son muchos los factores que han propiciado la migración haitiana por diversos países del mundo. Entre dichos factores, se pueden señalar la crisis política e inestabilidad nacional, sumada a los altos niveles de pobreza del país. Si bien en los primeros flujos migratorios se preferían destinos cercanos como República Dominicana, o países que son constantemente preferidos para iniciar una nueva vida, como Estados Unidos; durante los últimos diez años y

dada la agudización de los factores que los impulsan a emigrar de su país, es que los destinos de inmigración se han ampliado a países de la región, entre los que destacan Brasil y, últimamente, Chile (Metzner, 2014).

Chile, pese a ser un país distante en muchos aspectos (no sólo en lo geográfico), ha llamado la atención de los migrantes haitianos por su estabilidad económica, seguridad y por las buenas referencias sobre los indicadores macroeconómicos de este país.

- *Sobre la evolución de la inmigración haitiana a Chile y la calidad en que se encuentran en el país.*

En los últimos 10 años podemos ver cómo ha ido gradualmente aumentando la inmigración haitiana a Chile. Según datos del Departamento de Extranjería y Migración, el mayor crecimiento en las permanencias definitivas otorgadas se produjo entre los años 2010 respecto al 2011. Comparando estos dos años, el 2011 se otorgaron 396% más permanencias definitivas a inmigrantes haitiano, en relación al año anterior. Sin embargo, cabe señalar que pese a lo que pueda sugerir este incremento porcentual, si lo llevamos a números se trata de un aumento de 190 permisos más otorgados.

Cada año ha ido aumentando la cantidad de permanencias definitivas otorgadas a inmigrantes haitianos. Por ejemplo, al comparar el año 2014 con el 2015, se otorgaron 420 permanencias definitivas más el año 2015 respecto a la cantidad otorgada el 2014, lo que implicó un aumento de 144%. Así lo podemos observar en el gráfico 3 presentado a continuación:

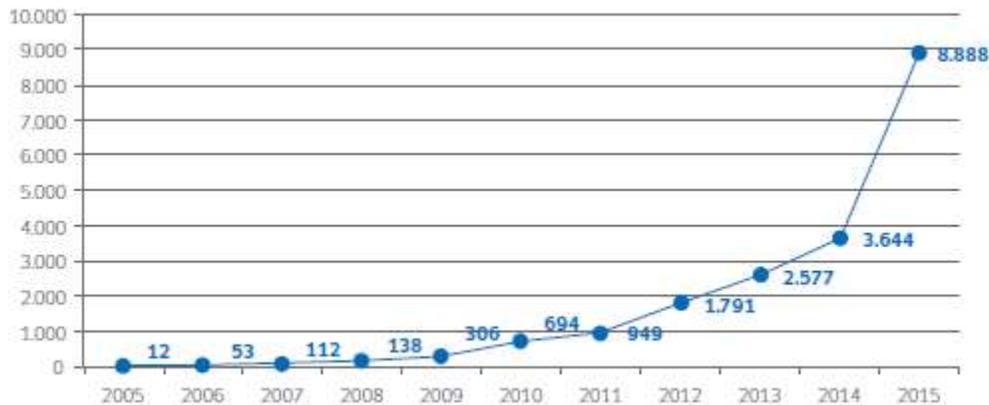
Gráfico 3. Visas Definitivas otorgadas entre el 2014 y 2015 en Chile.

<b>País</b>	<b>N°2014</b>	<b>% respecto total 2014</b>	<b>N°2015</b>	<b>% respecto total 2015</b>	<b>Crecimiento 2014-2015</b>
Perú	39659	29%	47633	29%	20%
Colombia	28098	20%	35445	21%	26%
Bolivia	27356	20%	28233	17%	3%
Argentina	6598	5%	7356	4%	11%
España	4647	3%	3886	2%	-16%
Ecuador	4206	3%	4972	3%	18%
Haití	3644	3%	8888	5%	144%
EEUU	3337	2%	2909	2%	-13%
Venezuela	2872	2%	8381	5%	192%
R. Dominicana	2534	2%	1931	1%	-24%
Otros	14424	10%	16835	10%	17%
<b>TOTAL</b>	<b>137375</b>	<b>100%</b>	<b>166469</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>

Fuente: Rojas Pedemonte, Nicolás & Silva, Claudia (2016).

A su vez, durante los últimos años ha aumentado la cantidad de inmigrantes haitianos que se encuentran en el país con visas temporarias, en su mayoría porque aún no cumplen los requisitos para obtener los permisos de permanencia definitiva. Si examinamos la cantidad de visas temporales otorgadas, podemos observar un aumento exponencial que se ha ido agudizando en los últimos años. Los datos del Departamento de Extranjería y Migración que abarcan hasta el año 2015, muestran un aumento fue de 5.244 visas otorgadas comparando el año 2015 con respecto al 2014.

