



Laboratorio  
Mundial de  
la Migración

Auspiciado por  
+ Australian  
Red Cross



ICRC



IFRC

# Perspectivas de los migrantes: Generar confianza en la acción humanitaria





Credito: Louis Witter

La Cruz Roja Francesa opera el proyecto 'Sistemas de apoyo móviles para inmigrantes' en el norte de Francia.



© 2022 Laboratorio Mundial de la Migración de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, auspiciado por la Cruz Roja Australiana.

Cualquier parte de esta publicación puede ser citada, copiada, traducida a otros idiomas o adaptada para satisfacer las necesidades locales sin permiso previo del Laboratorio Mundial de Migración de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, siempre que se indique claramente la fuente.

Photo de couverture: La Cruz Roja Hondureña brinda asistencia humanitaria, que incluye alimentos, agua, información y atención médica, a los migrantes a lo largo de sus viajes. Crédito: Johannes Chinchilla/IFRC

**Póngase en contacto con nosotros**

Laboratorio Mundial de la Migración de la Cruz Roja y la Media Luna Roja  
 Auspiciado por la Cruz Roja Australiana  
 23-47 Villiers St  
 North Melbourne  
 VIC 3051

T +61 3 9345 1800  
 E [globalmigrationlab@redcross.org.au](mailto:globalmigrationlab@redcross.org.au)  
 W [www.redcross.org.au/globalmigrationlab](http://www.redcross.org.au/globalmigrationlab)

En asociación con



## Agradecimientos

El Laboratorio Mundial de la Migración de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (el Laboratorio Mundial de la Migración) desea agradecer a la gran cantidad de personas que han trabajado para que este proyecto de investigación sea un éxito.

### Preparación del informe global

Este informe consolidado ha sido coordinado y redactado por Magdalena Arias Cubas, Nicole Hoagland y Sanushka Mudaliar, y se basa en la investigación a nivel de país de 15 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Mona Chettri, Mossy Cluney, Stella Harris, Jerath Head, Sarah Medbury y Phillipa Turner han colaborado en la investigación y han ofrecido apoyo administrativo para la elaboración del informe global. Dean Bevitt, Cornelia Chong, Benjamin Funayama, Catherine Lao, Cailin Maas, Jake Moody, Geoff Pidcock y Alex Shelaev han colaborado en la limpieza y el análisis de los datos de la encuesta.

El Laboratorio Mundial de la Migración desea agradecer al Profesor Alan Gamlen (Universidad Nacional de Australia) por su constante aporte y apoyo.

### Cita

Arias Cubas M., Hoagland N., Mudaliar S., 2022, Perspectivas de los migrantes: Generar confianza en la acción humanitaria, Laboratorio Mundial de la Migración de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, Australia.

### Principales colaboradores y equipos nacionales de investigación

- **Cruz Roja Argentina:** coordinación del proyecto a cargo de Francisco Carlavan, con el apoyo de Delfina Esteban Aragón, Anahí Bautista, Rhaimart Barrios y Enrique Gafers.
- **Cruz Roja Australiana:** coordinación del proyecto a cargo de Julia Donaldson, con el apoyo de Johnpaul Atvie, Nicole Batch, Joel Beeson, Elijah Buol, Alison Cook, Belinda D'Souza, Sam Fuller, Annie Harvey, Yasmin Lad, Reza Massourian, Vicki Mau, Marcia Nawar, Leah Nichles y Sabeeha Nihad.
- **Cruz Roja Finlandesa:** coordinación del proyecto a cargo de Annakatriina Jylhä y Tiina Salmio, con el apoyo de Eveliina Junikka.
- **Cruz Roja Francesa:** coordinación del proyecto a cargo de Agathe Landel, con el apoyo de Anais Bernard y Florent Clouet.
- **Sociedad de la Cruz Roja de Gambia:** coordinación del proyecto a cargo de Bubacarr Singhateh, con el apoyo de Abdoullie Fye, Lamin Saidu Khan, Binta Sillah, Fatou A. Camara y Edrisa Manneh.
- **Cruz Roja Hondureña:** coordinación del proyecto a cargo de Carlos Torres, con el apoyo de Mario Ávila, Norma Archila, Alexei Castro, Elaine Hernández y Karla Escoto.
- **Media Luna Roja de Maldivas:** coordinación del proyecto a cargo de Yaasa Shareef, con el apoyo de Maheed Zahir.
- **Cruz Roja de Malí:** coordinación del proyecto a cargo de Oscar Llorente Pelayo (Cruz Roja Danesa), con el apoyo de Emmanuel Mouti Ndongo, Sidi Toure, Ibrahim Dembele y Boubacar Niare.
- **Cruz Roja de Níger:** coordinación del proyecto a cargo de Issa Laouali y Maazou Oumarou (FICR), con el apoyo de Souleymane Sayabou y Ali Bandiare.
- **Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana:** coordinación del proyecto a cargo de Baatseba Leso, con el apoyo de Ireen Mutombwa, Sinethemba Mphelo, Fernel Campher y Sehorane Lehlomela.
- **Cruz Roja de Sri Lanka:** coordinación del proyecto a cargo de Kamal Yatawara, con el apoyo de Mahesh Gunasekara.
- **Media Luna Roja de Sudán:** coordinación del proyecto a cargo de Sami Mahdi, con el apoyo de Sarah Bakrawi y Valeria Bacci (Cruz Roja Danesa).

- **Cruz Roja de Suecia:** coordinación del proyecto a cargo de Mikaela Hagan, con el apoyo de Alexandra Segenstedt y Sören Sahlén.
- **Sociedad de la Media Luna Roja de Türkiye:** coordinación del proyecto a cargo de Sercan Aslan, con el apoyo de Ruşen Çetinkaya, Serhat Saylan, Nur Duygu Keten Sav, Çağrı Çebişli, Selin Dikmen, Meircan Han, Veysel Çalka, Bilge Yalınkılıçlı, Bayram Selvi, Kamil Erdem Güler, Eda Çok Öztürk, Bülent Öztürk y Ceyda Dumlupınar Güntay.
- **Sociedad de la Cruz Roja de Zambia:** coordinación del proyecto a cargo de Miniver Munkata, con el apoyo de Cosmas Sakala, Wina Wina, Kaitano Chungu y Clayton Lumwaya.

### Apoyo de los voluntarios

El Laboratorio Mundial de la Migración desea agradecer especialmente a los voluntarios de las 15 Sociedades Nacionales participantes que no se nombran individualmente, pero que contribuyeron con su valioso tiempo y esfuerzo a este proyecto de investigación, por ejemplo, revisando y traduciendo las herramientas de investigación, coordinando la logística y realizando encuestas, entrevistas y debates grupales. Sin su labor, este proyecto de investigación no habría sido posible.

### Apoyo institucional

El Laboratorio Mundial de la Migración también desea agradecer a las siguientes personas que proporcionaron aportes y apoyo continuos, incluida la revisión de herramientas de investigación y contenidos de informes: Angela Cotroneo, Natalie Deffenbaugh y Gergey Sebastian Pasztor (CICR), Asesores Regionales de Migración del CICR, Tiziana Bonzon, Ezekiel Simperingham y Sanjula Weerasinghe (FICR), Coordinadores Regionales de Migración de la FICR, Mette Norling Schmidt y Brian Brady (Cruz Roja Danesa), miembros del Grupo de Trabajo Mundial sobre Migración de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, así como los copresidentes, el Grupo Central y los miembros del Grupo de Liderazgo sobre Migración. El Laboratorio Mundial de la Migración también desea reconocer el compromiso y el apoyo de los dirigentes de todas las Sociedades Nacionales que han participado en este proyecto de investigación.

### Apoyo financiero

El Laboratorio Mundial de la Migración desea agradecer a la Cruz Roja Australiana, a la Cruz Roja Danesa, a la Cruz Roja de Suecia y al Comité Internacional de la Cruz Roja, cuyo apoyo financiero ha contribuido directamente a la investigación o publicación de este informe.

### Diseño y maquetación:

JDDesign.au

### Traducción

La traducción de este informe del inglés al español, al francés y al árabe fue realizada por 2M Language Services.

# Contenido

Terminología	6
Siglas	6
Resumen ejecutivo	7
1. Introducción	10
2. Definición de confianza	12
3. Confianza, migración y acción humanitaria: lo que muestra la bibliografía	14
4. Metodología y alcance	16
5. Percepciones y experiencias de los migrantes respecto de actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja	19
Cruz Roja y Media Luna Roja: amplio reconocimiento, poco entendimiento	19
Organizaciones humanitarias y autoridades: un área potencial de preocupación	21
Personal y voluntarios de primera línea: la base de la confianza en los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja	25
6. Acceso a la protección y asistencia humanitaria: oportunidades y obstáculos a lo largo del viaje	29
Los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja como proveedores clave de protección y asistencia humanitaria	29
Protección y asistencia humanitaria: una serie de necesidades no satisfechas	33
Principales obstáculos para el acceso: conocimiento, disponibilidad y elegibilidad	35
7. Conclusiones	38
8. Recomendaciones	39
Apéndice 1: Resumen de herramientas de investigación	41
Apéndice 2: Datos recabados por las Sociedades Nacionales participantes	43

## Lista de gráficos

Gráfico 1.	Cuando ve estos símbolos, ¿cuál es su reacción emocional?	19
Gráfico 2.	¿Cómo describiría la relación de trabajo entre la RCRC y las autoridades de migración de su país de nacimiento?	23
Gráfico 3.	¿Cómo describiría la relación de trabajo entre la RCRC y las autoridades de migración en su ubicación actual?	23
Gráfico 4.	Los migrantes pueden exponerse al riesgo de ser detenidos o deportados si solicitan protección y asistencia humanitaria (% de acuerdo)	24
Gráfico 5.	Los migrantes pueden exponerse al riesgo de ser detenidos o deportados si solicitan protección y asistencia humanitaria (% de acuerdo, por estatus legal)	24
Gráfico 6.	Perspectivas de los migrantes sobre la competencia e integridad de la RCRC (% de acuerdo)	27
Gráfico 7.	Perspectivas de los migrantes sobre la competencia e integridad de la RCRC (% de acuerdo, por estatus legal)	27
Gráfico 8.	Hasta donde sabe, ¿quién le proporcionó protección y asistencia? (de la submuestra que indicó que había recibido protección y asistencia)	29
Gráfico 9.	Si otros migrantes necesitaran protección y asistencia, ¿a quién les diría que acudieran?	29
Gráfico 10.	Maldivas: ¿cuánto confía en que este grupo haga lo correcto?	31
Gráfico 11.	Maldivas: percepciones de los migrantes de la ayuda y asistencia humanitaria	32
Gráfico 12.	Maldivas: si nunca ha recibido ayuda de la MRC, indique por qué no	32
Gráfico 13.	Acceso de los migrantes a la protección y la asistencia (de cualquier actor, en todas las etapas de sus viajes)	33
Gráfico 14.	En alguna etapa de su viaje, ¿necesitó protección y asistencia, pero no la recibió? (de cualquier actor, por etapas de su viaje)	33
Gráfico 15.	Zambia: acceso de los migrantes a la protección y a la asistencia (de cualquier actor, por etapas de su viaje)	34
Gráfico 16.	La protección y la asistencia que brindan las organizaciones humanitarias cubren las necesidades más importantes de los migrantes (% de acuerdo)	34
Gráfico 17.	¿Cuál fue el motivo por el que no recibió protección y asistencia?	35

## Terminología y siglas

En este informe se utilizan los siguientes términos y definiciones relacionadas.

**Principios Fundamentales:** los siete Principios Fundamentales de humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad proporcionan un marco ético, operativo e institucional para la labor del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en todo el mundo.

**Organizaciones humanitarias:** agencias que brindan asistencia y protección a los migrantes necesitados de acuerdo con los principios humanitarios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia. Hay muchas diferencias entre las distintas agencias que trabajan desde el ámbito local hasta el mundial. En función de las preguntas de investigación de este proyecto, fue necesario utilizar un término general para facilitar la recopilación de datos en diferentes países y contextos.

**Protección y asistencia humanitaria:** cualquier tipo de ayuda, servicios o protección que reciben los migrantes antes de su viaje o durante el viaje, al llegar a su destino, durante el regreso a su país o región de origen, o después. Esto incluye, por ejemplo:

- ayuda para que los migrantes puedan cubrir sus necesidades básicas, como la atención sanitaria, la alimentación y el alojamiento.
- información u otros servicios prestados a los migrantes, como asistencia para buscar trabajo o información sobre la migración.
- actividades que protegen la seguridad y la dignidad de los migrantes, como la vigilancia en los centros de detención y la asistencia jurídica o la derivación de casos.

*NOTA: En las herramientas de recopilación de datos se utilizó el término “ayuda y asistencia humanitaria” para referirse a la definición anterior porque los pilotos indicaron que el término “protección” generaba confusión entre los encuestados. La definición, utilizando las palabras anteriores, se explicó claramente a todos los encuestados y se reiteró para todas las herramientas.*

**Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (el Movimiento):** El Movimiento es una red humanitaria mundial formada por el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) y las 192 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Sociedades Nacionales).

**Migrantes:** En la Política relativa a la migración de la FICR (2009) se entiende por migrante a “quien abandona su lugar de residencia habitual o huye de él para trasladarse a otro lugar —generalmente en el extranjero— en búsqueda de oportunidades o perspectivas mejores y más seguras”. En este proyecto de investigación, entre los migrantes encuestados o entrevistados se incluyeron personas que habían cruzado fronteras internacionales, incluidos los migrantes en condiciones de regularidad e irregularidad, las personas que solicitan asilo y los refugiados (pese a que estos constituyen una categoría especial conforme al derecho internacional), los migrantes en

tránsito, los migrantes con visas temporales o con permisos de residencia, los trabajadores migrantes, los migrantes que regresan a sus países y los deportados, entre otros.

**Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Sociedades Nacionales):** Las Sociedades Nacionales son la columna vertebral del Movimiento. Cada una de ellas está formada por una red de voluntarios y personal de la comunidad que, como auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario, prestan una gran variedad de servicios de acuerdo con los Principios Fundamentales.

**Actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (RCRC):** Este término se usa en este informe para referirse a cualquier entidad que sea parte del Movimiento con la que los migrantes en el estudio interactuaron o de las que tenían conocimiento. Después de consultar con el personal de las Sociedades Nacionales participantes, la FICR y el CICR, y en base a los comentarios recibidos durante la prueba piloto de las herramientas de recopilación de datos, se consideró demasiado complejo pedir a los participantes que identificaran a qué componente específico del Movimiento se referían en respuesta a cada pregunta. Por esta razón, se usó consistentemente un término general para capturar las diversas entidades a las que los encuestados podrían estar refiriéndose. En algunos de los gráficos presentados en el informe, este término se abrevia como ‘RCRC’.

### Siglas

<b>COB</b>	País de nacimiento
<b>FGD</b>	Debates grupales
<b>FRC</b>	Cruz Roja Finlandesa
<b>CICR</b>	Comité Internacional de la Cruz Roja
<b>FICR</b>	Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
<b>MRC</b>	Media Luna Roja de Maldivas
<b>OCDE</b>	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
<b>RCRC</b>	Actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
<b>SARCS</b>	Sociedad de la Cruz Roja de Sudáfrica
<b>TRCS</b>	Sociedad de la Media Luna Roja de Türkiye

## Resumen ejecutivo

La confianza es “la base de la acción humanitaria”.<sup>1</sup> Permite que las organizaciones humanitarias<sup>2</sup>, como el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (el Movimiento)<sup>3</sup>, lleguen a los más vulnerables y respondan a sus necesidades. Sin embargo, la confianza es compleja y dinámica. Incluye muchas facetas, como la confianza de las organizaciones humanitarias en que las autoridades públicas respetarán sus mandatos humanitarios, y la confianza de los migrantes y las comunidades en la calidad de los servicios prestados por las organizaciones humanitarias. Las personas que dependen de las organizaciones humanitarias para satisfacer sus necesidades básicas no pueden permitirse el lujo de la confianza; puede que simplemente tengan que esperar que una organización actúe en su beneficio debido a la falta de otras opciones. Por lo tanto, la confianza no puede darse por sentada: hay que construirla, mantenerla y evaluarla, desde el ámbito local hasta el mundial.

### Contexto

En el contexto de la migración, la confianza en las organizaciones humanitarias es fundamental dados las vulnerabilidades y los riesgos a los que se enfrentan muchos migrantes a lo largo de sus viajes, como la ausencia de redes de apoyo comunitario, las barreras lingüísticas, la condición de irregularidad, la xenofobia y los riesgos de abusos, violencia y violaciones de su seguridad y dignidad. La confianza también es importante en el contexto de la creciente securitización de la migración y de la fusión de las políticas de control de fronteras y migración con la ayuda humanitaria.

A pesar de la mayor cantidad de pruebas y la preocupación por la pérdida de confianza entre los migrantes y las organizaciones humanitarias,<sup>4</sup> se sabe poco sobre en quién confían los migrantes al acceder a la protección y asistencia humanitaria y por qué; y cómo esta confianza o desconfianza influye en la capacidad y la voluntad de los migrantes de buscar ayuda en las diferentes etapas de sus viajes.

Para conocer mejor las perspectivas de los migrantes con respecto a las organizaciones humanitarias y su confianza en ellas, el Laboratorio Mundial de la Migración de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, junto con el Movimiento, realizó una investigación con migrantes de América, África, Asia-Pacífico y Europa. La razón de ser de la investigación es que, al escuchar y responder a las ideas, los temores, las dudas y las preocupaciones de los migrantes sobre su situación y la protección y asistencia humanitaria recibida, las organizaciones humanitarias pueden construir, mantener mejor y, cuando sea necesario, reparar la confianza.

### Metodología y alcance

Aunque no existe una definición ampliamente consensuada del concepto de “confianza”, a menudo se describe en términos de una expectativa o creencia positiva sobre el comportamiento de otra persona o institución. En todos los conceptos y medidas de confianza, se reconoce que atributos comunes como la competencia y los valores son fuertes predictores de la confianza.

Para esta investigación, la confianza de los migrantes se evalúa en relación con los indicadores de competencia, imparcialidad, integridad e inclusión. Se preguntó a los migrantes sobre sus experiencias y percepciones respecto de las organizaciones humanitarias en general, así como preguntas específicas relacionadas con actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.<sup>5</sup>

En la investigación se adoptó un enfoque de métodos combinados, que incluye lo siguiente: Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Sociedades Nacionales) realizaron 225 entrevistas cualitativas y debates grupales, 2086 encuestas cuantitativas presenciales y 14 532 encuestas cuantitativas en línea en 15 países (Argentina, Australia, Finlandia, Francia, Gambia, Honduras, Maldivas, Malí, Níger, Sudáfrica, Sri Lanka, Sudán, Suecia, Türkiye y Zambia). Las encuestas en línea también llegaron a encuestados de un pequeño número de países complementarios, principalmente de Siria. Como se explica detalladamente en la Sección 4 del informe, los datos recopilados no eran representativos y los niveles de respuesta variaban significativamente de un país a otro, con un gran número de respuestas a la encuesta en línea (más de diez mil) procedentes de migrantes situados en Türkiye, el país de mayor acogida a refugiados del mundo.

Aunque los datos se recopilaron a nivel de país, por su diseño, estos reflejan las experiencias y percepciones de los migrantes respecto de los actores humanitarios y la protección y la asistencia solicitada y recibida a lo largo de sus viajes. No refleja necesariamente sus experiencias con la Sociedad Nacional o cualquier otro actor humanitario del país en el que se recopilaron los datos, ni sus percepciones al respecto.

En consonancia con el enfoque estrictamente humanitario del Movimiento, que se centra en las necesidades y vulnerabilidades de los migrantes, independientemente de su condición legal, tipo o categoría, y reflejando la descripción operativa inclusiva de los migrantes que hace el Movimiento, la investigación se llevó a cabo con migrantes en condición de regularidad y de irregularidad, personas que solicitan asilo y refugiados, migrantes en tránsito, trabajadores migrantes, migrantes con visas temporales o con permisos de residencia, migrantes que regresan a sus países y deportados, entre otros, que hayan obtenido o necesitado algún tipo de protección o asistencia humanitaria en diversas instancias de sus recorridos.

Este informe se centra en los aspectos más destacados del conjunto de datos recopilados. En el futuro se publicarán otros informes con análisis detallados y comparaciones de subconjuntos de datos desglosados por indicadores demográficos. Este informe debe leerse en el entendimiento de que la recopilación de datos se basó en un muestreo de conveniencia de migrantes identificados sobre la base de su necesidad percibida de protección y asistencia humanitaria de acuerdo con los contextos nacionales y las prioridades de programación de las Sociedades Nacionales participantes. Cada Sociedad Nacional participante ha recibido los informes de los países, que incluyen tabulaciones cruzadas por indicadores demográficos, lo que ha permitido realizar un análisis específico del contexto.

## Resultados principales

### Percepciones y experiencias de los migrantes respecto de actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

A partir de los resultados se demostró que los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja gozan, en general, de la confianza de los migrantes, pero esa confianza no es universal y hay que seguir trabajando para desarrollarla y mantenerla.

También se mostró que los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja son ampliamente reconocidos, pero la ayuda que ofrecen a los migrantes no se comprende adecuadamente. Aunque la mayoría de los migrantes que participaron en esta investigación asociaron los emblemas de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja con la seguridad y la esperanza (73%), también expresaron su confusión sobre el trabajo que las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja realizan con los migrantes y para ellos, lo que pone de manifiesto la necesidad de estrategias para comunicar mejor los servicios de los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en la prestación de protección y asistencia humanitaria a los migrantes en situación de vulnerabilidad, independientemente de su condición legal.

En los resultados también queda de relieve la importancia de una acción humanitaria basada en principios y la necesidad de que los migrantes conozcan mejor la independencia de los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Solo un 21% de los migrantes reconoce a los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja como independientes de las autoridades públicas en sus países de nacimiento y el 26% en sus países actuales. La mayoría de los migrantes encuestados no estaban seguros del nivel de independencia de los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja con respecto a las autoridades públicas o de la relación que existe entre estas organizaciones y las autoridades públicas. Esto puede afectar a la confianza, sobre todo en el contexto de la securitización de la migración.

A partir de la investigación se confirmó que el personal y los voluntarios de los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja son un pilar fundamental para desarrollar y mantener la confianza de los migrantes. Las interacciones directas entre los migrantes y el personal y los voluntarios a lo largo de sus recorridos pueden influir positivamente en la predisposición de los migrantes a la hora de buscar y obtener protección y asistencia humanitaria. El 85% de los migrantes señaló que los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja los trataron con dignidad y respeto, mientras que el 72% consideró que los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja eran competentes para atender las necesidades de los migrantes. Sin embargo, hubo algunos casos en los que los migrantes señalaron que no buscarían protección y asistencia en el futuro debido a interacciones negativas anteriores, lo que subraya la importancia de la competencia y la integridad para desarrollar y

mantener la confianza, así como la interconexión del trabajo de las organizaciones más allá de las fronteras.

### Acceso a la protección y asistencia humanitaria: oportunidades y obstáculos

A partir de los datos se obtiene una importante visión de las perspectivas y las experiencias de los migrantes en cuanto a la acción humanitaria en general. Los resultados indican que la independencia es un requisito importante para que los migrantes confíen en las organizaciones humanitarias y busquen protección y asistencia humanitaria. Los migrantes en situaciones particularmente vulnerables no solicitarán ayuda si creen que al hacerlo pueden correr el riesgo de ser detenidos o deportados. Un cuarto de los migrantes (25%) expresó el miedo de que acceder a la protección y asistencia de organizaciones humanitarias puede aumentar el riesgo de detención o deportación. Este miedo estuvo más presente entre los migrantes que se autoidentificaron como deportados (48%), aquellos cuya solicitud de asilo había sido denegada (40%) y los que estaban en situación irregular (37%).

En los resultados también se observa una necesidad de que las organizaciones humanitarias respondan mejor a los contextos locales, así como de que se aumente la colaboración en el ámbito local para desarrollar la confianza y llegar a un segmento más amplio de migrantes en situaciones vulnerables. En general, los migrantes identificaron a los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja como proveedores clave de protección y asistencia humanitaria a lo largo de sus viajes. Más de una cuarta parte (28 %) de los migrantes ha recibido protección y asistencia humanitaria de actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, entre otros proveedores, mientras que el 46 % recomendaría actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja a otros migrantes necesitados. En los resultados también se señala la importante labor de otros agentes locales e internacionales, y los migrantes señalan que recibieron protección y asistencia de actores de las Naciones Unidas, grupos comunitarios y gobiernos, lo que pone de manifiesto la necesidad de coordinación y cooperación.

