



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad Jurídica, Social y Administrativa

Carrera de Administración Pública

**Valoración de la percepción de la calidad del proyecto
“Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno
Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del
cantón Loja, año 2023.**

**Trabajo de Integración Curricular previo a
la obtención del título de licenciada en
Administración Pública**

AUTORA:

Diana Esperanza Yaruqui Pinos

DIRECTOR/A

Dra. Johvana Ermila Aguirre Mendoza Mg. Sc.

Loja - Ecuador

2024



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Aguirre Mendoza Johvana Ermila**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **“VALORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO “MOVILIDAD HUMANA EN CIUDADES DE ACOGIDA” DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA, DIRIGIDO A MIGRANTES VENEZOLANOS DEL CANTÓN LOJA, AÑO 2023.**”, perteneciente al estudiante **Diana Esperanza Yaruqui Pinos**, con cédula de identidad N° **1104326994**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 28 de Febrero de 2024

JOHVANA
ERMILA
AGUIRRE
MENDOZA

Firmado
digitalmente por
JOHVANA ERMILA
AGUIRRE
MENDOZA

F) -----
**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2024-000403

Autoría.

Yo, **Diana Esperanza Yaruqui Pinos**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular o de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cédula de identidad: 1104326994

Fecha: 02 de agosto de 2024

Correo electrónico: diana.yaruqui@unl.edu.ec

Teléfono: 0998952889

Carta de autorización

Yo, **Diana Esperanza Yaruqui Pinos**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación denominado: **Valoración de la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.**, como requisito para optar por el título de **licenciada en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los 28 días del mes de febrero de dos mil veinticuatro.

Firma:

Autora: Diana Esperanza Yaruqui Pinos

Cédula de identidad: 1104326994

Dirección: Loja

Correo electrónico: diana.yaruqui@unl.edu.ec

Teléfono: 0998952889

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación: Dra. Johvana Ermila Aguirre Mendoza Mg. Sc.

Dedicatoria

En este momento especial de culminación y logro deseo expresar mi más profundo agradecimiento a cada uno de ustedes, y me permito dedicarles el presente proyecto.

A Dios por ser mi guía de vida y fortaleza, agradezco tu protección, tus bendiciones y la fuerza que me has dado para llegar hasta aquí. A mi mami Dianita por su amor incondicional y sacrificio, gracias por ser mi confidente y mi motivación, tu ejemplo de perseverancia ha sido la luz que ilumina mi camino en cada paso que doy. A mi mamita Esperanza, fuente de amor y sabiduría, sus consejos sabios y dichos alegres han sido un respiro en los momentos más difíciles, gracias por cuidarme, por siempre darme su amor incondicional, por alentarme desde el primer día de clases y por confiar en mí. A mis hermanos, a Emilio quien siempre me ha apoyado con su sabiduría, paciencia y amor incondicional; y Alejandra mi gemela, mi compañera de vida y confidente desde el primer día, gracias por compartir risas, lágrimas y sueños conmigo, tu fuerza, amor y complicidad han sido muy importantes, gracias por tus mensajes de aliento y por preocuparte siempre por mí aun cuando estabas lejos, tu apoyo ha sido un regalo invaluable en este viaje. A mis tíos, Edwin y Nichito quienes me han brindado su apoyo cuando lo he necesitado, y especialmente a Maito, Xavi, Papi u, José Luis y Albita quienes han sido como segundos padres para mí, gracias por confiar en todo momento, por sus palabras de aliento, por ayudarme siempre en todo lo que han podido, su bondad y amor me han enseñado el valor de la familia y su generosidad ha dejado una marca profunda en mi corazón. A Thomas, quien fue mi compañero durante muchos años, me vio iniciar este sueño y espero que esté orgulloso y me vea cumplirlo desde el cielo, gracias por todo tu amor, tu presencia ha sido un regalo especial en este viaje y en mi vida.

Diana Esperanza Yaruqui Pinos

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, por permitirme adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar mi formación profesional. A la Facultad Jurídica, Social y Administrativa, a la Carrera de Administración Pública por permitir que continúe con mis estudios, así como también al personal docente por impartirme los conocimientos necesarios, brindando el apoyo desinteresado a lo largo de estos años de educación.

De igual manera agradezco a mi directora de tesis la Dra. Johvana Ermila Aguirre Mendoza, quien con sus conocimientos ha podido guiarme de la mejor manera en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Así como también agradezco al Gobierno Provincial de Loja, al equipo técnico del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” por sus conocimientos, opiniones y demás. Así mismo y de manera especial a los migrantes venezolanos usuarios del proyecto, quienes me recibieron en sus hogares y lugares de trabajo para brindarme información necesaria para llevar a cabo la presente investigación.

Diana Esperanza Yaruqui Pinos

Índice de contenidos

Portada	i
Certificación	ii
Autoría	i
Carta de autorización	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Índice de anexos	viii
1. Título	1
2. Resumen	2
2.1. Abstract	3
3. Introducción	4
4. Marco teórico	6
4.1. Antecedentes	6
4.2. Base teórica	7
4.3. Marco legal	8
4.4. Marco Institucional	10
4.5. Marco conceptual	12
4.5.1. Calidad.....	12
4.5.2. Calidad del servicio	13
4.5.3. Dimensiones de la calidad del servicio.....	13
4.5.4. Medición de la calidad del servicio	13
4.5.5. Errores en la medición de la calidad del servicio	14
4.5.6. Modelos para la medición de la calidad del servicio.....	14
4.5.7. Metodología SERVPERF	15
4.5.8. Conceptos clave.....	17
4.5.9. Palabras clave para entender el concepto de movilidad humana.....	19
5. Metodología	23
6. Resultados	30
7. Discusión	49
8. Conclusiones	59
9. Recomendaciones	60
10. Bibliografía	61
11. Anexos	63

Índice de tablas

Tabla 1 Marco normativo para personas en movilidad humana.....	8
Tabla 2 Rango de satisfacción	28
Tabla 3 Resultados demográficos-Sexo.....	33
Tabla 4 Resultados demográficos-Edad usuarios	34
Tabla 5 Identificación y abordaje	35
Tabla 6 Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares	36
Tabla 7 Seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos.....	37
Tabla 8 Gestión del talento humano y gestión administrativa.....	38
Tabla 9 Infraestructura y extramuros	39
Tabla 10 Promedio de dimensiones	41
Tabla 11 Importancia de cada dimensión establecida por usuarios	41
Tabla 12	42
Tabla 13 Matriz CAME.....	44

Índice de figuras

Figura 1 Mapa del cantón Loja	23
Figura 2 Matriz FODA.....	43
Figura 3 Matriz de estrategias	45

Índice de anexos

Anexo 1. Guía de entrevista	63
Anexo 2. Ficha de observación	64
Anexo 3. Cuestionario actitudinal para usuarios del proyecto.....	66
Anexo 4. Cálculo del Alpha de Cronbach.....	69
Anexo 5. Entrevista aplicada a coordinadora del proyecto:.....	71
Anexo 6. Aplicación de encuesta Serverf a usuarios del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”	75
Anexo 7. Certificado de traducción del resumen al inglés.	78
Anexo 8. Decreto de asignación de director	93

1. Título

Valoración de la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.

2. Resumen

En el contexto de proyectos sociales en el Ecuador, la calidad de las iniciativas dirigidas a la población en movilidad humana es necesaria para garantizar sus derechos dentro del país, la realidad ecuatoriana ha vivido un flujo significativo de migrantes venezolanos en los últimos años, creando así políticas, programas y proyectos para afrontar dicha situación, así nace el proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”; la presente investigación estuvo conformada por un objetivo general, el cual fue Valorar la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en ciudades de acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023 y tres específicos, los cuales fueron Describir la situación actual; Medir el nivel de satisfacción; y Proponer estrategias para la aplicación efectiva del proyecto antes mencionado. Este estudio fue abordado a través de un enfoque mixto, adoptando una perspectiva cualitativa y cuantitativa, se realizó mediante un método inductivo, analizando premisas individuales que permitieron obtener una idea general sobre la calidad del servicio del proyecto; es de tipo transversal, debido a que se realizó en un período de tiempo específico, y adoptó un diseño no experimental, utilizado para estudiar variables sin manipularlas, el alcance fue descriptivo, se recopilaron datos de los migrantes venezolanos y se analizaron para conocer la percepción de la calidad del proyecto y su experiencia real con el mismo, empleando una adaptación del modelo SERVPERF. En los resultados se observó que la mayoría de afirmaciones con menor valoración están relacionadas con el servicio legal, y los resultados principales indican que la valoración total de la calidad es 4.56, es decir satisfactoria.

Palabras clave: Calidad, servicio, percepción, movilidad humana, derechos humanos.

2.1. Abstract

In the context of social projects in Ecuador, the quality of initiatives aimed at the population in human mobility is necessary to guarantee their rights within the country, the Ecuadorian reality has experienced a significant flow of Venezuelan migrants in recent years, thus creating policies, programs and projects to address this situation, thus the project "Human Mobility in Host Cities" was born; This research consisted of a general objective, which was to assess the perception of the quality of the project "Human Mobility in host cities" of the Provincial Government in Loja, aimed at Venezuelan migrants in the Loja canton, year 2023, and three specific objectives, which were to describe the current situation; measure the level of satisfaction; and propose strategies for the effective implementation of the aforementioned project. This study was approached through a mixed approach, adopting a qualitative and quantitative perspective, it was conducted through an inductive method, analyzing individual premises that allowed obtaining a general idea about the quality of the project's service; The scope was descriptive, data were collected from Venezuelan migrants and analyzed to determine their perception of the quality of the project and their actual experience with it, using an adaptation of the SERVPERF model. The results showed that most of the statements with lower ratings are related to the legal service, and the main results indicate that the total quality rating is 4.56, i.e. satisfactory.

Key words: Quality, service, perception, human mobility, human rights.

3. Introducción

El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018), establece que la importancia de contar con servicios públicos de alta calidad no puede subestimarse, ya que son un pilar fundamental en la construcción de sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más receptiva a sus necesidades y requerimientos, respaldada por servicios que sean de calidad. Según la Constitución de la República del Ecuador (2021), todas las personas que se encuentren en el territorio ecuatoriano tienen los mismos derechos que los ecuatorianos, es así que los migrantes venezolanos tienen derecho a disponer de servicios de calidad, libertad de elegirlos y obtener información precisa y no engañosa sobre los mismos; dentro de la Ley Orgánica de Movilidad Humana (2017), se establece que los Gobiernos Autónomos descentralizados provinciales y municipales deberán coordinar con la autoridad de movilidad humana para integrar en su planificación proyectos que permitan garantizar los derechos de las personas en movilidad humana, de esta manera el Gobierno Provincial de Loja en Coordinación del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES llevan a cabo el proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”

A pesar de que las instituciones están trabajando para poder brindar apoyo y beneficiar a la población migrante venezolana del cantón Loja mediante un proyecto, cuyo objetivo general es promover la atención y protección integral para garantizar los derechos de las personas migrantes venezolanas en contexto de vulnerabilidad, los beneficiarios del proyecto consideran que los servicios prestados no han sido efectivos en el último año. A decir de algunos usuarios del proyecto, se les ha brindado atención por medio de los diferentes servicios a cada uno de los migrantes con normalidad, sin embargo, en el año 2023, sienten que dicha atención no está cubriendo con sus necesidades de manera efectiva y por lo tanto no se ha logrado mejorar su calidad de vida.

Chamba (2023) en su estudio acerca de la vulneración del derecho a la vida digna de los extranjeros residentes en Ecuador, buscó analizar si las normas relacionadas con la movilidad humana son efectivas para garantizar los derechos humanos de las personas extranjeras que residen en Ecuador en situación migratoria, específicamente identificando si se ejerce de manera efectiva el derecho a una vida digna, que está estrechamente relacionado con el ejercicio de otros derechos como la salud, vivienda, educación, empleo, entre otros. De esta manera determinó que si bien el derecho a una vida digna está protegido por diversas normas tanto nacionales como internacionales en la realidad la mayoría de personas extranjeras en el país no pueden acceder a todos los servicios o recursos necesarios para vivir con dignidad. Esto se debe

a varios factores, como la pobreza, la discriminación y la falta de oportunidades proporcionadas por el Estado.

Es así, que la presente investigación se enfoca en medir la calidad del proyecto de movilidad humana, dirigido a migrantes venezolanos, por parte del Gobierno Provincial de Loja, en primera instancia se buscó conocer la situación actual del proyecto, la cual permitió identificar en qué condiciones puntualmente se encuentra; valorar la percepción de la calidad del proyecto permitió identificar los puntos principales en los que está fallando y de esta manera con los resultados de los dos objetivos se pudo recopilar información para proponer estrategias que permitan una aplicación efectiva del mismo. Logrando así ofrecer servicios de calidad, que permitan a la población beneficiaria recibir servicios legales con asesoría enfocada en el registro de migración, solicitud de visas y récord de antecedentes penales, derivándose de ser necesario a instituciones u organizaciones pertinentes; de trabajo social en donde se realizan visitas a las familias para verificar la situación económica, social y educativa de los usuarios, y de ser necesario derivar al Ministerio de Salud Pública, trabajando en conjunto con el promotor familiar; en el área psicológica se brinda atención permanente a los usuarios que se encuentran en situación de crisis por su situación de vulnerabilidad, apoyo emocional, proceso terapéutico, evaluación y diagnóstico. Dichos servicios al ser de calidad permiten a los migrantes venezolanos obtener una atención y protección integral, haciendo ejercicio de sus derechos.

La presente investigación se centra en valorar la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023 y en proponer estrategias para contribuir al fortalecimiento de la ejecución del proyecto en futuros periodos. Sin embargo, es importante reconocer una limitación en el desarrollo de la misma, como la dificultad para acceder a los datos de toda la población beneficiaria, ya que solo se proporcionaron datos de los usuarios mayores de edad.

4. Marco teórico

4.1. Antecedentes

El trabajo de investigación titulado Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023, tuvo como objetivo específico Medir la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023, para lo cual su metodología fue realizar una adaptación del modelo SERVPERF, se aplicó la encuesta actitudinal basando las dimensiones en la Norma Técnica para los Centros de Desarrollo Infantil CDI y realizando los cálculos con la fórmula que establece el modelo. (López Gutiérrez, 2024)

De esta manera se puede comprobar que es posible realizar una adaptación del modelo SERVPERF para medir la percepción de la calidad de programas y proyectos sociales, basados en las respectivas normas técnicas y que los resultados obtenidos en la investigación son igual de confiables.

Chamba (2023) en su estudio acerca de la vulneración del derecho a la vida digna de los extranjeros residentes en Ecuador, buscó analizar si las normas relacionadas con la movilidad humana son efectivas para garantizar los derechos humanos de las personas extranjeras que residen en Ecuador en situación migratoria, específicamente identificando si se ejerce de manera efectiva el derecho a una vida digna, que está estrechamente relacionado con el ejercicio de otros derechos como la salud, vivienda, educación, empleo, entre otros. Para lo cual se utilizó un estudio teórico-normativo, que permitió verificar dicho objetivo.

