



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



# 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

# 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

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.

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.**

# 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

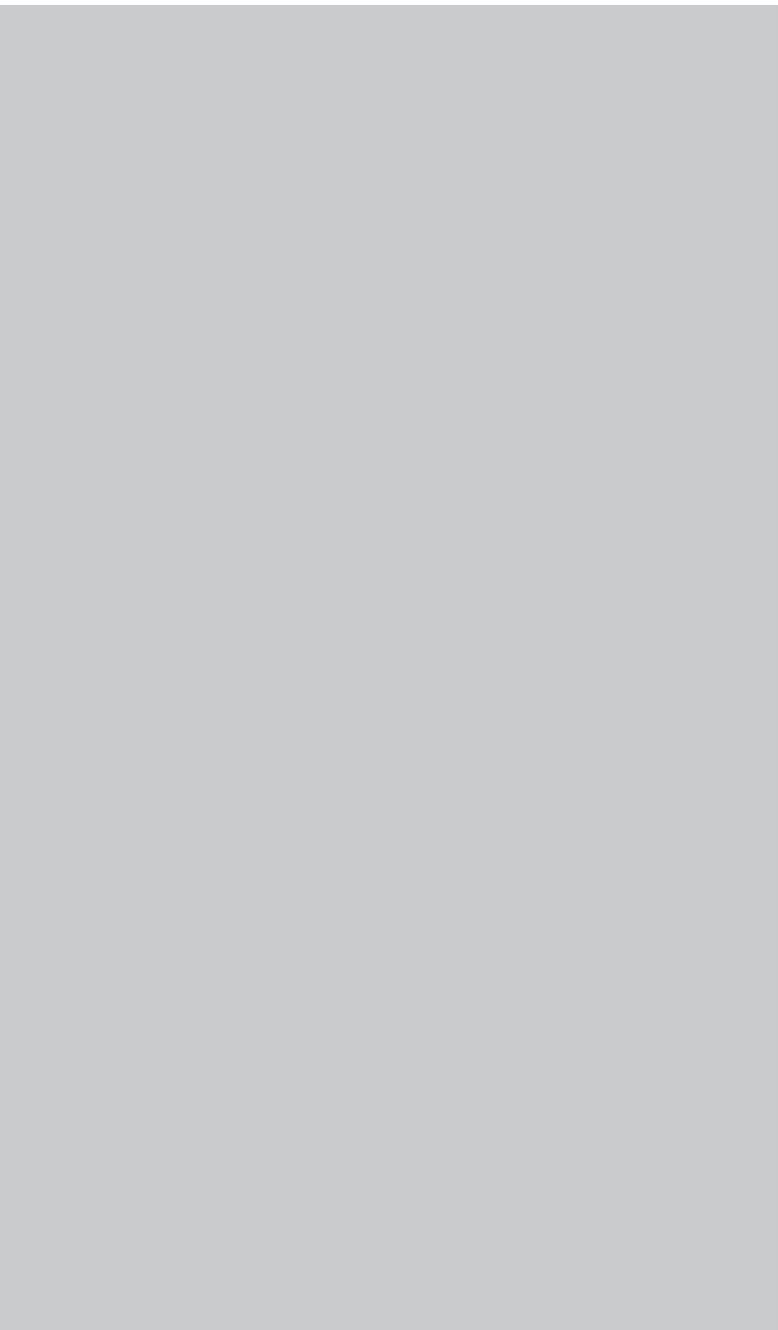
Es un movimiento de ayuda voluntaria que no está motivado en modo alguno por el deseo de obtener beneficios.

## 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