Aunque los migrantes expresaron su gratitud y reconocimiento por la protección y la asistencia que recibieron de organizaciones humanitarias, muchos fueron claros sobre las limitaciones de dicho apoyo, especialmente en términos de cantidad y alcance. A pesar de los esfuerzos de las organizaciones humanitarias, los migrantes identificaron un conjunto de necesidades no satisfechas y sostuvieron que la protección y la asistencia no estuvieron disponibles en varias etapas de sus viajes (79 %) o que el apoyo proporcionado no alcanzó a satisfacer sus necesidades más inmediatas (51 %). Esto no solo pone de relieve la importancia de un enfoque integrado que aborde las necesidades humanitarias a lo largo de toda la ruta migratoria, sino también la importancia de replantear el tipo y el nivel de protección y asistencia humanitaria disponible para los migrantes. En la investigación se observa que las necesidades



de los migrantes varían mucho en función de su situación, sus viajes, los países en los que residen y el contexto local, y revela que los migrantes de algunos lugares están interesados en incorporarse a las organizaciones humanitarias como personal y voluntarios.

Para responder a estas variadas necesidades, experiencias y perspectivas y para llegar a los más vulnerables y garantizar que la asistencia y la protección sean inclusivas, las organizaciones humanitarias deben garantizar la participación de los migrantes en el diseño y la evaluación de las intervenciones humanitarias y en los procesos de toma de decisiones pertinentes. Esto desarrollará la confianza y aumentará el alcance, la calidad y el efecto posibles de la protección y la asistencia humanitaria disponible para los migrantes.

En los resultados también se observa un claro desconocimiento por parte de los migrantes sobre dónde o cómo acceder a los servicios de protección y asistencia humanitaria (el 40 % declaró no saber dónde obtener servicios), lo que subraya la necesidad de iniciativas de divulgación relacionadas con servicios y actividades existentes. Otras razones fundamentales citadas por los migrantes para no solicitar protección y asistencia humanitaria fueron la disponibilidad limitada (37 %) y las restricciones de elegibilidad (21 %). Muchos de los migrantes expresaron su frustración o decepción con las organizaciones humanitarias por su incapacidad para proporcionarles protección y asistencia, lo que tiene implicaciones para desarrollar y mantener la confianza relacionada con la competencia y la imparcialidad.

El nivel de necesidades insatisfechas que señalan los migrantes confirma que las organizaciones humanitarias se enfrentan a una realidad de creciente necesidad humanitaria entre los migrantes de todo el mundo. Si bien casi la mitad (44 %) de los migrantes encuestados declararon haber recibido algún tipo de protección y asistencia en una o más etapas de su viaje, más de tres cuartas partes (79 %) declararon haber necesitado protección y asistencia en otra etapa, pero no haberlas recibido. Esto señala la importancia de un mayor compromiso en la promoción y la diplomacia humanitaria para garantizar que los Estados posibiliten un enfoque humanitario basado en principios, consoliden sus esfuerzos para prevenir y aliviar el sufrimiento humano, y aborden las necesidades de protección y asistencia de todos los migrantes, independientemente de su condición legal.

## Recomendaciones

Los resultados presentados en este informe pueden servir de base para los enfoques destinados a aumentar la eficacia de las intervenciones humanitarias, fomentar la confianza de los migrantes y contribuir a los debates sobre la importancia de un enfoque humanitario basado en principios para abordar la migración. En particular, a través de este informe se recomienda que las organizaciones humanitarias, incluido el Movimiento, identifiquen urgentemente acciones concretas para aplicar las siguientes recomendaciones:

- 1 Mantener el principio de independencia y tomar medidas para comunicar cuándo, dónde y en qué contexto las organizaciones humanitarias cooperan con las autoridades públicas.**
- 2 Mejorar el acceso efectivo de los migrantes a información comprensible, pertinente y fiable sobre los servicios, la protección, la asistencia y la ayuda disponibles a lo largo de sus viajes.**
- 3 Garantizar que la acción humanitaria sea inclusiva, responda a los contextos locales y permita la participación de los migrantes en los procesos de toma de decisiones.**
- 4 Invertir en la diversidad del personal y de los voluntarios —incluidas las personas con una experiencia vivida de la migración—, así como en la capacitación para garantizar la competencia y la integridad.**
- 5 Invertir y participar en la diplomacia humanitaria basada en pruebas relativa a las necesidades y vulnerabilidades de los migrantes, así como en un enfoque basado en principios para abordar la acción humanitaria.**

# 1. Introducción



Crédito: Sociedad de la Cruz Roja de Gambia

La Sociedad de la Cruz Roja de Gambia opera Puntos de Servicio Humanitario móviles y fijos para ofrecer asistencia y protección humanitaria a los migrantes en tránsito por todo el país; esto se hace bajo el proyecto 'Asistencia y Protección de los Migrantes Más Vulnerables en África Occidental', en colaboración con la Cruz Roja Española y financiado por el Fondo Fiduciario de la Unión Europea.

En todo el mundo, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (el Movimiento) trabaja para promover la seguridad, la dignidad y el bienestar de los migrantes, independientemente de su condición jurídica, contribuyendo al mismo tiempo a fortalecer el respeto de sus derechos en virtud del derecho internacional relativo a los derechos humanos y de otros cuerpos jurídicos aplicables.<sup>6</sup> El Movimiento aborda la migración desde una perspectiva puramente humanitaria. Su objetivo es responder a las necesidades humanitarias y reducir el sufrimiento, sin tratar de fomentar, desalentar o impedir la migración.<sup>7</sup> Para ello, el Movimiento depende de la confianza.

La confianza es "la base de la acción humanitaria".<sup>8</sup> Permite que las organizaciones humanitarias lleguen a los más vulnerables y respondan a sus necesidades.<sup>9</sup> Sin embargo, la confianza es compleja y dinámica. Incluye muchas facetas, como la confianza de las organizaciones humanitarias en que las autoridades públicas respetarán sus mandatos humanitarios, y la confianza de los migrantes y las comunidades en la calidad de los servicios prestados y en la protección de los datos y la información por parte de las organizaciones humanitarias. Asimismo, hay que reconocer que quienes dependen de las organizaciones humanitarias para satisfacer sus necesidades básicas no pueden permitirse el lujo de la confianza; puede que

simplemente tengan que esperar que una organización actúe en su beneficio. La confianza no puede darse por sentada: hay que construirla, mantenerla y evaluarla, desde el ámbito local hasta el mundial.

En el contexto de la migración, la confianza en las organizaciones humanitarias, como el Movimiento, tiene una importancia fundamental dados las vulnerabilidades y los riesgos a los que se enfrentan muchos migrantes a lo largo de sus viajes. Estas situaciones incluyen la ausencia de apoyo comunitario y redes sociales, las barreras lingüísticas, la condición de irregularidad, la xenofobia y los riesgos de abusos, violencia y violaciones de su seguridad y dignidad. En vistas de la creciente securitización de la migración y de la fusión de las políticas de control de fronteras y migración con la ayuda humanitaria,<sup>10</sup> un enfoque humanitario de la migración basado en principios es cada vez más importante para crear confianza. La capacidad de proporcionar la tan necesaria protección y asistencia humanitaria a migrantes se ve muy disminuida en ausencia de confianza. Para los migrantes que se enfrentan a riesgos de daños, discriminación y explotación a lo largo de su viaje, renunciar a la protección y asistencia humanitaria debido a la falta de confianza puede tener consecuencias mortales.

Sin embargo, a pesar de la mayor cantidad de pruebas y la preocupación por la pérdida de confianza entre los migrantes y las organizaciones humanitarias,<sup>11</sup> se sabe poco sobre en quién confían los migrantes al acceder a la protección y asistencia humanitaria y por qué; y cómo esto influye en su capacidad y la voluntad de buscar ayuda en las diferentes etapas de sus viajes. Lo poco que se sabe no suele integrarse en la evaluación de las respuestas humanitarias para adaptar y cambiar las prácticas en consecuencia con el fin de crear confianza con los migrantes.

Si bien se reconoce cada vez más que la confianza es un componente clave del trabajo con poblaciones vulnerables, incluidos los migrantes, la investigación y la evidencia sobre el tema es limitada.<sup>12</sup> Los estudios existentes tienden a centrarse en el sector humanitario en su conjunto, con un amplio enfoque en la confianza de los donantes, los profesionales, los gobiernos o los “beneficiarios de la ayuda”. Esto proporciona poca información o consideración de la experiencia real vivida de los migrantes como un grupo específico de interés.<sup>13</sup> Además, los estudios disponibles sobre la confianza y la migración son de naturaleza regional o nacional, a menudo son específicos de un lugar o grupo (por ejemplo, la confianza entre los refugiados en un contexto de campamento particular), y presentan poca investigación sobre las tendencias humanitarias mundiales.<sup>14</sup> Es necesario realizar más investigaciones de carácter específico y mundial sobre la migración, para informar y orientar la labor de las organizaciones humanitarias, como el Movimiento, que participan activamente en el apoyo a los migrantes en situaciones vulnerables en todo el mundo.

Con el fin de abordar esta brecha de conocimiento y colaborar con las estrategias para aumentar la efectividad de las intervenciones humanitarias, el Laboratorio Mundial de la Migración de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (el Laboratorio Mundial de la Migración), en colaboración con 15 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Sociedades Nacionales) de América, África, Asia-Pacífico y Europa,<sup>15</sup> la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) y el Comité Internacional de la Cruz Roja (ICRC), llevaron a cabo un proyecto de investigación a gran escala para recabar las perspectivas de los migrantes y su percepción de la confianza en relación con las organizaciones humanitarias.

La razón de ser de esta investigación es que, al escuchar y responder a las ideas, los temores, las dudas y las preocupaciones de los migrantes, las organizaciones humanitarias, incluido el Movimiento, pueden construir, mantener mejor y, cuando sea necesario, reparar la confianza.

La investigación entre países se guió por las siguientes tres preguntas de investigación:

1. ¿En **quién** confían los migrantes a la hora de recibir protección y asistencia humanitaria durante sus viajes?
2. ¿Por **qué** ciertos actores, entre ellos el Movimiento, son más confiables (o no) que otros para los migrantes que necesitan protección y asistencia humanitaria?
3. ¿**Qué** factores facilitan que los migrantes busquen protección y asistencia humanitaria o los disuaden de hacerlo?

El proyecto empleó un enfoque de métodos mixtos, con una combinación de entrevistas cualitativas y debates grupales (FGD), encuestas cuantitativas presenciales y en línea con los migrantes que, en diversas etapas de sus viajes, han obtenido o necesitado diferentes formas de protección y asistencia humanitaria.

En este informe se presentan las principales conclusiones de este amplio proyecto. Dada la gran cantidad de datos y la complejidad del tema, este informe se centra en análisis entre países y en análisis basados en la condición legal declarada por los migrantes. En informes posteriores se explorarán las perspectivas y percepciones de los migrantes sobre la confianza en relación con las organizaciones humanitarias desde otras ópticas importantes, incluido el género y diferentes etapas de los viajes de migración.

## 2. Definición de confianza

Existe un creciente interés académico y político por el concepto de confianza.<sup>16</sup> La confianza en las instituciones gubernamentales, las empresas y otras organizaciones se controla periódicamente como indicador de reputación, legitimidad y éxito en todo el mundo.<sup>17</sup>

También se ha mostrado un creciente interés por este tema en el sector humanitario. La preocupación respecto del comportamiento de los trabajadores humanitarios o por la neutralidad, imparcialidad e independencia de las organizaciones en contextos específicos ha llevado a preocupaciones más amplias sobre la desconfianza pública en organizaciones tanto locales como internacionales.<sup>18</sup> Sin embargo, a pesar de que la confianza forma parte de la agenda, no existe una definición ampliamente consensuada del concepto.

En términos sencillos, la confianza (como sustantivo) puede definirse como una “creencia firme en la fiabilidad, la verdad o la capacidad de alguien o algo”, o como “la confianza o la fe en una persona o cosa”.<sup>19</sup> Según D. Gambetta, experto en investigación sobre la confianza, “cuando decimos que confiamos en alguien, queremos decir implícitamente que la probabilidad de que [esa persona] realice una acción beneficiosa o, al menos, no perjudicial para nosotros, es lo suficientemente alta como para que consideremos la posibilidad de entablar algún tipo de cooperación con ella”.<sup>20</sup> La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la confianza como “la creencia de una persona de que otra persona o institución actuará de forma coherente con sus expectativas de comportamiento positivo”.<sup>21</sup> Estas definiciones comparten elementos clave, dado que describen la confianza en términos de una expectativa o creencia positiva sobre el comportamiento de otra persona o institución.

En el sector humanitario, las nociones de confianza institucional (es decir, la confianza de las personas en las instituciones) y de confianza social o interpersonal (es decir, la confianza entre las personas) son fundamentales. La confianza institucional se basa en la percepción de que una institución (u organización) tiene competencias, capacidades o cualificaciones que inspiran confianza a los demás.<sup>22</sup> La confianza social puede además dividirse en confianza particularizada (resultante de redes de individuos, como la familia y los amigos, que se conocen y dependen unos de otros) y confianza generalizada (resultante de la tendencia de un individuo a considerar a los extraños como dignos de confianza o no).<sup>23</sup> Entre otros, A. Giddens identifica un vínculo entre estos niveles de confianza y señala el papel de los “trabajadores de cara al público” (o trabajadores de primera línea) para ayudar a mantener o crear confianza en sistemas más abstractos.<sup>24</sup> Las relaciones o interacciones sobre el terreno, por ejemplo, entre los migrantes que acceden a la ayuda y los “trabajadores de primera línea”, como el personal y los voluntarios de actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja que están en contacto directo con ellas, son cruciales para establecer y mantener la confianza en las instituciones más grandes.

En todos los conceptos y medidas de confianza, se reconoce que atributos comunes como la competencia y los valores o comportamientos éticos son fuertes predictores de la confianza. La competencia se define en términos de capacidad de respuesta y fiabilidad,<sup>25</sup> o como “ser bueno en lo que se hace”.<sup>26</sup> Los valores o comportamientos éticos se definen a través de las dimensiones de integridad, apertura e imparcialidad,<sup>27</sup> o a través de las dimensiones de propósito, visión, honestidad e imparcialidad.<sup>28</sup>

El Movimiento ha “depositado una gran fe en [sus] principios humanitarios como [su] herramienta central para mantener la confianza”.<sup>29</sup> El Movimiento cree que sus siete Principios Fundamentales (humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad) ayudan a construir y mantener la confianza, fomentar la aceptación y garantizar el acceso a los necesitados.<sup>30</sup> Aunque reconoce que “la confianza debe ganarse y recuperarse en lugar de presumirse”,<sup>31</sup> el Movimiento ha ido más lejos para defender los valores de integridad y comportamiento ético,<sup>32</sup> y ha desarrollado estrategias de compromiso con la comunidad y de rendición de cuentas para reforzar la confianza en la acción humanitaria con principios y promoverla.<sup>33</sup>

Reconocer la centralidad de la competencia y los valores, así como la fragilidad de la confianza, es crucial a la hora de considerar la confianza de los migrantes en la acción humanitaria. El Índice de la Voz Humanitaria (“Humanitarian Voice Index”) de Ground Truth Solutions demuestra que las personas encuestadas dicen sistemáticamente que confían en los proveedores de ayuda humanitaria, pero valoran negativamente la calidad, la responsabilidad y los resultados de la ayuda.<sup>34</sup> Es probable que un “sesgo de cortesía” contribuya a esta contradicción,<sup>35</sup> pero esto también refleja la dinámica de poder desigual que está en juego en el espacio humanitario dada la extrema vulnerabilidad de las personas que necesitan protección y asistencia humanitaria.<sup>36</sup> Las personas que dependen de las organizaciones humanitarias para satisfacer sus necesidades básicas quizás «tengan la esperanza» de que las organizaciones sean dignas de confianza, aunque en realidad los servicios puedan o no satisfacer sus expectativas o necesidades.<sup>37</sup> En este contexto, es necesario realizar una evaluación más amplia de los aspectos cruciales de la acción humanitaria, como el acceso de las personas a la información y la participación en la toma de decisiones, o la equidad y la pertinencia de la ayuda humanitaria, en lugar de la confianza per se, para obtener una visión más significativa.

En consonancia con las nociones de competencia y valores o comportamientos éticos que resuenan dentro y fuera del Movimiento, y tras un amplio examen de las definiciones y mediciones de la confianza utilizadas por las organizaciones intergubernamentales, humanitarias y de desarrollo, así como las consultas con el personal de las Sociedades Nacionales participantes, la FICR y el CICR,<sup>38</sup> este informe evalúa la confianza de los migrantes en la acción humanitaria en torno a los siguientes indicadores:

### Indicadores clave de confianza



Como se analiza más adelante en la Sección 4 de este informe, a los migrantes que participaron en esta investigación no se les preguntó explícitamente si confiaban en los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (o en otras organizaciones humanitarias). Por el contrario, la investigación se basó en estos cuatro indicadores clave para trazar la experiencia vivida por los migrantes y su percepción de las organizaciones humanitarias y del apoyo y la asistencia humanitaria prestados.

Este enfoque reconoce que la mejor manera de generar confianza es centrar la atención en los migrantes y escuchar y responder a las personas asistidas por la acción humanitaria, incluidos sus ideas, temores, dudas y preocupaciones sobre la situación en la que se encuentran, y la protección y la asistencia humanitaria que se les proporciona.<sup>39</sup>

### 3. Confianza, migración y acción humanitaria: lo que muestra la bibliografía



Crédito: Sociedad de la Media Luna Roja de Sudán

Los voluntarios de la Sociedad de la Media Luna Roja de Sudán brindan asistencia humanitaria a los refugiados etíopes en el este de Sudán, incluido el apoyo al acceso al agua potable.

Los migrantes en situación de vulnerabilidad se enfrentan a una protección internacional cada vez menor, a políticas migratorias cada vez más restrictivas y a canales de migración seguros y accesibles limitados.<sup>40</sup> La confianza entre los migrantes y las organizaciones humanitarias es quizás más importante que nunca, ya que los actores humanitarios son a menudo el primer (y último) puerto de escala para los migrantes que necesitan protección y asistencia humanitaria. La posible ruptura de la confianza es muy preocupante: si no se confía en las organizaciones humanitarias, es menos probable que el apoyo vital llegue a los migrantes que más lo necesitan. Es fundamental identificar y abordar los factores que influyen (positiva o negativamente) en la confianza de los migrantes. Aunque los estudios centrados en la intersección específica de la confianza, la migración y las organizaciones humanitarias son limitados, se pueden extraer algunas lecciones importantes.

#### Las organizaciones humanitarias no gozan de la confianza universal de los migrantes

A partir de las investigaciones realizadas a principios de la década de 2000 con refugiados a lo largo de la frontera entre Myanmar y Tailandia se determinó que, si bien existía una confianza genérica en el sistema humanitario, esta disminuía al llegar a los campos de refugiados, donde el personal humanitario se caracterizaba por su inaccesibilidad y falta de empatía.<sup>41</sup> En Malí y Níger, un estudio reciente demostró que muchos migrantes tenían niveles limitados o bajos de confianza en las organizaciones humanitarias: la mitad declaró que la protección y la asistencia humanitaria no satisfacían sus necesidades; un tercio declaró que las organizaciones no proporcionaban apoyo de manera imparcial, o que recibir apoyo los ponía en mayor riesgo (particularmente de deportación).<sup>42</sup> Las investigaciones realizadas con los migrantes de África Occidental en ruta hacia Europa, con los refugiados de Bangladesh y con los refugiados de Kenia también revelaron altos niveles de desconfianza hacia las organizaciones humanitarias entre ciertos grupos de migrantes.<sup>43</sup>

### La fusión de las agendas humanitaria y de securitización está dificultando la confianza

En estudios actuales realizados en la región del Sahel, se determinó que los principales obstáculos a la confianza fueron el miedo de los migrantes a la deportación (o a ser obligados a regresar a sus países de origen o a terceros países), el temor a que se les disuada o impida continuar su viaje, y el miedo a que las organizaciones colaboren con la policía o las autoridades locales.<sup>44</sup> Las investigaciones realizadas con los migrantes de África Occidental en ruta hacia Europa señalaron la preocupación por la asociación de las organizaciones humanitarias con la detención, la deportación y el desánimo: los migrantes desconfiaban y desarrollaban estrategias de evasión no solo porque las autoridades los señalaban en los lugares donde se prestaba asistencia humanitaria, sino también por la intersección de las agendas específicas de retorno y las intervenciones humanitarias en la región.<sup>45</sup> Asimismo, la investigación realizada en los centros de detención de Grecia identificó la posibilidad de que los migrantes duden de las intenciones de los trabajadores humanitarios debido a su percepción de asociación con las autoridades gubernamentales.<sup>46</sup>

### Las organizaciones humanitarias no satisfacen los principales indicadores de confianza

Las investigaciones destacan áreas significativas para la mejora en términos de la competencia, la integridad, la imparcialidad y la inclusión de las organizaciones humanitarias y la protección y la asistencia humanitaria provista a los migrantes. En la región del Sahel, los migrantes señalaron el miedo a recibir maltrato por parte del personal humanitario como una barrera clave para la confianza (especialmente entre las mujeres). Las investigaciones realizadas con refugiados en Bangladesh demostraron que la confianza se vio socavada, entre otros factores, por la falta de participación en los procesos de toma de decisiones, la ausencia de rendición de cuentas y capacidad de respuesta, y la prestación de una asistencia inadecuada (es decir, que esta no satisfacía las necesidades o no se prestaba de forma culturalmente apropiada).<sup>47</sup> Una investigación realizada en el campo de refugiados de Kakuma, en Kenia, demostró que la falta de transparencia en los procesos de toma de decisiones y en la asignación de fondos afectaba negativamente la confianza en las organizaciones humanitarias.<sup>48</sup>

### La información influye en las perspectivas de los migrantes tanto como la experiencia de primera mano

El estudio mencionado realizado en la región del Sahel indicó que las experiencias pasadas con las organizaciones y el comportamiento del personal operativo a cargo de la prestación de protección y asistencia humanitaria definieron la confianza, pero también que la percepción de los migrantes sobre las organizaciones humanitarias (y su confianza en ellas) se vio influenciada por las familias, los otros migrantes y los contrabandistas. Las investigaciones realizadas en África Occidental señalaron que la desconfianza se alimenta de “la información compartida por los contrabandistas, las redes sociales o las experiencias personales con las autoridades locales en ruta”.<sup>49</sup> Los comentarios negativos de familiares o de compatriotas migrantes pueden disuadir a los migrantes de acceder a la asistencia, mientras que las redes de contrabando podrían fomentar la percepción de riesgo o actuar como puntos de derivación. En la región del Sahel y en Grecia, las investigaciones demuestran que los esfuerzos realizados por los actores humanitarios por compartir información sobre su mandato y sus actividades ayudaron a los migrantes a entender sus límites, mitigar las expectativas altas o poco realistas y disminuir los temores asociados a la colaboración percibida o real con las autoridades.<sup>50</sup>

### Centrarse en la competencia y los valores puede fortalecer la relación entre los migrantes y las organizaciones humanitarias

Las investigaciones realizadas en el Sahel también indicaron que las estrategias prácticas, como el refuerzo de la responsabilidad ante los migrantes, la mejora de las interacciones con el personal de campo, la adopción de medidas para aumentar el nivel de independencia percibida y real de las organizaciones (por ejemplo, para reducir el temor a la deportación y detención) y el fortalecimiento del círculo de retroalimentación, pueden generar confianza con los migrantes.<sup>51</sup> Las investigaciones realizadas en Bangladesh destacaron la importancia que los propios migrantes otorgan a que las organizaciones humanitarias mantengan consultas periódicas, coherentes y accesibles, cumplan sus promesas y aborden los problemas informados, hablen con respeto y demuestren empatía, y brinden asistencia para satisfacer las necesidades, como herramientas para desarrollar la confianza.<sup>52</sup> La investigación con los migrantes de África Occidental demostró la importancia de separar las intervenciones humanitarias de las medidas de control migratorio y de deportación.<sup>53</sup> En la región del Sahel y en Grecia, la investigación también destacó que la transparencia hacia los migrantes puede fortalecer las relaciones, incluso en condiciones de extrema vulnerabilidad.<sup>54</sup>

## 4. Metodología y alcance

A fin de obtener más información sobre la experiencia vivida por los migrantes, sus perspectivas y su percepción de la acción humanitaria, el Laboratorio Mundial de la Migración, en colaboración con el Movimiento, realizó una investigación con migrantes, entre ellos los refugiados, en 15 países de todo el mundo.

El objetivo de este proyecto era recopilar información de comunidades extremadamente diversas y móviles de migrantes que necesitan protección y asistencia humanitaria. Aunque no fue posible diseñar la investigación consultando a los migrantes de cada lugar, el proyecto y las herramientas de investigación se diseñaron consultando al personal local/nacional y a los voluntarios de las Sociedades Nacionales que tenían una importante experiencia de trabajo con migrantes en contextos específicos de sus países. El diseño del proyecto se vio reforzado por las aportaciones del personal regional e internacional de la FICR y del CICR, así como de otras Sociedades Nacionales que trabajan en el ámbito de la migración.

La investigación se basó en las siguientes preguntas:

1. ¿En **quién** confían los migrantes a la hora de recibir protección y asistencia humanitaria durante sus viajes?
2. ¿**Por qué** ciertos actores, entre ellos el Movimiento, son más confiables (o no) que otros para los migrantes que necesitan protección y asistencia humanitaria?
3. ¿**Qué** factores facilitan que los migrantes busquen protección y asistencia humanitaria o los disuaden de hacerlo?