De esta manera determinó que si bien el derecho a una vida digna está protegido por diversas normas tanto nacionales como internacionales en la realidad la mayoría de personas extranjeras en el país no pueden acceder a todos los servicios o recursos necesarios para vivir con dignidad. Esto se debe a varios factores, como la pobreza, la discriminación y la falta de oportunidades proporcionadas por el Estado.

Por su parte Merino et al. (2023), realizó un estudio, en el cual estableció los riesgos sociales que enfrentan las Familias de inmigrantes venezolanos, los cuales condicionan a la Inclusión Social en el Cantón Babahoyo. Entre los resultados obtenidos, se destaca que el hambre es uno de los mayores problemas, así como la discriminación y xenofobia que son aspectos preocupantes, debido a que estos factores afectan directamente la inclusión social de los inmigrantes, el tener que enfrentar estos riesgos conlleva a problemas como el consumo de drogas, embarazos prematuros, mala alimentación, infecciones de transmisión sexual, actos

delictivos y depresión. Así mismo, generan problemas como: trastornos psicológicos, físicos y sociales negativos en las familias migrantes.

Por otro lado, al preguntar a los inmigrantes sobre los obstáculos para concluir con el proceso de inmigración, se encontró que la falta de oportunidades laborales fue la respuesta más común. También se destacó la importancia del trato igualitario. Estos resultados reflejan el deseo de los inmigrantes de poner fin a la vulneración de sus derechos, buscar igualdad y mejorar su calidad de vida. (Salomón et al., 2023)

4.2.Base teórica

Juran define la calidad como la “adecuación para el uso” lo cual hace referencia a que un producto o servicio es de calidad cuando el mismo tiene la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en su uso real. Para Juran, la opinión de los usuarios es fundamental al momento de evaluar la calidad, debido a que son los que experimentan de manera directa el producto o servicio y están en capacidad de juzgar si se cumple o no con sus necesidades. (Juran, 1989).

Dentro de la teoría de la Administración y desarrollo de la Gestión de la Calidad se encuentra el desarrollo de la calidad orientada a la prevención en donde destaca el trabajo de Joseph Juran, sobresaliendo con su trilogía de la calidad, la cual está compuesta por tres pasos que buscan una mejora continua. (Camisón Zornoza et al., 2007).

El primer paso de la trilogía de Juran es la planeación de la calidad, la cual consiste en determinar quiénes son los clientes, sus necesidades, y los procesos requeridos para satisfacer a los clientes; el segundo paso es el control de calidad, el cual consiste en evaluar el comportamiento real, compararlo con los objetivos, actuar sobre las diferencias y así como tercer paso mejorar la calidad (Juran, 1989).

En la presente investigación se tomó en cuenta el primer paso, ya que mediante el primer objetivo se determinó quiénes son los usuarios del proyecto, sus necesidades y las características del servicio; el segundo paso, ya que se controla la calidad mediante la medición de la percepción de la calidad del proyecto y el tercer paso, debido a que se busca mejorar la calidad de los servicios brindados mediante la propuesta de estrategias.

4.3. Marco legal

Tabla 1

Marco normativo para personas en movilidad humana

Ley / Normativa	Art.	Descripción
	9	Las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas.
	52	Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.
	66	Se reconoce y garantiza a las personas diferentes derechos, entre ellos, el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.
Constitución de la República del Ecuador	227	La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.
	340	El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo. El sistema se articulará al Plan Nacional de Desarrollo y al sistema nacional descentralizado de planificación participativa; se guiará por los principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación; y funcionará bajo los criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, responsabilidad y participación.
	392	El Estado velará por los derechos de las personas en movilidad humana y ejercerá la rectoría de la política migratoria a través del órgano competente en coordinación con los distintos niveles de gobierno. El Estado diseñará, adoptará, ejecutará y evaluará políticas, planes, programas y proyectos, y coordinará la acción de sus organismos con la de otros Estados y organizaciones de la sociedad civil que trabajen en movilidad humana a nivel nacional e internacional.

Ley / Normativa	Art.	Descripción
Ley Orgánica de Movilidad Humana	165	Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales y municipales en coordinación con la autoridad de movilidad humana tienen competencia para: Coordinar con las instituciones públicas y privadas la atención integral para la población en movilidad humana; Integrar en su planificación de desarrollo y ordenamiento territorial acciones, política pública, planes, programas y proyectos que permitan asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en movilidad humana; Prevenir la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes en coordinación con la autoridad de movilidad humana, la autoridad de control migratorio y demás entidades competentes.
	166	Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales y municipales en coordinación con la autoridad de movilidad humana y la autoridad de control migratorio deberán crear políticas y programas para inclusión de la... comunidad extranjera y de la convivencia pacífica.
	54	Las entidades de atención sean públicas o privadas ejecutarán sus propuestas de acuerdo a las políticas y estrategias de derechos de prevención, atención, cuidado y protección de las personas y grupos de atención prioritaria.
Ley Orgánica del Servidor Público	22	El numeral f menciona que dentro de los deberes de los servidores públicos se establece que deben brindar una atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de calidad.

Nota. (Ley Orgánica de Movilidad Humana, 2017; Constitución de la República del Ecuador, 2021; Ley Orgánica del Servidor Público, 2010)

4.4.Marco Institucional

4.4.1. Ministerio de Inclusión Económica y Social

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, es una organización pública, que se encarga de emitir políticas públicas, programas y proyectos para la inclusión social, atención y protección especial priorizando a la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad. (Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida, 2021)

El MIES trabaja en estrecha colaboración con otras entidades públicas, organizaciones no gubernamentales y la sociedad civil para implementar políticas y programas que fomenten la igualdad de oportunidades, la protección social y el acceso a servicios básicos como salud, educación, vivienda y alimentación. (Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida, 2021)

En los últimos años, Ecuador ha experimentado un flujo migratorio significativo, principalmente de personas provenientes de Venezuela. Es por ello que el MIES ha implementado un servicio de atención a la población vulnerable en contexto de movilidad humana. Este servicio incluye diferentes componentes, iniciando con un diagnóstico territorial, atención humanitaria de emergencia y el fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares. Utilizando un proceso de identificación de necesidades de las familias en cada etapa de su ciclo de vida, se establece un plan de apoyo familiar que incluye servicios sociales, atención psicosocial y asesoría legal. (Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida, 2021)

A través de sus diferentes programas y servicios, el MIES brinda apoyo a grupos como personas con discapacidad, adultos mayores, niños y adolescentes en situación de riesgo, personas en situación de calle, mujeres víctimas de violencia de género, entre otros. Además, trabaja en promover la participación comunitaria y prevenir vulneraciones de derechos como la mendicidad, el trabajo infantil, la violencia intrafamiliar, la trata de personas, el tráfico ilícito de migrantes, así como la xenofobia y la discriminación. (Carrión et al., 2013)

Proyecto de Movilidad Humana del Gobierno Provincial de Loja:

- **Programa.**

Protección Especial (Gobierno Provincial de Loja, 2022)

- **Proyecto.**

“Movilidad Humana Ciudades de Acogida” (Gobierno Provincial de Loja, 2022)

- **Modalidad.**

Atención a Población en contexto de movilidad humana de otro origen nacional en situación de vulnerabilidad en ciudades de acogida. (Gobierno Provincial de Loja, 2022)

- **Objetivo General:**

Protección especial: Promover la atención y protección integral para la restitución de las niñas, niños y adolescentes privados de su medio familiar; niñas, niños y adolescentes en situación de trabajo infantil; persona en situación de mendicidad, personas habitantes de calle; o niñas, niños, adolescentes y sus familias en contextos de movilidad humana; fomentando la co-responsabilidad familiar y comunitaria. (Gobierno Provincial de Loja, 2022)

- **Objetivos Específicos**

Objetivos específicos para protección especial:

Movilidad Humana

- Desarrollar acciones para el acceso a servicios de protección social públicos y privados a la población migrante.
 - Establecer procesos de derivación a servicios sociales para la población acogiente en situación de vulnerabilidad.
 - Contribuir a desarrollar habilidades y capacidades de la población migrante y acogiente en situación de vulnerabilidad para el fortalecimiento de medios de vida
 - Promover la prevención frente a posibles vulneraciones, con énfasis en maltrato, violencia de género, mendicidad, trata de personas y otras.
 - Promover la integración sociocultural y recreativa entre la población migrante y acogiente. (Gobierno Provincial de Loja, 2022)
- **Cobertura de atención.**
 - Niñas, niños hasta los 12 años y adolescentes hasta los 17 años 11 meses, no acompañados o separados de su medio familiar.

- Niñas, niños hasta los 12 años y adolescentes hasta los 17 años 11 meses y sus familias en situación de vulnerabilidad.
- Población en contexto de movilidad humana que se encuentren en situación de vulnerabilidad: adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con enfermedades catastróficas, personas con discapacidad, personas en situación de mendicidad, personas víctimas de violencia, personas LGBTIQ+.
- Población en tránsito en contextos de movilidad humana en situación de vulnerabilidad. (Gobierno Provincial de Loja, 2022)

4.5.Marco conceptual

4.5.1. Calidad

La calidad ha sido estudiada por diferentes autores a lo largo de la historia, es por ello, que se debe entender las diferentes teorías propuestas, para lo cual se mencionarán a continuación a algunos autores principales:

Según Deming, la calidad es la capacidad de ajustarse a las necesidades del mercado, ofreciendo productos o servicios a un costo reducido, sin embargo, lo más importante es ofrecer un producto o servicio que satisfaga al cliente, por lo tanto, menciona que la calidad es “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua” (Grupo ESGinnova, 2016)

Es por ello que creó una metodología de gestión, la cual permite disminuir costes, obtener una mejor competitividad, productos y servicios, reducir la productividad y alcanzar una mayor rentabilidad, este ciclo PDCA, está compuesto por cuatro pasos: Plan-Planificar, Do-hacer, Check-verificar y Act-actuar. (La Universidad en Internet (UNIR), 2023)

Philip Crosby menciona que la calidad no es un aspecto aislado, sino que es necesario que exista una participación activa de los miembros de la organización en general, ya que esta es un proceso constante que implica la responsabilidad de cada individuo en la creación y mejora de la calidad en todos los aspectos de la organización. Es decir que "el conocer y entender los requisitos de nuestro trabajo nos ayuda a satisfacer las necesidades de los clientes y a prevenir problemas". (Lozano Luis, 1998)

Juran define la calidad como la “adecuación para el uso” lo cual hace referencia a que un producto o servicio es de calidad cuando el mismo tiene la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en su uso real. Para Juran (1989), la opinión de los usuarios es fundamental al momento de evaluar la calidad, debido a que son los que

experimentan de manera directa el producto o servicio y están en capacidad de juzgar si se cumple o no con sus necesidades.

4.5.2. *Calidad del servicio*

Existe calidad en el servicio cuando se alcanzan las expectativas de los clientes con respecto a que tan bien el servicio logró satisfacer sus necesidades. (Belén Miranda-Cruz et al., 2021)

Se dice que un servicio es de calidad cuando se logra satisfacer necesidades no solamente en el presente sino en el futuro (Belén Miranda-Cruz et al., 2021)

4.5.3. *Dimensiones de la calidad del servicio*

Cuando los usuarios evalúan la calidad del servicio, consideran cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. Estas dimensiones permiten entender la manera en que los clientes almacenan u organizan mentalmente la información con respecto a la calidad del servicio.

Estas dimensiones se definen como los elementos que acompañan y respaldan el servicio, la capacidad de realizar el servicio de manera confiable y cuidadosa, la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio de forma inmediata, el conocimiento y la atención de los empleados lo cual inspirar confianza, y ofrecer atención individual a cada cliente. (Hernández Calixto et al., 2017)

4.5.4. *Medición de la calidad del servicio*

Para lograr ofrecer un buen servicio es importante tener en cuenta la medición de la calidad del mismo, es esencial tanto al inicio como al final de su prestación.

Es importante considerar los resultados obtenidos, teniendo en cuenta un sistema que permita que dichos resultados sean cuantificables, de esta manera se facilita el trabajo que lleva mejorar un servicio. (Camisón Zornoza et al., 2007)

No es lo mismo medir la calidad del servicio que medir la calidad de un producto, ya que al medir la calidad del servicio se presentan dificultades debido a la falta de medidas objetivas y la necesidad de que los clientes participen en el proceso de medición. Además, las personas por lo general tienen expectativas diferentes del servicio y por lo tanto valoran los atributos o dimensiones de la calidad del servicio de manera diferente. (Camisón Zornoza et al., 2007)

4.5.5. Errores en la medición de la calidad del servicio

Uno de los errores más comunes en la medición de la calidad del servicio es controlar únicamente el proceso de prestación del servicio, al parecer se lo considera como el más fácil, ya que se piensa que al establecer normas de actuación y asegurarse de que se cumplan se está controlando la calidad del servicio al cliente, sin embargo, existe el riesgo de que mientras más se insista en seguir estas normas, los empleados se enfoquen exclusivamente en ellas y descuiden otros aspectos importantes del servicio, llegando así al deterioro del servicio. Este problema es aún más grave si las normas de calidad solamente se basan en la percepción que tienen los directivos y no en la del cliente. (Camisón Zornoza et al., 2007)

Otro de los errores cometidos, es medir el resultado sin llevar a cabo estudios que permitan verificar que los objetivos alcanzados realmente contribuyen a aumentar la satisfacción del cliente. Para la medición se obtienen los resultados del proceso desde la perspectiva del cliente y la misma que se encuentra relacionada con su satisfacción. Es así que, las organizaciones miden el tiempo transcurrido entre las solicitudes de su servicio y el tiempo empleado para prestar el servicio. (Camisón Zornoza et al., 2007)

4.5.6. Modelos para la medición de la calidad del servicio

- **El modelo SERVQUAL**

El presente modelo fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry basando su investigación en responder preguntas fundamentales sobre la calidad del servicio, tales como: ¿cómo se define la calidad de un servicio?, ¿cuáles son sus componentes esenciales?, y ¿cómo se pueden medir de manera efectiva?

Los hallazgos de su investigación apuntan a que un servicio se considere de calidad cuando las percepciones de los clientes son iguales o mayores a sus expectativas. Es así que, para evaluar la calidad de un servicio de manera precisa, resulta imperativo contar con información real sobre las expectativas y las percepciones de los clientes. (Camisón Zornoza et al., 2007)

Las expectativas se comprenden fácilmente, cuando se conocen los diferentes factores que influyen en su creación, tales como la comunicación boca a boca, las necesidades personales, las experiencias previas y las comunicaciones externas. (Camisón Zornoza et al., 2007)

Los autores identifican cinco dimensiones fundamentales que conforman la calidad del servicio: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Camisón Zornoza et al., 2007)

Finalmente, los autores desarrollaron un instrumento llamado SERVQUAL para medir la calidad percibida. Este instrumento se basa en el grado de coincidencia entre las expectativas del cliente y su percepción final del servicio recibido. En otras palabras, la calidad del servicio se determina por la diferencia entre lo que el cliente espera y lo que realmente experimenta, es por ello que, para poder utilizar esta herramienta, es necesario identificar y medir las expectativas y percepciones de los clientes. (Camisón Zornoza et al., 2007)

- **El modelo SERVPERF**

En lugar del modelo SERVQUAL, Cronin y Taylor propusieron una escala alternativa que permite medir la calidad percibida basándose exclusivamente en la percepción de los clientes sobre el servicio que han experimentado. Esta escala utiliza las mismas 22 declaraciones relacionadas con las percepciones del desempeño que se encuentran en el modelo SERVQUAL, no obstante, se reduce la cantidad a la mitad de mediciones necesarias en comparación con el SERVQUAL, lo que la hace más manejable y económicamente eficiente. Además, esta escala elimina las deficiencias que surgen cuando se utilizan las expectativas como punto de referencia para medir la calidad percibida. (Camisón Zornoza et al., 2007)

4.5.7. Metodología SERVPERF

Después de realizar la revisión de metodologías para evaluar la percepción de la calidad en los servicios, se ha concluido que el método SERVPERF es la elección más apropiada para ser empleado en el presente proyecto de investigación.