Gráfico 4. Visas temporarias otorgadas entre el 2005 y 2015 en Chile.



Fuente: Rojas Pedemonte, Nicolás & Silva, Claudia (2016).

- *Sobre dónde y cómo viven los inmigrantes haitianos en Chile.*

Ahora bien, cabe preguntarse dónde viven los inmigrantes que ingresan a nuestro país y en qué condiciones lo hacen. Si bien el migrar del país de origen siempre supone desafíos, lo cierto es que el inmigrante haitiano se enfrenta a dificultades que no tienen todas las personas que llegan a Chile en calidad de inmigrantes. Estas dificultades van desde las diferencias climáticas entre uno y otro país, hasta las limitaciones derivadas de no hablar el mismo idioma.<sup>3</sup>

La vivienda es un aspecto básico a la hora de analizar el fenómeno migratorio en general y, según el presente estudio, el cómo y dónde viven los ciudadanos haitianos en nuestro país y más específicamente cómo la barrera del lenguaje ha influido a la hora de arrendar o subarrendar una vivienda o habitación en Chile.

Si bien los datos estadísticos son imprescindibles en una investigación, en esta ocasión y dada la escasez de datos relacionados con la pregunta específica de investigación es que se optó por realizar una entrevista cualitativa que colaborara con el presente estudio. Dentro de los distintos tipos de entrevistas cualitativas y por las razones descritas en párrafos precedentes, es que se prefirió una entrevista de tipo focalizada.

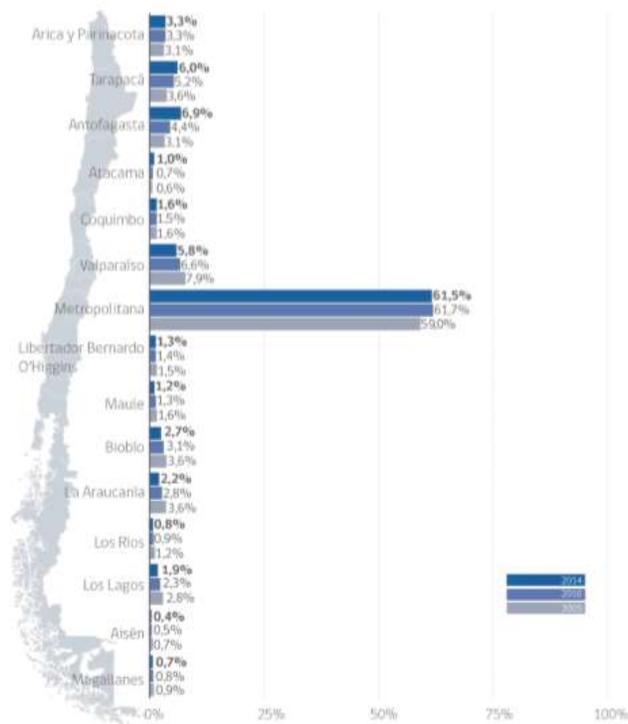
Dadas las dificultades idiomáticas, es complejo realizar una entrevista de este tipo a ciudadanos de nacionalidad haitiana, ya que no es fácil encontrar a quien se pueda comunicar

<sup>3</sup>Una de las principales dificultades que enfrentan los inmigrantes haitianos en Chile es el racismo y la discriminación. En este sentido, Rojas, Amode y Vásquez señalan que *“el racismo hacia los migrantes latinoamericanos y caribeños en Chile encuentra sus mejores argumentos dentro de la ideología nacional, según la cual ellos no cabrían dentro de los límites de la supuesta identidad étnica de la nación chilena (cuyo linaje europeo supuestamente sería predominante), hecho que justificaría su inferiorización a nivel moral y socioeconómico. Este racismo, en cuanto ideología estatal-nacional, no solo se desplegaría a nivel de representaciones sociales, sino que se difundiría también a través de las instituciones y políticas (incluyendo los vacíos institucionales y políticos) del Estado”* (Rojas, Nicolás; Amode, Nassila & Vásquez, Jorge, 2015).

con la fluidez necesaria en idioma español para responder las preguntas de la pauta elaborada.<sup>4</sup>

Entonces, teniendo en consideración la limitante del lenguaje para la aplicación de la entrevista, fue preciso circunscribir el estudio a un determinado territorio y población específica. Si bien la Región Metropolitana es la que tiene un mayor asentamiento de extranjeros que residen en el país, es preciso analizar en qué comunas de la Región Metropolitana residen más haitianos, ya que esto colabora con la representatividad de la muestra.