Como se explica en la Sección 2 de este informe, el concepto de confianza empleado en este proyecto se enmarca en torno a cuatro indicadores clave de la confianza de los migrantes en la acción humanitaria: competencia, integridad, imparcialidad e inclusión. Estos indicadores se seleccionaron tras un examen de las definiciones de confianza utilizadas por organizaciones intergubernamentales, humanitarias y de desarrollo, y tras consultar con el personal y los voluntarios de las Sociedades Nacionales, la FICR y el CICR.

En la práctica, la investigación se basó en explorar las percepciones y la experiencia de los migrantes a través de una combinación de entrevistas, debates grupales (FGD), y encuestas presenciales y en línea.

Reconociendo las limitaciones de la medición de la confianza en condiciones de dependencia o vulnerabilidad, no se hicieron preguntas directas a los migrantes como “¿Confía en el Movimiento?” o “¿Confía en las organizaciones humanitarias?”.<sup>56</sup> En cambio, se pidió a los migrantes que compartieran sus experiencias y percepciones mediante preguntas como “¿El apoyo o la asistencia prestados han satisfecho sus necesidades y expectativas?” (como indicador de competencia) o “¿Cómo describiría la relación entre las organizaciones humanitarias y las autoridades de inmigración de este país?” (como indicador del valor de la integridad).

Las herramientas de investigación creadas incluían preguntas específicas sobre los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja colectivamente y la protección y asistencia humanitaria que proporcionan, así como preguntas más generales relativas a otras organizaciones humanitarias (incluidas las organizaciones no gubernamentales locales o los grupos comunitarios, los actores de la ONU y otras organizaciones internacionales). En el Apéndice 1 figura un resumen de las preguntas incluidas en las entrevistas, los FGD y la encuesta presencial y en línea que se utilizaron en 14 de los 15 países incluidos en el informe (excluidas las Maldivas, donde las preguntas relacionadas con el proyecto se integraron en la recopilación de datos que se estaba realizando para otro proyecto).<sup>56</sup>

Antes de recabar los datos, el Comité de Revisión Ética del Centro de Investigación Operativa y de la Experiencia del ICRC revisó (y aprobó) las herramientas y los métodos de investigación. Para hacer frente a la posible vulnerabilidad de los migrantes y garantizar que la investigación se lleve a cabo de manera sensible y haciendo hincapié en la seguridad, el respeto y la comodidad de todos los participantes, se impartió capacitación sobre ética, herramientas y métodos de investigación, así como sesiones sobre el enfoque de protección mínima,<sup>57</sup> a todas las Sociedades Nacionales participantes en varios idiomas. Las sesiones de capacitación contaron con la participación de personal y voluntarios locales, que luego llevaron a cabo la recopilación de datos en la mayoría de los países, a menudo en colaboración con organizaciones locales.<sup>58</sup>

La recopilación de datos incluyó:

- **225 entrevistas y FGD** con migrantes en Argentina, Australia, Honduras, Finlandia, Sudáfrica, Sri Lanka, Suecia y Zambia;
- **2.086 encuestas presenciales** con migrantes en Argentina, Australia, Finlandia, Francia, Gambia, Honduras, Malí, Maldivas, Níger, Sudáfrica, Sri Lanka, Sudán, Türkiye y Zambia;
- **14 532 encuestas en línea** con migrantes de 13 países estudiados (Argentina, Australia, Finlandia, Francia, Gambia, Honduras, Malí, Níger, Sudáfrica, Sudán, Suecia, Türkiye y Zambia) y otros países (principalmente Siria).

Aunque los datos se recopilaron a nivel de país, por su diseño, estos reflejan las experiencias y percepciones de los migrantes respecto de los actores humanitarios y la protección y la asistencia solicitada y recibida en todo el trayecto de sus viajes. No refleja necesariamente sus experiencias con la Sociedad Nacional o cualquier otra organización humanitaria del país en el que se recopilaron los datos, ni sus percepciones al respecto.

Reflejando la descripción operativa inclusiva de los migrantes establecida por el Movimiento, las personas que participaron en el estudio representaban una amplia gama de personas que cruzan las fronteras. Se incluyó a los migrantes en condiciones de regularidad e irregularidad, a las personas que solicitan asilo y a los refugiados, a los migrantes en tránsito, a los migrantes con visas temporales o con permisos de residencia, a los



Crédito: Johannes Chinchilla/FICR



La Cruz Roja Hondureña brinda asistencia humanitaria, que incluye alimentos, agua, información y atención médica, a las “caravanas de migrantes” que viajan por el país.

trabajadores migrantes, a los migrantes que regresan a sus países y a los deportados.

En cada país, se identificó a los participantes (de 18 años de edad o mayores) según su necesidad percibida de protección y asistencia humanitaria de acuerdo con los contextos nacionales y las prioridades de programación de las Sociedades Nacionales. Por ejemplo, en Honduras participaron migrantes en tránsito, así como migrantes que regresaron o fueron deportados a sus países, mientras que en Suecia participaron migrantes cuyas solicitudes de asilo habían sido denegadas por las autoridades.

Los participantes fueron reclutados mediante un muestreo de conveniencia e incluyeron una combinación de antiguos y actuales receptores de protección y asistencia humanitaria proporcionada por actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, así como migrantes reclutados a través de organizaciones asociadas, o por el personal y los voluntarios que visitaban espacios públicos como alojamientos y albergues para migrantes, bibliotecas urbanas y asentamientos informales. Las Sociedades Nacionales que difundieron la encuesta en línea lo hicieron utilizando canales de medios sociales o bases de datos de contactos de sus operaciones, y colocando códigos QR en espacios públicos.

El perfil demográfico de los migrantes que participaron en este estudio es el siguiente:



#### GÉNERO

63 % hombres; 35 % mujeres; 1 % prefiere no responder; <1 % otros.



#### EDAD

53 % es menor de 35 años, el 44 % entre 35 y 60 años y el 2 % mayor de 60 años.



#### MOTIVO POR EL QUE SE FUE DEL PAÍS DONDE NACIÓ

71 % desplazamiento forzoso (refugiados, solicitantes de asilo, estatus de protección temporal y otros, según el contexto); 14 % empleo o trabajo; 9 % otros; 3 % matrimonio, reagrupación familiar o formación de familia; 2 % estudio, educación o formación.



#### ETAPA DEL VIAJE

56 % en destino, 39 % en tránsito y el 5 % de regreso.



#### INFORMÓ DE UN PROBLEMA DE SALUD CRÓNICO

30 % sí, 63 % no (7 % prefiere no responder).<sup>59</sup>



#### HABÍA RECIBIDO PROTECCIÓN Y ASISTENCIA HUMANITARIA DE LA RCRG

28 % sí; 72 % no.

En el Apéndice 2 se presenta información demográfica más detallada y detalles de los lugares y tipos de recolección de datos de cada país.

Los datos cualitativos fueron codificados y analizados por las Sociedades Nacionales participantes utilizando RapidCode.<sup>60</sup> Todos los datos cuantitativos fueron limpiados y analizados por el Laboratorio Mundial de la Migración con el apoyo de voluntarios y organizaciones asociadas utilizando R (entre otras herramientas de software).<sup>61</sup>

Cabe señalar una serie de limitaciones de este estudio:

- 1. Sesgo.** A pesar de los esfuerzos por garantizar un amplio espectro de participantes en la investigación, cabe suponer que algunos de los migrantes más vulnerables, así como algunos de los que tienen opiniones más negativas sobre los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y las organizaciones humanitarias en general, no están incluidos en la muestra. Estos migrantes pueden estar fuera del alcance o del estudio, o bien no desean o no pueden participar del mismo. También existe el riesgo de un sesgo de cortesía en las respuestas de los participantes (véase la Sección 2 de este informe), ya que más de una cuarta parte de ellos (28 %) eran receptores antiguos o actuales de protección y asistencia humanitaria de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, y la recopilación presencial de datos estuvo principalmente a cargo de personal y voluntarios de las Sociedades Nacionales participantes. Para minimizar este sesgo y abarcar una población más amplia y diversa, el proyecto adoptó una estrategia de triangulación de métodos y datos, que incluyó la recopilación de datos desde múltiples perspectivas (perspectivas cualitativas y cuantitativas), a través de diferentes medios (presencial y en línea) y en contextos socioeconómicos y políticos sustancialmente diferentes (15 países en 4 regiones).
- 2. Barreras lingüísticas y culturales.** Entre los participantes en el estudio había migrantes de muy diversos orígenes culturales y lingüísticos. Para facilitar el acceso y la participación, todas las herramientas de investigación estaban disponibles en una serie de idiomas seleccionados en función de las prioridades de programación de las Sociedades Nacionales participantes. Todas las herramientas contenían también definiciones en lenguaje sencillo para los términos ambiguos. Las herramientas de investigación presencial se tradujeron al árabe, inglés, español y francés. La encuesta en línea estaba disponible para los participantes en albanés, árabe, inglés, francés, persa (farsi), somalí, español, suajili y tamil. En algunos casos, las Sociedades Nacionales trabajaron con traductores o voluntarios con experiencia vivida de migración para facilitar la participación de los migrantes de diferentes orígenes lingüísticos y culturales.
- 3. Representación.** Los datos no son representativos. Esto es, en parte, un reflejo del hecho bien documentado de que muchos países de todo el mundo no recopilan, publican ni normalizan datos detallados sobre los migrantes,<sup>82</sup> por lo que no existen parámetros para establecer una muestra representativa de las poblaciones en cuestión. La representación también se vio influida por el diseño de la investigación, muchos de los participantes del estudio se desplazaron de un país a otro y, a menudo, en condiciones precarias asociadas a su condición legal (es decir, muchos no están incluidos en los datos demográficos oficiales). Si bien no son representativos, y según los objetivos del proyecto, los resultados aportan detalles importantes de la experiencia vivida y el conocimiento de los migrantes de

todo el mundo, muchos de los cuales no están incluidos ni recogidos en los datos que se recaban en otros lugares.

- 4. Diferentes niveles de respuesta.** Debido a las diferentes capacidades de las Sociedades Nacionales y al contexto local en el que operan, los datos varían significativamente de un país a otro. No todas las Sociedades Nacionales realizaron entrevistas, debates grupales, encuestas presenciales y en línea, y algunas Sociedades Nacionales tuvieron índices de respuesta mucho más elevados para los diferentes métodos de recopilación de datos. La diferencia en los niveles de respuesta es más llamativa en los datos de la encuesta en línea, donde hubo una respuesta abrumadora (de más de diez mil respuestas) al enlace de la encuesta compartido por la Media Luna Roja de Türkiye (TRC).<sup>83</sup> Por esta razón, evitamos efectuar afirmaciones sobre promedios globales basados en los datos de la encuesta y, en cambio, informamos sobre tendencias significativas en los datos recopilados en la misma ubicación de un país o entre indicadores demográficos clave. En el caso de los países con un pequeño tamaño de muestra de encuesta, somos prudentes para no generalizar en función de los resultados a nivel de país. Los países con tamaños de muestra bajos ( $n < 50$ ) están marcados con un asterisco (\*) en cada gráfico del informe. Además, el método de muestreo de conveniencia dio lugar a casi el doble de respuestas de hombres que de mujeres (63 % de hombres; 35 % de mujeres). El Laboratorio publicará en el futuro un informe separado que incluirá un análisis detallado del conjunto de datos en función del género.

Este informe debe leerse teniendo en cuenta estas limitaciones y reconociendo que, por necesidad, los datos y el análisis que aquí se presentan representan tendencias generales en todo el conjunto de datos que pueden no ser aplicables en todos los países, contextos o para todos los grupos de migrantes. Para cada Sociedad Nacional participante se prepararon informes detallados por país, que incluían tabulaciones cruzadas por indicadores demográficos, lo que permitió realizar un análisis específico del contexto. El Laboratorio Mundial de la Migración también tiene previsto realizar un análisis de seguimiento.

## 5. Percepciones y experiencias de los migrantes respecto de actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

### Cruz Roja y Media Luna Roja: amplio reconocimiento, poco entendimiento

Los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja participan activamente en la ayuda a los migrantes en todo el mundo. Más de una cuarta parte (28 %) de los migrantes que participaron en la investigación había recibido protección y asistencia humanitaria de actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, entre otros proveedores, y el 62% de los migrantes que habían recibido algún tipo de protección y asistencia humanitaria durante sus viajes señalaron que lo habían obtenido de actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Sin embargo, los niveles de conocimiento y comprensión del trabajo que hacen los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con los migrantes y para ellos varían en los 15 países estudiados.

La mayoría de los migrantes encuestados (73 %) asociaron los emblemas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con “seguridad y esperanza”, y un pequeño porcentaje (6 %) no pudo reconocer los emblemas (véase el gráfico 1). Estos emblemas distintivos pueden utilizarse con dos fines: 1) para señalar la protección jurídica en tiempos de conflicto armado y 2) con fines indicativos en tiempos de paz y de conflicto armado, como medio para identificar los componentes del Movimiento, ayudando a las personas a identificar a “las organizaciones humanitarias, que ayudan a las personas en caso de catástrofes naturales, tiempos de conflicto armado, guerra u otras emergencias, basándose exclusivamente en la necesidad”.<sup>64</sup> Por lo tanto, los emblemas son símbolos clave para transmitirles a los migrantes que cuentan con ayuda cercana. Por ello, el hecho de que al menos 1 de cada 10 migrantes encuestados en Malí (16 %), Sudáfrica (19 %), Sri Lanka (35 %) y Zambia (11 %) declaren no estar familiarizados con los emblemas indica la necesidad de aumentar la concienciación entre los migrantes sobre la protección, la asistencia y la ayuda humanitaria que ofrecen los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.<sup>65</sup>

Entre los países, también hubo diferentes respuestas a los emblemas en función de la condición legal informada por

los migrantes: por ejemplo, mientras que los solicitantes de asilo (77 %), los refugiados (74 %) y los apátridas (74 %) eran comparativamente más propensos a asociar los emblemas con “seguridad y esperanza”, los deportados (65 %), las personas cuya solicitud de asilo había sido rechazada (64 %) y los que definían su condición como “otros” (60 %) eran menos propensos a hacerlo. Al menos 1 de cada 10 migrantes de determinados grupos de todos los países —incluidos los migrantes que habían regresado (16 %), los migrantes en condición irregular (15 %) y los deportados (10 %)— no estaban familiarizados con los emblemas.

Curiosamente, y según se informó en Sudáfrica, la mayoría de los migrantes en las entrevistas y en los FGD reconocieron los emblemas y los asociaron con la ayuda durante los conflictos armados, la guerra, los desastres y otras crisis de emergencia, sin considerar a los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja como posible fuente de protección y asistencia humanitaria más allá de estas circunstancias. Muy pocos migrantes situados en Sudáfrica —que participaron de entrevistas y FGD en asentamientos informales y en un alojamiento para hombres y mujeres— estaban familiarizados con los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja o con los servicios ofrecidos a migrantes antes de las recientes visitas de la Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana (SARCS) (que prestó ayuda y asistencia durante la pandemia de COVID-19).<sup>66</sup> Aunque los migrantes en otras situaciones pueden haber mostrado más familiaridad con los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (por ejemplo, los migrantes que están en centros de detención y que pueden estar en contacto con el CICR), el conocimiento limitado sobre el trabajo de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con los migrantes y para ellos no se daba exclusivamente en Sudáfrica. De los hallazgos que se exponen a continuación se deduce la necesidad de contar con estrategias para comunicar mejor la labor y el enfoque de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en lugares donde se ofrecen protección y asistencia humanitaria a migrantes en situación de vulnerabilidad, independientemente de su condición legal.

Gráfico 1. Cuando ve estos símbolos, ¿cuál es su reacción emocional?



Como se describe en más detalle en la Sección 6, los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja constituyen un proveedor clave de protección y asistencia humanitaria para los migrantes que participan del estudio. Según el relato de Arturo, quien recibió atención médica y psicosocial durante su tránsito por Honduras:

**“ ver a la gente de la Cruz Roja transmite esperanza, y sabes que te ayudarán si te diriges a donde ellos están...” (Arturo, hombre migrante en Honduras).<sup>67</sup>**

Asimismo, según recuerda Amanuel a partir de sus experiencias en Australia y en el extranjero:

**“ La Cruz Roja en África, sabemos con certeza que estas personas están ayudando. No llevan armas, solo llevan insumos. Van donde la gente los necesita; llevan raciones de comida, ayudan a los heridos. No llevan nada en sus manos para matar. También ayudan en Australia: alimentos, materiales, vestimenta... La Cruz Roja se esfuerza por proteger los derechos de las personas. Trabajan arduamente para darle a la gente lo que les falta’ (Amanuel, hombre migrante en Australia).**

Sin embargo, a pesar de las experiencias positivas de migrantes como Arturo y Amanuel, los hallazgos sugieren que la familiaridad con los emblemas o las experiencias previas con actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en alguna etapa de sus viajes no se traducen necesariamente en el conocimiento sobre la acción humanitaria local o sobre las formas reales de protección y asistencia disponibles para los migrantes:

**“ Es muy bueno que organizaciones tan importantes se comprometan con nuestra situación. Sin duda, si mi situación hubiera sido diferente cuando llegué, si hubiera sabido o hubiera recibido ayuda, me habría acercado a [ustedes]. Porque es muy difícil estar solo y no saber adónde acudir cuando te ocurren cosas tan graves y difíciles en un país que no conoces... Claro, porque la Cruz Roja es la Cruz Roja. A nivel mundial, es una de las organizaciones más importantes’ (Rosa, mujer migrante en Argentina).**

En otras palabras, si bien los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja son ampliamente reconocidos por sus emblemas, sus esfuerzos humanitarios sobre el terreno para apoyar a los migrantes en situaciones vulnerables podrían comunicarse mejor para que los migrantes los entiendan mejor. En las diferentes etapas de sus viajes y en diferentes regiones del mundo, los migrantes a menudo hablaron de una falta de familiaridad y comprensión de la presencia y las actividades de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con respecto a la migración:

- Como señalaron los migrantes en Argentina y Honduras en base a experiencias durante su tránsito, los migrantes en tránsito a menudo quedan en situación de vulnerabilidad porque no saben dónde están instalados los puntos de servicios humanitarios a lo largo de sus viajes por diferentes países, y migrantes como Marcos sugieren que “sería bueno que nos dieran un mapa donde pudiéramos encontrar los puntos de la Cruz Roja para buscar ayuda” (Marcos, hombre migrante en Honduras).
- En los países de destino, el desconocimiento y la falta de información se manifiestan de diferentes maneras. En Finlandia, por ejemplo, muchos migrantes no sabían dónde encontrar la Cruz Roja: “aquí en Finlandia, realmente me dirigiría a la Cruz Roja Finlandesa, pero no sé dónde se encuentra. Si supiera, les pediría ayuda” (Iman, mujer migrante en Finlandia). Otros también expresaron su desconocimiento sobre los servicios que se prestan y a los que pueden acceder.
- En los países de origen/retorno, también se desconocía la presencia y el trabajo de otros actores humanitarios. Por ejemplo, en Sri Lanka, se observó que, a pesar de tener necesidades significativas y de que algunos migrantes habían recibido protección y asistencia de actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en el extranjero, los migrantes que habían regresado confiaban principalmente en las autoridades en lugar de pedir apoyo a organizaciones humanitarias, debido al desconocimiento de los servicios disponibles: “He visto el emblema pero no tengo idea de sus actividades; vamos directamente a las autoridades” (Mathangi, mujer migrante en Sri Lanka).

En algunos casos, es posible que las Sociedades Nacionales no presten servicios regulares a los migrantes, dado el alcance de su programación; sin embargo, es interesante considerar que los migrantes del estudio habían viajado a través de la frontera de al menos un país y se les pidió que respondieran sobre la base de sus experiencias en conjunto, y no con respecto a una Sociedad Nacional en particular.

Con frecuencia, fueron los más vulnerables (debido a su condición legal o a sus habilidades lingüísticas) quienes carecieron de acceso al conocimiento e información necesarios para recibir asistencia y apoyo humanitario. En Finlandia, por ejemplo, mientras que la mayoría de los migrantes que ingresan al país a través del proceso formal de reasentamiento se encuentran con la Cruz Roja finlandesa (FRC) al arribar al aeropuerto de Helsinki-Vantaa o mediante los centros de recepción gestionados por la FRC, en las entrevistas y los FGD con los migrantes se descubrió que muchos de los que ingresan al país a través de canales informales tienen más dificultades para conocer los servicios de la FRC y acceder a ellos. Los migrantes que no hablaban la lengua oficial de un país pueden tener aún más dificultades para obtener conocimientos e información sobre dónde acceder a la protección y la asistencia de organizaciones humanitarias. Como señala Faduma:

**“ Nadie nos habla de los servicios, solo tenemos las respuestas de un traductor. Cuando no hay un traductor presente, resulta difícil comunicarse. Aunque los empleados dijeron que entendemos bastante bien el finlandés, no hemos entendido nada de los servicios disponibles’ (Faduma, mujer migrante en Finlandia).**

Para las Sociedades Nacionales puede ser un desafío llegar a los migrantes que llegan a través de canales alternativos o que hablan un idioma distinto al oficial del país y generar confianza con ellos. Sin embargo, este énfasis en la vulnerabilidad destaca la importancia de que los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja interactúen con los migrantes más allá de los puntos oficiales de tránsito y desarrollen iniciativas de divulgación para aumentar la inclusión, la concienciación y el acceso de todos los necesitados (por ejemplo, ofreciendo interpretación y traducción).

## Organizaciones humanitarias y autoridades: un área potencial de preocupación

Los resultados demuestran que las percepciones y experiencias sobre la relación entre las autoridades públicas y las organizaciones humanitarias tienen el potencial de romper o generar la confianza y facilitar o dificultar el acceso de los migrantes a la protección y la asistencia humanitaria. Los resultados indican que la independencia es un requisito para que los migrantes confíen en las organizaciones humanitarias, en particular para aquellos en situaciones de vulnerabilidad.

En las entrevistas y en los FGD, los migrantes opinaron que los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja mantenían un enfoque digno y respetuoso con los migrantes en comparación con las autoridades de inmigración, y subrayaron la importancia de los principios de neutralidad, imparcialidad e independencia para crear y mantener la confianza (véase el estudio de caso A). Además, los migrantes encuestados expresaron su temor a solicitar protección y asistencia a las organizaciones humanitarias debido a los posibles riesgos de detención o deportación, lo que indica la importancia de que las organizaciones humanitarias mantengan su independencia para que los migrantes se sientan (y estén) seguros cuando acceden a la ayuda y los servicios (véanse los gráficos 4 y 5).



Crédito: Media Luna Roja Maldiva

Como parte de los esfuerzos para involucrar a las comunidades de migrantes, especialmente a los migrantes en situación irregular, los equipos de la Media Luna Roja de Maldivas averiguan lo que la gente sabe y piensa sobre el COVID-19, la vacuna y lo que necesitan.

## Estudio de caso A. Las voces de los migrantes en Australia, Finlandia y Suecia.



Crédito: Ville Palonen / Cruz Roja Finlandesa

Una familia que huye del conflicto en Ucrania es recibida en Helsinki por personal y voluntarios de la Cruz Roja Finlandesa que brindan apoyo de recepción en coordinación con las autoridades finlandesas.

En las entrevistas y en los FGD de países como Australia y Finlandia, los migrantes destacaron una diferencia entre la forma en que los trataron los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y las autoridades públicas, subrayando que las organizaciones humanitarias tienden a defender la dignidad y la humanidad de los migrantes mediante la prestación de diferentes formas de apoyo. De acuerdo con Catherine:

*“Las organizaciones humanitarias prestan apoyo a quienes emprenden el viaje migratorio. Departamento de migración: no creo que se trate a las personas de forma justa y humana. La inmigración causa mucha angustia. Se centran en sus políticas, no en el factor humano” (Catherine, mujer migrante en Australia).*

Esta distinción tiene implicancias prácticas en cuanto a la percepción de la competencia, la integridad y la imparcialidad del personal y los voluntarios de organizaciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, y el apoyo y la asistencia que prestan, incluso en situaciones en las que sus actividades o servicios podrían ser similares a los de las autoridades (como en los centros de acogida). Al reflexionar sobre sus experiencias con actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en su viaje por Europa, Iman dijo:

*“El trato recibido fue muy bueno. En todos los países por los que viajé, (el trato) fue excelente. Incluso acobijaron a mis niños con estas prendas de abrigo. Ni siquiera tuve que pedir nada para ellos” (Iman, mujer migrante en Finlandia).*

Por el contrario, también describió experiencias negativas con autoridades de este modo:

*“Durante todo el viaje enfrentamos desafíos... Muchas veces, cuando rogaba a los funcionarios que nos ayudaran, me decían cosas como “¿intentas pedir ayuda, otra vez?”... Era una base militar. Pero cuando nos permitieron ir a otro lugar, el trato cambió. La Cruz Roja estaba allí para acogernos, les dieron prendas a los niños (Iman, mujer migrante en Finlandia).*

Es importante señalar que las entrevistas y los FGD desarrollados en Suecia revelaron una visión más compleja de las diferencias entre organizaciones humanitarias y autoridades públicas, lo cual destaca que la confianza es específica del contexto y puede variar en las diferentes etapas del viaje de un migrante. En Suecia, participaron principalmente migrantes cuyas solicitudes de asilo habían sido denegadas por las autoridades. Ellos expresaban sus reclamos a las autoridades públicas y el sistema de migración y también expresaron un grado de desconfianza e insatisfacción con las organizaciones humanitarias en general. Durante las entrevistas y los FGD, no siempre quedó claro si los migrantes desconfiaban y estaban insatisfechos con el sistema de migración, con las organizaciones humanitarias o con ambos. El hecho de que los migrantes, sobre todo aquellos implicados en extensos procesos de asilo, experimentaron frustración y vulnerabilidad mientras esperaban las decisiones sobre las solicitudes de asilo, puede contribuir a aumentar la desconfianza y la insatisfacción respecto de las organizaciones humanitarias, ya que sus necesidades superan los recursos disponibles de esas organizaciones.