Se señala que el modelo Servperf no considera las expectativas debido a los problemas de interpretación que se presentan, así como a la consideración de que es redundante con la medición de las percepciones. De esta manera se considera que Servperf es una versión simplificada del Servqual al no tomar en cuenta las expectativas y reducir la cantidad de preguntas. Sin embargo, la decisión de eliminar el componente de las expectativas fue resultado de una extensa discusión por parte de Cronin y Taylor, quienes consideran que el Servperf es

más adecuado y critican al Servqual por su capacidad predictiva, validez y extensión. Según los autores, el modelo propuesto utiliza la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente, y se define como los niveles de satisfacción de las personas, de esta manera se puede comparar los beneficios de un producto o servicio. Permite llevar a cabo un estudio más riguroso, debido a que se utiliza solamente 22 afirmaciones. (Paola Ramírez Carvajal, 2017)

$$\text{Servperf} = \Sigma P_j \text{ (Sumatoria puntuaciones de percepción)}$$

De esta manera, la medición consiste en considerar que, a mayor suma de percepciones y puntuación, mayor será la calidad del servicio. El modelo Servperf presenta avances significativos, debido a que utiliza menos tiempo para emplear el cuestionario, las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción en comparación con las medidas de utilizadas por el Servqual. Además, el proceso de interpretación y análisis es más sencillo, ya que se basa únicamente en las percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo a la mitad la cantidad de preguntas diseñadas por el Servqual. (Ramírez, 2017)

De la misma manera, se considera el modelo Servperf, como alternativa que permite que el entrevistado responda el cuestionario de manera más rápida, ya que solamente se realiza la pregunta una vez por cada ítem. Además, facilitar los trabajos de interpretación y análisis. Se suele pensar que el pierde información al reducirse a la mitad, sin embargo, el modelo no pierde información, ya que incluye una pregunta sobre satisfacción global relacionada con el servicio o producto, lo que permite analizar cómo contribuyen los demás ítems al nivel de satisfacción global alcanzado. Por otro lado, los aspectos específicos que se desean evaluar deben ser el resultado de un estudio previo de expectativas realizado mediante técnicas cualitativas. (Ibarra Luis Enrique y Casas Emma Vanessa, 2014)

El modelo Servperf se basa en las cinco dimensiones de calidad del servicio, las cuales son: responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. La aplicación del mismo consiste en 22 declaraciones que buscan recolectar y medir la percepción del servicio proporcionado desde la perspectiva del cliente, utilizando una escala de Likert de siete niveles. Ya que se obtengan las mediciones de las percepciones de los usuarios, se lleva a cabo el análisis empleando la metodología propuesta por Cronin y Taylor (1994). Según esta metodología, la calidad del servicio es una actitud del usuario, la cual se crea a partir de la percepción generada

después del consumo. El cálculo de la calidad del servicio se realiza mediante una fórmula específica. (Ibarra Luis Enrique & Casas Emma Vanessa, 2014)

$$Q_i = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

donde:

Q_i = calidad percibida global del elemento i ;

k = número de atributos, 22 en este caso;

P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j ;

W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

La escala asigna pesos a cada atributo en función de su relevancia en la evaluación de la calidad del servicio. En consecuencia, cuanto mayor sea la suma de las percepciones de los clientes, mayor será la calidad del servicio (Camisón Zornoza et al., 2007)

4.5.8. *Conceptos clave*

- **Servicio**

“Un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer” (Núñez, n.d. p. 81).

- **Gestión de la calidad en el sector público**

La gestión de la calidad total se la ha adoptado de manera errónea a lo largo del tiempo, es así, que es necesario realizar una modificación, con la finalidad de poderla aplicar con éxito y alcanzar los objetivos en el ámbito del sector público. Al aplicar la filosofía de la gestión de la calidad total en el sector público, aparecen ciertos problemas, como la definición de clientes. (Blanco María Isabel et al., 2010.; Gutiérrez José et al., 2020)

El hecho de determinar quiénes son los “clientes” que en el sector público se los denomina usuarios, es una labor complicada, debido a que éstas prestan servicios a personas con las que casi no tienen un contacto. Esto supone que las diferentes

instituciones públicas tienen la obligación de atender a las demandas diversas, que, en ocasiones, resultan ser contradictorias entre los usuarios, es decir, entre la ciudadanía en su conjunto, que puede considerarse como un cliente oculto. (Blanco María Isabel et al., 2010)

- **Percepción de la calidad.**

Al hablar de calidad percibida se hace referencia a la percepción que se genera en cada consumidor con respecto a la calidad del producto o servicio prestado, basándose netamente en la experiencia personal, expectativas e información adquirida. (Fernández Alberto, 2023)

- **Calidad de servicios sociales**

Al hablar de calidad en el contexto de servicios sociales, se hace referencia a la capacidad para satisfacer las diferentes necesidades que presenta la población, utilizando conocimientos científicos y técnicos y aprovechando los recursos disponibles (humanos, financieros, materiales, técnicos). El presente concepto destaca tres aspectos clave: el enfoque técnico-científico en la producción y aplicación de los servicios, la relación entre los profesionales y los usuarios, y las condiciones físicas de las instalaciones.(García Gloria, 2012)

- **Escala de Likert**

La escala de Likert es una herramienta que permite medir y recolectar datos cuantitativos, su aplicación consiste en proponer una serie de ítems a modo de afirmaciones, para solicitar la reacción de los mismo, es decir que se presenta lo que el investigador desea medir a la población objetivo y se solicita que respondan si están de acuerdo o en desacuerdo, mediante la utilización de 5 categoría, a las cuales se les asigna un valor numérico y la puntuación final obtenida indica la posición dentro de la escala. (Margarita et al., 2007)

- **FODA**

El análisis FODA es un proceso que consiste en identificar los puntos fuertes y débiles con la finalidad de diagnosticar la situación interna de una organización, Así mismo, se evalúan las oportunidades y amenazas externas. Esta herramienta proporciona una visión general de la situación estratégica de una organización. El análisis FODA reconoce la importancia de lograr un equilibrio o ajuste entre las capacidades internas de la organización y su entorno externo, es decir, las oportunidades y amenazas. (Ponce Humberto, 2006)

- **Matriz CAME**

Según QUATTRO (2023), esta va más allá del análisis FODA, obteniendo un desarrollo estratégico más profundo, ya que como lo indican sus siglas, significa Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar. Esta matriz permite proponer estrategias para corregir debilidades, afrontar amenazas, mantener fortalezas y explotar oportunidades.

4.5.9. Palabras clave para entender el nacimiento de la movilidad humana

Según Gutiérrez (2023), especialista en derechos humanos de la Defensoría del Pueblo de Loja, es importante conocer primero ciertos conceptos previo a hablar sobre Movilidad Humana, ya que el conjunto de estos comprende el nacimiento de la misma.

Las palabras y conceptos clave que menciona la Psicóloga son:

- **Fronteras.** Según la Real Academia Española (2023), las fronteras son entendida como una línea que delimita el espacio terrestre, marítimo y aéreo en el que un Estado ejerce su soberanía.
- **Territorio.** Luis Sánchez Ayala (2015), menciona que el territorio es un elemento primordial para la organización espacial, social, política, económica y cultural. Se refiere a una porción del espacio terrestre reclamada y/u ocupada por una persona, un grupo o institución. Para entender un territorio se necesita la existencia de bordes y límites que lo concreticen como un espacio delimitado con significados.
- **Diversidad.** La diversidad hace referencia a las múltiples características personales que poseen las personas, como, por ejemplo, sus valores, actitudes, perspectivas culturales, creencias, orígenes étnicos, nacionalidades, orientaciones sexuales, identidades de género, capacidades, discapacidades, situación social y económica, competencias, entre otras. (UNHCR, 2023)
- **Igualdad.** Este derecho establece que todas las personas son iguales y deben tener los mismos derechos y oportunidades, sin importar su religión, etnia, género u otros aspectos. Es decir, que estos no pueden ser discriminados. Sin embargo, en la realidad no se cumple lo mencionado y la mayoría de los migrantes venezolanos son discriminados por los ecuatorianos debido a su condición migratoria. (ACNUR, 2018)
- **Dignidad.** Es importante ser valorados como individuos y poder sentirse realizados, es decir, ser libre de elegir una profesión, expresar pensamientos y respetar a los

demás. La falta de dignidad se manifiesta en aspectos como tratos humillantes, discriminación y desigualdad. (ACNUR, 2018)

- **Derecho a migrar.** Reconocer que los seres humanos pueden elegir donde vivir. (ACNUR, 2018)

¿Qué es Movilidad Humana?

La "movilidad humana" se refiere al desplazamiento de personas de un lugar a otro en ejercicio de su derecho a la libre circulación. Es un proceso complejo motivado por diversas razones, ya sean voluntarias o forzadas, y puede implicar períodos cortos o largos de permanencia en el lugar de destino, o incluso un movimiento circular. Este proceso implica cruzar los límites geográficos o políticos, ya sea dentro de un país o hacia el exterior. Se podría decir que este es un concepto nuevo que busca integrar todas las formas de movimiento de personas, como el refugio, la migración internacional, la movilidad forzada por delitos transnacionales como la trata de personas, y la movilidad en el contexto de sistemas de integración, entre otros. Se reconoce que cada una de estas formas de movilidad está influenciada por factores sociales, políticos, culturales, económicos, etc. Por ejemplo, en el caso de la migración internacional, el factor económico tiene una importancia predominante. (Organización Internacional para las Migraciones (OIM), 2012)

Definición de Proyecto Social

Es fundamental tener en cuenta que un proyecto social forma parte de un programa, el cual se origina a partir de una política. En este contexto, un proyecto social se define como la "unidad mínima de asignación de recursos que, mediante un conjunto integrado de procesos y actividades, busca transformar una parte de la realidad con el propósito de abordar uno o varios problemas sociales". (UNIR, 2023)

Importancia de los proyectos sociales

La importancia de los proyectos sociales radica en su objetivo de lograr un cambio significativo en la realidad económica, social y cultural en la población más vulnerable. Esto conlleva a mejorar su calidad de vida y las oportunidades a las que tienen acceso. En la actualidad, la sociedad se caracteriza por su diversidad y multiculturalismo, es así, que se debe impulsar acciones que generen un impacto positivo en la vida de las personas para contribuir

significativamente a mejorar las relaciones, la convivencia y los aspectos individuales de los grupos sociales menos privilegiados. (UNIR, 2023)

Migración

La migración es un proceso demográfico que influye en el tamaño, la composición y la distribución de la población. Este fenómeno se refiere al cambio de lugar o desplazamiento de las personas y ha existido desde que la especie humana surgió. La necesidad de buscar alimentos, vestimenta y refugio para uno mismo y sus seres queridos ha sido la motivación principal detrás de la migración. (Gutiérrez José et al., 2020)

La migración es un derecho que los individuos ejercen con la intención de mejorar su situación o hacer frente a circunstancias adversas. Este proceso puede ocasionar cambios leves o incluso cambios drásticos en la situación de estos individuos. Además, señala que cualquier persona está sujeta a migrar en algún momento de su vida. (Gutiérrez José et al., 2020)

La migración es el proceso de cambio de residencia desde un lugar de origen hacia otro lugar diferente, es decir, a un lugar de destino, de forma casi permanente, esto, debido a factores económicos, sociales y/o políticos. Este fenómeno implica la salida de una persona (emigración) de un lugar, ya sea una comunidad, estado o país (lugar de origen) durante un período de tiempo determinado, y la llegada del mismo a un nuevo territorio (inmigración) o lugar de destino. Además, es importante considerar la existencia de dos tipos de migraciones, internas e internacionales, que implican el cruce de fronteras. (Gutiérrez José et al., 2020)

La migración es una característica del comportamiento humano que tiene repercusiones sociales, económicas y culturales en los territorios afectados por este fenómeno. La migración no sólo afecta a la persona que emigra, sus sentimientos y expectativas, sino que también causa dificultades tanto en el país de origen como en el país de destino donde es asentado para empezar una vida nueva. (Gutiérrez José et al., 2020)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la migración se está volviendo cada vez más complicada, presentando tanto desafíos como oportunidades para las personas y los países involucrados. Si se gestiona adecuadamente, la migración puede contribuir al mantenimiento e incluso al aumento del crecimiento económico de los países de destino, al mismo tiempo que se disminuye la pobreza en los países de origen.

Desplazamiento forzoso

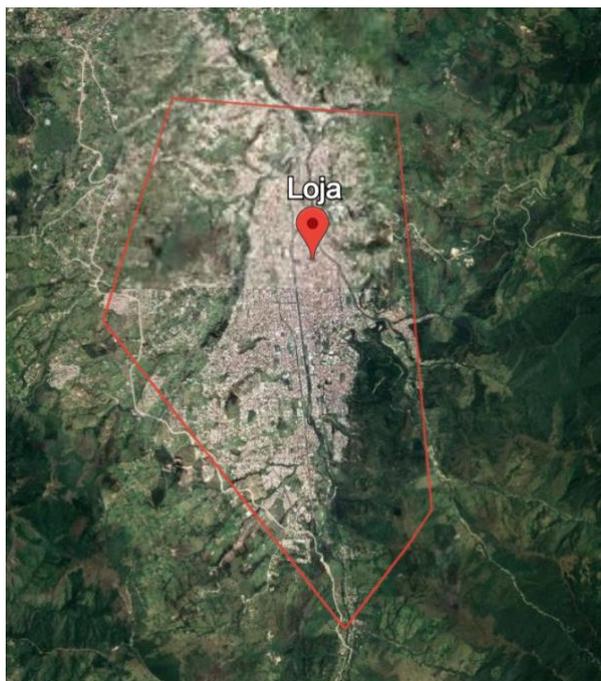
Hace referencia a la obligación que sufre una persona o un grupo de personas de abandonar su lugar de residencia debido a un conflicto armado, situaciones de violencia generalizada o violación de los derechos humanos, en cumplimiento con los instrumentos internacionales. (UNIR, 2023)

5. Metodología

La presente investigación se realizó en el cantón Loja, de la provincia de Loja, fronteriza al sur del país, sus coordenadas geográficas son: 03° 39' 55" y 04° 30' 38" de latitud Sur (9501249 N - 9594638 N); y, 79° 05' 58" y 79° 05' 58" de longitud Oeste (661421 E -711075 E)

Figura 1

Mapa del cantón Loja



Nota. La figura muestra el cantón Loja. Fuente: Google Earth (2024)

Según el proyecto de “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” (2021), la provincia de Loja se ha convertido en residencia de personas migrantes provenientes de Venezuela, debido a que es una ciudad de acogida, ya que brinda atención a la población vulnerable en contexto de movilidad humana, mediante el proyecto llevando a cabo en coordinación entre el Gobierno Provincial de Loja y el Ministerio de Inclusión Económica y Social.