Gráfico 5. Asentamiento de los extranjeros residentes en Chile



Fuente: Rojas Pedemonte, Nicolás & Silva, Claudia (2016).

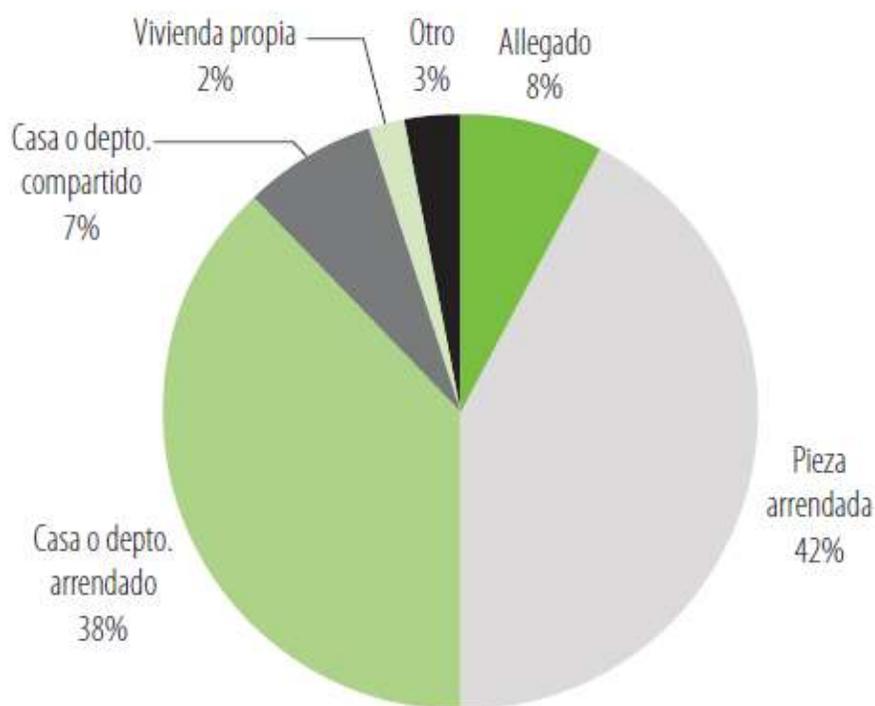
Lo fundamental para la elección del territorio se relaciona con ser una localidad con gran inmigración haitiana. En este sentido, es posible distinguir que las comunas preferidas por los ciudadanos de nacionalidad haitiana son comunas de bajos ingresos y ubicadas en la zona

<sup>4</sup>Los inmigrantes que llegan al país en general tienen un buen manejo del español, de hecho, el 92% considera que tiene un manejo “muy alto” del idioma. En el porcentaje restante, se encuentran los ciudadanos de nacionalidad haitiana, los que se encuentran en una situación muy diferente a la mayoría de los inmigrantes de otros países que llegan a Chile (Lafortune y Tessada, 2016).

periférica y central de la Región Metropolitana. Según datos del Departamento de Migración y Extranjería, en la comuna de Quilicura reside un 38,9%, en Estación Central un 15,7%, en Santiago Centro un 7,9% y en Independencia 4,9% (Rojas, Nicolás; Amode, Nassila & Vásquez, Jorge, 2015).

A la hora de analizar la situación habitacional de los inmigrantes, nos encontramos con la escasez de datos estadísticos suficientes para responder nuestras interrogantes. Sin embargo, existen algunos estudios sobre la migración en Chile que con el objeto de obtener información no existente en ninguna base de datos oficial o cubrir periodos de tiempo no examinados, han utilizado herramientas como las encuestas, de las cuales extraen algunas conclusiones y proyecciones que son útiles, por ejemplo, en relación al tipo de vivienda de los inmigrantes en Chile. En este tenido, Lafortune y Tessada señalan que la mayoría de los inmigrantes (de los 581 entrevistados) en Chile vive en una pieza arrendadas (42%) y un porcentaje menor en una casa o departamento arrendado (Lafortune y Tessada, 2016).

Gráfico 6. Tipo de vivienda de los inmigrantes en Chile.



Fuente: Lafortune y Tessada, 2016.