Los datos cuantitativos de la encuesta revelaron una comprensión crítica de la relación entre las organizaciones humanitarias y las autoridades públicas. En respuesta a las preguntas paralelas de “¿Cómo describiría la relación de trabajo entre la Cruz Roja o la Media Luna Roja con las autoridades de migración en su país de nacimiento?” y “¿Cómo describiría la relación de trabajo entre la Cruz Roja o la Media Luna Roja con las autoridades de migración en su ubicación actual?”, alrededor de una cuarta parte de los migrantes declaró que “la Cruz Roja o la Media Luna Roja son independientes de las autoridades de inmigración” (21 % y 26 %, respectivamente) (véanse los gráficos 2 y 3). Por el contrario, aproximadamente 1 de cada 10 migrantes declaró que “la Cruz Roja o la Media Luna Roja están controladas por las autoridades de inmigración” en su país de nacimiento (9 %) o en sus ubicaciones actuales (10 %).

Además, más de la mitad de los migrantes (62 %) no sabía cómo describir la relación de trabajo de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con las autoridades de inmigración en su país de nacimiento o en su ubicación actual (57 %), lo cual evidencia una clara necesidad de aumentar la concienciación y el entendimiento de la independencia de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Gráfico 2. ¿Cómo describiría la relación de trabajo entre la RCRC y las autoridades de migración de su país de nacimiento?

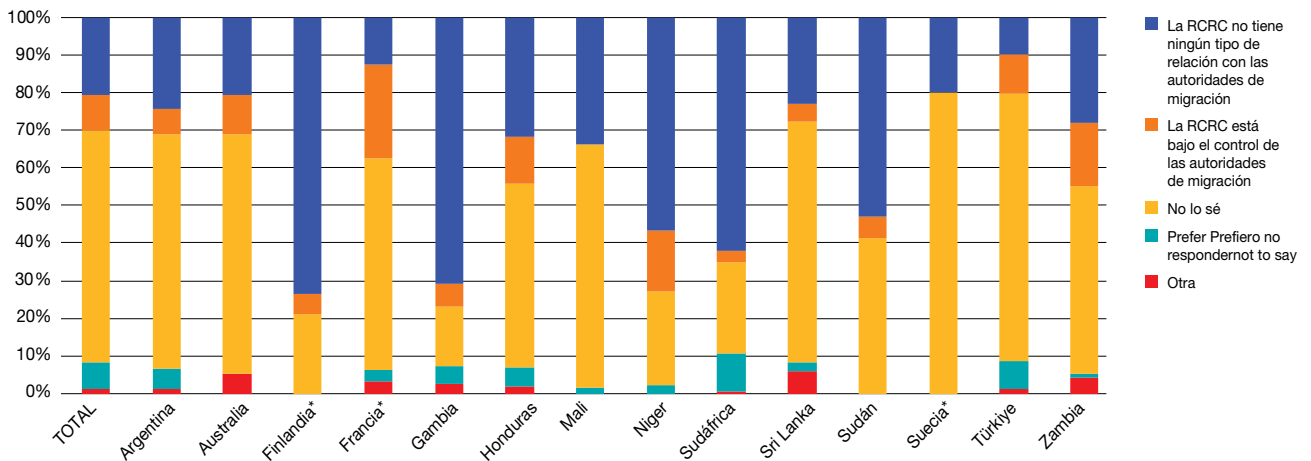
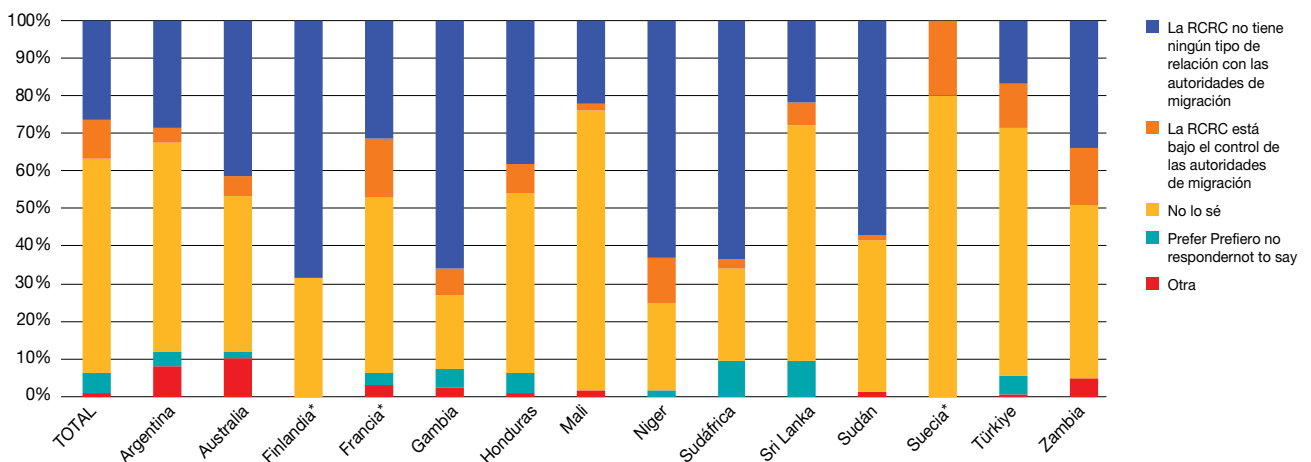


Gráfico 3. ¿Cómo describiría la relación de trabajo entre la RCRC y las autoridades de migración en su ubicación actual?



Si bien no es razonable esperar que todos los migrantes, o el público en general, comprendan claramente el rol auxiliar de las Sociedades Nacionales respecto de las autoridades públicas en el ámbito humanitario,<sup>68</sup> o los mandatos del ICRC y la IFRC, es responsabilidad de todos los actores de la Cruz Roja y Media la Luna Roja actuar en todo momento de conformidad con los Principios Fundamentales, incluido el principio de independencia (es decir que deben conservar su autonomía para actuar únicamente en función de las necesidades de manera imparcial y neutral). En este contexto, debe abordarse la falta de claridad entre los migrantes en cuanto a la relación entre los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y las autoridades de inmigración, o cualquier deficiencia real en la forma en que se respetan los Principios Fundamentales. Esto es particularmente urgente teniendo en cuenta las pruebas cada vez mayores de que la combinación de las agendas humanitaria y de securitización dificulta la confianza en las organizaciones humanitarias. Como se analizó en la Sección 4 y se ve reflejado en los datos de la encuesta, un cuarto (25 %) de los migrantes estuvo de acuerdo con la afirmación de que “los migrantes pueden exponerse al riesgo de ser detenidos o deportados si solicitan ayuda o asistencia humanitaria”.

Como se muestra en el gráfico 4, este temor estaba presente en cierta medida en todos los países, pero fue más prominente entre los migrantes de Honduras (53 %), Malí (62 %) y Níger (72 %). Cabe mencionar que, en todos los países, los migrantes en situaciones particularmente vulnerables fueron quienes percibieron su posible exposición a ser detenidos o deportados si solicitaban protección o asistencia humanitaria. Como se muestra en el gráfico 5, el 48 % de los migrantes que se autoidentificaron como deportados, el 40 % de aquellos cuya solicitud de asilo había sido denegada y el 37 % de los que estaban en situación irregular, asociaron la búsqueda de ayuda en las organizaciones humanitarias con el riesgo de detención o deportación. En vista de esto, es cada vez más importante garantizar la independencia de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, tanto en la práctica como en la percepción.

Gráfico 4. Los migrantes pueden exponerse al riesgo de ser detenidos o deportados si solicitan protección y asistencia humanitaria (% de acuerdo)

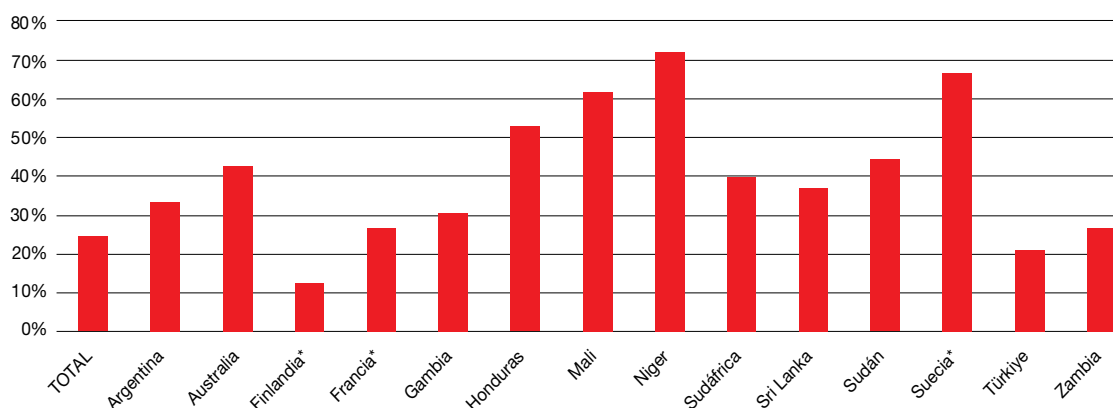
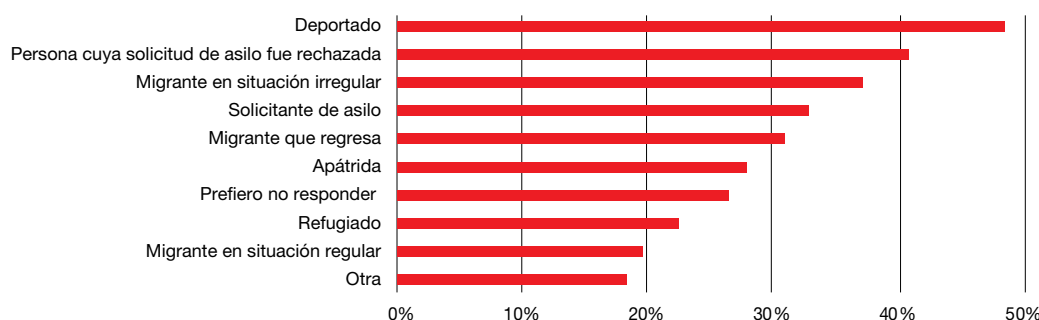


Gráfico 5. Los migrantes pueden exponerse al riesgo de ser detenidos o deportados si solicitan protección y asistencia humanitaria (% de acuerdo, por condición legal)





Por diseño, este estudio no analizó aspectos específicos relacionados a la confianza de los migrantes hacia la acción humanitaria en contextos de conflicto armado.<sup>69</sup> Sin embargo, los hallazgos del estudio con respecto a la relación entre la independencia y la confianza de los migrantes en organizaciones humanitarias tiene implicaciones claras en estos contextos. Como se discutió en el cuadro de texto A, defender el principio de independencia es esencial para construir y mantener la confianza con migrantes y otras personas afectadas por conflictos armados, incluso más aún cuando los poderes públicos son parte del conflicto.

## Personal y voluntarios de primera línea: la base de la confianza en los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

Las interacciones diarias y presenciales de los migrantes con el personal y los voluntarios de actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja a nivel local son fundamentales para crear y mantener su confianza y voluntad de buscar y obtener protección y asistencia humanitaria.

Como se analiza más en el estudio de caso B, los migrantes en las entrevistas y los FGD destacaron la importancia de la capacidad del personal y los voluntarios de actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para llevar a cabo su trabajo con competencia e integridad: proporcionando la protección y la asistencia humanitaria necesarias en el momento oportuno, respondiendo y monitoreando las necesidades de forma confiable, y respondiendo a las circunstancias de manera que se reconozca su humanidad.

### Cuadro de texto A: La confianza en contextos de conflicto armado: una perspectiva del CICR

Todos los migrantes, independientemente del motivo por el que abandonan sus hogares, pueden verse atrapados en zonas afectadas por conflictos armados durante su viaje o en su país de destino o residencia. Según la experiencia del CICR, los migrantes que quedan atrapados en conflictos pueden ser especialmente vulnerables, ya que a menudo no tienen una comunidad local en la que confiar para obtener protección o asistencia. A veces se enfrentan a actitudes hostiles y a la estigmatización por parte de la población local o pueden no tener perspectivas de recibir un apoyo consular eficaz.<sup>a</sup> Porello, los migrantes pueden estar entre los civiles más afectados por las consecuencias del conflicto y correr el riesgo de ser objeto de violencia sexual, privación arbitraria de libertad, reclutamiento forzoso u otras violaciones del derecho internacional humanitario (DIH) por las partes en conflicto.<sup>b</sup>

Para los actores humanitarios que operan en estos entornos altamente volátiles, la construcción y el mantenimiento de la confianza con la población afectada —incluidos los migrantes— requiere invertir en la capacidad de escuchar activamente a las comunidades e interactuar con ellas en la pertinencia, el diseño, la ejecución y la revisión de sus actividades. La confianza también depende de una fuerte adhesión a los principios humanitarios de imparcialidad,

independencia y neutralidad frente a todas las partes del conflicto. Hacerlo en el contexto de un conflicto armado y de inseguridad constantes presenta desafíos distintos: por ejemplo, las circunstancias del conflicto pueden impedir el acceso a determinadas zonas y hacer imposible llegar a los migrantes, así como a otras personas afectadas. Esto limita la capacidad de los actores humanitarios para dar una respuesta imparcial y no discriminatoria. Un desafío adicional y de gran actualidad, pertinente para establecer la confianza y evitar daños durante los conflictos armados y después de ellos, se refiere a la necesidad de salvaguardar estrictamente los datos personales y delicados, y mantener la responsabilidad de cómo se gestionan y se aseguran los datos en todo momento.<sup>c</sup>

Para superar estos desafíos y mantener la confianza en los actores humanitarios en situaciones de conflicto armado, es necesario que las organizaciones humanitarias sean independientes tanto en percepción como en realidad y garanticen que no actúan en nombre de ninguna autoridad o parte y que realizan evaluaciones imparciales y neutrales.

a CICR, "[Comment on the Global Compact on Safe, Orderly and Regular Migration](#)," 2017.

b Como civiles, los migrantes atrapados en los conflictos están protegidos por el DIH. Véase Helen Obregón Gieseken, "[The Protection of Migrants Under International Humanitarian Law](#)", *International Review of the Red Cross* No. 904 (2017).

c CICR, "[Accountability to Affected Population Institutional Framework](#)," 2019; sobre la gestión de datos personales e información en los conflictos armados, véase también CICR, "[Professional Standards for Protection Work](#)," 2018.

## Estudio de caso B. Las voces de los migrantes en Argentina



Crédito: Cruz Roja Argentina

La Cruz Roja Argentina brinda asistencia y protección humanitaria a los migrantes necesitados de muchos países que llegan y viajan a través de sus fronteras.

Las relaciones e interacciones positivas entre los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y los migrantes se caracterizaron por la competencia e integridad demostradas por el personal y los voluntarios sobre el terreno. Estas relaciones e interacciones positivas fueron cruciales para crear confianza.

*"Tuve una muy buena experiencia con la Cruz Roja aquí en Argentina y, por supuesto, que confío en ella, porque siempre que lo necesité me brindaron ayuda, información, entre otras cosas. Y siempre recibí un muy buen trato. La Sra. Tanya siempre estuvo al tanto de mi situación e hizo todo lo posible para ayudarme"* (Roberto, hombre migrante en Argentina).

Los migrantes destacaron el valor de que el personal y los voluntarios crearan un espacio seguro y receptivo para atender sus necesidades (y las de sus hijos), un espacio en donde la humanidad de los migrantes fuera fundamental para las respuestas:

*"...en mi caso, la Cruz Roja aquí en Argentina me ayudó. Me ayudó cuando ingresé con mis hijos por Iguazú... El trato que recibimos, cómo jugaron con mis hijos cuando estaban nerviosos por la situación, la calidez con la que nos trataron... Siempre estaré agradecido"* (Mario, hombre migrante en Argentina).

Los migrantes destacaron además la importancia de la capacidad del personal y de los voluntarios para llevar a cabo su trabajo con competencia, por ejemplo, derivando a los migrantes a contactos confiables y brindándoles información fiable y de calidad:

*"Recuerdo que también nos contactaron con otras*

*organizaciones que nos ayudaron... El Sr. Francisco, que siempre estuvo disponible y nos ayudó a resolver todo"* (Mario, hombre migrante en Argentina).

En cambio, las interacciones negativas entre los migrantes y el personal y los voluntarios se caracterizaron por la falta de respeto y de empatía:

*"Tengo una experiencia con la Cruz Roja en [otro país], estaba viajando y ellos estaban en la frontera. Nos dieron refugio porque vinimos con los niños, pero nos hablaron con un tono tan malo que nos hicieron sentir muy mal. Nos dijeron de forma muy irrespetuosa que debíamos separarnos y que las mujeres debían ir por un lado y los hombres por otro, y que quien se perdiera no era problema de ellos. Como si se tratara de una prisión y nosotros fuéramos delincuentes. Los que trabajaban allí humillaban a la gente, nos miraban mal y nos menospreciaban"* (Lucía, mujer migrante en Argentina).

Tales interacciones pueden generar o aumentar la desconfianza y los temores asociados a las organizaciones humanitarias de manera que influyan negativamente y repercutan en el acceso futuro a la protección y la asistencia. Tal como señala Lucía:

*"Después de ver la forma en que ayudaban a las personas en [el país de tránsito], no vi ninguna otra organización en otro país, de hecho, viajé hasta Argentina y no vi a nadie. Pero incluso si los hubiera visto, no sé si me habría acercado a ellos, por esa desagradable sensación que experimenté.... Siento que no me habrían prestado atención; quién sabe cómo nos hubieran tratado... mejor seguir solos, menos problemas para nosotros"* (Lucía, mujer migrante en Argentina).

La experiencia vivida por los migrantes en Argentina es útil para contextualizar los resultados de los datos cuantitativos de la encuesta, que muestran que los migrantes de todos los países estudiados percibieron que el personal y los voluntarios de actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja son competentes a la hora de responder a sus necesidades y que los trataron con respeto y dignidad. En todos los países, la mayoría de los migrantes (72 %) encuestados estuvieron de acuerdo con la afirmación de que “el personal y los voluntarios de la Cruz Roja y/o de la Media Luna Roja están preparados para entender y responder a las necesidades de los migrantes”. (véase el gráfico 6). Del mismo modo, la mayoría de los migrantes encuestados (85 %) estuvo de acuerdo con la afirmación de que “la Cruz Roja y/o la Media Luna Roja tratan a los migrantes con respeto y dignidad” (véase el gráfico 6). En ambos casos, las percepciones difieren entre los países y, aunque los resultados son positivos en general, es importante señalar que, en algunos contextos, casi uno de cada tres migrantes encuestados tenía dudas sobre la capacidad de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para entender sus necesidades y responder a ellas o para tratarlos con respeto y dignidad. Estos resultados subrayan la importancia de recabar la opinión de los migrantes en tiempo real para abordar las preocupaciones y responder a ellas.

En los datos desglosados según la condición legal declarada por los propios migrantes se observa que se necesitan más esfuerzos para reforzar la protección y la asistencia humanitaria a los migrantes cuyas solicitudes de asilo han sido rechazadas, así como a los que definen su condición como “otra”.

En el gráfico 7 se muestra que estos grupos son los que menos de acuerdo estarían con que los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja tengan la capacidad de entender sus necesidades y responder a ellas. Solo el 67 % de las personas que solicitaron asilo fueron rechazadas, y 54 % de quienes definieron su condición como “otra” estuvieron de acuerdo con la afirmación de que “el personal y los voluntarios de la Cruz Roja y/o de la Media Luna Roja están preparados para entender y responder a las necesidades de los migrantes”. Sin embargo, el 77 % y el 78 % respectivamente, estuvieron de acuerdo con la afirmación de que “la Cruz Roja y/o la Media Luna Roja tratan a los migrantes con respeto y dignidad”.

Un resultado importante que se desprende de las entrevistas y los FGD es el valor que los propios migrantes otorgan al voluntariado o al trabajo con actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Como se analiza en el estudio de caso C, el interés de unirse a actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja puede considerarse un signo de confianza en la organización y de su carácter inclusivo. La inclusión de los migrantes a través del servicio voluntario, y el posible empleo, es extremadamente valiosa no solo para los propios migrantes, sino también para los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, ya que los migrantes con experiencia vivida tienen una visión y un conocimiento único para guiar el trabajo de las organizaciones humanitarias sobre cómo responder mejor a sus prioridades, necesidades y fortalezas.<sup>70</sup>

Gráfico 6. Perspectivas de los migrantes sobre la competencia e integridad de la RCRC (% de acuerdo)

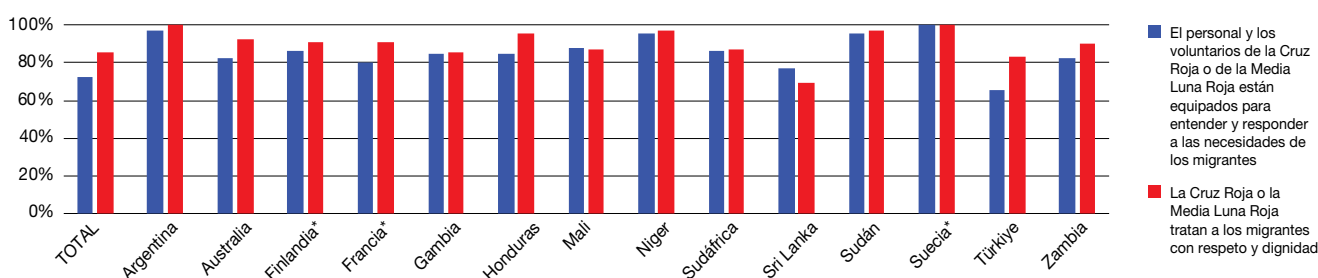
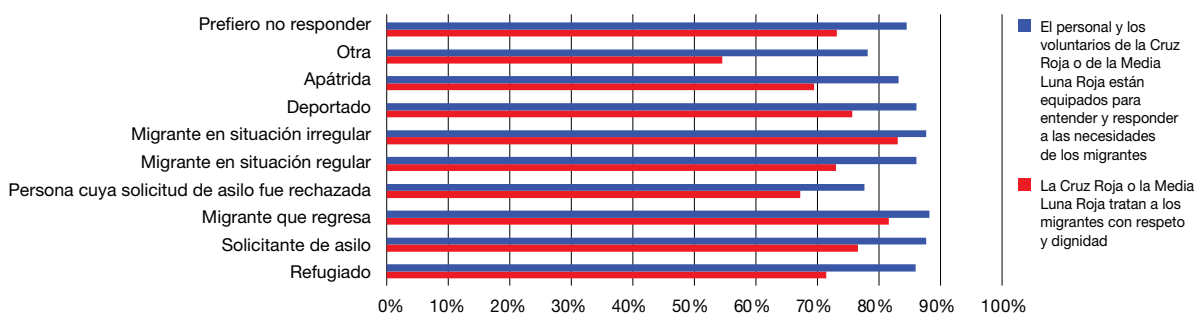


Gráfico 7. Perspectivas de los migrantes sobre la competencia e integridad de la RCRC (% de acuerdo, por condición legal)



## Estudio de caso C. Las voces de los migrantes en Australia, Finlandia y Suecia



Crédito: Marie Sparréus

Voluntarios de la Cruz Roja Sueca reciben a los refugiados que llegan en transbordadores desde Ucrania al puerto de Nynäshamns

El servicio voluntario es uno de los siete Principios Fundamentales del Movimiento y es un elemento esencial del funcionamiento de las Sociedades Nacionales en todo el mundo. Las interacciones positivas con los voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja son fundamentales para crear y mantener la confianza con los migrantes. Igualmente importante es el hecho de que muchos de los migrantes entrevistados en países como Australia y Suecia habían sido voluntarios anteriormente o lo eran en la actualidad en Sociedades Nacionales, como la Sociedad de la Cruz Roja Australiana (ARCS) y la Cruz Roja Sueca (SRC), mientras que los migrantes de otros países (como Finlandia) expresaron su deseo de hacerlo.

El acto de ser voluntario es una muestra de inclusión y confianza en estas organizaciones:

*“... ¿a dónde más iré? No tengo familia aquí y siento que la Cruz Roja es mi familia. Soy voluntaria aquí y me siento segura. Si algo malo vuelve a sucederme, acudiré a la Cruz Roja para pedir ayuda. Es una puerta que siempre está abierta y nunca se cierra para personas como yo. Estar con la Cruz Roja me recuerda mi viaje como migrante, que hace que mi vida sea cada vez mejor, y cómo seguir haciendo que sea mejor”* (Sampa, mujer migrante en Australia).