La presente investigación tuvo como objetivo valorar la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en ciudades de acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023, la cual fue abordada a través de un enfoque mixto, ya que esta adopta una perspectiva cualitativa al llevar a cabo una entrevista y una ficha de observación para identificar la información sobre la adecuación de los espacios físicos y la calidad de la atención prestada.

Y una perspectiva cuantitativa por la aplicación de la encuesta SERVPERF con la finalidad de medir las percepciones que tienen los usuarios con respecto a la calidad del proyecto, las mismas que se vuelven cuantificables al momento de utilizar una escala de Likert.

Además, este estudio se realizó mediante un método inductivo, debido a que se llevó a cabo el análisis de premisas individuales que permitieron obtener una idea general sobre la calidad del servicio del proyecto antes mencionado; es de tipo transversal, lo que significa que se realizó en un período de tiempo específico, y adoptó un diseño no experimental, ya que este se utilizó para estudiar variables, pero sin manipularlas. En este caso, el alcance fue descriptivo, debido a que se recopilaron datos de los migrantes venezolanos y se analizaron para conocer la percepción de la calidad del proyecto y su experiencia real con el mismo, lo cual permitió identificar áreas de mejora y proponer soluciones.

Objetivo específico 1

Para dar cumplimiento al objetivo 1, Describir la situación actual del proyecto “Movilidad Humana Ciudades de Acogida” brindado a los migrantes venezolanos del cantón Loja, del Gobierno Provincial de Loja, año 2023, se implementaron dos fases. En la primera se diseñó una guía de entrevista, la cual se encuentra en el anexo 1, dicha entrevista fue semiestructurada, es decir que la investigadora preparó previamente los temas y las preguntas, lo cual permitió tener flexibilidad en la indagación y las preguntas fueron de carácter abiertas. Esta entrevista se aplicó a la coordinadora del proyecto, con la finalidad de conocer más a fondo cuáles son los servicios que ofrecen, saber cómo se planifica, si cuentan con los recursos necesarios, conocer su perspectiva del proyecto y los desafíos encontrados en la aplicación del mismo.

La entrevista fue llevada a cabo el 28 de diciembre del año 2023, fue grabada y se tomaron anotaciones para garantizar la precisión de la información recopilada, para realizar el análisis de la información, se plasmaron textualmente las preguntas y respuestas en el informe.

Por otro lado, en la segunda fase del cumplimiento del primer objetivo, se diseñó y aplicó una ficha de observación, la cual se encuentra en el anexo 2, esta fue basada en el apartado de infraestructura extramural (fuera de las instalaciones principales de la organización) de la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida, en donde se especifican los espacios físicos con los que se debería contar para prestar una atención adecuada. La aplicación de la ficha incluyó una lista de verificación para corroborar la presencia de espacios adecuados, así como un apartado para observaciones detalladas.

La ficha de observación se implementó el 28 de diciembre del año 2023 en las diferentes áreas en las que se prestan los servicios a los usuarios, con la finalidad de conocer si la atención es individualizada y los aspectos relacionados con la seguridad. Los resultados de esta fase proporcionaron información valiosa sobre la adecuación de los espacios físicos y la calidad de la atención prestada.

Posteriormente, se integraron los resultados de las dos fases para describir de manera integral la situación actual del proyecto. Las respuestas obtenidas durante la entrevista, junto con los resultados de la observación, se presentan de manera textual en el informe de investigación. Este enfoque permitió un análisis detallado de la información recopilada, destacando aspectos positivos y áreas de oportunidad.

Objetivo específico 2

Para dar cumplimiento al objetivo 2, Medir la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” brindado a los migrantes venezolanos del cantón Loja, por parte del Gobierno Provincial de Loja, año 2023, se utilizó como base la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida, establecida por el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, la cual establece que el servicio prestado se basa en los siguientes componentes:

- Identificación y abordaje
- Atención humanitaria
- Fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares
- Seguimiento y acompañamiento
- Promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos
- Gestión del talento humano
- Gestión administrativa
- Infraestructura extramural

Para realizar la recolección de datos se establecieron 5 dimensiones de estudio, tomando en cuenta los componentes antes mencionados, agrupándolos de la siguiente manera:

1. Identificación y abordaje.
2. Atención humanitaria y Fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares.

3. Seguimiento y acompañamiento y Promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos.
4. Gestión del talento humano y Gestión administrativa.
5. Infraestructura extramural.

Debido a que no existe un instrumento de recolección de datos establecido específicamente para este tipo de estudio, se desarrolló uno que consiste en una encuesta actitudinal, la cual se encuentra adjunta en el anexo 3; dicho cuestionario contó con 26 afirmaciones y una preguntas, las afirmaciones fueron valoradas por los migrantes venezolanos usuarios del proyecto, en algunos casos de manera digital y en otros de manera asistida, se utilizó un escala de Likert valorada del 1 al 5, el significado de los criterios son: 1 completamente en desacuerdo, 2 parcialmente en desacuerdo, 3 No sabe, 4 parcialmente de acuerdo y 5 completamente de acuerdo.

Según información proporcionada por el Gobierno Provincial de Loja, el proyecto tiene 187 usuarios en el cantón Loja, de los cuales son 101 niños, 34 adolescentes y 52 adultos, sin embargo, para la presente investigación se utilizó una muestra por conveniencia, debido a que solamente se pudo llegar a los usuarios mayores de edad, ya que como lo mencionó la coordinadora del proyecto basada en el Código de la Niñez y Adolescencia y en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, se consideró que la mejor manera de proteger el interés superior de los niños es evitar cualquier posible riesgo asociado con su participación directa en la encuesta, como la invasión de su privacidad y el potencial de causarles angustia emocional, ya que son una población en condición de doble vulneración, de esta manera se aplicó la encuesta a los 52 usuarios mayores de edad.

El proceso de levantamiento de datos se lo realizó a través de la aplicación de la encuesta digital mediante Google Forms, se la envió mediante chats de WhatsApp y en otros casos fue una aplicación presencial y asistida, con la finalidad de llevar a cabo la encuesta con mayor facilidad y comodidad para los usuarios. De esta manera, la investigadora, realizó las preguntas y colocó las respuestas en su dispositivo electrónico o en las impresiones realizadas en hojas de papel bond.

“Para analizar si la escala construida va a dar la información que se desea de la forma más exacta posible, hay que someter la escala a un análisis de fiabilidad y validez.” (Camisón Zornoza et al., 2006)

Es por ello que se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, se utilizó las valoraciones de 33 usuarios, el cual se encuentra en el anexo 4, el presente análisis establece que el valor mínimo

que se debe obtener es el 70% para que este sea aceptable y por el contrario si el resultado es menor la consistencia interna de la escala utilizada es baja y por lo tanto no es aceptable. Cabe recalcar que el valor máximo esperado es el 90%, ya que si se obtiene un valor mayor se considera que existe redundancia o duplicación.

De esta manera se buscó conocer la fiabilidad y validez del cuestionario desarrollado mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

α = Alpha de Cronbach

K = # de ítems/preguntas en el cuestionario

$\sum S_i$ = Sumatoria de la varianza de cada ítem

S_t = Varianza del instrumento

Para realizar el procesamiento de los datos se realizó la adaptación del modelo SERVPERF, debido a que las dimensiones que se abordan en el modelo original, fueron modificadas en relación a las 5 dimensiones que se establecieron para medir la calidad en base a la Norma Técnica antes mencionada. Sin embargo, el análisis de los datos se los realizó utilizando la fórmula establecida por el modelo:

$$Q_i = \sum_{j=1}^K W_j P_{ij}$$

Donde:

Q_i = calidad percibida global del elemento i ;

k = número de atributos, 26 en este caso;

P_{ij} = percepción del resultado del estímulo i con respecto al atributo j ;

W_j = importancia del atributo j en la calidad percibida.

Además, se obtuvo la desviación estándar muestral de los promedios obtenidos por cada ítem mediante la fórmula DESVEST.M de Excel y posteriormente se calculó el coeficiente de variación de los mismos dividiendo la desviación estándar para el promedio.

El análisis de los datos se realizó en Excel y la presentación de los mismos mediante una tabla por dimensión, en donde se encuentra el promedio por ítem, el porcentaje, desviación

estándar, coeficiente de variación y por último se calculó el promedio de cada una; y una tabla general en la cual se detalla el cálculo de la fórmula del modelo SERVPERF.

Para realizar la valoración y establecer el rango de satisfacción de cada dimensión se utilizó la siguiente tabla:

Tabla 2
Rango de satisfacción

Valoración	Escala de Likert	Rango porcentual de satisfacción
Insatisfactorio	0 - 1.5	0-30
Medianamente Insatisfactorio	1.5 - 2.5	30-50
Regular	2.5 - 3.5	50-70
Medianamente satisfactorio	3.5 - 4.5	70-90
Satisfactorio	4.5 - 5.0	90-100

Nota. Elaborado por la autora

Con la finalidad de obtener una estimación del nivel de satisfacción poblacional de la calidad percibida de los migrantes venezolanos usuarios del proyecto de “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del cantón Loja, se utilizó la fórmula del intervalo de confianza, con una confianza del 95%, a continuación, se detalla la formula:

$$\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Donde:

\bar{x} = Media Muestral

$t_{\alpha/2}$ = Estadístico de prueba cuando no se conoce la desviación estándar poblacional

s = desviación estándar muestral

n = tamaño de la muestra

Objetivo específico 3

Para dar cumplimiento al objetivo 3, Proponer estrategias para la aplicación efectiva del proyecto “Movilidad Humana Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, en el cantón Loja, año 2023. En base a los resultados obtenidos de los instrumentos utilizados en los objetivos 1 y 2 se diseñó una matriz FODA, en la cual se identificaron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del proyecto con respecto a la calidad de sus servicios, identificando así las diferentes estrategias que permiten la aplicación efectiva del mismo.

Una vez obtenida la matriz FODA, se procedió a realizar una matriz CAME, la cual permitió identificar estrategias para corregir debilidades, afrontar amenazas, mantener fortalezas y explotar oportunidades. Por cada elemento encontrado en la matriz FODA se planteó una estrategia en la matriz CAME.

Por último, se realizó una matriz en la cual se detalló cada estrategia con sus respectivos objetivos, actividades, medios de verificación, tiempo y responsables.

6. Resultados

A continuación, se presentarán los resultados del levantamiento de la información que se realizó con la finalidad de dar cumplimiento a los objetivos específicos y por consiguiente al objetivo general de la presente investigación:

6.1.Descripción de la situación actual del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja año 2023.

Según la entrevista realizada a la coordinadora del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”, (ver anexo 4), con respecto a cuáles son los principales servicios que ofrece el proyecto, se pudo identificar que se presta una atención integral, la cual consta de atención psicológica, legal, trabajo social y un promotor familiar, los cuales son totalmente gratuitos.

Además, se pudo conocer que los servicios legales se enfocan en el registro de migración, solicitud de visas y récord de antecedentes penales, derivándose de ser necesario a instituciones u organizaciones pertinentes; trabajo social se realizan visitas a las familias para verificar la situación económica, social y educativa de los usuarios, y de ser necesario derivar al Ministerio de Salud Pública, trabajando en conjunto con el promotor familiar; en el área psicológica se brinda atención permanente a los usuarios que se encuentran en situación de crisis por su situación de vulnerabilidad, apoyo emocional, proceso terapéutico, evaluación y diagnóstico.

En relación a cómo se planifica la prestación de los servicios del proyecto, se identificó que manejan una planificación semanal y se realizan reuniones para revisar el trabajo que se llevará a cabo con diferentes instituciones como por ejemplo con Plan Internacional y ACNUR.

En cuanto a si cuentan con los recursos necesarios para brindar la atención planificada, la coordinadora informa que existe un cronograma valorado, en el cual existe un presupuesto MIES y un presupuesto GPL, el proyecto se ha visto limitado en la parte económica, debido a que son muchas las necesidades que tienen los usuarios, por ejemplo, en el tema de salud, vivienda, vestimenta, etc. Por lo cual no se puede garantizar el servicio al 100%.

Adicionalmente se conoció que los coordinadores son los encargados de administrar los recursos, ellos deben adquirir alimentación, kits de aseo, entre otras

necesidades a través del proceso de compras públicas. Un inconveniente en el presente proceso, es la falta de oferentes y ya que esto ocasiona que la mayoría de veces los procesos se caigan, dejando así a los usuarios sin los insumos ofrecidos.

Sin embargo, con respecto a si se ha logrado brindar todos los servicios, informó que sí lo han podido hacer, se ha logrado brindar todos los servicios planificados dentro del cronograma y proyecto en su mayoría, debido a que se realizan procesos de autogestión para que los usuarios puedan acceder a todos los servicios, permitiendo solventar las necesidades en un mayor porcentaje.

En relación a los desafíos que ha enfrentado el proyecto de movilidad humana en la atención a los migrantes, la coordinadora comentó que uno de los desafíos más grandes es el hecho de que los usuarios pertenecen a culturas distintas, por lo tanto, se ha presentado la Xenofobia y el rechazo por parte de la población ecuatoriana, se ha generalizado la idea de que los extranjeros son los que llegan al país a delinquir. También el hecho de no contar con un refugio para personas en tránsito, no permite que se los puede derivar a una casa de acogida o algún refugio, es decir, no existe un lugar estratégico para poder mejorar su calidad de vida.

Con respecto si el personal que cuenta el proyecto es suficiente para brindar una atención adecuada, la coordinadora detalla que el proyecto cuenta con un equipo de trabajo conformado por un abogado, trabajador social, promotor familiar y una psicóloga, sin embargo, dicho equipo técnico no se abasteca para todos los usuarios existentes, ya que se deben realizar abordajes, sensibilizaciones, brindar talleres, entre otras actividades aparte de las establecidas para cada servidor, es así que se necesita tiempo extra para poder hacer gestión y poder brindar un servicio acorde a sus necesidades. También se puede observar que el presupuesto también afecta en este ámbito, ya que debido a que este es reducido, no alcanza para poder contratar más personas para formar parte del equipo técnico, ya que informa que por lo menos se debería contratar dos integrantes más.

De acuerdo a si el personal está debidamente capacitado para atender a este tipo de usuarios, la coordinadora menciona que sí, que el personal se encuentra debidamente capacitado en cuanto a temas de movilidad humana, temas de ley, de cumplimiento del servicio y sobre todo en aspectos humanistas para poder trabajar con los usuarios de una manera adecuada.

Por otro lado, en cuanto a cómo calificaría el resultado de la implementación del proyecto, se han podido evidenciar muchas falencias,

necesidades y falta de apoyo. También menciona que este tipo de proyectos tienen un alto grado de importancia, no solamente para las personas de movilidad, sino también para el Ecuador, debido a que este también tiene necesidades que el proyecto solventa.