A estas alturas, tenemos aproximaciones del fenómeno de la inmigración haitiana en Chile, de las comunas en que residen en mayor número y de su situación habitacional. Con el objeto de circunscribir este estudio a algo que pudiese abarcarse dentro de esta temática, es que se eligió analizar cómo influye para los inmigrantes haitianos la barrera del lenguaje al momento de arrendar o subarrendar una vivienda, eligiendo específicamente un sujeto de una de las

comunas con mayor cantidad de inmigrantes haitianos que pudiera responder una entrevista estructurada que aportara información que no se pudo obtener de la bibliografía existente.

Dentro de estas posibles comunas y considerando los lazos existentes con personas que cumplieran con el perfil de muestra, es que se optó por Estación Central, específicamente con un residente de la Población Los Nogales.

De la entrevista realizada y transcrita, destacamos lo siguiente:

- El entrevistado considera que los problemas de arriendo/subarriendo deben ser solucionados por el Estado. En este sentido, las instituciones del Estado que el entrevistado considera que actualmente pueden brindarle una solución son, por ejemplo: el servicio social y el departamento de DD.HH.

A pesar de que existen organismos, muchas veces los inmigrantes no acuden a ellos porque esos mismos organismos sólo atienden a personas que hablen español (pregunta 26) y en caso de ir a hacer la denuncia, deben ir acompañados por alguien que pueda comunicarse bien en el idioma español y que esté al tanto de la situación que lo aqueja.

Es decir, si bien existe el conocimiento de ciertas oficinas de consulta para distintos subsidios o beneficios, pero para la mayoría de los inmigrantes haitianos esto no es una ayuda real, ya que la barrera idiomática puede significar no tener acceso a estos servicios o cuando los tienen por un intermediario, puede tratarse de una comunicación errónea, que conduzca a equivocaciones, al punto que muchos prefieren no preguntar nada ni denunciar en ciertas ocasiones.

- En cuanto a los arriendos, el entrevistado señala que hay un aprovechamiento por la cantidad de demanda que existe, ya que los precios son elevados y aunque muchas veces no exista una relación equivalente entre la renta que se cobra con la calidad del inmueble que se arrienda, siempre hay personas que van a demandar una pieza o casa y que estarán dispuesta a pagar elevadas rentas por piezas pequeñas con baño compartido. Es por eso que el entrevistado hace hincapié en la necesidad de fiscalización por parte del Estado chileno, para verificar las condiciones en que se están produciendo estos arriendos y para que las rentas que se cobran no sean, como él señala algo “criminal”.
- Al referirnos a la difusión de los beneficios estatales, podemos concluir que la información no llega de forma efectiva a todas las personas tanto haitianas como chilenas o de otros países. Sin embargo, es bueno que los videos tengan subtítulos, ya que al verlos otorga seguridad y entendimiento.

- Por otro lado, debemos destacar que una persona con conocimientos avanzados de español más o menos avanzados no pudo comprender bien de qué trata el requisito de 4 UF (pregunta 8) a pesar de tener subtítulos, ni pudo reconocer los actores del conflicto (pregunta 17).
- Finalmente, cabe destacar que en opinión del entrevistado la intervención del Estado es importante para superar las barreras idiomáticas en distintas áreas y problemáticas que puedan surgir. Si bien el entrevistado reconoce que personalmente se encuentra en una situación más cómoda que muchos de sus compatriotas, pues cuenta con el apoyo de la Compañía Jesuítas, relata casos cercanos a él de personas que se encuentran en una situación más precaria que la de él.

## BIBLIOGRAFÍA

- Rojas Pedemonte, Nicolás & Silva, Claudia (2016). *La migración en Chile: Breve reporte y Caracterización*. Observatorio Iberoamericano Sobre Movilidad Humana, Migraciones y Desarrollo. Documento PDF, disponible en: [http://www.extranjeria.gob.cl/media/2016/08/informe\\_julio\\_agosto\\_2016.pdf](http://www.extranjeria.gob.cl/media/2016/08/informe_julio_agosto_2016.pdf)
- Rojas Pedemonte, Nicolás, Amode, Nassila, & Vásquez Rencoret, Jorge. (2015). *Racismo y matrices de "inclusión" de la migración haitiana en Chile: elementos conceptuales y contextuales para la discusión*. Polis, 14(42), 217-245. Santiago. Documento PDF, Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000300011>
- Departamento de Extranjería y Migración (2016). *Boletín Informativo N°1 "Migración Haitiana en Chile"*. Santiago. Documento PDF disponible en: <http://www.extranjeria.gob.cl/media/2016/09/boletin-1.pdf>
- Flick, Uwe (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Segunda Edición. Madrid.
- Canales, Manuel (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM Ediciones.
- Heinemann, Klaus (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*. Barcelona: Paidotribo.
- Taylor, Stephen John & Bodgan, Robert (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Lafortune, Jeanne & Tessda, José (2016). *Migrantes latinoamericanos en Chile: un panorama de su integración social, económica y financiera*. Banco Interamericano del Desarrollo (BID). Santiago, Chile. Documento PDF, disponible en: [https://cepchile.cl/cep/site/artic/20161214/asocfile/20161214112849/jeanne\\_lafortune\\_jose\\_tessada\\_migrantes\\_latinoamericanos\\_en\\_chile.pdf](https://cepchile.cl/cep/site/artic/20161214/asocfile/20161214112849/jeanne_lafortune_jose_tessada_migrantes_latinoamericanos_en_chile.pdf)
- Metzner, Tobías. (2014). *La migración haitiana hacia Brasil: estudio en el país de origen. En La migración haitiana hacia Brasil: características, oportunidades y desafíos (Cuadernos migratorios n°6)*. Buenos Aires: OIM.