El servicio voluntario puede beneficiar a los migrantes de muchas maneras: ofrece la oportunidad de adquirir nuevas habilidades, compartir las existentes, crear nuevas conexiones y darles algo a cambio a las organizaciones que los apoyaron en el pasado. En algunos casos, el voluntariado

puede conducir a un empleo:

*“Mi trabajo en la Cruz Roja es el punto de inflexión de mi vida... Llegué a este país como refugiado y ahora ayudo a los refugiados cuando llegan a Australia”* (Franklin, hombre migrante en Australia).

Para muchos otros, sobre todo quienes no gozan de condición legal ni derecho a trabajar, el voluntariado es una importante salida para mantenerse ocupados y participar.

Según explica Leila en Suecia:

*“Si te quedas en casa durante años sin saber si puedes quedarte, sin permiso de trabajo, no puedes trabajar, así que la única posibilidad de conseguir que el tiempo transcurra es el trabajo voluntario”* (Leila, mujer migrante en Suecia).

Y Salam en Finlandia:

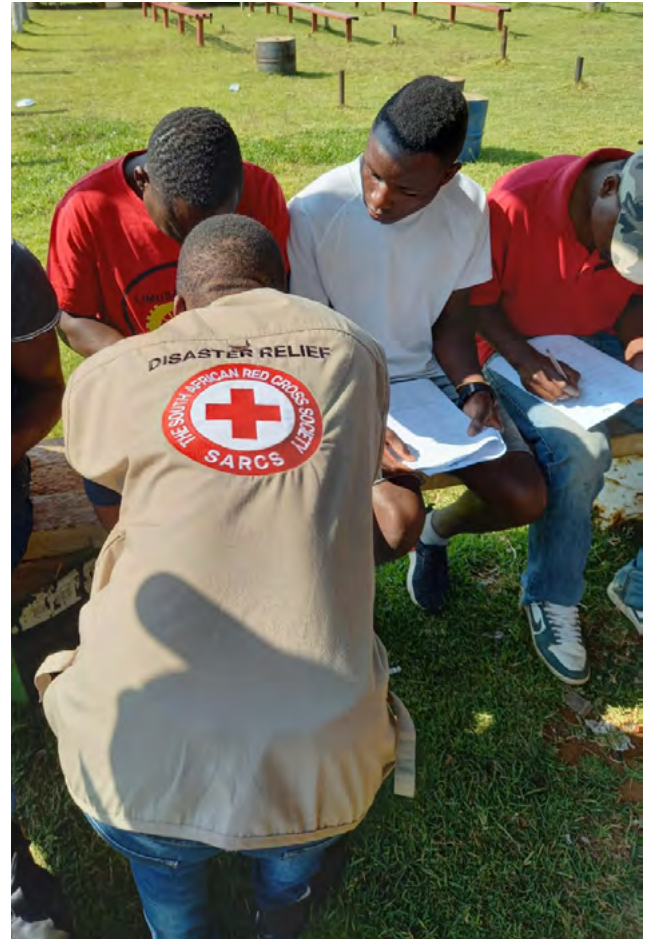
*“Espero que aquí haya una acción voluntaria en la que podamos participar. Paso sentado muchas horas solo en casa y no hay nada que hacer. A la Cruz Roja finlandesa le pediría que nos dieran algo para hacer”* (Salam, hombre migrante en Finlandia).

La creación de oportunidades de voluntariado para los migrantes y la superación de las barreras existentes a la participación, ya sean lingüísticas o culturales, son fundamentales para apoyar la inclusión y la participación de los migrantes, y para que la labor de los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja se base en la experiencia vivida por los migrantes.

## 6. Acceso a la protección y asistencia humanitaria: oportunidades y obstáculos a lo largo del viaje

### Los actores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja como proveedores clave de protección y asistencia humanitaria

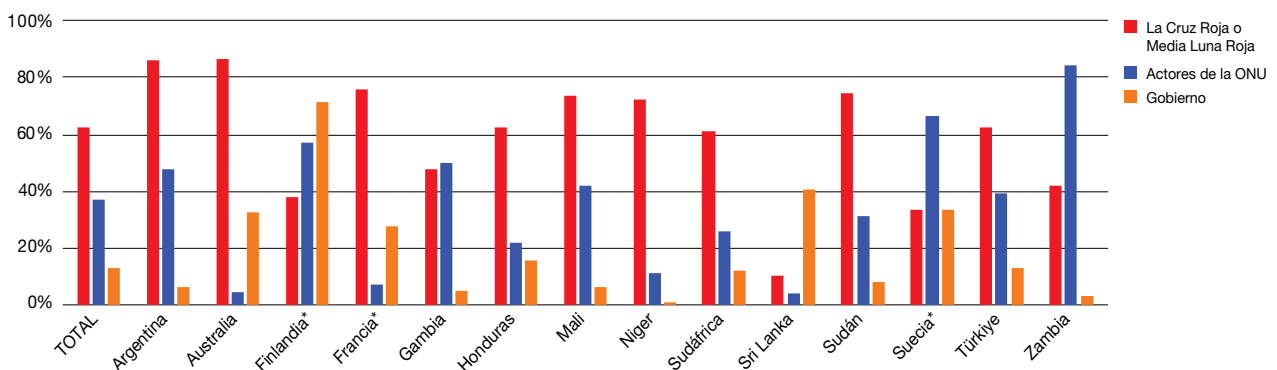
Si bien los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja constituyen un proveedor clave de protección y asistencia humanitaria para los migrantes, los datos también ofrecen información importante respecto de las perspectivas y experiencias de migrantes relativas a la acción humanitaria más amplia. La prominencia de las organizaciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja como proveedoras de asistencia y protección humanitaria en los datos no es sorprendente, como se explica en la Sección 4, debido a los métodos de muestreo de la investigación. De los migrantes que recibieron algún tipo de protección o asistencia durante sus viajes, el 62 % declaró que el apoyo fue prestado por actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, entre otros proveedores (véase el gráfico 8). En países como Argentina, Australia, Honduras, Malí, Níger, Sudáfrica, Sudán y Türkiye, los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja constituyeron el proveedor más común de protección y asistencia humanitaria. Otros proveedores mencionados con frecuencia fueron los actores de las Naciones Unidas (37 %), los gobiernos (13 %), las organizaciones no gubernamentales locales o los grupos comunitarios (9 %) y la familia o los amigos (8 %), mientras que otras organizaciones internacionales y los particulares estuvieron representados en menor número. En Zambia, donde un gran porcentaje de los migrantes eran refugiados, los principales proveedores de protección y asistencia humanitaria fueron los actores de la ONU, mientras que, en Sri Lanka, donde un gran porcentaje de los migrantes eran retornados, el proveedor principal fue el gobierno. Esto pone de relieve el importante papel que las organizaciones de la Cruz Roja y la Media Luna Roja pueden seguir desempeñando en la promoción y el fortalecimiento de la seguridad, la dignidad y el bienestar de los migrantes, así como la importancia de colaborar con otros actores locales e internacionales para lograr estos objetivos.



Crédito: Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana

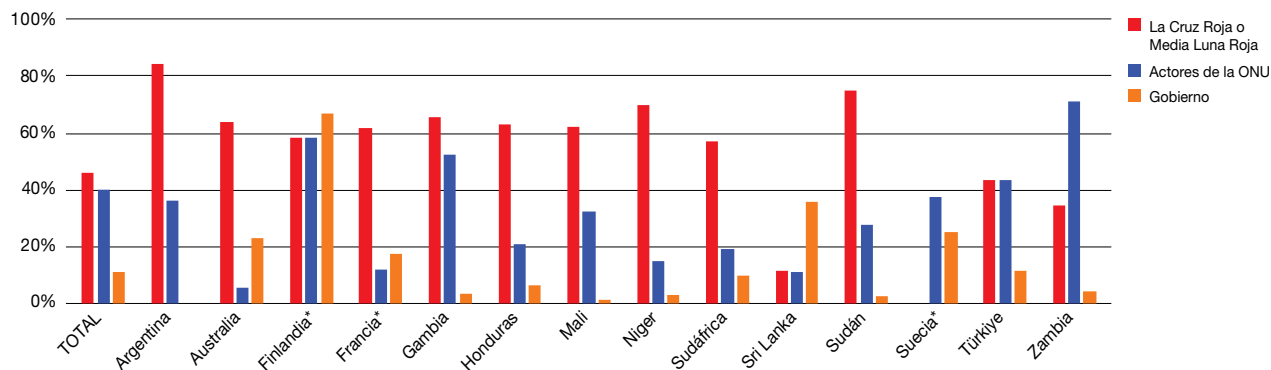
Un voluntario de la Cruz Roja Sudafricana entrevista a migrantes para comprender sus necesidades de asistencia y protección humanitaria.

**Gráfico 8. Hasta donde sabe, ¿quién le proporcionó protección y asistencia?**  
(de la submuestra que indicó que había recibido protección y asistencia)



**Gráfico 9. Si otros migrantes necesitaran protección o ayuda, ¿a quién les diría que acudirían?**

(de toda la muestra, independientemente de si han recibido protección y asistencia o no)



Cuando se les preguntó “si otros migrantes necesitaran apoyo o asistencia, ¿a quién les diría que acudirían?”, una pregunta diseñada para medir la percepción de la competencia e integridad de los proveedores de protección y asistencia humanitaria, casi la mitad de los migrantes encuestados (46 %) recomendaría los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja a otros migrantes necesitados, por encima de los actores de la ONU (40 %) y los gobiernos (11 %) (véase el gráfico 9). En particular, hay variaciones significativas entre países: por ejemplo, en países como Australia, al menos uno de cada cuatro migrantes (28 %) remitiría a los migrantes necesitados a otros proveedores, como organizaciones no gubernamentales locales o grupos comunitarios, lo que pone de relieve la importancia de los actores locales. En países como Malí, al menos uno de cada cinco migrantes (23 %) no sabía dónde remitir a otros migrantes, lo que pone de relieve la importancia general de aumentar el compromiso y el conocimiento sobre la protección y la asistencia humanitaria disponibles. Una investigación más profunda de este hallazgo puede apuntar a la necesidad de que los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja consideren ampliar el alcance de sus esfuerzos actuales para responder a los contextos locales, por ejemplo, colaborando con ONG locales o grupos comunitarios o participando en iniciativas de divulgación, como campañas de información o la contratación de voluntarios y personal con una experiencia vivida de migración, para aumentar la concienciación y el acceso de los necesitados.

Según las entrevistas y los FGD, los migrantes tuvieron opiniones encontradas sobre la protección y la asistencia humanitaria prestadas por actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, así como por otras organizaciones humanitarias. Aunque las respuestas generales fueron positivas, los migrantes también fueron muy claros en cuanto a las limitaciones de la protección y la asistencia humanitaria que proporcionan todas las organizaciones en todos los países. En países tan diversos como Australia, Sudáfrica, Suecia y Zambia, los migrantes en las entrevistas y los FGD hablaron de lo que faltaba y expresaron su decepción y frustración, aunque, cabe mencionar que esto no pareció dar lugar a la desconfianza:

- En Australia, los migrantes esperaban que la protección y la asistencia humanitaria pudieran proporcionarse durante más tiempo después del período de asentamiento; mientras que otros hicieron hincapié en la necesidad de que todos los migrantes (independientemente de su condición legal) tuvieran acceso a la protección y la asistencia de las organizaciones humanitarias.
- En Sudáfrica, los migrantes expresaron su expectativa de que se les proporcionara protección y asistencia humanitaria de forma periódica, en contraposición al apoyo a menudo descoordinado y disperso de diversas organizaciones.
- En Suecia, los migrantes expresaron su desconfianza y frustración al pedir protección y asistencia humanitaria, y no recibirla, mientras que otros migrantes (por ejemplo, de ciertos países, etnias o grupos lingüísticos) recibían la ayuda a la que ellos mismos no tenían acceso.
- En Zambia, los migrantes destacaron que la protección y la asistencia humanitaria no llegan a todos los migrantes que las necesitan, y que incluso para aquellos que las reciben, los niveles de protección y asistencia son inadecuados para satisfacer sus necesidades básicas.

Por ello, los migrantes expresaron una clara preocupación por el hecho de que la cantidad y el alcance actuales de la protección y la asistencia humanitaria no abordan plenamente sus necesidades y vulnerabilidades.

## Estudio de caso D. Opiniones de los migrantes en las Maldivas

Crédito: Media Luna Roja de Maldivas

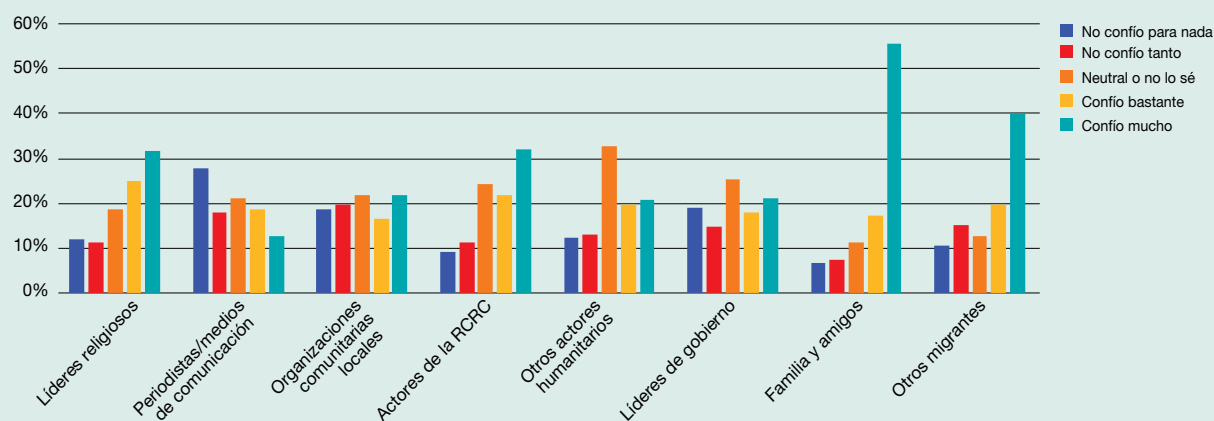


Los equipos de la Media Luna Roja de Maldivas comparten información de salud en idiomas que los migrantes entienden y promueven el acceso a servicios relevantes, para garantizar que todos tengan acceso a información importante sobre cómo protegerse a sí mismos y a sus familias del COVID-19 y acceder a las vacunas.

Los resultados de la encuesta proporcionan una visión más amplia sobre en quién confían y de quién desconfían los migrantes en las Maldivas (véase el gráfico 10). A la hora de tomar decisiones adecuadas, es más probable que los migrantes confíen en la familia y los amigos (74 %), seguidos por otros migrantes (61 %) y líderes religiosos (57 %). Por el contrario, los migrantes son los que menos confían en los periodistas y los medios de comunicación (32 %), seguidos de las organizaciones comunitarias locales (39 %) y los dirigentes gubernamentales (40 %). Los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y otras organizaciones humanitarias se sitúan en algún punto intermedio de este espectro: El 55 % de los migrantes encuestados “confía bastante” o “confía mucho” en los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, mientras que el 41 % “confía bastante” o “confía mucho” en otras organizaciones humanitarias.

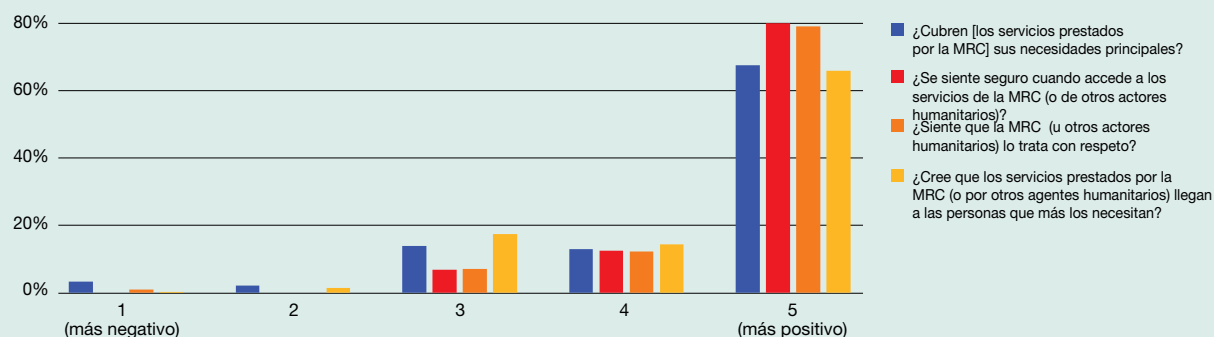
Sin embargo, también existe un grado de desconfianza o ambivalencia respecto de las organizaciones humanitarias: por ejemplo, alrededor de una cuarta parte de los migrantes declaró que “no confía para nada” o “no confía tanto” en los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (21 %) o en otras organizaciones humanitarias (26 %), mientras que al menos una cuarta parte más declaró un grado de ambivalencia (“neutral o no lo sé”) hacia los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (25 %) o hacia otras organizaciones humanitarias (33 %). Esto coincide con la conclusión de la investigación más amplia de que, aunque muchos confían en ellos, ni los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja ni otras organizaciones humanitarias gozan de la confianza universal de los migrantes: la confianza suele depender de las circunstancias de su viaje, sus experiencias personales y los contextos locales.

Gráfico 10. Maldivas: ¿cuánto confía en que este grupo haga lo correcto?



## Estudio de caso D. (continuado)

Gráfico 11. Maldivas: percepciones de los migrantes de la ayuda y asistencia humanitaria

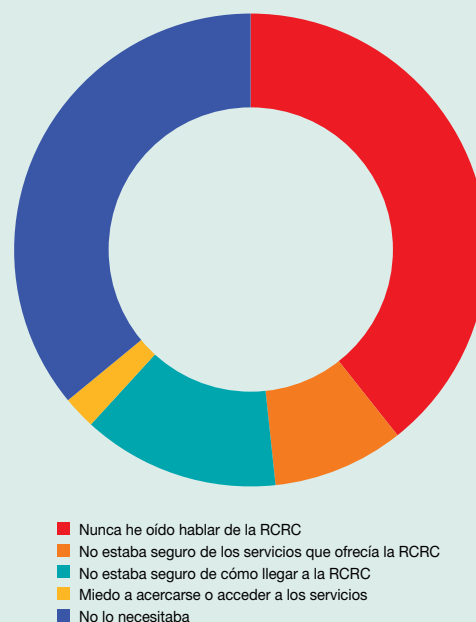


Al profundizar en las percepciones de los migrantes respecto de la acción humanitaria, los datos revelan una importante contradicción: mientras que solo el 27 % de los migrantes recibió algún tipo de protección o asistencia de la Media Luna Roja de Maldivas (MRC) (principalmente en forma de acceso a la atención sanitaria, información, materiales de higiene o alimentos), la mayoría expresó una opinión positiva sobre aspectos clave del apoyo humanitario (gráfico 11). Por ejemplo, ocho de cada diez migrantes (80 %) declararon que “siempre” se sentían tratados con respeto por la MRC (y por otras organizaciones humanitarias) y que “siempre” se sentían seguros cuando accedían a los servicios de la MRC (y de otras organizaciones humanitarias). Estas son algunas posibles explicaciones de este hecho: los migrantes habían recibido protección y asistencia de otras organizaciones (y, por lo tanto, sus percepciones sobre cuestiones relacionadas con el respeto o la seguridad eran un reflejo de esas experiencias); los migrantes no habían recibido asistencia y protección de la MRC (o de otras organizaciones humanitarias) pero habían tenido interacciones o experiencias positivas en otros contextos; o las percepciones de los migrantes sobre la protección y la asistencia humanitaria eran un reflejo de sus esperanzas y expectativas (en lugar de su experiencia real).

Por último, tal como se muestra en el gráfico 12, surgieron importantes lecciones desde la perspectiva de aquellos que no habían recibido ningún tipo de asistencia o protección de la MRC (73 %). Más de un tercio (39 %) declaró que “nunca había oído hablar de la MRC” como razón por la que nunca había recibido asistencia. Otros factores clave del acceso limitado también estaban relacionados con cuestiones de información: aproximadamente uno de cada diez migrantes no sabía cómo llegar a la MRC (13 %) o no estaba seguro de los servicios prestados por la organización (9 %).

Como se comenta más adelante, esto coincide con los resultados de otros países que indican que la concienciación es una barrera clave para acceder a la protección y a la asistencia humanitaria. Esto subraya la necesidad de un mayor compromiso con los migrantes para garantizar que todos —independientemente de su condición legal— tengan el conocimiento y la información necesarios para acceder a la asistencia humanitaria y a la protección disponible cuando la necesiten.

Gráfico 12. Maldivas: si nunca ha recibido ayuda de la MRC, indique por qué no





## Protección y asistencia humanitaria: una serie de necesidades no satisfechas

El alcance de los niveles y formas actuales de protección y asistencia humanitaria se reflejan también en los datos de la encuesta. Los instrumentos de investigación planteaban preguntas separadas sobre si habían recibido algún tipo de asistencia o protección durante su viaje, en qué momento se recibió y la forma de protección o asistencia en cuestión. A los migrantes se les preguntó por separado “¿necesitó protección o asistencia en alguna etapa de su viaje, pero no la recibió?”, con preguntas de seguimiento sobre la etapa del viaje y su percepción del motivo por el que no recibieron protección o asistencia. Si bien casi la mitad (44 %) de los migrantes encuestados declararon haber recibido algún tipo de protección y asistencia en una o más etapas de su viaje, más de tres cuartas partes (79 %) declararon haber necesitado protección y asistencia en otra etapa, pero no haberlas recibido (véase el gráfico 13). Estos datos reflejan la experiencia general de los migrantes al recibir o necesitar protección y asistencia de diversos actores. Esta brecha plantea importantes interrogantes sobre el alcance y la eficacia de la acción humanitaria en favor de los migrantes a lo largo de sus viajes. En algunos países, como Argentina (85 %) y Zambia (78 %), la mayoría de los migrantes declaró haber recibido protección o asistencia en diferentes etapas de su viaje. Sin embargo, en todos los países, al menos un tercio de los migrantes declaró que no había recibido protección y asistencia humanitaria en alguna etapa de su viaje.

En países como Malí, Türkiye y Sudán (véase el gráfico 14), las necesidades no satisfechas fueron enormes: el 76 %, el 84 % y el 76 % de los migrantes, respectivamente, declararon una necesidad insatisfecha de protección y asistencia humanitaria. Entre los migrantes encuestados en Malí, donde la mayoría de ellos se identificaron como migrantes retornados (44 %) o como migrantes en situación irregular (27 %), se informaron necesidades no satisfechas con mayor frecuencia mientras estaban en tránsito (el 37 % informó una necesidad no satisfecha mientras estaba en tránsito o de viaje). Entre los migrantes encuestados en Türkiye, donde la mayoría de ellos se identificaron como refugiados (65 %), las necesidades no satisfechas se señalaron con mayor frecuencia en su país de destino (el 49 % declaró una necesidad no satisfecha en esa etapa). Este fue también el caso de Sudán, donde la mayoría de los migrantes también se identificaron como refugiados (74 %) (y donde el 37 % declaró una necesidad no satisfecha en su país de destino). En particular, en estos tres países, los migrantes también informaron sobre una necesidad no satisfecha de protección y asistencia en sus propios países de nacimiento antes de partir y al regresar. Esto pone de relieve la magnitud de las necesidades humanitarias de los migrantes en diferentes contextos y la necesidad de un enfoque integrado que aborde las necesidades humanitarias a lo largo de toda la ruta migratoria e independientemente de su condición legal.