De acuerdo a si considera que los usuarios han podido satisfacer sus necesidades primordiales con los servicios que se les ha brindado, expresó que gracias al proyecto, los migrantes venezolanos sí han podido satisfacer sus necesidades, muchos de ellos se encuentran radicados en la ciudad de Loja y se ha podido trabajar para que puedan acceder a servicios de salud, servicios educativos para sus hijos, logrando insertarlos en el área educativa, muchos de ellos tienen un proceso o un seguimiento médico garantizado, también han sido insertados en el área laboral gracias al apoyo que se les brinda para obtener su visa y nacionalidad legalmente en el país, ya que dichos documentos son un requisito para obtener un trabajo digno; muchos de los grupos familiares han ido progresando, y han salido del proyecto debido a que han alcanzado la estabilidad y han mejorado su calidad y estilo de vida.

Sin embargo, con respecto a si ha podido evidenciar si los beneficiarios han hecho mal uso de los recursos/beneficios recibidos, comentó que han existido beneficiarios del proyecto que lamentablemente se acostumbran a estar en una situación de mendicidad y no quieren acceder a los servicios del proyecto; a pesar del ofrecimiento de atención en salud y educación para sus hijos, lo rechazan por el fin económico; usuarios han mencionado que tienen la necesidad de mantener a sus niños vendiendo en las calles, ya que con ellos reciben más dinero, de esta manera sacan a sus niños de las escuelas a las que el proyecto los ha derivados y los someten a situaciones de mendicidad, tienen el patrón de conducta de pedir ayuda a instituciones, recibirla y después de ello volver a la situación de mendicidad.

6.1.1. Ficha de observación:

De la observación directa al componente de infraestructura extramural de la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulneración en Ciudades de Acogida, en donde se especifican con qué espacios físicos debe contar el proyecto y cómo deben estar adaptados para poder brindar una correcta atención.

Mediante la aplicación de dicho instrumento, se pudo verificar lo siguiente:

Con respecto a los espacios con el que cuenta el equipo técnico, se confirmó que estos se encuentran distribuidos en tres salas:

Sala 1: Psicología

Sala 2: Abogado del proyecto, compartido con abogada de otro proyecto

Sala 3: Trabajadora social, coordinadora, promotor social y asistente administrativo; los mismos que son reducidos y no permiten brindar una atención individualizada y privada para los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

Con relación a los espacios para el área de coordinación y administrativa, cabe recalcar que, si bien sí cuentan con un espacio para poder trabajar, es decir cada una tiene su propio escritorio, el espacio no es adecuado para cumplir con sus funciones y para llevar un correcto manejo de expedientes.

Por otro lado, con relación a los espacios para reuniones, talleres y eventos con familias y la comunidad, se pudo observar que sí se cuenta con un espacio para organización de actividades

En cuanto al equipamiento y sus condiciones, se pudo observar que se cuenta con servicios básicos, equipos informáticos con acceso a internet, mobiliario y material de oficina; También contienen material lúdico, de manera específica en el área psicológica y sí se encuentra en buen estado, es por ello que se puede decir que se cumple en parte con este requisito, debido a que es necesario contar con material lúdico que pueda ser utilizado por todos los niños y niñas indiferentemente del servicio que se les preste a ellos o a sus acompañantes, con la finalidad de recibir una atención adecuada.

Finalmente, con respecto al equipamiento de seguridad, la unidad de atención cuenta con extintores, botiquín de primeros auxilios, señalización de salida de emergencia y una zona de evacuación debidamente rotulada, por lo tanto, sí se cumple con el presente requisito.

6.2. Nivel de satisfacción del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja año 2023.

Tabla 3
Resultados demográficos-Sexo

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	38	73%
Masculino	14	26%
Total general	52	100.00%

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF

Al aplicar el cuestionario Servperf a un total de 52 usuarios del proyecto de “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” se pudo observar que, en cuanto a género, aproximadamente 7 de cada 10 personas encuestadas se identificaron con el género femenino, en cambio los hombres representan la menor parte de la población encuestada, ya que solo aproximadamente 2 de cada 10 encuestados se identificaron con el género masculino.

Con respecto a las edades de los usuarios encuestados se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4
Resultados demográficos-Edad usuarios

Rango	Frecuencia	Porcentaje
18 - 25	8	15%
25 - 35	22	42%
35 - 45	16	31%
45 - 55	4	8%
55 - 65	2	4%
Total	52	100%

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF

Se pudo identificar que la mayor parte de los encuestados tienen entre 25 y 35 años de edad, representado el 42% del total, en cambio existieron pocos usuarios que tengan entre 55 y 65 años, ya que solamente 2 de ellos se encuentran en aquel rango, representando el 4% del total de los usuarios encuestados.

6.2.1. Dimensiones de acuerdo a la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulneración en Ciudades de Acogida.

Antes de llevar a cabo el análisis de cada dimensión, se valoró la volatilidad de las respuestas mediante la aplicación del índice de Alpha de Cronbach, es así que se utilizó la siguiente fórmula para determinar si el instrumento es confiable para recolectar los datos requeridos:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

- K = número de ítems en el cuestionario
- $\sum S_i^2$ = Sumatoria de la varianza de cada ítem
- S_t = Varianza total del instrumento
- α = Alfa de Cronbach

$$\alpha = [26 / (26-1)] [1 - (10.22/68.70)]$$

$$\alpha = 0.89$$

Al haber aplicado el índice de Alpha de Cronbach permitió conocer que el instrumento es válido y confiable, es decir que los ítems están altamente correlacionados. De esta manera se pudo continuar con la investigación, a continuación, se observan los análisis de cada dimensión.

6.2.1.1. Dimensión de identificación y abordaje

Tabla 5

Identificación y abordaje

Afirmaciones	Media	%	Desviación estándar	CV
A1 Identificación en calle con respeto	4.73	94.62%	0.53	0.11
A2 Identificación en instalaciones con respeto	4.79	95.77%	0.46	0.10
A3 Información de acuerdo a mis requerimientos y especificaciones entendibles	4.44	88.85%	0.80	0.18
A4 Me dieron una cita en un área técnica de acuerdo a mis necesidades	4.81	96.15%	0.40	0.08
Valoración cuantitativa	4.69	93.85%	0.55	0.12
Valoración cualitativa	Satisfactorio			

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF

En cuanto a la Identificación y abordaje se observa que en promedio general calificaron a esta dimensión con 4,69 en rango del 1 al 5 establecido según la escala de Likert; una desviación estándar de 0.55 obteniendo así un coeficiente de variación de 0.12, es decir que la variabilidad de los datos es reducida; obtuvo un rango porcentual de satisfacción de entre 90 y 100%, lo que indica que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos.

Además, se puede observar que la afirmación 4 que hace referencia a la asignación de citas en áreas técnicas de acuerdo a sus necesidades, es la que más influye dentro de la dimensión de identificación y abordaje, ya que obtuvo un promedio de 4.81 lo cual representa el 96,15%, ubicándose así dentro de una satisfacción alta. Por otro lado, la afirmación 3, la cual se refiere a brindar información entendible de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, es la que tuvo el promedio más bajo en relación al resto, obteniendo el 88,85%, es decir que es el ítem peor valorado, no solamente por su porcentaje, sino también porque tiene la variabilidad más alta de toda la dimensión, se puede decir que el equipo técnico no está aplicando las estrategias adecuadas para comunicarse con este tipo de usuarios.

6.2.1.2. Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares.

Tabla 6

Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares

	Afirmaciones	Media	%	Desviación estándar	CV
A5	El equipo técnico me atendió y acompañó durante todo el proceso de cada servicio hasta lograr mejorar mi situación	4.73	94.62%	0.74	0.16
A6	Recibí atención social de manera individual según mis necesidades	4.77	95.38%	0.61	0.13
A7	He podido evidenciar que las familias que lo han necesitado, se les ha facilitado el acceso a servicios educativos para niñas, niños y adolescentes.	4.71	94.23%	0.57	0.12
A8	He podido evidenciar que se brindó apoyo con acceso a servicios de salud a las familias que lo han necesitado	4.65	93.08%	0.62	0.13
A9	Recibí atención psicológica de manera individual según mis necesidades	4.60	91.92%	0.72	0.16
A10	Los grupos de apoyo generó en los usuarios mayor autoestima, adaptación y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios.	4.71	94.23%	0.57	0.12
A11	Recibí atención legal de manera individual según mis necesidades	4.44	88.85%	0.73	0.16
A12	Recibí orientación y apoyo legal para un acceso a la regulación migratoria menos complicada.	4.46	89.23%	0.78	0.17
A13	Los usuarios ya regularizados recibieron apoyo en la entrega o gestión de documentos de identidad.	4.67	93.46%	0.62	0.13
A14	El apoyo recibido para fortalecer mis habilidades y capacidades individuales y familiares fue útil.	4.83	96.54%	0.38	0.08
A15	La información proporcionada sobre los derechos de la población en movilidad humana fue comprensible y relevante.	4.77	95.38%	0.47	0.10
	Valoración cuantitativa	4.67	93.36%	0.62	0.13
	Valoración cualitativa	Satisfactorio			

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF

Con respecto a Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares se observa que en promedio general los usuarios del proyecto calificaron a esta dimensión con 4,67 de una escala del 1 al 5 según la escala de Likert; una desviación estándar de 0.62 obteniendo así un coeficiente de variación de 0.13, es decir que la variabilidad de los datos es reducida; y obtuvo un nivel de satisfacción de 93.36%, es decir que se encuentra en un rango porcentual de satisfacción de entre 90 y 100%, lo que indica que la mayoría de usuarios se encuentran satisfechos; con respecto a la afirmación 14 que hace

referencia a si fue útil el apoyo recibido para fortalecer sus habilidades y capacidades individuales y familiares, es la que más influye dentro de la dimensión de Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares, ya que representa el 96,54%, el cual se ubica dentro de una satisfacción alta.

Además, se puede observar se pudo identificar que los dos ítems con menor valoración están relacionados con el servicio legal, ya que se puede observar que la afirmación 11 que hace referencia a una atención legal de manera individual según sus necesidades obtuvo una valoración de 4,44 y la afirmación 12 que hace referencia a la orientación y apoyo legal para un acceso a la regulación migratoria menos complicada obtuvo una valoración de 4,46; encontrándose estos dentro de un rango porcentual de entre 70 y 90 lo que se traduce en una satisfacción mediana, es así que los presentes ítems son los peores valorados no solamente por tener los promedios más bajos sino porque obtuvieron la variabilidad más alta de sus resultados en comparación el resto de ítems de la dimensión, de esta manera, se puede afirmar que el servicio brindado menos eficiente ha sido el legal.

6.2.1.3. Seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos.

Tabla 7

Seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos

Afirmaciones		Media	%	Desviación estándar	CV
A16	He podido evidenciar que se realizan visitas domiciliarias llevadas con respeto	4.87	97.31%	0.44	0.09
A17	He podido evidenciar que las actividades de sensibilización en espacios públicos han ayudado a reducir la mendicidad, el trabajo infantil y la trata de personas.	3.92	78.46%	0.99	0.25
A18	Los encuentros comunitarios se han llevado a cabo con empatía y han ayudado a prevenir la xenofobia y la discriminación	4.13	82.69%	1.07	0.26
A19	Los talleres o encuentros pedagógicos ayudaron a las niñas, niños y adolescentes a conocer sus derechos, fortalecer su autoestima e integrarse social y culturalmente.	4.81	96.15%	0.40	0.08
Valoración cuantitativa		4.43	88.65%	0.72	0.17
Valoración cualitativa		Medianamente satisfactorio			

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF

En canto al Seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos, se observa que en promedio general los usuarios del proyecto

calificaron a esta dimensión con 4,43 de una escala del 1 al 5 según la escala de Likert; una desviación estándar de 0.72 obteniendo así un coeficiente de variación de 0.17, es decir que la variabilidad de los datos es reducida; obtuvo un nivel de satisfacción de 88.65%, encontrándose así en un rango porcentual de satisfacción de entre 70 y 90%, lo que indica que la mayoría de usuarios se encuentran medianamente satisfechos; con respecto a la afirmación 16 que hace referencia a si se realizaron visitas domiciliarias llevadas con respeto, es la que más influye dentro de la dimensión de seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos, ya que representa el 97,31%, el cual se ubica dentro de una satisfacción alta.

Además, se pudo identificar que los dos ítems con menor valoración están relacionados con las actividades de sensibilización y los encuentros comunitarios, ya que se puede observar que la afirmación 17 la cual se refiere a si las actividades de sensibilización en espacios públicos han ayudado a reducir la mendicidad, el trabajo infantil y la trata de personas obtuvo una valoración de 3,92 y la afirmación 18 que se refiere a si los encuentros comunitarios se han llevado a cabo con empatía y han ayudado a prevenir la xenofobia y la discriminación obtuvo una valoración de 4,13, es decir que se encuentran en una valoración porcentual de entre 70 y 90, lo que indica que la satisfacción es mediana; es importante mencionar que los presentes ítems son los peores valorados no solamente por los resultados de satisfacción, sino también porque la variabilidad de sus resultados son los más altos en relación al resto de afirmaciones, de esta manera, se puede identificar que si bien sí se están impartiendo actividades de sensibilización, estas no son suficientes para reducir el trabajo infantil y la trata de personas.

Tabla 8
Gestión del talento humano y gestión administrativa

	Afirmaciones	Media	%	Desviación estándar	CV
A20	Los servidores transmiten confianza en su desempeño y cuentan con todos los conocimientos para responder ante cualquier pregunta	4.50	90.00%	0.61	0.14
A21	Me sentí seguro/a al recibir atención de parte de los servidores	4.87	97.31%	0.34	0.07
A22	Los servidores que prestan los servicios legales, sociales o psicológicos son amables	4.85	96.92%	0.36	0.08
A23	Se me proporcionó un sistema efectivo para manifestar quejas e inquietudes	4.06	81.15%	0.98	0.24
	Valoración cuantitativa	4.57	91.35%	0.57	0.13
	Valoración cualitativa	Satisfactorio			

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF.

Con respecto a la Gestión del talento humano y gestión administrativa, se observa que en promedio general los usuarios del proyecto calificaron a esta dimensión con 4,57 en una valoración del 1 al 5 establecido según la escala de Likert; una desviación estándar de 0.57 obteniendo así un coeficiente de variación de 0.13, es decir que la variabilidad de los datos es reducida; obtuvo un nivel de satisfacción de 91.35% es decir que se encuentra en un rango porcentual de satisfacción de entre 90 y 100%, lo que identifica que la mayoría de usuarios encuestados se encuentran satisfechos;

Además, se pudo identificar que la afirmación 21 que hace referencia a si se sintió seguro/a al recibir atención de parte de los servidores es la más influyente dentro de la dimensión de gestión del talento humano y gestión administrativa, ya que representa el 4.87 es decir el 97,31%, el cual se ubica dentro de una satisfacción alta. Por otro lado, la afirmación 23, la cual se refiere a si se proporcionó un sistema efectivo para manifestar quejas e inquietudes, es la que tuvo el porcentaje más bajo en relación al resto con el 81.15%, además tiene una variabilidad alta en sus respuestas con un coeficiente de variación de 0.24, siendo la peor valorada. Es así que se puede identificar que, si bien se les ha proporcionado un sistema para emitir quejas, este no ha sido efectivo para ayudar a los migrantes, se puede decir que el método que se está utilizando no es el más adecuado para este tipo de usuarios.

