

Mediación intercultural: estudio de la satisfacción de las personas refugiadas en un Centro de Acogida a Refugiados (CAR)

Amin Yassin Omran

Trabajador Social, Mediador Intercultural y educador social

Resumen

El presente artículo pretende analizar desde un punto de vista teórico y empírico la situación general de las personas refugiadas, a escala internacional, nacional y, especialmente, en un Centro de Acogida a Refugiados (CAR) de Mislata (Valencia). Para ello, se han analizado 106 encuestas cumplimentadas entre 2016 y 2018 destinadas a conocer su grado de satisfacción con el recurso y con la ayuda que prestan sus mediadores/as interculturales.

El objetivo es plasmar los conflictos armados de las últimas décadas, sus consecuencias en relación con el número de personas muertas y desplazadas, las características de los campos de refugiados/as, la repercusión que estos conflictos y el cambio climático tienen en el resto de países, así como estudiar el papel que juegan los/as mediadores/as interculturales en su reubicación en el CAR y si la atención que les prestan les es satisfactoria.

Como conclusión general se puede decir que los resultados alcanzados en el presente estudio parecen alentadores ya que los servicios y la atención personalizada que se ofrecen desde el CAR satisfacen ampliamente las expectativas de las personas refugiadas, e incluso son mejor valorados/as cada año.

Palabras clave

Personas refugiadas, asilo, Centro de Acogida a Refugiados (CAR), conflicto armado, mediador/a intercultural, satisfacción.

Summary

The present article aims to analyze, from a theoretical and empirical point of view, the general situation of refugees, on an international and national level and, especially, in a Refugee Welcome Center (RWC) located in Mislata (Valencia). For this purpose, 106 surveys completed between 2016 and 2018 have been analyzed to determine their degree of satisfaction with the resource and with the help provided by their intercultural mediators.

The ultimate goal is to get to know the armed conflicts of recent decades, their consequences in relation to the number of dead and displaced persons, the characteristics of the refugee camps, the impact that these conflicts together with the cli-

mate change have in the rest of the countries, as well as to assess the role played by intercultural mediators in their relocation in the RWC as well as if the attention given to them is satisfactory.

As a general conclusion, it can be said that the results obtained in the present study seem encouraging as the services and personalized attention offered by the RWC largely meet the expectations of refugees, and the more significant is that each year they are better valued.

Key words

Refugees, asylum, refugee reception center (RWC), armed conflict, intercultural mediator, satisfaction.

1. Marco teórico

1.1. Estado de la cuestión

El Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), organismo dependiente de la ONU, nació tras la Segunda Guerra Mundial con el objetivo de ayudar a las personas desplazadas tras un conflicto.

En la actualidad, la crisis que suscita mayor interés es la situación de las personas refugiadas afectadas por el conflicto sirio. Sin embargo, esta crisis que ya dura más de siete años es una más de los numerosos conflictos armados que han producido movimientos migratorios en todo el mundo (Quílez Playán, 2017). La siguiente tabla recoge algunos de ellos.

Tabla 1
Conflictos bélicos de los siglos XX y XXI (personas desplazadas y muertas).

Conflicto	Años	Personas muertas o desplazadas
Conflicto palestino-israelí	Desde 1948	Desde sus orígenes se estima que el número de personas internas desplazadas ha sido de aproximadamente 400.000 (OCHA, 2018).
Conflicto en Colombia	Desde 1964	Desde 1997 hasta 2013 han sido registradas 5.185.406 personas desplazadas internas con un impacto desproporcionado en la población afrocolombiana y las comunidades indígenas (ACNUR, 2014).
Guerra civil angoleña	(1975-2002)	Más de medio millón de muertos/as y cuatro millones de personas refugiadas o desplazadas.
Primera Guerra del Golfo	(1990-1991)	210.000 muertos/as (Greenpeace, 1991).
Guerra somalí	Desde 1991	300.000 muertos/as y más de 1,5 millones de desplazados/as internos (Observatori Solidaritat, 2018).
Guerra civil argelina	(1991-2002)	El número de muertes se estima entre 150.000 y 200.000 y más de 1 millón de desplazados/as
Disolución de la URSS (conflicto Armenia/Azerbaiyán)	Desde 1994	En el conflicto murieron entre 20.000 y 30.000 personas, y más de un millón huyó de sus hogares (ACNUR, 2016).
Ex Yugoslavia (Guerra de los Balcanes)	Finales del S.XX	200.000 personas resultaron muertas y alrededor de 2,7 millones fueron desplazadas. Muchos/as de estos/as desplazados/as viven todavía en la pobreza (ACNUR, 2012)

Guerras civiles costarricenses	(2002-2011)	Aproximadamente 700.000 personas son actualmente apátridas o les falta documentación para demostrar su nacionalidad, con lo que no tienen acceso a la educación o la sanidad (ACNUR, 2013).
Segunda Guerra del Golfo	(2003-2011)	Más de 2 millones de personas se desplazaron en 2014 debido a los constantes conflictos en el área (ICRI).
Guerra de Siria	Desde 2011	Además de acabar con la vida de entre 300.000 y 470.000 personas, el conflicto ha desencadenado una grave crisis humanitaria. Hasta marzo de 2017 unos 4,8 millones de personas han huido de Siria, la mayoría mujeres y niños/as (ONU, 2018).

Fuente: elaboración propia a partir de VV.AA.

Así, según ACNUR (2017), alrededor de 1 millón de personas solicitan asilo cada año. Esta misma organización señala que a finales de 2016 había más de 2,8 millones de solicitantes de asilo a escala internacional y aproximadamente 65,5 millones de personas se habían visto obligadas a abandonar sus hogares, es decir, un promedio de 20 personas por minuto tuvieron que huir de sus casas.