Gráfico 13. Acceso de los migrantes a la protección y la asistencia (de cualquier actor, en todas las etapas de sus viajes)

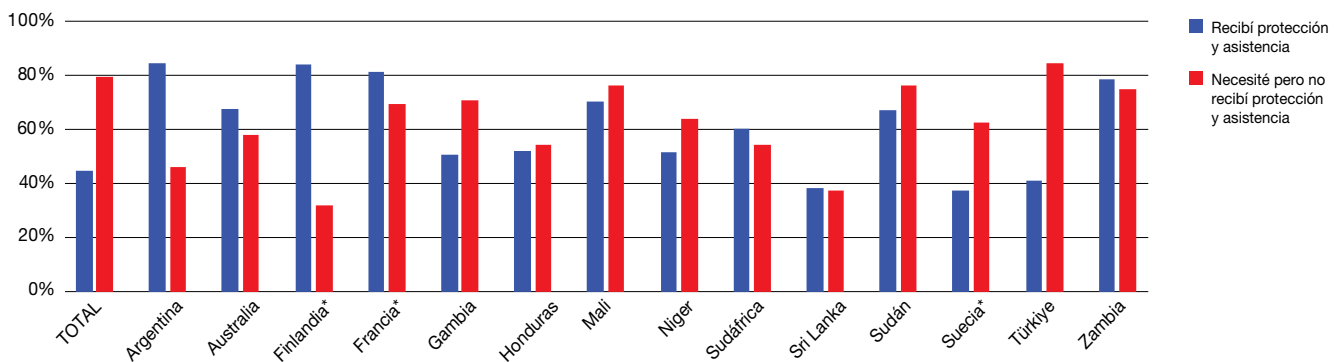
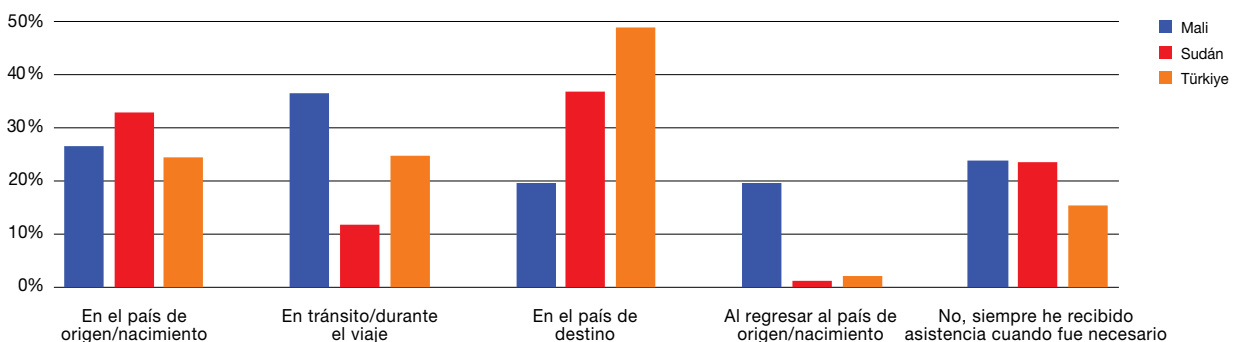


Gráfico 14. En alguna etapa de su viaje, ¿necesitó protección y asistencia, pero no la recibió? (de cualquier actor, por etapas de su viaje)



Los datos recabados en los países revelan que, en general, aunque se satisfacen algunas necesidades de protección y asistencia humanitaria, sigue habiendo una serie de necesidades no satisfechas en los países de origen/retorno, tránsito y destino. Un análisis más detallado de los datos de Zambia ofrece un ejemplo de las limitaciones de las formas de protección y asistencia disponibles (véase el gráfico 15), aunque cabe señalar que los resultados de Zambia no son aislados y se utilizan aquí únicamente con fines ilustrativos. Como se ha señalado anteriormente, el 78 % de los migrantes en el país declaró haber recibido protección y asistencia en una etapa de sus viajes; sin embargo, un número casi tan elevado (75 %) informó de una necesidad no satisfecha de protección y asistencia en una etapa. En la muestra de Zambia, el 42 % de los migrantes declaró una necesidad no satisfecha de protección y asistencia en su país de nacimiento, mientras que solo el 7 % declaró haber recibido algún tipo de protección y asistencia allí. Mientras que uno de cada cinco migrantes (22 %) declaró haber recibido protección y asistencia durante el tránsito o el viaje, un número similar (21 %) declaró necesitar protección y asistencia, pero no haberlas recibido. Incluso en el país de destino (es decir, Zambia), y a pesar de la labor de las organizaciones, como la Sociedad de la Cruz Roja de Zambia (ZRCS), que ha prestado apoyo o asistencia a más de la mitad de los migrantes (54 %), más de 1 de cada 10 migrantes (15 %) siguió informando una necesidad no satisfecha. Estas cifras reflejan la información proporcionada por los migrantes

en los FGD, que destacaron las limitaciones de la protección y la asistencia humanitaria que les ofrecen las organizaciones. Como relató Pierre: “Hemos estado recibiendo dinero en efectivo, sin embargo, no es suficiente; como resultado ha habido casos de desnutrición” (Pierre, hombre migrante en Zambia). En forma similar, según Andre: “La asistencia no fue suficiente porque tuvimos hogares que no recibieron apoyo” (Andre, hombre migrante en Zambia).

Los migrantes encuestados en todos los países, así como los que participaron en las entrevistas y los FGD, aportaron más pruebas sobre la medida en que la protección y la asistencia humanitaria no fueron suficientes para satisfacer sus necesidades más inmediatas. Solo el 49 % de los migrantes encuestados estuvieron de acuerdo con la afirmación de que la protección y la asistencia “que brindan las organizaciones humanitarias cubren las necesidades más importantes de los migrantes” (véase el gráfico 16). Una vez más, se observan variaciones significativas de un país a otro. Mientras que un mayor porcentaje de migrantes en Argentina (92 %), Niger (92 %) y Sudán (93 %) estuvieron de acuerdo con la premisa, fue menor el porcentaje de migrantes que estuvieron de acuerdo en Gambia (61 %), Türkiye (42 %) y Zambia (56 %).

Gráfico 15. Zambia: acceso de los migrantes a la protección y la asistencia (de cualquier actor, por etapas de su viaje)

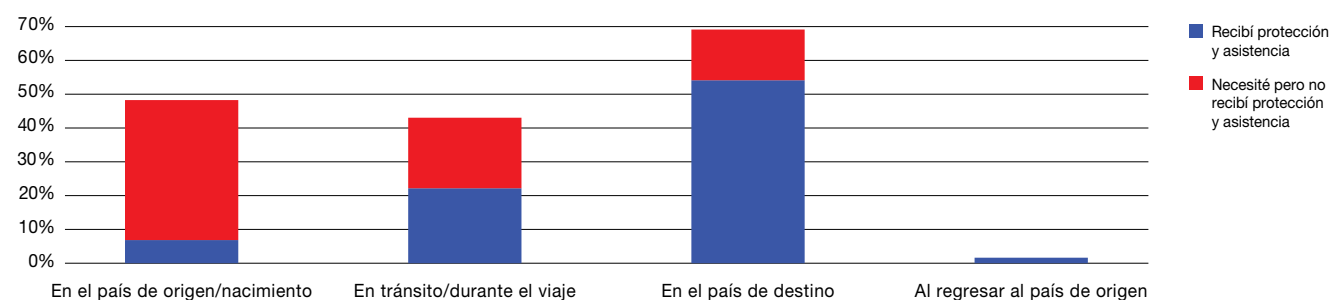
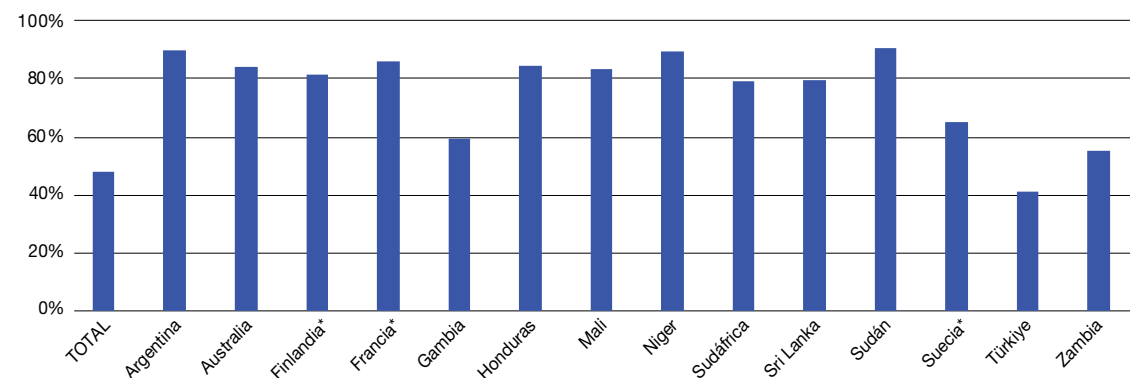


Gráfico 16. La protección y la asistencia que brindan las organizaciones humanitarias cubren las necesidades más importantes de los migrantes (% de acuerdo)



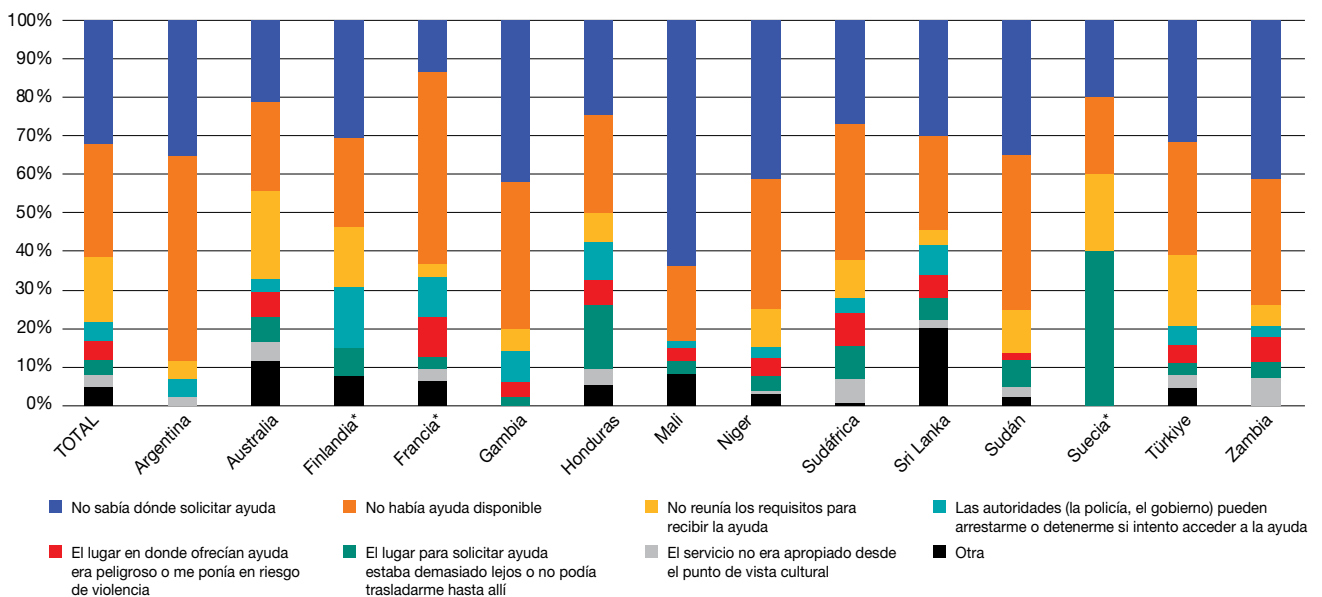
Como se explicó en las entrevistas y en los FGD, las necesidades no satisfechas son enormes. Los migrantes de todos los países hablaron de la necesidad de ampliar la cantidad y el alcance de las formas de protección y asistencia existentes (por ejemplo, mediante la solicitud de un mayor acceso a la vestimenta, refugio, salud mental y apoyo psicosocial, y los kits de higiene y dignidad). Además, los migrantes también llamaron la atención sobre la necesidad de replantear la calidad o la forma de protección y asistencia disponibles:

- Los migrantes en Argentina y Honduras hablaron de la necesidad de contar con información precisa y confiable para reducir su vulnerabilidad a lo largo de sus viajes (por ejemplo, información y números de contacto sobre la asistencia y los servicios disponibles, e información sobre los trámites legales/administrativos que deben realizar).
- Los migrantes en Finlandia hablaron de la necesidad de inclusión en la prestación de protección y asistencia humanitaria para garantizar el acceso a todos los necesitados, y que estas se proporcionen de manera que superen las barreras lingüísticas, la falta de habilidades de TI o el acceso limitado a internet.
- Los migrantes de Sudáfrica y Zambia hablaron de la necesidad de contar con formas de protección y asistencia de las que aún no disponen, como actividades que generen ingresos, programas de subsistencia o suministro de tierras de cultivo e insumos agrícolas, que les permitan alcanzar cierto grado de seguridad alimentaria y estabilidad económica.

## Principales obstáculos para el acceso: conocimiento, disponibilidad y elegibilidad

Los datos revelan una serie de obstáculos a la capacidad y la voluntad de los migrantes de buscar y obtener protección y asistencia humanitaria. Si bien muchos obstáculos son específicos del lugar o del contexto, en general los hallazgos sugieren que los problemas relacionados con la imparcialidad y la inclusión de la acción humanitaria preocupan a los migrantes. Los obstáculos más comunes identificados por los migrantes fueron: 1) no saber dónde encontrar protección y asistencia humanitaria cuando se necesitaba, y 2) que no hubiera ningún tipo de protección y asistencia disponible. Como muestran los datos de la encuesta, cuando se preguntó el motivo por el cual no había recibido asistencia, el 40 % de los migrantes con una necesidad no satisfecha de protección y asistencia humanitaria declaró que “no sabía dónde solicitar ayuda” (véase el gráfico 17). Le siguió el 37 % de los migrantes, que afirmó que “no había ayuda disponible”. Estas dos razones (desconocimiento y falta de disponibilidad) fueron las más citadas por los migrantes en todos los países encuestados (excepto en Suecia, donde el tamaño de la muestra era pequeño). La falta de concienciación también fue una barrera clave identificada en las Maldivas (véase el estudio de caso D) y por los participantes en las entrevistas y los FGD en otros países (véase el estudio de caso E). Otro obstáculo citado con frecuencia en todos los países incluyó no reunir los requisitos para recibir la ayuda (21 %). Cabe destacar que estos tres obstáculos (conocimiento, disponibilidad y elegibilidad) fueron señalados sistemáticamente por los migrantes, más allá de su condición legal.

Gráfico 17. ¿Cuál fue el motivo por el que no recibió protección y asistencia?



## Estudio de Caso E. Las voces de los migrantes en Australia, Argentina y Suecia

Los obstáculos relacionados con el conocimiento, la disponibilidad y la elegibilidad fueron temas recurrentes en las entrevistas y los FGD. Migrantes como Estela destacaron que la falta de conocimiento sobre dónde acceder al apoyo y la asistencia puede aumentar el sentimiento de soledad y desamparo:

*“Creo que el principal obstáculo que puede tener un migrante para no recibir ayuda es precisamente no saber a dónde ir. Es el desconocimiento de que existen entidades que pueden ayudarnos y de dónde encontrarlas. Y eso es lo más difícil para un migrante, porque te sientes solo y no sabes a dónde ir”* (Estela, mujer migrante en Argentina).

Tal como lo señalan migrantes como Farah, no tener acceso a información precisa y confiable no solo dificulta la capacidad de los migrantes para acceder a la ayuda y la asistencia, sino que también les obliga a confiar en otras personas o redes (a veces menos creíbles):

*“... cualquier tipo de ayuda es realmente importante... todo el mundo debería tener acceso a información creíble proporcionada por estas organizaciones. Porque, como migrantes, recibimos información dudosa [poco confiable] que nos proporcionan los agentes de migración, por ejemplo”* (Farah, mujer migrante en Australia).

En las entrevistas y FGD de todos los países, los migrantes lamentaron la falta de disponibilidad de protección y asistencia en una u otra etapa de sus viajes. En el ejemplo de los migrantes que atravesaron América del Sur para llegar a la Argentina, mencionaron haber cruzado los países sin haber visto o encontrado nunca a los actores humanitarios (incluidas las organizaciones de la Cruz Roja y la Medialuna Roja). Sin embargo, en otros países los migrantes, como Zara, afirmaron que incluso cuando se ponen en contacto con organizaciones, es posible que no se disponga de apoyo y asistencia:

*“Nuestra situación es difícil, al principio todas las organizaciones nos ayudaban, pero ahora todas se han olvidado de nosotros, ya nadie se preocupa por nuestra situación”* (Zara, mujer migrante en Suecia).

Los problemas de disponibilidad están intrínsecamente relacionados con la cantidad, el alcance y las formas limitadas de la asistencia humanitaria: incluso en los casos en los que, en principio, hay asistencia y apoyo, es posible que no se proporcione en cantidades suficientes para satisfacer plenamente las necesidades de los migrantes.

La cuestión de la elegibilidad estaba estrechamente relacionada con la percepción de discriminación o parcialidad basada en la nacionalidad y/o la condición legal del migrante. Por ejemplo, existía la opinión de que ciertos grupos (los venezolanos en América y los ucranianos

en Europa) recibían formas de apoyo y asistencia que no estaban disponibles para otros:

*“... Todo el mundo ha visto lo diferente que nos tratan. Me apena cuando veo a personas de Ucrania, ya que son como nosotros, también han abandonado su país debido a la guerra, al igual que nosotros, y no tienen la culpa”* (Ahmet, hombre migrante en Suecia).

Los migrantes percibieron una respuesta sesgada y discriminatoria en la actuación no solo de las autoridades públicas, sino también de las organizaciones humanitarias que, a su vez, repercutió en su confianza:

*“Y por lo que me decían los compatriotas sobre estas organizaciones... que no ayudaban a los colombianos en el camino porque solo podían ayudar a los venezolanos... [por eso] no pediría ayuda a las organizaciones, de verdad que no lo haría. No me sentiría cómodo ni tranquilo, al contrario... sentiría que solo por ser colombiano no me ayudarían...”* (Antonio, hombre migrante en Argentina).

Asimismo, y aparte de expresar su preocupación por la discriminación basada en el idioma y el género, los migrantes como Elizabeth hablaron de su condición legal como una barrera para poder optar por ayuda:

*“La gente llega con ciertos tipos de visas, pero eso no describe toda la historia. El hecho de que hayamos llegado con una visa diferente [no humanitaria] no significa que no haya habido un trauma. Habría significado mucho si hubiera habido algo: “Bienvenido a Australia”, al menos algo de información para saber cómo funciona la comunidad, cómo puedo participar en algo... Sentí que éramos solo nosotros... Sentí que había un muro alrededor nuestro. Mi familia estaba en diferentes etapas de la vida, en diferentes circunstancias. Todos intentábamos conectarnos a este nuevo lugar, sin redes de apoyo, sin información”* (Elizabeth, migrante en Australia).

Es importante contextualizar las preocupaciones sobre la elegibilidad, la discriminación y la parcialidad. Muchas organizaciones humanitarias trabajan en condiciones en las que la necesidad de ayuda y asistencia humanitaria de diversos grupos de migrantes es cada vez mayor, pero sus recursos son escasos en comparación.



Crédito: Sociedad de la Cruz Roja de Gambia

La Sociedad de la Cruz Roja de Gambia brinda asistencia y protección humanitaria a través de Puntos de Servicios Humanitarios móviles y fijos para migrantes, proporcionando información, reconectando con las familias, ofreciendo alimentos y agua; esto se hace bajo el proyecto 'Asistencia y Protección de los Migrantes Más Vulnerables en África Occidental', en colaboración con la Cruz Roja Española y financiado por el Fondo Fiduciario de la Unión Europea.

Esta evaluación de los principales obstáculos que dificultan la capacidad y la voluntad de los migrantes de buscar obtener protección y asistencia humanitaria subraya un mensaje clave del estudio: que las organizaciones humanitarias, incluido el Movimiento, no pueden atender por sí solas las necesidades humanitarias de los migrantes. Las organizaciones humanitarias se enfrentan a una realidad de creciente necesidad humanitaria entre los migrantes de todo el mundo. Los migrantes de todos los países siguen enfrentándose a riesgos de muerte, violencia, abusos y violaciones de sus derechos fundamentales a lo largo de toda la ruta migratoria, no tienen garantizado el acceso efectivo a los servicios básicos (independientemente de su condición legal) o corren el riesgo de ser detenidos. Como recuerdan los migrantes en tránsito como Miguel:

**“ Durante el viaje me he encontrado con obstáculos por parte de la policía porque piden documentación, certificado de buena conducta y a veces dinero, muchos compañeros migrantes han sido asaltados por grupos delictivos y la asistencia que reciben de las autoridades migratorias es muy escasa para la población migrante” (Miguel, hombre migrante en Honduras).**

O como recuerdan migrantes como Alisha y Ahmet, que esperan el resultado del proceso de solicitud de asilo: “Solo se puede respirar sin un número de identidad con las cuatro últimas cifras, no se puede hacer nada más” (Alisha, mujer migrante en Suecia) y “si mi hija y mi hijo han terminado la secundaria y desean estudiar en la universidad, pero la ley dice que no, no se les permite por no tener un número de identidad, ¿qué pueden hacer las organizaciones al respecto?” (Ahmet, hombre migrante en Suecia).<sup>71</sup>

Muchos migrantes demostraron ser muy conscientes de los límites de la acción humanitaria; como dijo claramente Zamia, “la cuestión no es la voluntad, sino la capacidad” (Zamia, mujer migrante en Suecia). Sin embargo, muchos otros expresaron su decepción y frustración con las organizaciones humanitarias por su aparente falta de apoyo a ellos y a otros necesitados. Existe la necesidad urgente de un mayor compromiso en la promoción y la diplomacia humanitaria para garantizar que los Estados respeten sus obligaciones en virtud de la legislación internacional y consoliden esfuerzos para prevenir y aliviar el sufrimiento humano y abordar las necesidades de protección y asistencia humanitaria de los migrantes, tal y como se recoge en las voces y experiencias de los migrantes en este estudio.<sup>72</sup>

## 7. Conclusiones

En este informe se exploran las perspectivas de los migrantes y su confianza en la acción humanitaria, evaluando las percepciones de los migrantes sobre la competencia, la integridad, la imparcialidad y la inclusión de las organizaciones humanitarias, incluidos los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

Los resultados confirman y amplían los datos existentes sobre la intersección entre la confianza, la migración y las organizaciones humanitarias. A partir de nuestras conclusiones queda de manifiesto que la confianza es compleja y dinámica, que no puede darse por sentada, que es difícil de medir y que, sin embargo, hay que construirla y mantenerla. En los resultados queda destacado el papel clave de la información y la concienciación a la hora de facilitar u obstaculizar el acceso de los migrantes a la protección y asistencia humanitaria. Ya sea en relación con la familiaridad de los migrantes con el emblema o el logotipo de una organización, o con su comprensión y conocimiento de los servicios que tienen a su disposición (y cómo y dónde acceder a ellos), la información pertinente, accesible y fiable es clave para garantizar la imparcialidad y la inclusión en la prestación de protección y asistencia humanitaria.

Los resultados también ponen de manifiesto que las organizaciones humanitarias —incluidas las de la Cruz Roja y la Media Luna Roja— no gozan de la confianza universal de los migrantes, y que esta no puede darse por sentada, sino que debe construirse y mantenerse. En particular, la cooperación percibida o real de las organizaciones humanitarias con las autoridades públicas vinculadas a la aplicación de la ley de inmigración tiene el potencial de obstaculizar la confianza de los migrantes en las organizaciones humanitarias y puede disuadirlos de buscar protección y asistencia humanitaria cuando la necesiten. Asimismo, factores como las interacciones presenciales entre los migrantes y el personal de primera línea y los voluntarios —y la competencia e integridad con la que se comportan— pueden generar o romper la confianza con los migrantes.

Es necesario reforzar más la relación entre los migrantes y las organizaciones humanitarias, escuchando y comprometiéndose activamente con los migrantes y respondiendo a sus necesidades. En los resultados se observa una serie de necesidades no satisfechas a lo largo de los viajes de los migrantes. Esto no solo pone de relieve la importancia de un enfoque integrado que aborde las necesidades humanitarias a lo largo de toda la ruta migratoria, sino también la importancia de replantear la calidad o la forma de protección y asistencia disponible para los migrantes. Más fundamentalmente, los resultados también apuntan a la importancia de situar a los migrantes en el centro y de involucrarlos activamente —como personal o voluntarios— y de confiar en sus conocimientos y experiencia únicos para guiar el trabajo de las organizaciones humanitarias en la mejor manera de responder a sus prioridades, necesidades y fortalezas.

Muchos de los resultados enfatizan la importancia de un mayor compromiso en la promoción y la diplomacia humanitaria para garantizar que los Estados posibiliten acciones humanitarias basadas en principios, consoliden sus esfuerzos para prevenir y aliviar el sufrimiento humano, y aborden las necesidades de protección y asistencia humanitaria de todos los migrantes, independientemente de su condición legal.

Solo situando a los migrantes en el centro de la acción humanitaria relacionada con la migración y siendo responsables de sus necesidades, recomendaciones y preocupaciones, se puede generar y mantener la confianza en las organizaciones humanitarias. Como contó Pamela durante uno de los FGD:

***Yo recomendaría a la Cruz Roja, por supuesto. Especialmente después de esta reunión, ¿cierto? Creo que el hecho de que estemos aquí, que nos escuchen, que escuchen nuestras experiencias nos hace sentir que realmente se preocupan por nosotros y que desean ayudar’ (Pamela, mujer migrante en Argentina).***

Más de 16 000 migrantes han aportado su tiempo, experiencia vivida y conocimiento para este informe. Ahora corresponde a los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja y a otras organizaciones humanitarias tomar nuevas medidas.

## 8. Recomendaciones



Crédito: Jill Coulton

Proyecto SALAM, Cruz Roja Francesa

Los resultados presentados en este informe pueden servir de base para los enfoques destinados a aumentar la eficacia de las intervenciones humanitarias y contribuir a los debates sobre un enfoque basado en principios para abordar una acción humanitaria que genere confianza. Este informe formula las siguientes recomendaciones para las organizaciones humanitarias, incluido el Movimiento (señalando que dichas recomendaciones deben ejecutarse teniendo en cuenta los contextos regionales y nacionales):

### 1. Mantener el principio de independencia y tomar medidas para comunicar cuándo, dónde y en qué contexto las organizaciones humanitarias cooperan con las autoridades públicas.