Por otro lado, cabe recalcar que en los datos obtenidos se observa que las valoraciones tienen puntuaciones altas, lo cual permite percibir que la predisposición de los servidores y administrativos es bastante buena, por lo tanto, se considera de calidad excelente.

Tabla 9
Infraestructura y extramuros

Afirmaciones	Media	%	Desviación estándar	CV
A23 Los espacios físicos garantizan una atención individualizada y privada para niños, niñas, adolescentes y sus familias	4.25	85.00%	0.90	0.21
A24 Los espacios físicos están en buen estado y cuidados higiénicamente	4.69	93.85%	0.58	0.12
A25 La unidad de atención cuenta con equipamiento de seguridad (extintores, botiquín de primeros auxilios, señalización y zona de evacuación) en buen estado	4.44	88.85%	0.57	0.13
Valoración cuantitativa	4.46	89.23%	0.69	0.16
Valoración cualitativa	Medianamente satisfactorio			

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF

En cuanto a Infraestructura y extramuros se observa que en promedio general los usuarios del proyecto calificaron a esta dimensión con 4,46 de una escala del 1 al 5 según la escala de Likert; una desviación estándar de 0.69 obteniendo así un coeficiente de variación de 0.16, es decir que la variabilidad de los datos es reducida; obtuvo un nivel de calidad de 89.23% encontrándose así en un rango porcentual de satisfacción de entre 70 y 90%, lo que identifica que la mayoría de usuarios se encuentran medianamente satisfechos.

Además, se pudo identificar que la afirmación 24 que hace referencia a si los espacios físicos están en buen estado y cuidados higiénicamente, es la que más influye dentro de la dimensión de infraestructura y extramuros, ya que obtuvo una valoración de 4.69 lo cual representa el 93,85%, el cual se ubica dentro de una satisfacción alta. Por otro lado, la afirmación 23, la cual se refiere a si los espacios físicos garantizan una atención individualizada y privada para niños, niñas, adolescentes y sus familias, es la que tuvo la valoración más baja en relación al resto con un 4.25, que representa el 85,00%, de esta manera se puede decir que el ítem peor valorado es el 23, no solamente por su porcentaje, sino también porque obtuvo una mayor variabilidad en sus respuestas.

Se puede decir, que los espacios con los que cuenta el equipo técnico no son los más adecuados para brindar una atención individualizada, es necesario que el proyecto cuente con un espacio más amplio que permita que cada servidor cuente con su propio lugar de atención.

6.2.2. Valorar la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en ciudades de acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.

Para dar cumplimiento del objetivo general de la presente investigación se realizaron los siguientes cálculos.

a. Promedio de las dimensiones

$$P=ij$$

Donde:

P= Percepción del resultado de las dimensiones

i= Ítem o afirmación

j= Dimensión

En primer lugar, se calculó la calidad de los servicios que presta el proyecto de “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”, a continuación, se pueden observar los promedios de las respuestas que obtuvieron cada una de las dimensiones.

Tabla 10
Promedio de dimensiones

Nro.	Dimensión	Pij	%
1	Identificación y abordaje	4.69	0.94
2	Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares	4.67	0.93
3	Seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos	4.43	0.89
4	Gestión del talento humano y gestión administrativa	4.57	0.91
5	Infraestructura extramuros	4.46	0.89
Promedio total		4.56	0.91

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF

b. Importancia o peso de cada dimensión

Posteriormente para obtener la importancia de cada dimensión, se añadió una pregunta en el cuestionario aplicado a los usuarios, en la cual se solicitó que escogieran cuál es la dimensión que consideran más importante dentro del proyecto.

$$W_j = \frac{\Sigma_j}{SQ}$$

Tabla 11
Importancia de cada dimensión establecida por usuarios

Nro.	Dimensión	Frecuencia	W
1	Identificación y abordaje	6	0.12
2	Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares	18	0.35
3	Seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos	13	0.25
4	Gestión del talento humano y gestión administrativa	6	0.12
5	Infraestructura extramuros	9	0.17
Total		52	1.00

Nota. Elaborado con datos obtenidos de la encuesta SERVPERF

c. Valoración general de la calidad percibida.

Finalmente, se multiplica la percepción por la importancia de cada dimensión.

$$SQ = \sum_{j=1}^k W_j * P_{ij}$$

Donde:

SQ = Calidad del servicio;

k = número de atributos;

Wj = Importancia del atributo j en la calidad percibida;

Pij = Percepción del resultado del objeto i respecto al atributo j.

Tabla 12

Resultado de la valoración de la percepción de la calidad

Nro.	Dimensión	P	W	P*W	% satisfacción
1	Identificación y abordaje	4.69	0.12	0.54	
2	Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares	4.67	0.35	1.62	
3	Seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos	4.43	0.25	1.11	
4	Gestión del talento humano y gestión administrativa	4.57	0.12	0.53	
5	Infraestructura extramuros	4.46	0.17	0.77	
	Valoración cuantitativa		1.00	4.56	0.91
	Valoración cualitativa				Satisfactorio

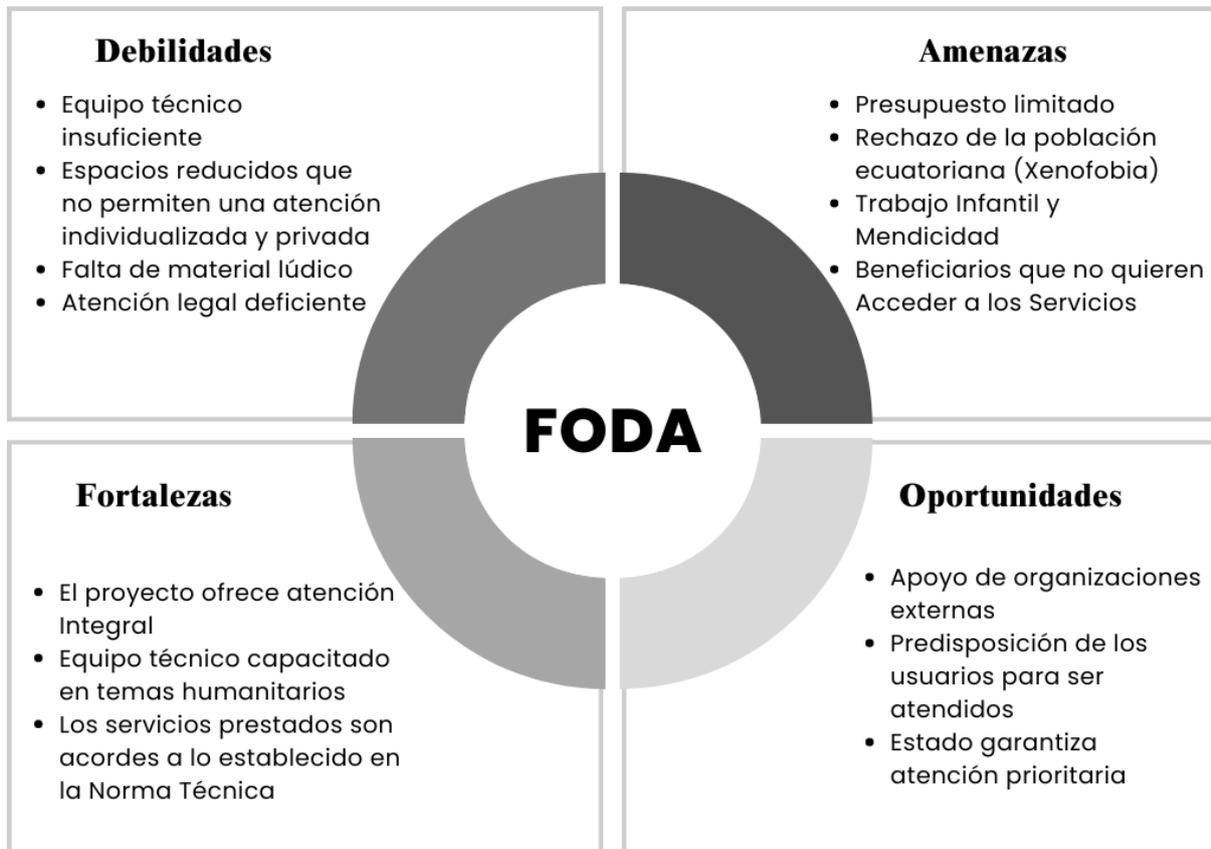
Nota. Elaborado con datos obtenidos por la autora, siendo una adaptación de Servperf

Con respecto al resultado de la valoración de la percepción de la calidad, se encuentran las valoraciones de cada dimensión establecida en base a la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulneración en Ciudades de Acogida, como se realizó una adaptación del modelo Servperf, se obtuvo las valoraciones mediante el cálculo del promedio de cada dimensión para posterior a ello multiplicarlo por el peso de las mismas y así obtener la valoración total que es 4.56 en una escala del 1 al 5, el cual representa el 0.91, es decir que se encuentra en un rango porcentual de ente 80 y 90, de esta manera se puede observar que a pesar de que existen algunos inconvenientes en la prestación de algunos servicios la percepción de calidad del proyecto en general es satisfactoria.

6.3.Objetivo específico 3: Proponer estrategias para la aplicación efectiva del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.

A continuación, se presenta una matriz FODA desarrollada según la información obtenida en los dos primeros objetivos.

Figura 2
Matriz FODA



Nota. Realizado por la autora con información de los resultados del objetivo 1 y 2

Tabla 13
Matriz CAME

	Análisis interno	Análisis externo
Factores negativos	Estrategias para corregir debilidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento del personal técnico a través del MIES 2. Redistribución y optimización de espacios 3. Adquisición y provisión de material lúdico 4. Mejora en la selección y capacitación del personal legal 	Estrategias para afrontar amenazas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Maximización del presupuesto y búsqueda de financiamiento adicional 2. Rediseño de talleres de sensibilización y trabajo comunitario 3. Fortalecer del cumplimiento de derechos primarios de NNA 4. Campañas de concientización e incentivos para el uso de servicios
Factores positivos	Estrategias para mantener fortalezas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación continua y mejoras en la atención integral 2. Capacitaciones periódicas y actualización del equipo técnico 3. Auditorías internas para asegurar el cumplimiento normativo 	Estrategias para explorar oportunidades: <ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecimiento de la coordinación con organizaciones externas 2. Implementación de encuestas de satisfacción y mejora continua 3. Exploración de nuevas fuentes de financiamiento y donaciones

Nota. Estrategias desarrolladas por la autora en base a la información establecida en la matriz FODA

Figura 3

Matriz de estrategias

Estrategias para Corregir Debilidades (C)					
Estrategia	Objetivo	Actividades	Medios de verificación	Tiempo	Responsables
Incremento del Personal Técnico a través del MIES	Ampliar el equipo técnico para asegurar una atención individualizada y efectiva a todos los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar el o los servidores requeridos para brindar la atención adecuada. Solicitar incremento de presupuesto al MIES. Contratar personal adicional (psicólogos, trabajadores sociales, abogados). Según la necesidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación de la necesidad de personal Propuesta de necesidad ante el MIES Disponibilidad presupuestaria Contratos de nuevo personal. 	6 meses	-Coordinador del Proyecto -Prefecto de la provincia de Loja, -MIES (POA) - MDF
Redistribución y Optimización de Espacios	Gestionar nuevos espacios dentro del GPL	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un diagnóstico de los espacios actuales. Verificar disponibilidad de espacios dentro de la institución. De existir la disponibilidad, realizar la solicitud del nuevo espacio Rediseñar la distribución de las áreas de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> Planos y fotos de la nueva distribución. Informes de diagnóstico y la distribución. 	2 meses	-Coordinador del Proyecto, -Equipo técnico -Encargado de mantenimiento de edificios -Prefecto de la provincia de Loja.
Adquisición y Provisión de Material Lúdico	Proveer material lúdico suficiente para mejorar la atención a niños y adolescentes.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar necesidades de material lúdico. Gestionar donaciones de material lúdico con entidades privadas u organismos internacionales (ACNUR, OIM, etc.) Distribuir el material adquirido. Crear un espacio dedicado para actividades lúdicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Inventarios de material lúdico. Fotos y reportes de uso del material. 	1 mes	-Coordinador del Proyecto -Personal administrativo -Prefecto de la provincia de Loja -Instituciones donantes o aliadas.
Mejora en la Selección y Capacitación del Personal Legal	Mejorar la atención legal y su capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y actualizar el perfil del personal legal requerido según la Norma Técnica. Realizar un proceso de selección riguroso. Adaptar el plan de capacitación del personal con la necesidad del profesional. Resolución Implementar capacitaciones especializadas para actualizar sus conocimientos en materia legal. 	<ul style="list-style-type: none"> Perfiles actualizados y registros de selección. Plan de capacitaciones del personal actualizado Certificados de capacitaciones. 	1 mes	-Coordinador del Proyecto -Prefecto de la provincia de Loja -MIES -UATH del GPL.
Estrategias para Afrontar Amenazas (A)					
Estrategia	Objetivo	Actividades	Medios de verificación	Tiempo	Responsables
Maximización del Presupuesto	Asegurar el financiamiento	<ul style="list-style-type: none"> Revisar y optimizar el presupuesto actual. Redistribuir el presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> Informes financieros. 	1 mes	-Coordinador del Proyecto

y Búsqueda de Financiamiento Adicional	necesario para cubrir todas las necesidades del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> Identificar y aplicar a fuentes de financiamiento adicionales (ONG, donantes internacionales). 	<ul style="list-style-type: none"> Informe de la redistribución del presupuesto/COOTAD, 10% para obra social Presupuesto actualizado. Documentación de aplicaciones a financiamiento. 		-Prefecto de la provincia de Loja -Dirección de planificación y financiera.
Rediseño de Talleres de Sensibilización y Trabajo con la comunidad	Reducir la xenofobia y el rechazo hacia los migrantes a través de una mayor sensibilización dirigida a la población acogiente.	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar la efectividad de los talleres actuales. Implementar talleres de sensibilización dirigidos a todas las entidades públicas y privadas. Implementar campañas de sensibilización en redes sociales y medios de comunicación, para dar a conocer los derechos de los migrantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de evaluación de talleres. Encuestas de percepción comunitaria. Encuestas de percepción de xenofobia dirigida hacia los usuarios. 	1 mes	-Coordinador del Proyecto -Equipo técnico -Dirección de Comunicación
Fortalecer el cumplimiento de sus derechos primarios	Disminuir el trabajo infantil	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las necesidades de sus familias Brindar servicio de acuerdo a las necesidades identificadas Implementar programas de monitoreo y seguimiento escolar. Realizar campañas de concientización sobre los derechos de los niños. Sensibilizar en prevención del trabajo infantil. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes sociales/ psicosocial (diagnóstico de la familia) Reportes de seguimiento escolar. Planificación de campañas de sensibilización 	6 meses	-Coordinador del Proyecto -Equipo técnico
Campañas de Concientización e Incentivos para el uso de servicios	Incentivar a los beneficiarios a acceder a los servicios	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar campañas informativas sobre los beneficios de los servicios. Ofrecer incentivos (material escolar, ayuda alimentaria, kits didácticos) para quienes utilicen los servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> Material de campaña y registros de distribución. 	Durante el periodo del proyecto	-Coordinador del Proyecto -Equipo técnico.
Estrategias para Mantener Fortalezas (M)					
Estrategia	Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> Medios de verificación 	Tiempo	Responsables
Evaluación Continua y Mejoras en la Atención Integral	Mejorar la calidad de la atención integral ofrecida	<ul style="list-style-type: none"> Realizar evaluaciones periódicas de los servicios. Implementar mejoras basadas en las evaluaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Informes de evaluación. Planes de mejora Registros de mejoras implementados 	Durante todo el periodo del proyecto	-Coordinador del Proyecto -Equipo técnico.
Capacitaciones periódicas y actualización	Asegurar que el equipo técnico esté constantemente	<ul style="list-style-type: none"> Identificar necesidades de capacitación de los servidores Programar y realizar capacitaciones periódicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Registros de capacitación. Certificados de participación. 	Cada 3 meses	-Coordinador del Proyecto -UATH GPL y MIES