En total, tres países (Siria, 5,5 millones de personas; Afganistán, 2,5 millones; y Sudán del Sur, 1,4 millones) expulsaron al 55% del total de la población refugiada del mundo. En cuanto a los desplazados/as internos/as, ACNUR señala el siguiente *ranking*: Colombia, 7,4 millones de personas; Siria, 6,3 millones; e Irak, 3,6 millones, de los que más de la mitad eran menores de 18 años.

En cuanto a los países de acogida, el Alto Comisionado señala que Turquía es el mayor país de acogida, con 2,9 millones de refugiados/as (aproximadamente un refugiado/a por cada seis ciudadanos/as) y El Líbano es el país que acoge a más refugiados/as en comparación con su población. Estos datos están relacionados con el conflicto que asola Siria desde hace siete años.

Al respecto, Valencia recibió el pasado 17 de junio de 2018 a 629 personas migrantes del buque “Aquarius”. Según indicó Médicos Sin Fronteras España (2018), en él iban personas migrantes de 26 nacionalidades (23 africanas y tres asiáticas).

España es actualmente la tercera vía marítima de entrada de inmigración irregular en la Unión Europea, por detrás de Italia y Grecia. Así, el “Aquarius” no es un caso aislado, aunque haya sido muy mediático; hasta julio de 2018, más de 9.300 inmigrantes irregulares llegaron a las costas de España, el doble de los que lo hicieron en el mismo período de 2017, según datos de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2018). Otra cifra sobrecogedora es que, hasta el 10 de junio de 2018, 244 personas perdieron la vida en el intento, frente a las 61 del año anterior.

Otras fuentes aumentan esta cifra. Así, según el informe publicado por la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR, 2017) en 2016, 5.098 personas fallecieron en el Mediterráneo cuando intentaban alcanzar las costas europeas desde Turquía, Libia, Egipto o Marruecos. Se trata de la cifra más elevada registrada hasta el momento y representa un dramático incremento respecto a 2015, cuando murieron 3.784, y respecto a 2014, cuando perdieron la vida 3.279. Y es un drama que no cesa: entre enero y mayo de 2017, cerca de 1.650 personas murieron en estas rutas. El Mediterráneo es la travesía más peligrosa del mundo para las personas refugiadas y migrantes, concluye el informe.

Frente a esta situación, España y los países de la Unión Europea han firmado convenciones, tratados y planes de acción que les obligan a acoger a las personas merecedoras de protección internacional. Sin embargo, el plan de reubicación de la Unión Europea ha sido un fracaso: de las 160.000 personas refugiadas acordadas, los Estados han acogido sólo a 28.000. Además, España se encuentra entre los Estados con una tasa mayor de incumplimiento de su cuota (apenas ha acogido al 11% de las personas refugiadas acordadas). El pasado mes de Julio la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Supremo condenó al estado español por incumplir parcialmente sus obligaciones de tramitación de solicitudes de asilo de personas refugiadas procedentes de Grecia e Italia, tal como se había comprometido a hacer ante el Consejo Europeo, en el 2015 le asignó un cupo de 19.449 personas durante dos años. Mientras tanto y según Médicos sin Fronteras (2017), en las islas griegas de Samos y Lesbos permanecían en 2017 más de 15.000 solicitantes de asilo. Según la organización, *la salud mental de muchas de estas personas se estaba deteriorando cada día más por las pésimas condiciones en las que vivían, la falta de recursos y la violencia a la que eran sometidos/as.*

Sin embargo, los conflictos y guerras no son el único motivo para la migración; el cambio climático (la subida del nivel del mar, el deshielo del ártico o el calentamiento del planeta que inunda o seca las tierras de cientos de comunidades) aboca a millones de personas a la emigración. En concreto, se calcula que unos 20 millones de personas al año se desplazan forzosamente por el cambio climático, un número mayor que por los conflictos y las guerras. Por ello, ACNUR pide que se considere personas refugiadas a los/as desplazados/as por el clima y calcula que podrían llegar a 250 millones de personas en 2050. De hecho, los expertos aseguran que el cambio climático estará detrás de la próxima gran crisis de refugiados/as. Además, sostienen que las implicaciones del cambio climático tienen efectos sociopolíticos que derivan en conflictos que terminan forzando movimientos humanos (como se ha visto desde Darfour a Siria). En algunas partes del planeta las poblaciones son, literalmente, expulsadas por las consecuencias del cambio climático. Entre ellas, destacan Shishmaref (Alaska); Bangladesh; Kirivati, Tuvalu o las Islas Salomón (archipiélagos del Océano Pacífico); Somalia; Panamá; Paoyhan (Perú); etc.

Un reciente informe (Oxfam Intermón, 2018) ha calculado el coste del cambio climático en el mundo. Así, señala la organización no gubernamental, adaptar los ecosistemas, naturales y humanos exigirá invertir entre 140.000 y 300.000 millones de dólares anuales en 2030, que se multiplicará por 5 en 2050.

1.2. Características de los campos de personas refugiadas

Según ACNUR los campos de refugiados/as son asentamientos humanos diseñados para dar atención a las personas que huyen de la guerra o de los conflictos armados. Normalmente se ubican en territorios fronterizos, lejos de las zonas de conflicto. Surgieron en 1951 tras la Convención del Estatuto de los Refugiados.

En cualquier caso, los campos de personas refugiadas no son una solución a largo plazo; la atención que se les ofrece es provisional, hasta que las condiciones permitan que vuelvan a sus países de origen. Sin embargo, cuando esto no es posible los organismos humanitarios gestionan otras alternativas como el reasentamiento en un tercer país o la integración en el país de acogida.

Según el citado organismo los campos para personas refugiadas, en general, tienen las siguientes características:

- 1) Atención específica a aquellas personas que huyen de conflictos armados y han tenido que abandonar sus países de origen. En casos excepcionales acogen a desplazados/as internos/as.
- 2) Provisionalidad, es decir, su función no es establecer ciudades-campamento por tiempo indefinido.
- 3) Reconocimiento, lo que significa que los organismos de atención y las autoridades del país donde se construyen les otorgan esta calificación.