La percepción de la independencia es tan importante para las organizaciones humanitarias como la propia independencia. Ser considerado independiente es fundamental para garantizar y facilitar el acceso. La investigación indica que los migrantes — sobre todo los que han sido deportados o viven en condición de irregularidad— no buscarán protección y asistencia humanitaria si creen que al hacerlo pueden correr el riesgo de ser arrestados, detenidos o deportados. Las organizaciones humanitarias deben seguir siendo independientes y ser percibidas como tales. Esto significa garantizar la protección de los datos, evitar la participación en la aplicación de las políticas del Estado relacionadas con la migración y considerar cuidadosamente la participación en procesos como el regreso y las implicaciones para la independencia (real o percibida).

### 2. Mejorar el acceso efectivo de los migrantes a información comprensible, pertinente y fiable sobre los servicios, la protección, la asistencia y la ayuda disponibles a lo largo de sus viajes.

De las conclusiones se desprende que debido al escaso conocimiento de los servicios y la información por parte de los migrantes, así como la escasa disponibilidad y las restricciones para acceder a ellos, queda impedido el acceso a la protección y la asistencia humanitaria en las distintas etapas de su viaje. Dado que los migrantes se han desplazado entre países y a través de las fronteras, es importante comunicar información sobre sus derechos y sobre los servicios y ayudas disponibles en los países de origen (para que los posibles migrantes puedan preparar el viaje cuando sea posible), de tránsito, de destino y de regreso, a lo largo de las rutas migratorias. Es importante considerar la forma en que se comparte la información (es decir, teniendo en cuenta idiomas, edades, etc.) y los medios de comunicación disponibles para los migrantes a lo largo de sus viajes, teniendo en cuenta un enfoque de “no hacer daño” con respecto a las herramientas de intercambio de información y los mensajes de autoprotección para los migrantes. Las organizaciones humanitarias deben comunicarse a través de las fronteras y consideren modelos transfronterizos de coordinación y colaboración a lo largo de una misma ruta que puedan proporcionar información a los migrantes en las diferentes etapas de su viaje, facilitando el conocimiento y el acceso a la ayuda y la asistencia. Esto también garantizará que organizaciones humanitarias, como el Movimiento, y otras organizaciones locales e internacionales, presten servicios más comparables para apoyar la continuidad en la atención de las necesidades humanitarias de los migrantes a lo largo de sus viajes.

**3. Garantizar que la acción humanitaria sea inclusiva, responda a los contextos locales y permita la participación de los migrantes en los procesos de toma de decisiones.**

La investigación describe en forma general cómo las necesidades de los migrantes varían mucho en función de su situación, sus viajes, los países en los que residen y el contexto local. Para responder a estas variadas necesidades y perspectivas y para llegar a los más vulnerables, las organizaciones humanitarias deben garantizar la participación de los migrantes en el diseño y la evaluación de las intervenciones humanitarias y en los procesos de toma de decisiones pertinentes. La investigación también subraya la importancia de trabajar con las organizaciones locales relacionadas con los migrantes y las comunidades, para desarrollar la confianza y aumentar el alcance potencial, la calidad y la cantidad de la protección y la asistencia humanitaria.

**4. Invertir en la diversidad del personal y de los voluntarios —incluidas las personas con una experiencia vivida de la migración—, así como en la capacitación para garantizar la competencia y la integridad.**

El personal y los voluntarios son cruciales para generar confianza entre los migrantes: su competencia e integridad, así como su adhesión a los Principios Fundamentales, a nivel local puede generar o dificultar la confianza, lo que influye en las decisiones actuales y futuras de los migrantes para buscar ayuda y asistencia cuando lo necesiten. Las personas con experiencia vivida comprenden las realidades de los viajes de los migrantes y tienen importantes conocimientos para compartir y colaborar con las operaciones de las organizaciones humanitarias. La investigación demuestra que las experiencias de los migrantes son variadas y que sus percepciones son fundamentales como base informativa para la labor de las organizaciones humanitarias. También subraya el interés de los migrantes por incorporarse a las organizaciones humanitarias como personal y como voluntarios. Además, para superar la desconfianza y los obstáculos asociados a la condición legal o al idioma, debería contratarse a un mayor número de personal y voluntarios diversos; además, quienes trabajan en intervenciones humanitarias relacionadas con la migración deberían contar con la experiencia vivida de la migración.

**5. Invertir y participar en la diplomacia humanitaria basada en pruebas relativa a las necesidades y vulnerabilidades de los migrantes, así como en un enfoque basado en principios para abordar la acción humanitaria.**

Las organizaciones humanitarias tienen la responsabilidad de defender las necesidades de los más vulnerables. Es necesario entablar un diálogo con los Estados con un enfoque humanitario basado en principios para abordar la migración —subrayando las necesidades y los riesgos de protección que afectan a los migrantes y las posibles soluciones para prevenirlos y responder a ellos— para evitar o minimizar las repercusiones humanitarias de las leyes, políticas y prácticas restrictivas y garantizar que todos los migrantes, independientemente de su condición, puedan vivir con seguridad y dignidad. En muchos casos, las leyes y las políticas y prácticas pueden generar o aumentar los riesgos a los que se enfrentan los migrantes a lo largo de la ruta y a su llegada a los países de destino. Es fundamental el uso de datos y pruebas para informar a los Estados del imperativo humanitario con respecto a las necesidades de los migrantes y para abogar por que los Estados faciliten un enfoque basado en principios en la acción humanitaria.



## Apéndice 1: Resumen de herramientas de investigación

El siguiente cuadro ofrece una descripción general de las preguntas contenidas en las herramientas de investigación desarrolladas para este proyecto. Con motivo del proyecto se crearon herramientas ligeramente diferentes para adaptarse a las distintas modalidades de la encuesta presencial, la encuesta en línea, los debates grupales (FGD) y las entrevistas individuales.

Se utilizó una terminología normalizada (véase la sección Terminología del informe) para todas las herramientas y se la explicó a todos los encuestados antes de su participación y durante el proceso.

Las preguntas demográficas para todas las herramientas se hicieron utilizando preguntas estándar de opción múltiple (incluyendo “no lo sé” o “prefiero no responder”, según el caso). Las preguntas de las herramientas de la encuesta para todas las demás categorías se presentaron con respuestas normalizadas de opción múltiple que incluían “no lo sé” o “prefiero no responder” u “otra, especifique”, según el caso. De forma similar, se formularon preguntas abiertas en los FGD y en las herramientas de entrevista. Las herramientas estaban disponibles en varios idiomas.

**Código: Encuesta presencial (S); Encuesta en línea (O); Preguntas de GFD (F); Preguntas de la entrevista (I)**

Categoría	Tipo de herramienta
<b>Información demográfica</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> <li>• Género</li> <li>• País de nacionalidad y/o nacimiento</li> <li>• Religión</li> <li>• Cantidad y ubicación de los hijos</li> <li>• Ocupación principal</li> <li>• Discapacidades</li> <li>• Motivo por el que se fue del país de nacionalidad o nacimiento</li> <li>• Tiempo transcurrido desde que dejó el país de nacionalidad o nacimiento</li> <li>• Duración de la estancia en el país actual</li> <li>• Situación en el lugar actual (tránsito/destino/regreso)</li> <li>• Situación legal (nota: las categorías y las respuestas no se harán públicas de ninguna manera que pueda permitir la identificación de los migrantes en lugares concretos)</li> </ul>	S, O, F, I
<b>Ayuda o asistencia humanitaria</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En alguna etapa (origen/tránsito/destino/regreso) ¿se recibió ayuda o asistencia humanitaria? ¿En qué país/es?</li> <li>• ¿Qué tipos de ayuda o asistencia humanitaria se recibieron?</li> <li>• En alguna etapa (origen/tránsito/destino/regreso) ¿se recibió ayuda o asistencia humanitaria pero no se dispuso de ella? ¿En qué país/es?</li> <li>• ¿Cuáles fueron las razones por las que no se recibió ayuda o asistencia humanitaria?</li> <li>• ¿Quién proporcionó la ayuda o asistencia humanitaria (categoría y organización)?</li> <li>• Si otros migrantes necesitaran ayuda o asistencia, ¿a quién deben acudir? (categoría) ¿Por qué?</li> </ul>	S, O, F, I
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencias con personas u organizaciones que proporcionaron ayuda o asistencia humanitaria.</li> <li>• Probabilidad de compartir información relacionada con la situación migratoria, el viaje o las circunstancias personales.</li> <li>• Tipos de ayuda o asistencia deseables que elevarían el nivel de seguridad y dignidad.</li> </ul>	F, I

Categoría	Tipo de herramienta
<b>Actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reacción ante los emblemas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja</li> <li>• Independencia respecto de las autoridades de migración</li> </ul>	S, O, I
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad del personal y los voluntarios para entender las necesidades de los migrantes y responder a ellas</li> <li>• Probabilidad de que se trate a los migrantes con respeto y dignidad</li> <li>• Probabilidad de que los migrantes se sientan seguros cuando reciben ayuda y asistencia</li> <li>• Probabilidad de se mantenga la confidencialidad de la información</li> <li>• Evaluación de si se presta ayuda y asistencia humanitaria a los más vulnerables</li> <li>• Evaluación de si la ayuda y la asistencia humanitaria se ofrece a todas las personas sin discriminarlas por motivos relacionados con la ciudadanía, el origen étnico, la condición migratoria, la religión, el género, la sexualidad u otro tipo de identidad (nota: a los encuestados que no estaban de acuerdo se les preguntó por los tipos de discriminación)</li> <li>• Evaluación del nivel de comodidad al presentar una queja o una sugerencia</li> </ul>	S, O
<b>Organizaciones humanitarias en general</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de si la ayuda y la asistencia prestados cubren las necesidades más importantes de los migrantes (nota: a los encuestados que no estaban de acuerdo se les preguntó por las necesidades no cubiertas)</li> <li>• Evaluación de si la información recibida de las organizaciones humanitarias es útil y precisa (nota: a los encuestados que no estaban de acuerdo se les preguntó por qué)</li> <li>• Evaluación de si la información recibida de fuentes gubernamentales es útil y precisa (nota: a los encuestados que no estaban de acuerdo se les preguntó por qué)</li> <li>• Probabilidad de que los migrantes se sientan seguros cuando reciben ayuda y asistencia</li> <li>• Probabilidad de que los migrantes se expongan al riesgo de ser detenidos o deportados si solicitan ayuda o asistencia humanitaria</li> <li>• Evaluación de si las organizaciones humanitarias tienen en cuenta la opinión y las preferencias de los migrantes</li> <li>• Evaluación de si la ayuda y la asistencia humanitaria se prestan respetando la cultura, las creencias religiosas y la identidad de los migrantes</li> </ul>	S, O
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de si las organizaciones humanitarias actúan en interés de los migrantes</li> <li>• Probabilidad de acudir a una organización humanitaria en busca de ayuda o asistencia en el futuro</li> <li>• Sugerencias para que las organizaciones humanitarias ayuden mejor a los migrantes</li> </ul>	F, I

## Apéndice 2: Datos recabados por las Sociedades Nacionales participantes

### Cruz Roja Argentina

#### Investigación y lugares

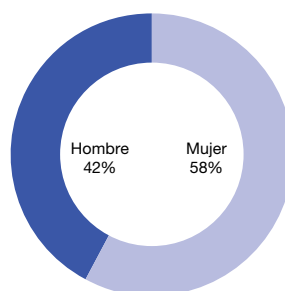
Los FGD, las encuestas presenciales y en línea se realizaron en el norte del país, en las ciudades de San Salvador de Jujuy y Salta.

#### Número de participantes

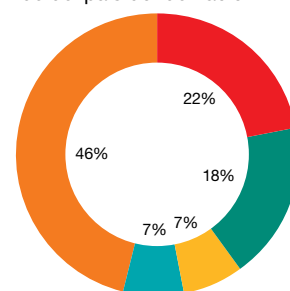
107 migrantes en total, entre ellos 20 participantes en los FGD, 69 participantes en las encuestas presenciales y 18 participantes en las encuestas en línea.

#### Principales datos demográficos

##### Género



##### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



### Cruz Roja Australiana

#### Investigación y lugares

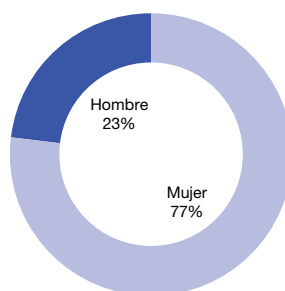
Se realizaron entrevistas, FGD, encuestas presenciales y en línea en todo el país, incluidas las ciudades y pueblos de Brisbane, Wollongong, Wagga Wagga y Katherine.

#### Número de participantes

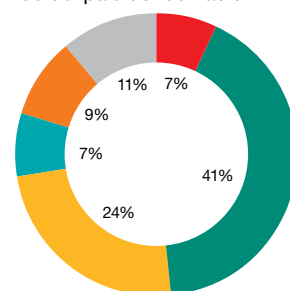
99 migrantes en total, entre ellos 20 participantes en entrevistas y FGD, 21 participantes en encuestas presenciales y 58 participantes en encuestas en línea.

#### Principales datos demográficos

##### Género



##### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



### Cruz Roja Finlandesa

#### Investigación y lugares

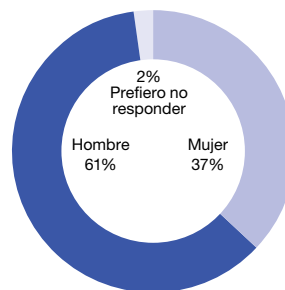
Se realizaron entrevistas, FGD, encuestas presenciales y en línea en todo el país, incluidas las ciudades de Helsinki, Pori y Tampere.

#### Número de participantes

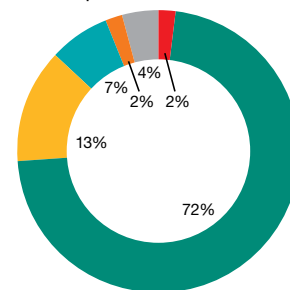
46 migrantes en total, entre ellos 18 participantes en entrevistas y FGD, 20 participantes en encuestas presenciales y 8 participantes en encuestas en línea.

#### Principales datos demográficos

##### Género



##### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Cruz Roja Francesa

### Investigación y lugares

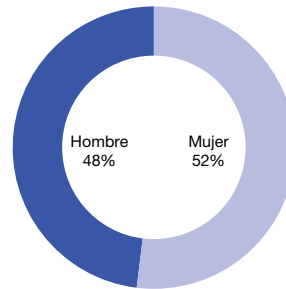
Se realizaron encuestas presenciales y en línea en toda Francia.

### Número de participantes

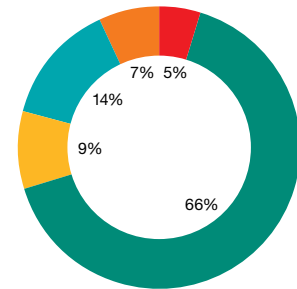
44 migrantes en total, entre ellos 14 participaron en encuestas presenciales y 30 en encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Sociedad de la Cruz Roja de Gambia

### Investigación y lugares

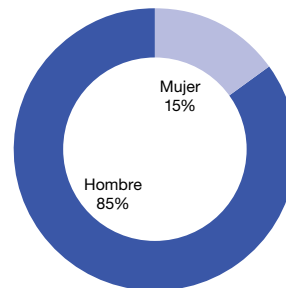
Se realizaron encuestas presenciales y en línea en las siguientes regiones administrativas: Municipio de Kanifing; Banjul; Western; Lower River; North Bank; Central River; Upper River

### Número de participantes

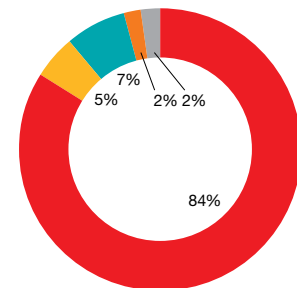
91 migrantes en total, entre ellos 81 participaron en encuestas presenciales y 10 en encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Cruz Roja Hondureña

### Investigación y lugares

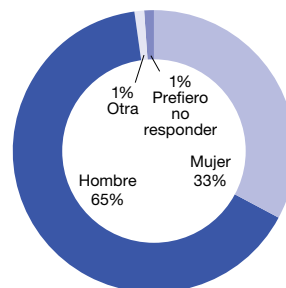
Se realizaron FGD, encuestas presenciales y encuestas en línea en la ciudad de Choluteca (en el sur del país) y en la ciudad de Omoa (en el norte).

### Número de participantes

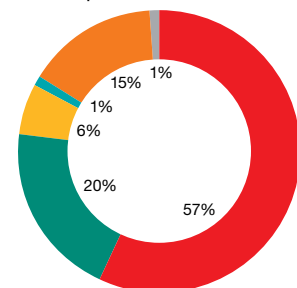
142 migrantes en total, entre ellos 14 participantes en FGD, 79 participantes en las encuestas presenciales y 49 participantes en las encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Media Luna Roja de Maldivas

### Investigación y lugares

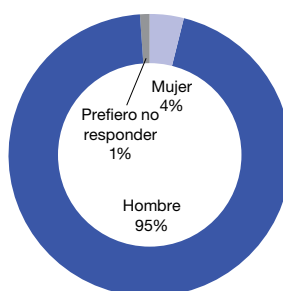
Las encuestas presenciales se realizaron en el marco de una evaluación de necesidades más amplia. Las encuestas se llevaron a cabo en las regiones central, meridional y septentrional.

### Número de participantes

132 migrantes en total, de los cuales 132 participaron en encuestas presenciales.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació

*Sin datos de país sobre el motivo principal por el que se fue del CoB*

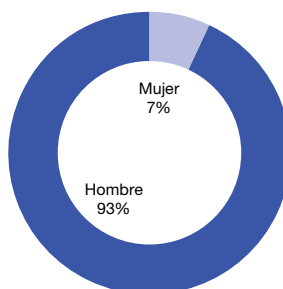
## Cruz Roja de Malí

### Investigación y lugares

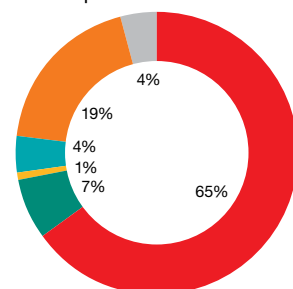
74 migrantes en total, entre ellos 62 participaron en encuestas presenciales y 12 en encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



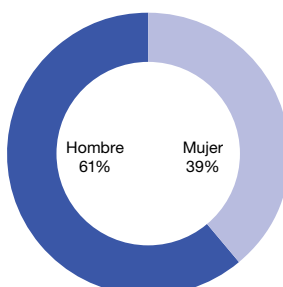
## Cruz Roja de Níger

### Investigación y lugares

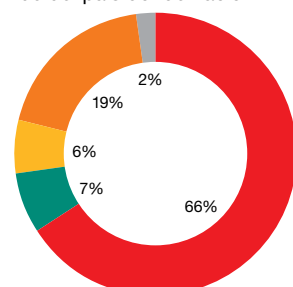
235 migrantes en total, entre ellos 231 participaron en encuestas presenciales y 4 en encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana

### Investigación y lugares

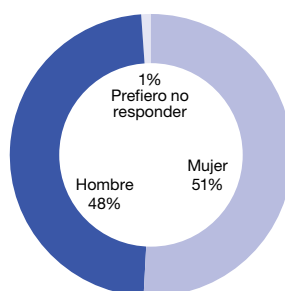
Se llevaron a cabo FGD, encuestas presenciales y encuestas en línea en todo el país, incluso en el asentamiento informal de Springbok (en el centro del país) y en la ciudad de Musina (en el norte).

### Número de participantes

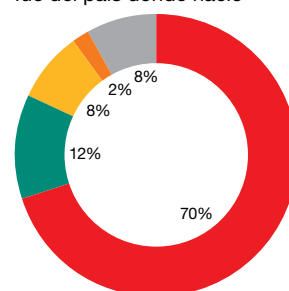
1078 migrantes en total, entre ellos 65 participantes en entrevistas y FGD, 997 participantes en encuestas presenciales y 16 participantes en encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Cruz Roja de Sri Lanka

### Investigación y lugares

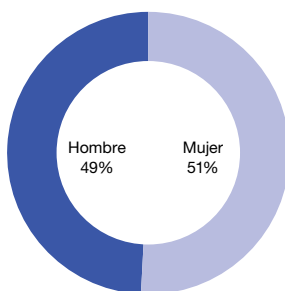
Se realizaron entrevistas, FGD y encuestas presenciales en todo el país, incluso en las ciudades de Batticaloa, Ampara, Puttalam, Kandy, Colombo, Gampha, Kalutara y Kurunegala.

### Número de participantes

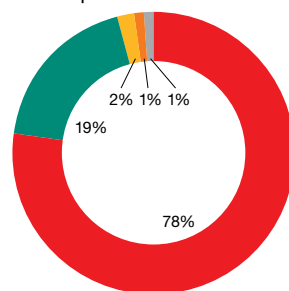
168 migrantes en total, entre ellos 37 en entrevistas y FGD y 128 en encuestas presenciales.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Sociedad de la Media Luna Roja de Sudán

### Investigación y lugares

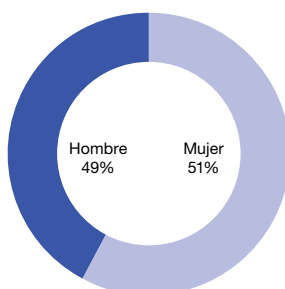
Se realizaron encuestas presenciales y en línea en la localidad de Dongola (en el Estado Norte).

### Número de participantes

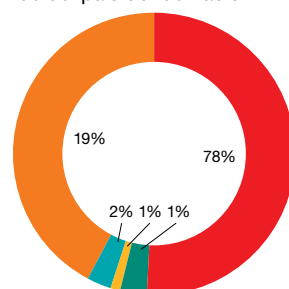
78 migrantes en total, entre ellos 75 participaron en encuestas presenciales y 3 en encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Cruz Roja de Suecia

### Investigación y lugares

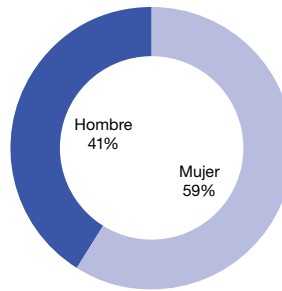
Las entrevistas se realizaron en línea y presenciales, y en ellas participaron personas residentes de las siguientes ciudades: Landskrona, Helsingborg, Gotemburgo e Ystad.

### Número de participantes

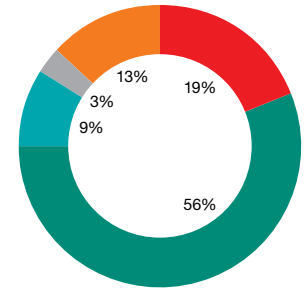
32 migrantes en total, entre ellos 21 participantes en entrevistas y FGD, y 11 participantes en encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Media Luna Roja de Türkiye

### Investigación y lugares

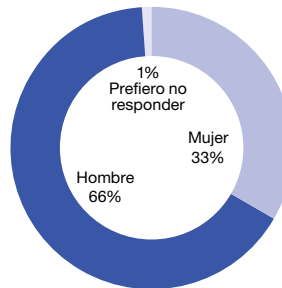
Se realizaron encuestas presenciales y en línea en las ciudades de Adana, Bursa, Çanakkale, Gaziantep, Hatay, Estambul, Esmirna, Kocaeli, Konya, Mardin y Mersin.

### Número de participantes

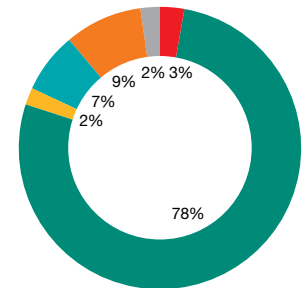
10 126 migrantes en total, entre ellos 48 participantes en las encuestas presenciales y 10 078 participantes en las encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



## Sociedad de la Cruz Roja de Zambia

### Investigación y lugares

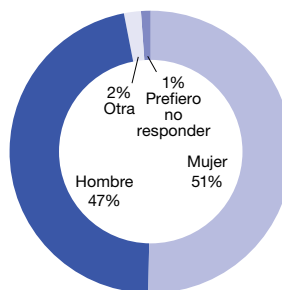
Se llevaron a cabo FGD, encuestas presenciales y virtuales, tanto en línea como en los asentamientos de Maheba (en el noroeste del país) y Mantapala (en el norte).

### Número de participantes

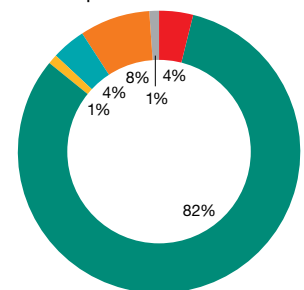
172 migrantes en total, entre ellos 30 participantes en los FGD, 129 participantes en las encuestas presenciales y 13 participantes en las encuestas en línea.