## **ANEXO 1. CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN**

Documento de consentimiento de participación en investigación que fue firmado por el entrevistado antes de la entrevista y también por el entrevistador, en donde se garantiza la confidencialidad de la entrevista y que la seguridad del entrevistado no corre ningún riesgo derivado de esta entrevista.

### **1. Información sobre la investigación.**

Usted ha sido invitado/a a participar de una investigación que busca responder cómo el lenguaje influye en las condiciones en que los ciudadanos inmigrantes de nacionalidad haitiana arriendan o subarriendan en la comuna de Estación Central.

La información que usted proporcione en la entrevista quedará registrada en una grabación de audio y será sometida a análisis, en total confidencialidad. No será conocida por nadie fuera del investigador/a responsable y su profesor/a guía. La entrevista consiste una serie de preguntas que se le realizarán respecto de dos videos que se le mostrarán.

La información producida en esta investigación será mantenida en estricta confidencialidad. Al analizar la información se producirá un informe final, donde se mantendrá igualmente el anonimato de los/as entrevistados/as.

Le estoy invitando a participar de esta investigación de forma voluntaria, teniendo derecho a retirarse de estudio en cualquier momento sin que ello le afecte de ninguna forma. También si usted lo desea y solicita podrá contar con una copia de la entrevista escrita o en audio. Usted no tiene que aceptar participar de esta investigación y tiene el pleno derecho a preguntar ahora o durante el transcurso de su participación cualquier duda que le surja, y a ponerse en contacto con el Coordinador/a del estudio, en caso que lo considere necesario.

Este documento es una garantía de que Usted no corre ningún riesgo, y que su información será tratada de forma confidencial.

Muchas gracias por su aporte.

Nombre:

Teléfono:

Correo electrónico:

## 2. Documento del Consentimiento

Participante:

Declaro haber leído la información descrita, y que mis preguntas acerca de la investigación de tesis han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar este documento, indico que he sido informado/a de la investigación y que consiento voluntariamente a participar entregando mis opiniones en una entrevista. Entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento sin que ello me afecten de ninguna forma.

Nombre del participante:

Firma: \_\_\_\_\_

Cuidad y fecha:

Persona que coordina la aprobación del consentimiento informado: Confirмо que he explicado la naturaleza y el propósito de la investigación a la persona participante, y que ha dado su consentimiento libremente. Le he proporcionado una copia de este documento completo de Consentimiento Informado.

Nombre entrevistador:

Firma: \_\_\_\_\_

Ciudad y fecha:

Sección 1, vídeo MINVU.

1. ¿Podrías relatarnos de qué trata el video que acabas de ver?
2. ¿Qué es lo que más te interesó de este video?
3. ¿Qué piensas de los requisitos para postular a este beneficio?
4. ¿Qué piensas de que exista la OIRS?
5. Mientras veías el video, ¿qué crees que significa un “ahorro de 4 UF”?
6. ¿De qué forma piensas tú que este programa ayuda al problema del arriendo o subarriendo? (*subtle*, en creolé)
7. Desde que estás en el país, ¿qué programas o beneficios estatales has conocido?
8. ¿Qué piensas de los subtítulos de este video?
9. Si tuvieras un problema con tu arrendador, ¿qué organismo del Estado piensas que podría ayudarte?
10. ¿Te has sentido discriminado alguna vez por no haber podido darte a entender o por no haber sido entendido?

Sección 2, reportaje CHV Noticias.