1.3. El sistema de acogida de personas refugiadas en España

En España existe una Red Estatal de Acogida que engloba los siguientes recursos:

- Dos Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) en Ceuta y Melilla, dependientes del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y destinados a solicitantes, beneficiarios/as de protección internacional y personas migrantes que acceden de forma irregular a estas ciudades.

Otros dispositivos de acogida dependiente del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, y otros gestionados por entidades y ONG especializadas en asilo son CEAR, ACCEM y Cruz Roja, las más importantes.

- Cuatro Centros de Acogida a Refugiados (CAR): dos en Madrid (Alcobendas y Vallecas), uno en Sevilla y uno en Valencia (Mislata), dependientes del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social de la Dirección General Integración y Atención Humanitaria, destinados a solicitantes y beneficiarios/as de protección internacional.

Los CAR son establecimientos públicos de servicios sociales especializados en la acogida temporal y atención primaria a personas solicitantes de asilo, refugiadas o en situación de acogida temporal y otros estatutos de protección subsidiaria en España.

El cometido principal del CAR de Mislata, objeto de la investigación realizada, es potenciar la capacidad de inclusión de los/as residentes/as en la sociedad española. Funciona como un agente mediador en el proceso de inclusión a través de los siguientes servicios:

- Alojamiento y manutención temporal.
- Información y asesoramiento sobre su nueva situación.
- Orientación para su incorporación al sistema educativo, sanitario y social.
- Atención psicológica.
- Atención social especializada.
- Desarrollo de cursos para el aprendizaje del idioma y de habilidades sociales básicas.
- Orientación e intermediación para la formación profesional y la inserción laboral.
- Actividades ocupacionales y de ocio y tiempo libre.
- Actividades de sensibilización y de divulgación de la actuación del CAR dirigidas a la sociedad de acogida.

En 2018 el centro reestructuró estas actividades distinguiendo dos áreas, el programa de contextualización (ahora denominado “programa de dinamización y contextualización”) y el de mediación y sensibilización.

1.4. Perfil sociodemográfico de las personas refugiadas en Europa

El presente apartado pretende conocer el perfil sociodemográfico de las personas refugiadas que solicitan asilo en Europa. Para ello, se ha recurrido a fuentes oficiales como ACNUR y Eurostat.

La siguiente tabla muestra la edad de los/as solicitantes de asilo entre 2011 y 2012.

Tabla 2
Solicitudes de refugio EU 28 desagregados/as por edad.

Edad/Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<14	55.590	69.715	91.115	118.300	256.780	292.155
14 a 64	250.015	260.900	334.905	502.125	1.056.600	959.395
65 o más	2.310	2.965	3.725	5.075	7.780	7.700

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Eurostat del Ministerio de Interior.

Como se puede comprobar, la mayor parte de los/as solicitantes de asilo en Europa están en un margen de edad comprendido entre los 14 y 64 años. Esto es lógico dado que las personas de esta edad son las que disponen de mejores condiciones para comenzar una nueva vida en otro país.

Además, vemos que la siguiente franja de edad que más solicitudes presenta son los menores de 14 años, que en su mayoría huyen acompañados de sus familias.

La siguiente tabla analiza las características sociodemográficas según el sexo del/la solicitante.

Tabla 3
Solicitudes de refugio EU 28 desagregadas por sexo.

Sexo/Año	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Hombre	211.880	220.275	283.220	440.705	954.075	852.395
Mujer	97.040	114.925	141.895	186.080	367.455	406.565

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Eurostat.

La tabla 3 muestra que las solicitudes de asilo realizadas por hombres superan ampliamente las de mujeres. En concreto, y si tomamos como año de referencia 2016, las primeras suponen más del doble de las segundas.

En el caso de España, la siguiente tabla pone de manifiesto esta misma cuestión, aunque añade el dato de las solicitudes finalmente aceptadas.

Tabla 4
Solicitudes de refugio (España).

Año	Número de solicitudes	Solicitudes aceptadas	Tasa de aceptación
2011	3.420	20	0,58%
2012	2.565	40	1,56%
2013	4.485	20	0,45%
2014	5.615	15	0,27%
2015	14.780	10	0,07%
2016	15.755	20	0,13%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de Eurostat.

De la tabla 4 sorprende el hecho de que apenas se acepten solicitudes de asilo en nuestro país. Así, pese a haberse casi quintuplicado el número de solicitudes entre 2011 y 2016, las finalmente aceptadas son las mismas: 20.

Otro aspecto importante para conocer el perfil del y la solicitante de asilo es la formación. Así, al contrario de la idea extendida de que se trata de personas sin educación reglada, el 79% tiene formación secundaria o universitaria (ACNUR, 2016). El nivel educativo es, sin duda, un aspecto muy favorable a la hora de adaptarse al país de acogida, ya que acelera los procesos de inclusión tanto laboral como social.

1.5. El/la mediador/a intercultural

Las actividades descritas en el apartado dedicado a analizar las labores desarrolladas en el CAR de Mislata las llevan a cabo un equipo interdisciplinar. Este artículo, no obstante, se centra en la figura del/la mediador/a intercultural. Así, históricamente ha existido un solapamiento entre las tareas atribuidas al/la traductor/a, al/la intérprete y al/la mediador/a intercultural. Por ello, creemos conveniente realizar una breve descripción de cada puesto de trabajo:

- Un traductor/a es un/a profesional que, partiendo de un texto, lo convierte en un texto equivalente en otro idioma diferente. Para realizar esta actividad el/la traductor/a debe conocer profundamente las lenguas que traduce y, además, la cultura y la idiosincrasia de cada idioma.
- Un/a intérprete se dedica a la traducción e interpretación de una lengua. Su trabajo consiste en mediar entre dos individuos que hablan distintas lenguas (ABC, 2018).
- La mediación intercultural es una modalidad de intervención de terceras partes en situaciones sociales de multiculturalidad significativa que está orientada a la consecución del

reconocimiento del otro/a y al acercamiento de las partes; la comunicación o la comprensión mutua; el aprendizaje y desarrollo de la convivencia; la regulación de conflictos; y la adecuación institucional entre actores sociales o institucionales etnoculturalmente diferentes (Gimeno, 2006; Ortí et al., 2008; Valverde-Jiménez, 2013).