del equipo técnico	capacitado y actualizado.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar el conocimiento del equipo técnico sobre nuevas normativas y mejores prácticas. 			
Monitoreo interno y para asegurar el cumplimiento normativo	Asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar monitoreos internos periódicos. • Implementar acciones correctivas derivadas de los monitoreos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes del monitoreo. • Planes de acción derivados de los monitoreos. 	Cada 6 meses	Coordinador del proyecto
Estrategias para Explorar Oportunidades (E)					
Estrategia	Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades 	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de verificación 	Tiempo	Responsables
Fortalecimiento de la Coordinación con Organizaciones Externas	Mejorar la efectividad del proyecto mediante la colaboración con organizaciones externas.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer reuniones periódicas con las organizaciones externas. • Identificar necesidades • Desarrollar actividades conjuntas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Actas de reuniones. • Actividades desarrolladas conjuntamente. 	Cada 3 meses	-Coordinador del Proyecto -Representantes de Organizaciones Externas.
Estrategias de identificación y abordaje mejoradas	Mejorar las estrategias de identificación y abordaje, que permitan inspirar confianza en el proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las áreas de mejora en la identificación y abordaje • Establecer y aplicar las nuevas estrategias de intervención 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de mejoras implementadas. • Estrategias de intervención • Informe de resultados de la implementación 	Durante todo el proyecto	-Coordinador del Proyecto -Equipo técnico.
Difundir el derecho a la atención prioritaria	Informar a los usuarios sobre su derecho a la atención prioritaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar charlas sobre los derechos de los migrantes en el territorio ecuatoriano • Difundir en redes sociales y medios de comunicación los derechos de los migrantes 	<ul style="list-style-type: none"> • Registros de talleres • Publicaciones realizadas en redes sociales y medios de comunicación. 	Durante la ejecución del proyecto.	-Coordinador del Proyecto -Equipo técnico -Dirección de comunicación.

Nota. Desarrollado por la autora con datos obtenidos de la matriz CAME, la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad En Ciudades De Acogida (2021), y el proyecto de “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida (2022).

6.4. Valorar la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en ciudades de acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.

Estimación del nivel de satisfacción poblacional de la calidad percibida de los migrantes venezolanos usuarios del proyecto de “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del cantón Loja.

Formula:

$$\bar{x} \pm t_{\alpha/2} \frac{S}{\sqrt{n}}$$

Donde:

\bar{x} = media muestral = 4.56

t = valor crítico de t para un nivel de confianza del 95% = 2.01

S = desviación estándar muestral = 0.26

n = tamaño de la muestra = 52

Margen de Error = 0.07

PROCEDIMIENTO DEL CÁLCULO

$(2.01 * (0.26 / \sqrt{52}))$

Límite inferior = 4.56 + 0.07 = 4.49

Límite superior= 4.56 - 0.07 = 4.64

Con 95% de confiabilidad se ha generado un intervalo de confianza para la media poblacional del nivel de satisfacción de la calidad percibida de los migrantes venezolanos usuarios del proyecto de “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del cantón Loja, año 2023. Dando como resultado un nivel de satisfacción de entre 4.49 y 4.64, es decir que se encuentra entre medianamente satisfactorio y satisfactorio.

7. Discusión

Objetivo específico 1: Describir la situación actual del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.

En el primer objetivo específico se planteó llevar a cabo una descripción situacional del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023, debido a que como lo mencionan Huilcapi & Gallegos (2020), el diagnóstico situacional se debe realizar cada cierto tiempo dentro de una organización, ya sea de carácter social o capitalista, ya que dicho diagnóstico permite identificar problemas existentes y de esta manera conocer en qué aspecto se debe trabajar para aplicar cambios con la finalidad de corregir deficiencias.

Se pudo conocer que el equipo técnico brinda una atención integral, contando con servicio social, legal, psicológico, acceso a la educación y acceso a salud, todos de manera gratuita, además, se pudo conocer que los servicios legales se enfocan en el registro de migración, solicitud de visas y récord de antecedentes penales, derivándose de ser necesario a instituciones u organizaciones pertinentes; trabajo social se realizan visitas a las familias para verificar la situación económica, social y educativa de los usuarios, y de ser necesario derivar al Ministerio de Salud Pública, trabajando en conjunto con el promotor familiar; en el área psicológica se brinda atención permanente a los usuarios que se encuentran en situación de crisis por su situación de vulnerabilidad, apoyo emocional, proceso terapéutico, evaluación y diagnóstico, lo cual cumple con lo establecido en la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad En Ciudades De Acogida (2021), en la cual se establece que la intervención que realice el equipo técnico debe ser integral, es decir que deberán atender, referir y acompañar a los usuarios mediante todo el proceso hasta lograr mejorar su situación, ofreciendo atención social con diagnósticos familiares, acceso a servicios educativos y acceso a servicios de salud; atención psicológica mediante grupos de apoyo, desarrollo de procesos psico-educativos y atención terapéutica; y atención legal, brindando orientación y apoyo para el acceso a la regulación migratoria, apoyo en gestión de documentos para regular su condición migratoria, reunificación familiar, protección internacional y atención en casos de víctimas de discriminación o xenofobia.

Para llevar a cabo el proyecto, se encuentra establecido un cronograma valorado, en el cual existe un presupuesto asignado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES y un presupuesto Gobierno Provincial de Loja GPL, lo cual cumple con lo mencionado en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2010), en el que se especifica que todas las entidades del sector público deben tener en cuenta enfoques de igualdad en su planificación y construcción de presupuestos, con la finalidad de prestar atención a grupos prioritarios. A pesar de que en el presente proyecto se cumple lo mencionado, se han visto limitaciones en la parte económica, debido a que son varias las necesidades que tienen los usuarios, por lo tanto, el presupuesto asignado no alcanza para solventarlas en su totalidad.

Los encuentros comunitarios y de integración no han logrado prevenir en su totalidad la xenofobia y el rechazo por parte de la población ecuatoriana, esto debido a que se ha generalizado la idea de que los migrantes ingresan al país a delinquir, lo cual limita el cumplimiento de lo establecido en la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad En Ciudades De Acogida (2021), ya que se menciona que el equipo técnico debe promover acciones comunitarias de integración entre la población acogiente y los migrantes para generar redes de apoyo, que logren prevenir la xenofobia y la discriminación, si bien sí se llevan a cabo dichas acciones comunitarias, estas no han sido totalmente efectivas, es importante que se tome más en cuenta las instituciones educativas en donde se hayan producido actos violentos, para promover el conocimiento mutuo y así fomentar una apertura a la población en movilidad humana.

El equipo técnico del proyecto no se abastece para brindar una atención individualizada de acuerdo a sus necesidades a los usuarios existentes. De esta manera es importante tener en cuenta el presupuesto asignado para la contratación del personal, debido a que si este es limitado no se podrá contratar a los servidores necesarios para brindar de manera óptima el servicio. En la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad En Ciudades De Acogida (2021), se establece que para la prestación de los diferentes servicios el proyecto debe contar con un equipo técnico conformado por un coordinador, un psicólogo, trabajador o gestor social, promotores comunitarios, abogado y un asistente administrativo, si bien en el presente proyecto sí se cuenta con un equipo técnico completo, este no es suficiente.

Algunos usuarios se han logrado incorporar dentro del sistema educativo debido a que como se menciona en la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad En Ciudades De Acogida (2021), el proyecto brinda servicios para garantizar el acceso a la educación para niñas, niños y adolescentes, sin embargo, como lo mencionó la coordinadora del proyecto, han existido beneficiarios que se acostumbran a estar en una situación de mendicidad y a pesar de la prestación u ofrecimiento del servicio, han mencionado que tienen la necesidad de mantener a sus niños vendiendo en las calles, ya que de esta manera logran recibir más dinero y por lo tanto sacan a sus niños de las escuelas a las que el proyecto los derivó, sometiéndolos a la mendicidad y el trabajo infantil, evidenciando así lo que menciona Gabriel Redin (2015), que el trabajo infantil tiene consecuencias directas sobre la escolaridad de los niños, niñas y adolescentes.

De esta manera, es importante que el proyecto pueda actuar frente a este tipo de situaciones, es indispensable que exista un trabajo coordinado entre instituciones para lograr prevenir trabajo infantil, si bien es cierto el proyecto realiza actividades de sensibilización en espacios públicos con la finalidad de prevenir dicho problema, sin embargo, no ha sido suficiente para lograrlo.

Se pudo observar que los espacios con los que cuenta el equipo técnico, están distribuidos en tres salas:

Sala 1: Psicología

Sala 2: Abogado del proyecto, compartido con abogada de otro proyecto

Sala 3: Trabajadora social, coordinadora, promotor social y asistente administrativo;

Lo cual permite evidenciar que no se cumple con totalidad lo que establece la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad En Ciudades De Acogida (2021), que cada integrante del equipo técnico debe contar con un espacio propio de acuerdo a su unidad de atención, dicho espacio debe estar debidamente adecuado para brindar una prestación de servicios de manera individualizada y privada para los niños, niñas, adolescentes y sus familias.

De esta manera se observó que los espacios son reducidos y no permiten brindar una atención individualizada y privada para los niños, niñas, adolescentes y sus familias, por lo tanto, al no contar con un espacio único bien distribuido, se puede decir que la mayoría de los usuarios no se sienten en confianza de hablar sobre sus problemas o necesidades en frente de los demás.

Objetivo específico 2: Medir el nivel de satisfacción del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023

La calidad es la “adecuación para el uso” lo cual hace referencia a que un producto o servicio es de calidad cuando el mismo tiene la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en su uso real. Para Juran, la opinión de los usuarios es fundamental al momento de evaluar la calidad, debido a que son los que experimentan de manera directa el producto o servicio y están en capacidad de juzgar si se cumple o no con sus necesidades. (Juran, 1989)

Es así que en la presente investigación se buscó medir la percepción de calidad del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”; el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES (2024), es el ente rector de la política de protección especial de la cual se deriva el proyecto antes mencionado, es por ello que este realizó la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida (2021), en la cual se especifica los servicios que se deben prestar en el proyecto y como se lo debe realizar; de esta manera se desarrolló la adaptación del cuestionario de satisfacción Servperf basado en la norma técnica mencionada, obteniendo así 5 dimensiones a evaluar. Haciendo alusión a lo que establece (Juran, 1989), en su trilogía para alcanzar la calidad, la cual establece en su segundo paso que se debe evaluar el comportamiento real que en este caso sería la percepción de la calidad de los servicios y compararlo con los objetivos que sería lo establecido en la norma técnica antes mencionada.

Es así que dentro de la investigación realizada, gracias a la metodología y la aplicación de los cálculos planteados anteriormente, se pudo conocer que la dimensión de identificación y abordaje está enfocada en conocer la percepción de calidad con respecto a la primera fase del proyecto, en la cual se realiza la identificación y abordaje de los usuarios para que puedan formar parte del proyecto, dentro de la misma se ha podido identificar que existe una calificación menor al momento de hablar de si la información que recibieron fue de acuerdo a sus requerimientos y si entendieron todas las especificaciones; se puede decir que el equipo técnico no ha aplicado las estrategias adecuadas para comunicarse de manera efectiva con los usuarios, ya que al tratarse de una población vulnerable se deben aplicar diferentes métodos para entender lo que realmente necesitan y que ellos comprendan la información que se les brinda, lo cual incumple lo que se establece en el apartado de identificación y abordaje de la Norma

Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida (2021), la cual menciona que la unidad de atención debe implementar técnicas de escucha con la finalidad de proporcionar la información necesaria que permita cubrir con sus requerimientos.

Según la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida (2021), dentro de la dimensión de Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares se especifica la atención que debe ser brindada, como, por ejemplo, atención legal, psicológica, social, acceso a salud y acceso a educación. Es así, que según los datos obtenidos, se pudo identificar que los dos ítems con menor valoración están relacionados con el servicio legal, específicamente al hablar de una atención legal de manera individual según sus necesidades y si la orientación y apoyo legal para un acceso a la regulación migratoria menos complicada, es por ello que se puede afirmar que el servicio brindado menos eficiente ha sido el legal, esto debido a que el o la abogada del proyecto quizás no está debidamente capacitado para trabajar con este tipo de usuarios o no tiene los conocimientos suficientes para poder brindar una atención de calidad.

La dimensión de seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos aborda temas de seguimiento y apoyo técnico, visitas domiciliarias, sensibilización en espacios públicos, talleres de sensibilización para niños, niñas, adolescentes y sus familias, encuentros comunitarios y prevención de discriminación. Es así, que según los datos obtenidos se pudo identificar que los dos ítems con menor valoración están relacionados con las actividades de sensibilización y los encuentros comunitarios, ya que estos afirmaban que las actividades de sensibilización en espacios públicos han ayudado a reducir la mendicidad, el trabajo infantil y la trata de personas y que los encuentros comunitarios se han llevado a cabo con empatía y han ayudado a prevenir la xenofobia y la discriminación, los cuales han obtenido las peores valoraciones con los promedios más bajos y los coeficientes de variación más altos; De esta manera, se puede identificar que si bien sí se está cumpliendo con lo establecido en la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida (2021), impartiendo talleres de sensibilización y encuentros comunitarios, estos no son suficientes para reducir el trabajo infantil y la trata de personas, debido a que se sale de las manos del equipo técnico del proyecto, ya que se necesita un trabajo en conjunto y la cooperación de la población migrantes y acogiente también. Por otro lado, también se

puede identificar que los encuentros comunitarios no han sido efectivos en su totalidad, esto debido a que no solamente depende del comportamiento de los usuarios y los esfuerzos del proyecto, sino también de la percepción generalizada que tiene la población ecuatoriana con respecto a los migrantes, si no existe un trabajo en conjunto con la población no se puede reducir o prevenir la discriminación o xenofobia.

La Gestión del talento humano y gestión administrativa aborda temas sobre la atención que prestan los servidores del proyecto a los migrantes venezolanos, es así que, según los datos presentados, se pudo identificar que, si bien se les ha proporcionado un sistema para emitir quejas, este no ha sido efectivo para ayudar a los migrantes, lo cual se puede dar debido a que el método que se ha utilizado no ha sido el más adecuado para este tipo de usuarios, incumpliendo con lo establecido en el apartado de Gestión Administrativa de la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida (2021), la cual menciona que se debe crear un sistema de quejas que permita a la población atendida dar a conocer sus inquietudes y que tengan la certeza de que las mismas serán tomadas en cuenta.