1. ¿Podrías relatarnos de qué trata el video que acabas de ver?
2. ¿Qué es lo que más te interesó de este video?
3. ¿A quiénes puedes identificar como parte de este conflicto?
4. Si estuvieras en el lugar de los subarrendatarios, ¿qué crees que ellos podrían haber hecho para solucionar el problema?
5. En el video se muestra que la casa fue comprada hace poco por una pareja, ¿sabes tú que podrían hacer los arrendatarios o sub arrendatarios en ese caso?
6. Si tuvieras un problema como el del video con tu arrendatario, ¿qué harías para solucionarlo?
7. ¿De qué forma piensas que se podría resolver este problema si no pudieras darte a entender?
8. ¿Qué es lo que más te afectó de este video?
9. ¿Qué piensas de la actitud que tiene la nueva dueña de la casa?

## OTRAS PREGUNTAS

1. ¿Qué relaciona usted cuando piensa en dificultades en el arriendo de su vivienda?
2. ¿Cómo ha resuelto usted las dificultades que ha tenido donde usted vive?
3. ¿Podría señalarme usted los conflictos más habituales que usted ha tenido con su arrendador?

### ANEXO 3. TRANSCRIPCIÓN DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE ENTREVISTA

<p>Vídeo Nº 1 (MINVU)</p>	<p>Ausencia de dirección</p>	<p>Preguntas no estructuradas</p>	<p>1. ¿Podría relatarnos de qué trata el video que acaba de ver?</p> <p>R: Es un video súper detallado que trata de apoyar a las personas a tener un poco de conocimiento en cómo postular a un subsidio de vivienda.</p> <p>2. ¿Qué es lo que más le interesó de este video?</p> <p>R: El video aclara un poco, porque de repente las personas tienen dudas sobre cómo solicitar un subsidio de vivienda, de arriendo o para comprar. Y el video explica y difunde de qué se trata y cuál es el porcentaje de calificación que se requiere para este subsidio.</p>
		<p>Preguntas semiestructuradas</p>	<p>3. ¿Qué piensa de los requisitos para postular a este beneficio?</p> <p>R: De repente los requisitos son poco exactos y falta un poco de fiscalización un poco más efectiva en los requisitos. De repente la persona, los porcentajes de calificación, deben ser más exactos y deben apuntar a una mayor igualdad. Hay personas que sufren de esto en la comuna.</p> <p>4. ¿Le ha tocado observar personas que tengan algún tipo de problema con arriendo y que este video le podría ayudar?</p> <p>R: Sí, de repente las personas tienen este tipo de problemas y no le alcanza para arrendar una casa. Vivir para ellos es un poco más difícil o deshumanizado. No saben si el gobierno tiene un programa que pueda subsidiarlos en esa cosa.</p> <p>5. ¿Usted sabía de la existencia de este programa?</p> <p>R: Yo sí, tengo algo de conocimiento porque hace poco abrí una libreta de arriendo de vivienda y yo creo que luego postularé a ese servicio. Pero en muchos casos, sobre todos los inmigrantes, no tienen conocimiento y la información no se difunde mucho y no les llega a quienes más sufren. Y ellos de repente no dominan el español, pueden ver el video, pero no entienden o no comprenden lo que se está explicando.</p> <p>6. ¿Qué piensas de que exista la OIRS?</p> <p>R: Esa oficina siempre está, pero de repente las personas que más necesitan la información no cuentan con ella.</p> <p>7. ¿Consideras entonces que es suficiente el nivel de difusión que tiene esta política?</p> <p>R: Yo creo que no es suficiente y también la repartición del subsidio no es perfecta. Hay que reorganizar un poco para que el beneficio llegue a las personas que más sufren.</p>

		Preguntas estructuradas	<p><b>8.</b> Mientras veías el video, ¿qué crees que significa un “ahorro de 4 UF”?</p> <p>R: Es como un tope que la persona que tiene la necesidad puede tener para meterse en el programa de subsidio a la vivienda.</p> <p><b>9.</b> ¿De qué forma piensas tú que este programa ayuda al problema del arriendo o subarriendo? (<i>'subtle'</i>, en creolé).</p> <p>R: Este programa, si se desarrolla en perspectiva y con claridad, sería bueno para frenar un poco las dificultades que tienen las personas más vulnerables. Porque de repente en la calle se ven personas y uno queda muy desanimado porque esa persona no tiene con qué vivir. Entonces eso también puede frenar un poco la delincuencia en algunos sectores.</p>
	Especificidad	NA	<p><b>10.</b> Desde que estás en el país, ¿qué programas o beneficios estatales has conocido?</p> <p>R: En mi caso, no he sido beneficiado por ningún programa del Gobierno, pero he sabido de algunos conocidos que reciben apoyo del Gobierno, sobre todo educativo o social.</p> <p>Del único que he sabido o escuchado es del subsidio de vivienda.</p> <p><b>11.</b> ¿Qué piensas de los subtítulos de este video? ¿Es un apoyo para la difusión?</p> <p>R: Yo creo que es un apoyo muy grande, porque la verdad es que eso si llega a difundir donde está la persona más vulnerable sería un gran apoyo. Todavía hay personas que piensan que estos beneficios son un mito, como no conocen a ningún beneficiario de este beneficio, entonces no lo creen cierto.</p> <p><b>12.</b> Para entender bien, ¿qué exista este video o que lo puedan ver les da seguridad?</p> <p>R: Sí, les da seguridad.</p>