Es una variedad o modalidad de la mediación social y los distintos ámbitos y contextos en que se viene aplicando son la familia, el sistema judicial, los conflictos laborales, la práctica pedagógica, etc. (Six, 1997).

La mediación intercultural procede del desafío de las migraciones internacionales y la configuración de nuevas comunidades y grupos interétnicos. Es un nuevo ámbito muy particular porque introduce la variante cultural, es decir, un conjunto de factores étnicos, lingüísticos, religiosos, etc. que afectan profundamente la relación entre las partes involucradas, su percepción sobre el conflicto y las posibles salidas a partir de la comunicación entre ellas.

En definitiva, es un proceso de cambio en un contexto de conflicto o de prevención del mismo, que persigue la transformación de la relación entre personas, grupos e instituciones con diferencias étnicoculturales. En ella interviene una tercera persona a propuesta por las partes que, guiando el proceso, permite crear y generar nuevas formas de comunicación y de convivencia intercultural, que beneficie a las partes (Mediación intercultural, 2013).

En la práctica, el/la profesional de la mediación es el/la encargado/a de ayudar a las partes implicadas a buscar posibles alternativas, es decir, se encarga de gestionar la comunicación. Uno de sus principales objetivos es generar un clima amable que permita que los/as afectados/as comiencen a proponer alternativas de futuro y dejen de reprocharse situaciones pasadas. De este modo, la persona mediadora no propone soluciones, sino que debe valerse de las herramientas existentes para que sean los/as interesados/as quienes comiencen a proponer alternativas (AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge, 2002).

En definitiva, los mediadores y las mediadoras tienen un campo más amplio que la traducción y la interpretación, aunque puedan desempeñar estos aspectos en determinadas circunstancias si son hablantes de las lenguas de los usuarios/as o, simplemente, pueden conectar con facilidad por sus habilidades personales o profesionales.

2. Objetivos

El objetivo del estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los/las refugiados/as atendidos en el Centro de Acogida a Refugiados (CAR) de Mislata entre 2016 y 2018 y analizar si existen diferencias en las valoraciones que realizan según el año de asistencia, el género y la edad de los/las usuarios/as.

3. Método

Participantes

La muestra estaba formada por 98 personas refugiadas que han sido usuarios/as del CAR de Mislata entre 2016 y 2018. El 65.3% de los/as participantes eran hombres y el 34.7% mujeres. Había cuatro grupos de edad: el 17.5% tenía menos de 25 años, el 41.7% entre 25 y 34 años, el 34% entre 35 y 44 años y el 6.8% entre 46 y 55 años. Para la inclusión en la muestra, se establecieron los siguientes criterios: los/las participantes debían ser mayores de 18 años y sólo podía haber un/a único/a partícipe en cada familia.

Procedimiento

La recogida de información se realizó mediante una encuesta individual y auto-completada al finalizar la prestación de los servicios. La recopilación de los datos se realizó entre enero de 2016 y junio de 2018; en concreto participaron 44 de los 297 personas refugiadas que se atendieron en 2016, 26 de los/las 296 atendidos/as en 2017 y 28 de los/las 43 del primer semestre de 2018.

La participación era voluntaria y se garantizaba a los/las participantes la confidencialidad de los datos.

Instrumentos

El Centro de Mislata elaboró un breve cuestionario de evaluación de la satisfacción con los servicios del CAR que incluía siete ítems referidos a las prestaciones del centro en general y al programa de contextualización que desarrolla la entidad; con este instrumento se recogieron los datos en 2016, 2017 y principios de 2018.

En mayo de 2018, el centro reestructuró sus actividades distribuyéndolas en dos áreas, el programa de contextualización (ahora denominado programa de dinamización y contextualización) y el de mediación y sensibilización. Esto motivó la reorganización de los siete ítems del cuestionario inicial en dos instrumentos, a los que se añadieron algunas cuestiones nuevas. Así, a partir de mayo de 2018, los participantes evaluaron dos cuestionarios: un instrumento de siete ítems para valorar el programa de dinamización y contextualización (contenía seis de los ítems del cuestionario inicial) y otro de seis ítems para el programa de mediación y sensibilización (contenía uno de los ítems del cuestionario inicial).

En los cuestionarios utilizados se han evaluado los ítems utilizando una escala de cinco puntos. Para facilitar la comprensión de las categorías de respuestas ante posibles dificultades del lenguaje, se usaron emoticonos de caras.

En los instrumentos utilizados se insertó una pregunta abierta para recoger las observaciones que los/las participantes quisieran realizar.

Análisis de datos

Se ha realizado un análisis descriptivo de las preguntas de los cuestionarios.

Para estudiar las diferencias entre dos grupos independientes se ha utilizado la prueba *U* de Mann-Whitney. En el caso de diferencias de más de dos grupos independientes se ha recurrido a la *H* de Kruskal Wallis; en las comparaciones múltiples se ha utilizado la *U* de Mann-Whitney con la corrección de Bonferroni.

Las diferencias entre grupos se han calculado entre los siete ítems que han permanecido constantes en los instrumentos durante los tres años estudiados. Los ítems nuevos que se incluyeron en mayo de 2018 sólo se han incluido en el análisis descriptivo.

El valor de significación establecido es $<.05$.

El análisis de los datos se ha realizado con el paquete estadístico SPSS, versión 21.0.