### Principales datos demográficos

#### Género



#### Motivo principal por el que se fue del país donde nació



# Notas

- 1 33.ª Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, ["Informe resumido de la Comisión III: La confianza en la acción humanitaria"](#), 2019.
- 2 Agencias que brindan ayuda y asistencia a los migrantes necesitados de acuerdo con los principios humanitarios de humanidad, imparcialidad, neutralidad e independencia. Hay muchas diferencias entre las distintas agencias que trabajan desde el ámbito local hasta el mundial. En función de las preguntas de investigación de este proyecto, fue necesario utilizar un término general para facilitar la recopilación de datos en diferentes países y contextos.
- 3 El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja está formado por el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), las Sociedades Nacionales y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR).
- 4 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), ["Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations"](#), 2021; Ida Vammen *et al.*, ["Does Information Save Migrants' Lives? Knowledge and Needs of West African Migrants En Route to Europe"](#), 2021.
- 5 Se refiere a cualquier combinación de los componentes del Movimiento. Este término se utiliza para aumentar la accesibilidad de este informe para los lectores que no están familiarizados con la estructura del Movimiento. No se pidió a los participantes de la investigación que especificaran de qué componente del Movimiento recibieron ayuda o con cuál de ellos interactuaron a lo largo de sus viajes.
- 6 El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja está formado por las 192 Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja del mundo, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR) y el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR).
- 7 [Movement messages on the Global Compact for Migration: From Words to Action](#)
- 8 33.ª Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, ["Informe resumido de la Comisión III: Generar confianza en la acción humanitaria"](#), 2019.
- 9 En línea con el enfoque del Movimiento, este informe usa una descripción amplia de los migrantes, para abarcar a todas las personas que abandonan o huyen de su hogar para buscar seguridad o mejores perspectivas en el extranjero, y que pueden estar en peligro y necesitar protección o asistencia humanitaria. Los refugiados y los solicitantes de asilo, que tienen derecho a una protección específica en virtud del derecho internacional, están incluidos en esta descripción.
- 10 La securitización puede describirse como "el reposicionamiento de áreas de la política usual en el ámbito de la seguridad mediante el uso creciente de narrativas de amenaza y peligro destinadas a justificar la adopción de medidas extraordinarias". En términos de migración, esto incluye, entre otros aspectos, la construcción política de ciertos migrantes como un problema de seguridad y una amenaza para la estabilidad y el nivel de vida. Para obtener más información, consulte: Centro de Migraciones Mixtas (MMC), ["The ever-rising securitisation of mixed migration"](#), 2019.
- 11 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), ["Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations"](#). 2021; Ida Vammen *et al.*, ["Does Information Save Migrants' Lives? Knowledge and Needs of West African Migrants En Route to Europe"](#), 2021.
- 12 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), ["Exploring Migrants' Trust in Humanitarian Organisations"](#); Vammen *et al.*, ["Does Information Save Migrants' Lives?"](#)
- 13 Véase, por ejemplo: Dennis Dijkzeul y Claude Iguma Wakenge, "Doing Good, but Looking Bad? Local Perceptions of Two Humanitarian Organisations in Eastern Democratic Republic of the Congo," *Disasters* 34, no. 4 (octubre de 2010): 1139-70; Saroj Jayasinghe, "Erosion of Trust in Humanitarian Agencies: What Strategies Might Help?," *Global Health Action* 4, n.º 1 (diciembre de 2011): 8973.
- 14 Véase, por ejemplo: Sébastien Bachelet, «Wasting Mbeng: Adventure and Trust Amongst Sub-Saharan Migrants in Morocco», *Ethnos* 84, no. 5 (20 de octubre de 2019): 849-66; Ara Jo, "The Effect of Migration on Trust in Communities of Origin", *Economics Bulletin* 39, no: 2 (2019) 1571-85; Evelina Lyytinen, "Refugees' Journeys of Trust: Creating an Analytical Framework to Examine Refugees' Exilic Journeys with a Focus on Trust," *Journal of Refugee Studies* 30, no. 4 (1 de diciembre de 2017): 489-510.
- 15 Las Sociedades Nacionales participantes son: Cruz Roja Argentina, Cruz Roja Australiana, Cruz Roja Finlandesa, Cruz Roja Francesa, Sociedad de la Cruz Roja de Gambia, Cruz Roja Hondureña, Media Luna Roja de Maldivas, Cruz Roja de Malí, Cruz Roja de Níger, Sociedad de la Media Luna Roja de Turquía, Sociedad de la Cruz Roja Sudafricana, Cruz Roja de Sri Lanka, Media Luna Roja de Sudán, Cruz Roja de Suecia, y Sociedad de la Cruz Roja de Zambia.
- 16 Véase Diego Gambetta, «¿Podemos confiar en la confianza?», en *Trust: Making and Breaking Cooperative Relationships* (Cambridge: Basil Blackwell, 1988), 213-38; Oliver Bakewell, "Uncovering Local Perspectives on Humanitarian Assistance and Its Outcomes", *Disasters* 24, n.º 2 (junio de 2000): 103-16; E. Valentine Daniel y John Chr Knudsen, eds., *Mistrusting Refugees* (Berkeley: University of California Press, 1995); Fergus Lyon, Guido Möllering y Mark Saunders, eds., *Handbook of Research Methods on Trust* (Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2016).
- 17 Véase, por ejemplo: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), ["Trust in Government"](#), 2022; Edelman, <https://www.edelman.com/trust/2022-trust-barometer> 2022
- 18 Jayasinghe, "Erosion of Trust in Humanitarian Agencies"; Hugo Slim, ["Trust Me - I'm a Humanitarian"](#), Blog de Derecho Humanitario y Políticas, 2019.
- 19 Oxford English Dictionary, ["Trust"](#), 2022.
- 20 Gambetta, "¿Podemos confiar en la confianza?", 217.
- 21 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), ["Directrices de la OCDE sobre la medición de la confianza"](#), 2017.
- 22 Ananda S. Millard, Kristian Berg Harpviken y Kjell Erling Kjellman, "Risk Removed? Steps Towards Building Trust in Humanitarian Mine Action", *Disasters* 26, n.º 2 (junio de 2002): 161-74.
- 23 Barbara Fersch y Karen N. Breidahl, "Building, Breaking, Overriding...? Migrants and Institutional Trust in the Danish Welfare State", *International Journal of Sociology and Social Policy* 38, n.º 7-8 (9 de julio de 2018): 592-605; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), "Directrices de la OCDE sobre la medición de la confianza"
- 24 Anthony Giddens, *Las consecuencias de la modernidad* (Cambridge: Polity Press, 1990).
- 25 El Marco de Confianza de la OCDE (2017) define la capacidad de respuesta en términos de "disponibilidad, acceso, puntualidad y calidad, pero también sobre el respeto, el compromiso y la respuesta" y la fiabilidad en términos de una "responsabilidad delegada para anticiparse a las necesidades, minimizar la incertidumbre en el entorno económico, social y político de las personas, y actuar de manera coherente y eficaz".
- 26 Edelman, ["Edelman Trust Barometer Report"](#), 2020.
- 27 Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), "Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust" (París: Ediciones de la OCDE, 2017).
- 28 Edelman, "Informe del barómetro de confianza Edelman".
- 29 Jemilah Mahmood, "The Trust Deficit in Humanitarian Action", en *A Skein of Thought: The Ireland at Fordham Humanitarian Lecture Series*, ed. Brendan H. Cahill y Johanna Lawton (Fordham University Press, 2020), 57-78.
- 30 El Comité Internacional de la Cruz Roja (ICRC) y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), ["Principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja: Ética y herramientas para la acción humanitaria"](#), 2020.
- 31 Slim, "Trust Me - I'm a Humanitarian."
- 32 Consejo de Delegados del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, ["Declaración sobre la integridad del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja"](#), 2019.
- 33 Consejo de Delegados del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, ["Compromisos de todo el Movimiento para la participación comunitaria y la rendición de cuentas"](#), 2019.
- 34 Nick van Praag, ["Building and Busting Trust in Humanitarian Action"](#), 2019.
- 35 El sesgo de cortesía puede describirse como una tendencia a subestimar las críticas que puedan resultar ofensivas.
- 36 van Praag, "Building and Busting Trust in Humanitarian Action".
- 37 Van Praag (2019), en su evaluación del Índice de Confianza Humanitaria, sostiene que "la pregunta que sondea el nivel de confianza entre los proveedores de ayuda y los receptores de la misma puede reflejar en realidad un sentimiento de esperanza más que de confianza". Gambetta (1989, 219) plantea una cuestión similar ya que uno no tiene otra alternativa más que depender de otro, donde "el problema de la confianza no se plantearía: tendríamos la esperanza, en lugar de confiar".
- 38 Para desarrollar la metodología del proyecto, el Laboratorio Mundial de la Migración consultó ampliamente al personal del equipo de Participación de la Comunidad y Rendición de Cuentas de la FICR y del Centro de Investigación Operativa y de la Experiencia del CICR, y revisó las herramientas de encuesta que utilizan actualmente ambas organizaciones. Las Sociedades Nacionales participantes y el personal técnico de la FICR y el CICR también aportaron comentarios sobre las preguntas de la encuesta y las entrevistas.
- 39 Federación Internacional de las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), ["Building Trust Programme"](#), 2022.



- 40 Lisa Litzkow, “[The Impact of COVID-19 on Refugees and Migrants on the Move in North and West Africa](#)”, 2021; Yermi Brenner, Frouws, Bram, y Chris Horwood, “[Taking Root. The Complex Economics of the Global Smuggling Economy](#)”, 2019; Centro de Migraciones Mixtas, “[The Ever-Rising Securitisation of Mixed Migration](#)”, 2019.
- 41 Tricia Hynes, “[The Issue of ‘trust’ or ‘Mistrust’ in Research with Refugees: Choices, Caveats and Considerations for Researchers](#)”, 2003.
- 42 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), “Exploring Migrants’ Trust in Humanitarian Organisations”.
- 43 Proyecto de Capacidades de Evaluación (ACAPS), «[Our Thoughts: Rohingya Share Their Experiences and Recommendations](#)», 2021; Catherine-Lune Grayson, «Le Camp de Réfugiés de Kakuma, Lieu de Méfiance et de Défiance», *Canadian Journal Of Development Studies / Revue Canadienne d’études Du Développement* 37, no. 3 (2016): 341–57.
- 44 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), “Exploring Migrants’ Trust in Humanitarian Organisations”; Ioanna Kotsioni, “Detention of Migrants and Asylum-Seekers: The Challenge for Humanitarian Actors”, *Refugee Survey Quarterly* 35 (2016): 41–55.
- 45 Vammen et al., “Does Information Save Migrants’ Lives?”.
- 46 Kotsioni, “Detention of Migrants and Asylum-Seekers: The Challenge for Humanitarian Actors.”
- 47 Proyecto de Capacidades de Evaluación (ACAPS), “Our Thoughts: Rohingya Share Their Experiences and Recommendations.”
- 48 Grayson, «Le Camp de Réfugiés de Kakuma, Lieu de Méfiance et de Défiance»
- 49 Vammen et al., “Does Information Save Migrants’ Lives?,” 58.
- 50 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), “Exploring Migrants’ Trust in Humanitarian Organisations”; Kotsioni, “Detention of Migrants and Asylum-Seekers: The Challenge for Humanitarian Actors.”
- 51 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), “Exploring Migrants’ Trust in Humanitarian Organisations”.
- 52 Proyecto de Capacidades de Evaluación (ACAPS), “Our Thoughts: Rohingya Share Their Experiences and Recommendations.”
- 53 Vammen et al., “Does Information Save Migrants’ Lives?”.
- 54 Independent Monitoring, Research and Evidence Facility (IMREF), “Exploring Migrants’ Trust in Humanitarian Organisations”; Kotsioni, “Detention of Migrants and Asylum-Seekers: The Challenge for Humanitarian Actors.”
- 55 Para ver más información sobre las limitaciones al medir la confianza en condiciones de dependencia o vulnerabilidad, véase la Sección 2 de este informe.
- 56 Los migrantes de las Maldivas fueron encuestados en el marco de una evaluación más amplia de las necesidades que está llevando a cabo la Media Luna Roja de Maldivas (MRC). La MRC no utilizó el cuestionario normalizado empleado en otros países, por lo que los resultados se analizan por separado en el estudio de caso D.
- 57 El enfoque de protección mínima tiene por objeto proporcionar a las Sociedades Nacionales y a otros asociados del Movimiento orientaciones sobre la manera de asegurar que puedan proporcionar un nivel mínimo de respuesta a las necesidades de protección identificadas en el curso de su labor. Lea más al respecto aquí: [Protección en el Movimiento | CICR](#).
- 58 Las dos excepciones fueron Suecia y Sudán, donde las Sociedades Nacionales contrataron a consultores para recopilar datos en su nombre.
- 59 Enfermedad crónica se define como una enfermedad que limita de manera considerable la capacidad del participante para caminar, ver, escuchar, hablar, aprender, recordar o concentrarse, incluida cualquier enfermedad física o mental, lesión o discapacidad que haya afectado su salud durante un largo período.
- 60 RapidCode es un sistema desarrollado por Jess Letch (FICR) para organizar y catalogar información cualitativa recopilada de entrevistas, observaciones y evaluaciones en tiempo real u otras evaluaciones humanitarias realizadas en el campo.
- 61 R es un entorno de software libre para generar cálculos estadísticos y gráficos.
- 62 Centre for Global Development (Centro para el Desarrollo Global), “[Migrants Count: Five Steps Toward Better Migration Data](#),” 2009.
- 63 El alcance de la TRCS se entiende mejor en el contexto de su trabajo con los refugiados. En colaboración con la FICR, la TRCS ha puesto en marcha uno de los mayores programas humanitarios de la historia de la Unión Europea (la Red de Seguridad Social de Emergencia) que presta apoyo a más de 1,5 millones de refugiados en Türkiye (para más información, véase la [Oficina de la Cruz Roja en la UE](#), 2022).
- 64 Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), “[La Cruz Roja, la Media Luna Roja y el Cristal Rojo. ¿Qué significan? En una palabra: Protección](#)”, 2017.
- 65 En todos los países, una pequeña minoría de los migrantes expresó una asociación negativa con los emblemas: ya sea miedo o preocupación (2 %) o enojo y frustración (2 %), aunque no está claro si esta reacción emocional se refiere a los actores de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (o a los emblemas de forma aislada).
- 66 La SARCS ofrece a los migrantes servicios como el restablecimiento del contacto entre familiares (RCF), la comunicación de riesgos y la participación de la comunidad (CRPC) y la asistencia en efectivo y cupones (CVA) en tiempos de catástrofes e incidentes como incendios de viviendas precarias e inundaciones que se producen con frecuencia en los asentamientos informales.
- 67 Se emplean seudónimos a lo largo de este informe.
- 68 De acuerdo con el [Estatuto del Movimiento](#), las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se consideran “auxiliares de los poderes públicos en el ámbito humanitario”. Este rol auxiliar puede describirse como “una alianza específica y distintiva, que conlleva responsabilidades y beneficios mutuos, basada en las leyes internacionales y nacionales, en la que las autoridades públicas nacionales y la Sociedad Nacional acuerdan los ámbitos en los que la Sociedad Nacional complementa o sustituye los servicios humanitarios públicos”. Para ser un miembro reconocido del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, el rol auxiliar de una Sociedad Nacional debe ser reconocido por la legislación nacional de su país.
- 69 El término ‘conflicto armado’ en el derecho internacional humanitario se refiere tanto a (1) conflictos armados internacionales que involucran a dos o más Estados enfrentados, como (2) conflictos armados no internacionales entre las fuerzas armadas de un Estado y grupos armados no estatales organizados, o sólo entre tales grupos. Ver [Comentario del CICR sobre el Primer Convenio de Ginebra](#), 2016: artículo 2 y artículo 3.
- 70 Cruz Roja Australiana, “Lived Experience Framework”, 2022.
- 71 En Suecia, el número de identidad personal es un número único de doce dígitos que se asigna a los ciudadanos suecos y a algunos migrantes que cumplen los requisitos. Los solicitantes de asilo suelen tener una tarjeta LMA como identificación; sin embargo, esta no es ampliamente aceptada como identificación válida. Esto significa que los solicitantes de asilo tienen dificultades para realizar las tareas cotidianas (cuentas bancarias, contratos de alquiler, solicitud de empleo, abono telefónico, abono a Internet, etc.) y no pueden acceder a oportunidades educativas como el SFI (sueco para migrantes) o estudiar en la universidad.
- 72 Consejo de Delegados del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, “[Llamamiento a la acción del Movimiento sobre las necesidades humanitarias de los migrantes vulnerables](#)”, 2017.

# Los principios fundamentales del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja

## Humanidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, nacido del deseo de prestar asistencia sin discriminación a los heridos en el campo de batalla, se esfuerza, en su capacidad internacional y nacional, por prevenir y aliviar el sufrimiento humano dondequiera que se encuentre. Su objetivo es proteger la vida y la salud y garantizar el respeto por el ser humano. Promueve la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y la paz duradera entre todos los pueblos.

## Imparcialidad

No discrimina la nacionalidad, raza, creencias religiosas, clase u opiniones políticas. Se esfuerza por aliviar el sufrimiento de las personas, guiándose únicamente por sus necesidades, y por dar prioridad a los casos más urgentes de desamparo.

## Neutralidad

Para gozar de la confianza de todos, el Movimiento no puede tomar partido en las hostilidades ni participar en ningún momento en controversias de carácter político, racial, religioso o ideológico.

## Independencia

El Movimiento es independiente. Las Sociedades Nacionales, si bien son auxiliares de los servicios humanitarios de sus gobiernos y están sujetas a las leyes de sus respectivos países, deben mantener siempre su autonomía para poder actuar en todo momento de acuerdo con los principios del Movimiento.

## Servicio voluntario

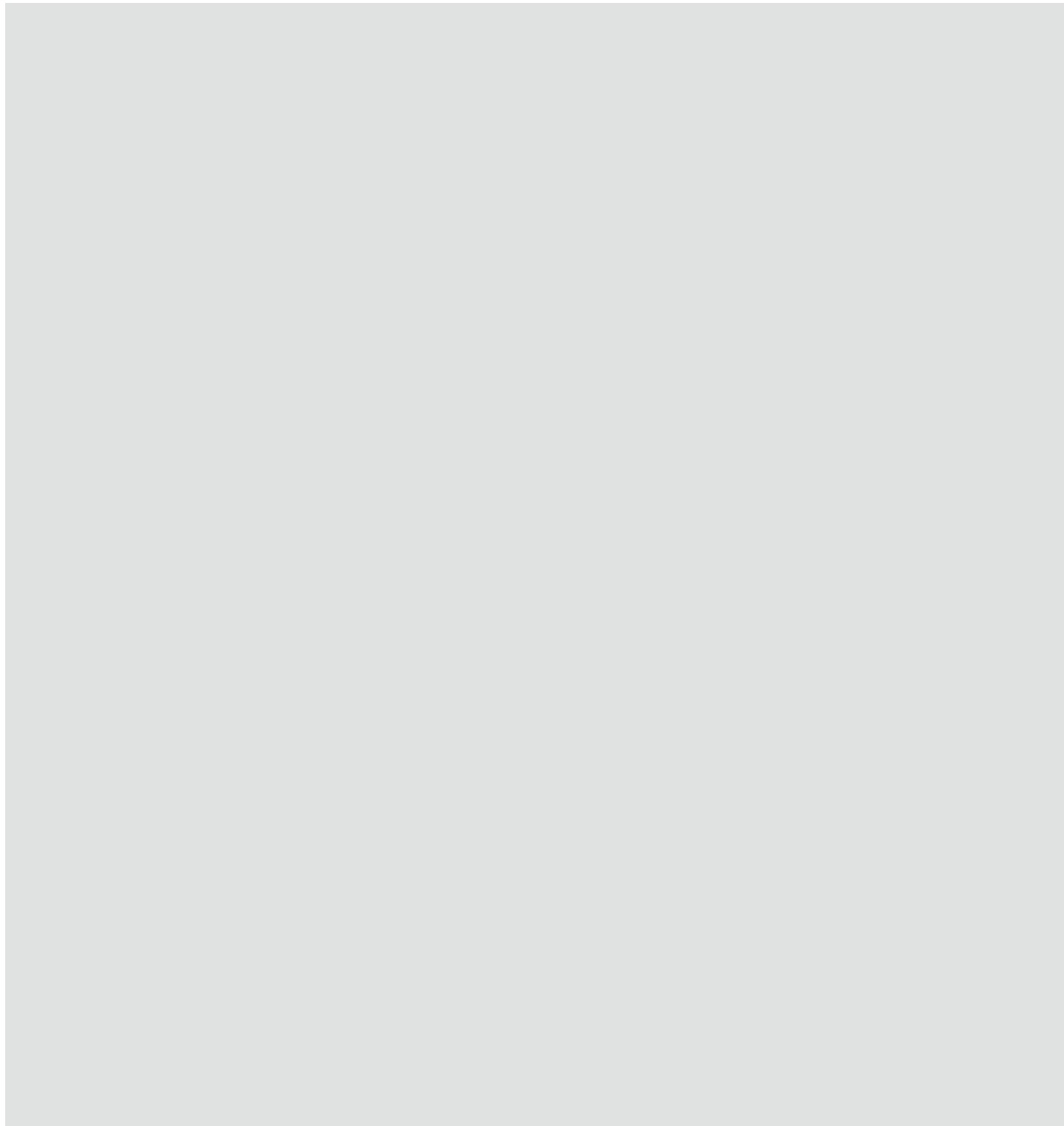
Es un movimiento de ayuda voluntaria que no está motivado en modo alguno por el deseo de obtener beneficios.

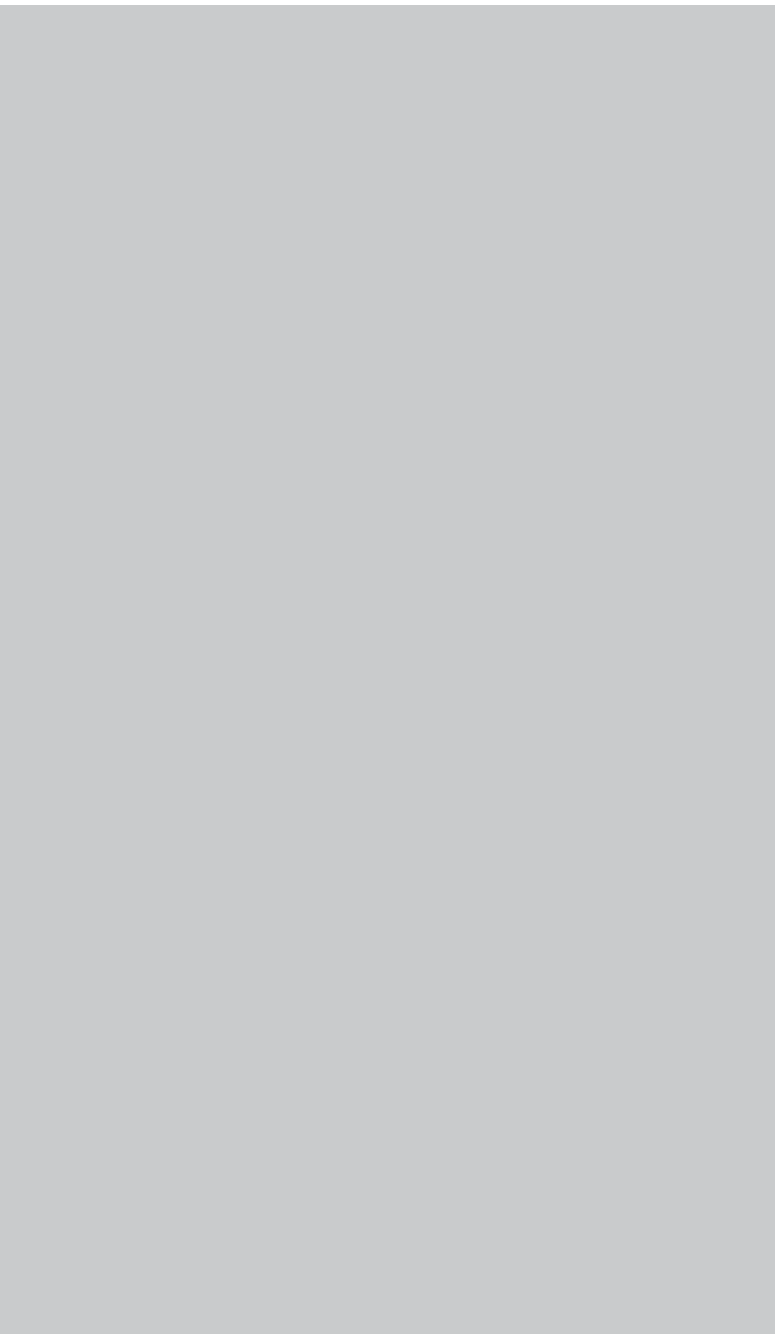
## Unidad

Solo puede haber una Sociedad de la Cruz Roja o Media Cruz Roja en cada país. Debe estar disponible para todos. Debe realizar su labor humanitaria en todo su territorio.

## Universalidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en el que todas las sociedades tienen el mismo estatus y comparten las mismas responsabilidades y obligaciones de ayuda mutua, es mundial.





# Laboratorio Mundial de la Migración

Auspiciado por