	Amplitud	NA	<p><b>13.</b> Si tuvieras un problema con tu arrendador, ¿qué organismo del Estado piensas que podría ayudarte?</p> <p>R: Yo pensaría en primer lugar en el Departamento de Derechos Humanos, en segundo lugar, en Carabineros de Chile que puede ser el primer paso para llegar al Departamento de DD.HH.</p>
	Profundidad y contexto personal	NA	<p><b>14.</b> ¿Te has sentido discriminado alguna vez por no haber podido darte a entender o por no haber sido entendido?</p> <p>R: Sí, eso pasa siempre. Porque la discriminación está en todo ámbito. Uno no puede estar aislado de ella, acá en Chile la discriminación ocurre muchas veces por falta de conocimiento.</p>

<p><b>Video N° 2 (Reportaje televisión local)</b></p>	<p><b>Ausencia de dirección</b></p>	<p><b>Preguntas no estructuradas</b></p>	<p><b>15.</b> ¿Podrías relatarnos de qué trata el video que acabas de ver?</p> <p>R: Se trata de una problemática de un dueño de una casa con alguien que vive, no sé si arrendatario o alguna toma de vivienda.</p> <p><b>16.</b> ¿Qué es lo que más te interesó de este video, algo que en especial te haya llamado la atención o que sea relevante?</p> <p>R: Lo que más me interesó es la falta de responsabilidad del Estado chileno en los trámites que está haciendo el dueño de la casa, pues no es su labor tener que desalojarlos, porque si la casa es mía y yo llego a hacer una denuncia a la autoridad son ellos quienes tienen que hacer todos los trámites para que la persona desocupe mi casa. Esa no es una labor del dueño de la casa. Las autoridades chilenas tienen que ser un poco más activa en la relación. Porque en el video la señora es amable, pero podría convertirse en una pelea, un conflicto o hasta llegar a alguna muerte por una confrontación directa. Bastaría que le toque una persona con menos paciencia y que por la desesperación se llegue a algo así.</p> <p><b>17.</b> ¿A quiénes puedes identificar como parte de este conflicto, y cuántas partes habría?</p> <p>R: Hay tres partes. Primero, la señora dueña de la casa, la persona que vivía en esa casa y también una parte que debe ser mediador y que correspondería al Estado chileno.</p>
		<p><b>Preguntas semiestructuradas</b></p>	<p><b>18.</b> Si estuvieras en el lugar de los subarrendatarios, ¿qué crees que ellos podrían haber hecho para solucionar el problema?</p> <p>R: En el caso de los subarrendatarios del video deben tener algún contrato vigente, certificado ante un notario, para que le sirva como respaldo para enfrentar la reacción del dueño de la casa. Porque así, solo por palabra, el subarrendatario no podría hacer nada.</p>
		<p><b>Preguntas estructuradas</b></p>	<p><b>19.</b> ¿Y qué piensas que sea más cercano a la realidad, ¿que las personas al subarrendar lo hagan a través de un contrato notarial o que lo hagan solamente de palabra?, ¿qué es lo más normal?</p> <p>R: Lo más normal es tener un contrato notarial que justifique todo y que puede servir de respaldo a toda confrontación directa.</p>