4. Resultados

El nivel de satisfacción de los/las usuarios/as con los programas del CAR de Mislata es muy elevado, la valoración mayoritaria ha sido de *muy satisfactoria* en todos los ítems de los cuestionarios (Tabla 5). Los ítems del programa de dinamización y contextualización son evaluados como *muy satisfactorios* por una media del 74.5% de los/las participantes; mientras que, los del programa de mediación y sensibilización, del que se tienen menos valoraciones porque se incorpora en 2018, son considerados como *muy satisfactorios* por una media del 87.9% de los/las usuarios/as. En los dos programas, la valoración de los monitores es superior a la del programa en sí y en ambos se da una puntuación muy elevada a la atención que se les ha proporcionado. En cuanto a las actividades, aunque en general estén bien consideradas, las salidas y excursiones son las acciones menos valoradas (aun así un 60% de las valoraciones las consideran una actividad *muy satisfactoria*) y las charlas y talleres sobre igualdad de género las más valoradas (el 100% las han considerado *muy satisfactorias*).

Tabla 5
Frecuencias de los ítems de los cuestionarios

Programa de dinamización y contextualización										
	Muy satisfactoria		Satisfactoria		Indiferente		Insatisfactoria		Muy insatisfactoria	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Información recibida al llegar al CAR	68	69.4	28	28.6	2	2.0	-	-	-	-
Atención del técnico del programa	83	84.7	15	15.3	-	-	-	-	-	-
Opinión de las charlas y talleres	84	86.6	11	11.3	2	2.1	-	-	-	-
Opinión salidas y excursiones	57	60.0	15	15.8	23	24.2	-	-	-	-
Opinión del resto de actividades de ocio planteadas por el CAR	6	75.0	2	25.0	-	-	-	-	-	-
Opinión del trabajo en general del monitor en el programa	74	75.5	22	22.5	2	2.0	-	-	-	-
Opinión general del programa	69	70.4	25	25.5	4	4.1	-	-	-	-
Programa de mediación y sensibilización										
	Muy satisfactoria		Satisfactoria		Indiferente		Insatisfactoria		Muy insatisfactoria	
	n	%	n	%	n	n	%	n	%	n
Atención del técnico del programa	8	100	-	-	-	-	-	-	-	-
Opinión sobre charlas y talleres sobre igualdad de género	8	100	-	-	-	-	-	-	-	-
Opinión sobre charlas y talleres sobre respeto al medio ambiente	6	75.0	2	25.0	-	-	-	-	-	-
Asesoramiento en búsqueda de vivienda	6	75.0	2	25.0	-	-	-	-	-	-
Opinión del trabajo en general del monitor en el programa	8	100	-	-	-	-	-	-	-	-
Opinión sobre los servicios de mediación	74	77.1	20	20.8	-	-	2	2.1	-	-

Nota: La muestra total del estudio era de 98 participantes (N=98), 8 de los cuales respondieron a los ítems añadidos en mayo de 2018. En algunos ítems se ha dispuesto de una muestra inferior debido a casos considerados como perdidos por ns/nc.

El 5.1% de los/las participantes que cumplimentaron la entrevista reflejaron alguna observación y en todos los casos lo que han destacado ha sido la calidad, cercanía y ayuda que han tenido en el trato los monitores (mediadores interculturales) del CAR.

Diferencias en los niveles de satisfacción

Teniendo en cuenta el tamaño de la muestra, se han analizado si existen diferencias en los niveles de satisfacción de los/las usuarios/as con el programa de dinamización y contextualización y con el servicio de mediación del CAR en función de tres factores: el género, la edad y el momento de prestación del servicio.

Considerando el sexo de los/las participantes, aunque las evaluaciones de los ítems de las mujeres son un poco superiores a las de los hombres (Tabla 6), las diferencias son pequeñas y los análisis con la U de Mann-Whitney muestran que no alcanzan a ser estadísticamente significativas.

Tabla 6
Frecuencias de los ítems de los cuestionarios según el género de los/las participantes

Ítem	Género	Muy satisfactoria		Satisfactoria		Indiferente		Insatisfactoria	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Información recibida al llegar al CAR	Hombre	41	69.5	17	28.8	1	1.7	-	-
	Mujer	24	70.6	9	26.5	1	2.9	-	-
Atención del técnico del programa	Hombres	48	81.4	11	18.6	-	-	-	-
	Mujer	30	88.2	4	11.8	-	-	-	-
Opinión de las charlas y talleres	Hombres	49	84.5	8	13.8	1	1.7	-	-
	Mujer	30	88.2	3	8.8	1	2.9	-	-
Opinión salidas y excursiones	Hombre	34	58.6	12	20.7	12	20.7	-	-
	Mujer	20	62.5	3	9.4	9	28.1	-	-
Opinión del trabajo en general del monitor en el programa	Hombre	44	74.6	14	23.7	1	1.7	-	-
	Mujer	25	73.5	8	23.5	1	2.9	-	-
Opinión general del programa	Hombre	41	69.5	15	25.4	3	5.1	-	-
	Mujer	24	70.6	9	26.5	1	2.9	-	-
Opinión sobre los servicios de mediación	Hombres	43	72.9	14	23.7	-	-	2	3.4
	Mujer	27	84.4	5	15.6	-	-	-	-

Nota: La muestra total del estudio era de 98 participantes (N=98). En algunos ítems se ha dispuesto de una muestra inferior debido a casos considerados como perdidos por ns/nc.

Respecto a la edad, los/las usuarios/as se han agrupado en dos categorías: hasta 35 años y mayores de 35 años. Las frecuencias de respuesta de los ítems de satisfacción presentan pocas variaciones según el grupo de edad, siendo siempre ligeramente mejores las evaluaciones de los mayores de 35 años (Tabla 7); los análisis muestran que no hay diferencias estadísticamente significativas.