	Especificidad	NA	<p><b>20.</b> En el video se muestra que la casa fue comprada hace poco por una pareja, ¿sabes tú que podrían hacer los nuevos dueños en ese caso?</p> <p>R: Lo único que podrían hacer dependerá de la ayuda del Estado chileno, porque las peleas y confrontaciones directas pueden no solucionar nada. La presencia del estado debe ser un poco más activa para solucionar estos conflictos.</p>
	Amplitud	NA	<p><b>21.</b> Si tuvieras un problema como el del video con tu arrendador, ¿qué harías para solucionarlo?</p> <p>R: Yo creo que hay que buscar curso en la municipalidad de la comuna y en las autoridades para solucionarlo.</p> <p><b>22.</b> ¿De qué forma piensas que se podría resolver este problema si no pudieras darte a entender?</p> <p>R: Yo creo que el organismo al que se puede acudir es el servicio social del municipio, también la oficina del DD.HH. que puede servir como mediador para solucionar el conflicto. Igual es un poco complejo también para la persona que subarrienda no puede desocupar la casa de un día a otro, el dueño debe dar un tiempo para encontrar un lugar donde vivir, no puede ser lanzado a la calle.</p>
	Profundidad y contexto personal	NA	<p><b>23.</b> ¿Qué es lo que más te afectó de este video?</p> <p>R: Cuando la persona hace una inversión de plata, ella quiere estar presente en esa inversión, quiere sentirse beneficiado de esa inversión. Lo que más me molesta es que la persona que no está haciendo la inversión está recibiendo el beneficio. Lo otro también es que el video no destaca cómo el subarrendador llegó a la casa, si fue por palabra, si fue un favor o si tiene un contrato tiene que ver porque la persona que arrienda la casa.</p> <p><b>24.</b> ¿Qué piensas de la actitud que tiene la nueva dueña de la casa?</p> <p>R: La señora es muy amable, muy comprensiva, el caso de ella es para felicitarlo porque mientras tuvo conflicto, la agredían verbalmente, le cerraron la puerta ella nunca reaccionó de forma directa, ni por palabra ni por golpes. Es buena la forma en que trata la situación la señora en el video.</p>

## Otras preguntas.

25. ¿Qué relaciona usted cuando piensa en dificultades en el arriendo de su vivienda?

R: Le voy a contestar un poco con la realidad de Nogales. Acá es un caso muy complejo, muchas veces hay mucha agresividad. Me acuerdo que hace poco un inmigrante que arrienda la casa le comunicó el dueño que tenía un plazo de 4 días para desocupar la casa y el migrante no tiene contrato, pero por palabra tiene un acuerdo para pagar cierto día y estar al día con su pago. Y el dueño le dice que si no desocupa la casa él iría a Carabineros para que le desocupen la casa.

Entonces, el migrante tuvo que llamar a Carabineros para ver qué hacer y le dijeron que la justicia en Chile es lenta, que no reaccionan de forma normal, que cuando los llaman pueden pasar dos o tres horas y quizás algunas veces no llegar nunca. Entonces el inmigrante tuvo que vender sus cosas, hacer un trato barato para tener un lugar para dormir y para desocupar su casa luego. Y también el inmigrante nunca piensa en ir a una oficina a hacer una denuncia, abandona la casa sin saber si tiene algún derecho o hacer una denuncia.

26. ¿Por qué piensas que no hacen denuncias?

R: Eso pasa por falta de conocimiento, y de repente también porque le dicen que necesita alguien en quien apoyarse porque no hablan español y es difícil hacer la denuncia si no se entienden.

27. Este caso que nos planteas, ¿él estaba al día con sus pagos y le dijeron que tenía 4 días para irse?

R: Sí, estaba al día.

28. ¿Cómo ha resuelto usted las dificultades que ha tenido donde vive?

R: Yo vivo un poco distinto al de la mayoría de los migrantes, vivo en una casa de la Compañía Jesuítas, que tiene otro perfil. Por el servicio que yo tuve con ellos en la parroquia me ofrecieron vivir en una casa de su propiedad, entonces es un poco distinto a la situación de otros migrantes. Pero me he encontrado allí con migrantes que me contaban las dificultades que tienen.

De repente en esa zona el producto que puede ser la casa es muy inferior a la cantidad de solicitantes, entonces la mayoría de los dueños ellos no solamente son chilenos, a veces peruanos, hay de todo, se aprovechan de esto como una cosa muy valorarse para ellos porque de repente ellos tienen una pieza que arriendan y llegan 10 personas, entonces ellos tienen que tratar de ver a quién asignarle la pieza según quién tiene más plata, entonces es un negocio muy negro en esa jungla. Ninguna municipalidad ni Carabineros se meten en ese tipo de negocios entonces sigue ocurriendo, porque por ahí pueden encontrar una pieza que no tiene ni lo básico a 130-150 mil pesos, sólo para dormir, sin nada más.

Vi un caso en la calle Fernando Yungue, una casa que tiene como 8 piezas con un baño, en cada pieza viven 2 a 3 personas. Entonces la persona que trabaja muy temprano porque si se levanta justo a la hora no va a alcanzar a ir al baño para ir al trabajo, y la pieza cuesta 120. Entonces yo pienso que es como un crimen.

Cualquier denuncia de este tipo o reclamo al dueño va a terminar en que echen al que reclama y al finalizar el día vienen 2 o 3 más a solicitar esa pieza. Ahí como que nadie fiscaliza nada y esto sigue.