Tabla 7
Frecuencias de los ítems de los cuestionarios según la edad de los/las participantes

Ítem	Tramos de edad	Muy satisfactoria		Satisfactoria		Indiferente		Insatisfactoria	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Información recibida al llegar al CAR	Hasta 35	40	67.8	18	30.5	1	1.7	-	-
	Mayores 35	28	77.8	8	22.2	-	-	-	-
Atención del técnico del programa	Hasta 35	48	81.4	11	18.6	-	-	-	-
	Mayores 35	34	94.4	2	5.6	-	-	-	-
Opinión de las charlas y talleres	Hasta 35	48	82.8	8	13.8	2	3.4	-	-
	Mayores 35	34	94.4	2	5.6	-	-	-	-
Opinión salidas y excursiones	Hasta 35	34	59.6	10	17.5	13	22.8	-	-
	Mayores 35	23	65.7	5	14.3	7	20.0	-	-
Opinión del trabajo en general del monitor en el programa	Hasta 35	44	74.6	14	23.7	1	1.7	-	-
	Mayores 35	30	83.3	6	16.7	-	-	-	-
Opinión general del programa	Hasta 35	42	71.2	13	22.0	4	6.8	-	-
	Mayores 35	27	75.0	9	25.0	-	-	-	-
Opinión sobre los servicios de mediación	Hasta 35	43	78.2	10	18.2	-	-	2	3.6
	Mayores 35	30	78.9	8	21.1	-	-	-	-

Nota: La muestra total del estudio era de 98 participantes (N=98). En algunos ítems se ha dispuesto de una muestra inferior debido a casos considerados como perdidos por ns/nc.

Se han combinado los dos factores anteriores, edad y género, formando cuatro grupos: mujeres hasta 35 años, hombres hasta 35 años, mujeres mayores de 35 años y hombres mayores de 35 años. Aunque se reflejan algunas diferencias en las evaluaciones y siempre son las mujeres mayores de 35 años las que se manifiestan más satisfechas (Tabla 8), las variaciones son pequeñas y no son estadísticamente significativas.

Tabla 8
Frecuencias de los ítems de los cuestionarios según el sexo y la edad de los/las participantes

Ítem	Sexo y tramos de edad	Muy satisfactoria		Satisfactoria		Indiferente		Insatisfactoria	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Información recibida al llegar al CAR	Mujeres hasta 35	12	63.2	7	36.8	-	-	-	-
	Hombres hasta 35	27	71.1	10	26.3	1	2.6	-	-
	Mujeres > 35	12	92.3	1	7.7	-	-	-	-
	Hombres > 35	14	70.0	6	30.0	-	-	-	-
Atención del técnico del programa	Mujeres hasta 35	16	84.2	3	15.8	-	-	-	-
	Hombres hasta 35	30	78.9	8	21.1	-	-	-	-
	Mujeres > 35	13	100	-	-	-	-	-	-
	Hombres > 35	18	90.0	2	10.0	-	-	-	-
Opinión de las charlas y talleres	Mujeres hasta 35	16	84.2	2	10.5	1	5.3	-	-
	Hombres hasta 35	30	81.1	6	16.2	1	2.7	-	-
	Mujeres > 35	13	100	-	-	-	-	-	-
	Hombres > 35	18	90.0	2	10.0	-	-	-	-
Opinión salidas y excursiones	Mujeres hasta 35	9	50.0	3	16.7	6	33.3	-	-
	Hombres hasta 35	23	62.2	7	18.9	7	18.9	-	-
	Mujeres > 35	11	91.7	-	-	1	8.3	-	-
	Hombres > 35	11	55.0	5	25.0	4	20.0	-	-
Opinión del trabajo en general del monitor en el programa	Mujeres hasta 35	13	68.4	6	31.6	-	-	-	-
	Hombres hasta 35	29	76.3	8	21.1	1	2.6	-	-
	Mujeres > 35	12	92.3	1	7.7	-	-	-	-
	Hombres > 35	15	75.0	5	25.0	-	-	-	-
Opinión general del programa	Mujeres hasta 35	13	68.4	5	26.3	1	5.3	-	-
	Hombres hasta 35	27	71.1	8	21.1	3	7.9	-	-
	Mujeres > 35	11	84.6	2	15.4	-	-	-	-
	Hombres > 35	14	70.0	6	30.0	-	-	-	-
Opinión sobre los servicios de mediación	Mujeres hasta 35	14	82.4	3	17.6	-	-	-	-
	Hombres hasta 35	27	75.0	7	19.4	-	-	2	5.6
	Mujeres > 35	12	92.3	1	7.7	-	-	-	-
	Hombres > 35	16	72.7	6	27.3	-	-	-	-

Nota: La muestra total del estudio era de 98 participantes (N=98). En algunos ítems se ha dispuesto de una muestra inferior debido a casos considerados como perdidos por ns/nc.

Si se considera el momento de la evaluación del servicio (véase Tabla 9), los resultados de la H de Kruskal Wallis muestran que las opiniones de los/las participantes presentan diferencias de satisfacción en: la información recibida al llegar al CAR ($\chi^2(2, N = 98) = 16.80, p < .001$), la opinión sobre las salidas y excursiones ($\chi^2(2, N = 95) = 17.19, p < .001$), el trabajo del monitor en el programa de dinamización y contextualización ($\chi^2(2, N = 98) = 18.57, p < .001$) y la opinión general del programa de contextualización ($\chi^2(2, N = 98) = 10.46, p = .005$).

Tabla 9
Frecuencias de los ítems de los cuestionarios entre 2016 y 2018

Ítem	Año	Muy satisfactoria		Satisfactoria		Indiferente		Insatisfactoria	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Información recibida al llegar al CAR	2016	21	47.7	22	50.0	1	2.3	-	-
	2017	22	84.6	4	15.4	-	-	-	-
	2018	25	89.3	2	7.1	1	3.6	-	-
Atención del técnico del programa	2016	34	77.3	10	22.7	-	-	-	-
	2017	25	96.2	1	3.8	-	-	-	-
	2018	24	85.7	4	14.3	-	-	-	-
Opinión de las charlas y talleres	2016	39	88.6	4	9.1	1	2.3	-	-
	2017	20	80.0	4	16.0	1	4.0	-	-
	2018	25	89.3	3	10.7	-	-	-	-
Opinión salidas y excursiones	2016	19	44.2	1	2.3	23	53.5	-	-
	2017	19	76.0	6	24.0	-	-	-	-
	2018	19	70.4	8	29.6	-	-	-	-
Opinión del trabajo en general del monitor en el programa	2016	24	54.5	19	43.2	1	2.3	-	-
	2017	23	88.5	2	7.7	1	3.8	-	-
	2018	27	96.4	1	3.6	-	-	-	-
Opinión general del programa	2016	24	54.5	16	36.4	4	9.1	-	-
	2017	22	84.6	4	15.4	-	-	-	-
	2018	23	82.1	5	17.9	-	-	-	-
Opinión sobre los servicios de mediación	2016	31	70.5	13	29.5	-	-	-	-
	2017	20	83.3	4	16.7	-	-	-	-
	2018	23	82.1	3	10.7	-	-	2	7.1

Nota: La muestra total del estudio era de 98 participantes (N=98). En algunos ítems se ha dispuesto de una muestra inferior debido a casos considerados como perdidos por ns/nc.

Las comparaciones múltiples a través de la U de Mann-Whitney muestran que: en el ítem de la información recibida al llegar, existen diferencias significativas entre 2016 y 2017 ($Z = -3.057, p = .002$) y entre 2016 y 2018 ($Z = -3.391, p = .001$); en el ítem de opinión sobre las salidas y excursiones existen diferencias significativas entre 2016 y 2017 ($Z = -3.443, p = .001$) y entre 2016 y 2018 ($Z = -3.286, p = .001$); en el ítem del trabajo del monitor en el programa de dinamización y contextualización existen diferencias significativas entre 2016 y 2017 ($Z = -2.754, p = .006$) y entre 2016 y 2018 ($Z = -3.782, p < .001$); y en el ítem de opinión general del programa de contextualización existen diferencias significativas entre 2016 y 2017 ($Z = -2.628, p = .009$) y entre 2016 y 2018 ($Z = -2.490, p = .013$).

5. Conclusiones

El nivel de satisfacción de las personas refugiadas con los servicios del CAR de Mislata es muy elevado, más de $\frac{3}{4}$ partes de los/las usuarios/as dan la puntuación máxima a los ítems planteados. Las valoraciones de las actividades que se han incluido en el recientemente creado programa de mediación y sensibilización también obtienen puntuaciones muy altas. Entre las actividades que realizan, las charlas y los talleres son las acciones más apreciadas. El papel de los monitores (mediadores interculturales) ocupa un lugar destacado en el éxito de la atención del CAR a los/las refugiados/as, ya que ellos obtienen valoraciones superiores a las que se dan a los programas; además, todas las observaciones que han querido puntualizar las personas refugiadas han sido para destacar su dedicación.

No hay diferencias significativas en la satisfacción ni por sexo, ni por edad, ni por la combinación de ambos factores. En cambio, sí que han sido significativas las diferencias de satisfacción según el año de prestación de servicio; parece que aunque desde 2010 el CAR viene prestando adecuadamente estos servicios, su labor ha seguido mejorando ya que las últimas valoraciones de las personas refugiadas son superiores a las primeras que se evaluaron.

Referencias bibliográficas

- ACNUR (2012). *Donantes ofrecen más de 300 millones de euros para ayudar a los refugiados en los Balcanes*. Recuperado de [http://www.acnur.org/noticias/noticia/donantes-ofrecen-mas-de-300-millones-de-euros-para-ayudar-a-los-refugiados-en-los-balcanes/?sword_list\[\]=balcanes&sword_list\[\]=desplazados&no_cache=1](http://www.acnur.org/noticias/noticia/donantes-ofrecen-mas-de-300-millones-de-euros-para-ayudar-a-los-refugiados-en-los-balcanes/?sword_list[]=balcanes&sword_list[]=desplazados&no_cache=1)
- ACNUR (2013). *Costa de Marfil da un gran paso para poner fin a la apátrida mediante la adhesión a las convenciones*. Recuperado de [http://www.acnur.org/noticias/noticia/costa-de-marfil-da-un-gran-paso-para-poner-fin-a-la-apatridia-mediante-la-adhesion-a-las-convenciones/?sword_list\[\]=Costa&sword_list\[\]=de&sword_list\[\]=Marfil&no_cache=1](http://www.acnur.org/noticias/noticia/costa-de-marfil-da-un-gran-paso-para-poner-fin-a-la-apatridia-mediante-la-adhesion-a-las-convenciones/?sword_list[]=Costa&sword_list[]=de&sword_list[]=Marfil&no_cache=1)
- ACNUR (2014). *Repatriación a Angola: Antonio vuelve a casa tras 40 años de exilio en la RDC*. Recuperado de [http://www.acnur.org/noticias/noticia/repatriacion-a-angola-antonio-vuelve-a-casa-tras-40-anos-de-exilio-en-la-rdc/?sword_list\[\]=angola&sword_list\[\]=guerra&sword_list\[\]=civil&no_cache=1](http://www.acnur.org/noticias/noticia/repatriacion-a-angola-antonio-vuelve-a-casa-tras-40-anos-de-exilio-en-la-rdc/?sword_list[]=angola&sword_list[]=guerra&sword_list[]=civil&no_cache=1)
- ACNUR (2014). *Situación Colombia*. Recuperado de <http://www.acnur.org/donde-trabaja/america/colombia/>
- ACNUR (2016). *Nagorno Karabaj: ACNUR pide protección para los desplazados por el conflicto*. Recuperado de [http://www.acnur.org/noticias/noticia/nagorno-karabaj-acnur-pide-proteccion-para-los-desplazados-por-el-conflicto/?sword_list\[\]=Nagorno&sword_list\[\]=Karabaj&no_cache=1](http://www.acnur.org/noticias/noticia/nagorno-karabaj-acnur-pide-proteccion-para-los-desplazados-por-el-conflicto/?sword_list[]=Nagorno&sword_list[]=Karabaj&no_cache=1)
- ACNUR (2017). *Anatomía de un campo de refugiados: atención y necesidades*. Recuperado de http://recursos.eacnur.org/hubfs/Content/ACN_ebook_anatomia_campo_refugiados.pdf?t=1470816031917
- ACNUR (2017). *Tendencias Globales sobre refugiados y otras personas de interés*. Recuperado de <http://www.acnur.org/recursos/estadisticas/>

- ACNUR (junio de 2018). *10 datos sobre refugiados en el mundo*. Recuperado de <https://eacnur.org/es/actualidad/noticias/emergencias/datos-de-refugiados-2017-685-millones-de-personas-forzadas-huir>
- AEP Desenvolupament Comunitari y Andalucía Acoge (2002). *Mediación intercultural. Una propuesta para la formación*. Madrid, España: Editorial Popular.
- Asociación de mediación para la solución de conflictos (2018). *Funciones del mediador*. Recuperado de <http://www.mediacionsolucion.com/index.php/que-es-la-mediacion/prueba>
- CAR Mislata (2012). *Veinte años de Testimonios, Acogimiento e Integración*. Valencia, España: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- CAR Mislata (2017). *CAR Mislata: acogimiento e integración en Valencia*. Valencia, España: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- CAR Mislata (2017). *Carta de servicios de los Centros de Acogida a Refugiados 2018-2021*. Valencia, España: Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- Cembrero I. (2002). Argelia, una década perdida y ensangrentada. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/diario/2002/01/20/domingo/1011502354_850215.html
- Comisión Española de Ayuda al Refugiado (2017). *Las personas refugiadas en España y Europa*. Recuperado de <https://www.cear.es/wp-content/uploads/2017/06/Informe-Anual-CEAR-2017.pdf>
- Comité Internacional de Cruz Roja (2014). *Irak: un año difícil para la población civil, en especial para las personas desplazadas*. Comunicado de prensa. Recuperado de <https://www.icrc.org/es/content/irak-un-ano-dificil-para-la-poblacion-civil-en-especial-para-las-personas-desplazadas>
- Delgado Morán, J. J. (2017). *Las relaciones internacionales del siglo XXI: transformar el mundo*. Pamplona, España: Thomson Reuters.
- García Castaño, F. J., y Barragán Ruiz-Matas, C. (2004). Mediación intercultural en sociedades multiculturales: Hacia una nueva conceptualización. *Revista de Trabajo Social*, 123-142.
- García Mahamut, R. y Galparsoro, J. (2010). *Régimen jurídico del Derecho de Asilo en la Ley 12/2009*. Madrid, España: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- Gimeno, F. R. (2006). Comunicación intercultural y mediación en el ámbito sanitario, *Revista española de lingüística aplicada*, 1, 217-230.
- González R. (agosto de 2017). Libia, un infierno para los migrantes. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/internacional/2017/08/18/actualidad/1503081342_501989.html.
- Larrañeta A. (noviembre de 2016). Refugiados ambientales: expulsados de sus tierras por los efectos del cambio climático. *20 minutos*. Recuperado de <https://www.20minutos.es/noticia/2885857/0/refugiados-climaticos-zonas-vulnerables/#xtor=AD-15&xts=467263#xtor=AD-15&xts=467263>

- Lázaro Gutiérrez, R. y Tejero González, J. M. (2017). Interculturalidad y mediación cultural en el ámbito sanitario. Descripción de la implementación de un programa de mediación intercultural en el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. *Panace*, 18(46).
- Lozano Bartolozzi, P. (2001). *De los imperios a la globalización. Las relaciones internacionales en el siglo XX*. Pamplona, España: EUNSA.
- Mediación intercultural (2013). *Definición*. Recuperado de <http://redesdecooperacioneinterculturalidad.blogspot.com.es/2013/01/definicion-de-mediacion-intercultural.html>.
- Médicos sin Fronteras (2017). Haciendo frente a la emergencia en salud mental en Samos y Lesbos. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2017/11/02/migrados/1509622447_655599.html
- Montagut A. (1991). 210.000 muertos en la guerra del Golfo, dice Greenpeace. *El País*. Recuperado de https://elpais.com/diario/1991/05/30/internacional/675554417_850215.html
- Observatori Solidaritat (2018). *El conflict de Somalia*. Recuperado de <http://www.solidaritat.ub.edu/observatori/esp/dossiers/somalia/somalia.htm>.
- Ortí, R. E. Sánchez y Sales D. (2008). Interacción comunicativa en la atención sanitaria a inmigrantes: diagnóstico de necesidades (in)formativas para la mediación intercultural En B. Gallardo, C. Hernández y V. Moreno (Eds.), *Lingüística clínica y neuropsicología cognitiva*. Actas del Primer Congreso Nacional de Lingüística Clínica (117-139). Valencia, España: Universitat de València.
- Polo Guardo, R. K. y Carmona Muñoz, V (coord.) (2005). *Guía sobre el Derecho de Asilo*. Madrid, España: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Sales Salvador, D. (2005). Panorama de la mediación intercultural y la traducción/interpretación en los servicios públicos en España. *Translation Journal*, 9(1), 1-15.
- Six, J. F. (1997). *Dinámica de la mediación*. Barcelona, España: Paidós.

Enlaces de interés

- Asylum applicants in the EU (Eurostat): <http://ec.europa.eu/eurostat/news/themes-in-the-spotlight/asylum2016>
- Ministerio del Interior –Servicios al ciudadano –Asilo y refugio: <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/extranjeria/asilo-yrefugio>
- Portal de Inmigración –Centros de Acogida a Refugiados: <http://extranjeros.empleo.gob.es/es/ProteccionAsilo/car/>
- Red Europea de Migraciones –Glosario sobre Migración y Asilo 2.0:
http://extranjeros.empleo.gob.es/es/redeuropeamigracion/glosario/EMN_Glossa118ry_ES_Version.pdf.