Por otro lado, cabe recalcar que en los datos obtenidos se observa que las valoraciones tienen puntuaciones altas, las cual permite percibir que la predisposición de los servidores y administrativos es bastante buena, por lo tanto, se considera de calidad excelente. Sin embargo, se debería trabajar especialmente en el servicio brindado por el abogado del proyecto, ya que a pesar de que en la presente dimensión obtuvo una valoración excelente, en la dimensión de Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades individuales y familiares se identificaron falencias en la prestación del servicio legal.

Objetivo específico 3: Proponer estrategias para la aplicación efectiva del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.

En la presente investigación se realizó un análisis interno y externo con la finalidad de conocer en primer lugar la situación en la que se encuentra, se utilizó la planificación estratégica haciendo alusión a lo que menciona Nikulin y Becker (2015), ya que manifiesta que esta se utiliza para obtener, procesar y analizar la información interna y externa de la organización, con la finalidad de conocer la situación presente.

De esta manera, se analizaron factores como fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas existentes, en los cuales se identificó como fortalezas el correcto equipamiento de seguridad, la autogestión por parte del equipo técnico, equipo técnico capacitado en temas humanitarios y transmiten confianza a los usuarios; como oportunidades el apoyo de organizaciones externas, la predisposición de los usuarios para ser atendidos y la garantía de atención prioritaria; como debilidades se encontró que el equipo técnico es insuficiente para brindar una atención adecuada a los usuarios, que los espacios son reducidos y no permiten una atención individualizada y privada, así como también la falta de material lúdico y atención legal deficiente: y como amenazas el presupuesto limitado, rechazo de la población ecuatoriana (xenofobia), beneficiarios que no quieren acceder a los servicios y se acostumbran a permanecer en situación de mendicidad y el trabajo infantil.

Se utilizó el análisis FODA, ya que como lo menciona Nikulin y Becker (2015), esta técnica es la más utilizada dentro de la planificación estratégica, con la finalidad de proponer estrategias; Es así que seguido de ello se realizó una matriz CAME, según Cristóbal (2023), esta va más allá del análisis FODA, obteniendo un desarrollo estratégico más profundo, ya que como lo indican sus siglas, significa Corregir, Afrontar, Mantener y Explotar, así que para dar cumplimiento al presente objetivo, se propusieron estrategias que permitan corregir las debilidades del proyecto, como por ejemplo, ejecutar correctamente el presupuesto asignado para poder solicitar un aumento del mismo, reorganizar al equipo técnico dentro de las instalaciones, gestionar donaciones de material lúdico con diferentes organizaciones, capacitar a los nuevos miembros del equipo técnico, para que todos brinden una atención de calidad; Estrategias para afrontar amenazas como lo son tomar en cuenta en la planificación actividades que puedan ser solventadas con autogestión y apoyo de otras organizaciones, reforzar los talleres de sensibilización, enfocándose más en cómo llegar a la población ecuatoriana mediante la utilización de redes sociales y establecer convenios con instituciones pertinentes para el monitoreo y seguimiento para prevenir el trabajo infantil entre la población migrante; Estrategias para mantener fortalezas: capacitar al personal sobre el uso adecuado del equipamiento y protocolos de seguridad establecidos, fomentar un ambiente de trabajo participativo promoviendo la autogestión y la toma de decisiones enfocadas al mejoramiento de la prestación de servicios, promover una cultura organizacional centrada en el respeto, comprensión y empatía; y por último Estrategias para explorar oportunidades: establecer nuevas alianzas estratégicas con diferentes organizaciones externas para fortalecer la

capacidad de respuesta y la calidad de los servicios prestados, promover la accesibilidad y disponibilidad de los servicios del proyecto y promover la atención prioritaria.

Además de estableció una matriz de estrategias, en la cual se menciona el objetivo de cada estrategia, sus actividades, medios de verificación y los responsables de llevarlas a cabo.

En las estrategias se enfatizó el trabajo coordinado con otras instituciones, como por ejemplo ACNUR, ya que esta es una organización que vela por la protección de las personas vulnerables en contexto de movilidad humana brindando apoyo a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con la finalidad de garantizar sus derechos; por otro lado, se tomó en cuenta la colaboración de la DINAPEN, ya que esta trabaja en defensa de los derechos de los menores de edad, se enfoca en prevenir la vulneración de derechos con el fin de salvaguardar la integridad de los mismos.

Las presentes estrategias permiten brindar una atención de calidad, ya que aportan para un mejor funcionamiento y prestación del servicio, ya que de esta manera se cumple en una mayor medida lo establecido en la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida (2021), para brindar una óptima atención y también se hace alusión al tercer paso de la trilogía de Juran, el cual menciona que hay que actuar sobre las diferencias, es decir que se debe trabajar en las fallas que se encuentre después de realizar la evaluación. (Juran, 1989)

Objetivo general: Valorar la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en ciudades de acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.

Con respecto al resultado de la valoración de la percepción de la calidad, se encuentran las valoraciones de cada dimensión establecida en base a la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulneración en Ciudades de Acogida, como se realizó una adaptación del modelo Servperf, se obtuvo las valoraciones mediante el cálculo del promedio de cada dimensión para posterior a ello multiplicarlo por el peso de las mismas y así obtener la valoración total que es 4.56 en una escala del 1 al 5, el cual representa el 0.91, es decir que se encuentra en un rango porcentual de ente 80 y 90, de esta manera se puede observar que a pesar de que existen algunos inconvenientes en la prestación de algunos servicios la percepción de calidad del proyecto en general es satisfactoria.

Generando un intervalo de confianza para la media poblacional del nivel de satisfacción de la calidad percibida de los migrantes venezolanos usuarios del proyecto de “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del cantón Loja, año 2023. Se estableció como resultado un nivel de satisfacción de entre 4.49 y 4.64, es decir que se encuentra entre medianamente satisfactorio y satisfactorio.

Cumpliendo así con lo establecido en El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018), el cual menciona que la importancia de contar con servicios públicos de alta calidad no puede subestimarse, ya que son un pilar fundamental en la construcción de sociedades sostenibles, equitativas y democráticas.

También se cumple con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador (2021), que todas las personas que se encuentren en el territorio ecuatoriano tienen los mismos derechos que los mismos ecuatorianos, sin embargo, importarte centrarse en los aspectos que obtuvieron las menores valoraciones para mejorar puntualmente en ellos y poder mejorar la calidad del servicio.

Al obtener la presente valoración de la calidad del proyecto cumple con el segundo paso de la trilogía de Juran, el cual es el control de calidad, que consiste en realizar una retroalimentación para observar aspectos relacionados al proceso o producto terminado (Universidad Autónoma de Occidente, 2021). Dicho control es necesario para poder identificar en lo que está fallando el proyecto y seguir al tercer paso que es el mejoramiento de la calidad, que en este caso se lo realizaría mediante la propuesta de estrategias. Ya que Juran define la calidad como la “adecuación para el uso” lo cual hace referencia a que un producto o servicio es de calidad cuando el mismo tiene la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en su uso real. Para Juran, la opinión de los usuarios es fundamental al momento de evaluar la calidad, debido a que son los que experimentan de manera directa el producto o servicio y están en capacidad de juzgar si se cumple o no con sus necesidades. (Juran, 1989.)

Al obtener la presente valoración de la calidad del proyecto cumple con lo que establece (Juran, 1989) el cual hace referencia a que un producto o servicio es de calidad cuando el mismo tiene la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en su uso real. Para Juran, la opinión de los usuarios es fundamental al momento de evaluar la calidad, debido a que son los que experimentan de manera directa el producto o servicio y están en capacidad de juzgar si se cumple o no con sus necesidades, También se cumple con el segundo paso de la trilogía de Juran, el cual es el control de calidad, el cual consiste en evaluar el comportamiento real el cual es la valoración de la

percepción de los servicios, y compararlos con los objetivos que vendrían siendo lo establecido en la Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida (2021).

8. Conclusiones

- Finalizada la presente investigación se puede concluir que el proyecto "Movilidad Humana en Ciudades de Acogida" se encuentra en condiciones medianamente buenas para brindar una atención individualizada, las áreas que se pudo observar tienen espacios reducidos, y no cuentan con material lúdico suficiente, sin embargo, los espacios se encontraron limpios, en buen estado y se cuenta con los respectivos equipos de seguridad.
- La percepción de la calidad de los migrantes venezolanos, usuarios del proyecto, fue de 4.56 en una escala del 1 al 5; teniendo un porcentaje de 0.91, lo cual indica que se encuentra en un rango porcentual de satisfacción de entre 90 a 100; de esta manera se puede afirmar que el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con respecto al proyecto "Movilidad Humana en Ciudades de Acogida" tiene una valoración cualitativa "Satisfactoria".
- La calidad percibida de los migrantes venezolanos usuarios del proyecto de "Movilidad Humana en Ciudades de Acogida" del cantón Loja, año 2023. A nivel poblacional dio como resultado un nivel de satisfacción de entre 4.49 y 4.64, es decir que se encuentra entre medianamente satisfactorio y satisfactorio. Es así que es importante seguir con el desarrollo de los presentes proyectos, ya que son de gran ayuda para la población vulnerable, en este caso en contexto de movilidad humana.
- Con los resultados obtenidos se pudo proponer estrategias para la aplicación efectiva del proyecto "Movilidad Humana en Ciudades de Acogida" del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023. Dichas estrategias son de gran utilidad ya que cada una de ellas abarca lo encontrado en la matriz FODA realizada, permitiendo corregir debilidades, afrontar amenazas, mantener fortalezas y explotar oportunidades, a través de la matriz CAME, y así brindar atención con una calidad mayor.
- Es fundamental que se brinde un servicio de calidad por parte del proyecto "Movilidad Humana en Ciudades de Acogida" del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023, ya que este permite brindar atención y protección especial a poblaciones vulnerables en contexto de movilidad humana, garantizando así los derechos de los migrantes venezolanos establecidos en la ley.

9. Recomendaciones

- A las entidades responsables del proyecto se recomienda priorizar la atención individualizada, distribuyendo bien el espacio con el que cuenta el proyecto, con la finalidad de brindar seguridad y confianza a los usuarios al momento de hablar de su situación, también se debe contar con material lúdico suficiente para de esta manera poder brindar una atención de calidad a los usuarios que tienen hijos o al momento de atender a niños y niñas.
- Se recomienda medir de manera periódica las percepciones que tienen los usuarios con respecto a la calidad de los servicios prestados, para de esta manera conocer si se satisfacen las necesidades de los mismos y se cumple con la finalidad por la cual fue creado el proyecto, y así mejorar en cuestión de calidad.
- Es importante la aplicación de intervalos de confianza para poder tener en cuenta una calificación a nivel poblacional, sin necesidad de realizar la valoración a todos los usuarios del proyecto, ya que es más accesible una muestra debido a la condición de vulnerabilidad y doble vulnerabilidad de la población objetivo estudiada.
- Es importante contar con estrategias de mejora basadas en un análisis FODA, ya que abarca las condiciones tanto internas como externas, se recomienda tomar en cuenta las estrategias establecidas en la presente investigación, ya que se tomó en cuenta la perspectiva de la coordinadora y de los usuarios, los cuales son la razón de ser del proyecto.
- Es importante garantizar los derechos de los migrantes venezolanos, promoviendo la atención y protección especial, enfocarse más en la población acogiente y en los migrantes venezolanos que todavía no aceptan ayuda del proyecto debido a que no conocen sus derechos ni sanciones a las que se pueden someter.

10. Bibliografía

- ACNUR. (2018). *Derechos humanos: artículo 1, igualdad, libertad y dignidad*.
- Belén Miranda-Cruz, M. I., Ximena Tapia-Hermida, L. I., Lucía Romero-Flores III, M., & Alexandra Chiriboga-Zamora, P. I. (2021). *Ciencias Técnicas y Aplicadas Artículo de investigación*. 7, 1430–1446. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Blanco María Isabel, Aibar Cristina, & Aibar Beatriz. (2010). *La Gestión de la Calidad Total en el Sector Público Local: Estudio de un Caso*. 3.
- Camisón Zornoza, C., Cruz, Sonia., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson/Prentice Hall.
- Carrión, D. S., Apolo, F., & Dávalos, V. (2013). *SERVICIOS Y PROGRAMAS*. Retrieved February 27, 2024, from <https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/06/folleto-servicios-del-mies.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador (2021).
- Cristóbal, Q. (2023). *Estrategia CAME en gestión de calidad*. Retrieved February 27, 2024, from <https://q-bo.org/que-es-la-matriz-came/>
- Fernández Alberto. (2023, April 7). *¿Qué es Calidad Percibida? ¿Para qué sirve?* <https://Albertofdez.Com/Blog/Seo/Que-Es-Calidad-Percibida-Para-Que-Sirve/>.
- García Gloria. (2012). *Aproximación Teórica sobre la Calidad Percibida en los Servicios Sociales*.
- Gobierno Provincial de Loja. (2022). *Proyecto de Cooperación Viceministerio de Inclusión Social Subsecretaría de Protección Especial*.
- Grupo ESGinnova. (2016, September 13). *Desarrollo del concepto calidad*. <https://Www.Nueva-Iso-9001-2015.Com/2016/09/Desarrollo-Concepto-Calidad/#:~:Text=E.W.,Cuestionamiento%20hacia%20una%20mejora%20continua%E2%80%9D>.
- Gutiérrez José, Borré Jenny, Arias Salomón, & Briones Xavier. (2020). *Migración: Contexto, impacto y desafío. Una reflexión teórica*. <https://Www.Redalyc.Org/Journal/280/28063431024/Html/>.
- Hernández Calixto, Prieto Ana, & Hernández Claudia. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas*.
- Ibarra Luis Enrique, & Casas Emma Vanessa. (2014). *Aplicación del modelo Servper en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*.

- Juran, J. M. (1989). *Juran y el liderazgo para la calidad*.
- La Universidad en Internet (UNIR). (2023, November 3). *Aplicar el Ciclo de Deming supone reducir costes, optimizar la productividad, mejorar la competitividad, los productos y servicios, además de aumentar la rentabilidad de las empresas*.
<https://www.unir.net/ingenieria/revista/ciclo-de-deming-pdca/>.
- Ley Orgánica de Movilidad Humana (2017).
- Ley Orgánica De Servicio Público, LOSEP*. (2010). www.lexis.com.ec
- López Gutiérrez, E. V. (2024). *Evaluación de la percepción de la calidad del servicio de atención y cuidado de niñas y niños que se presta en los Centros de Desarrollo Infantil CDI de la zona urbana del cantón Loja, año 2023*.
- Lozano Luis. (1998). ¿Qué es calidad total? *Revista Médica Herediana*, 30.
- Margarita, S., Luna, M., María, L., Hinojosa, M., Armando, J., & Moreno, P. (2007). *Manual práctico para el diseño de la Escala Likert*.
- Nikulin, C., & Becker, G. (2015). Una metodología Sistemática y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile. In *J. Technol. Manag. Innov* (Vol. 10, Issue 1). <http://www.jotmi.org>
- Norma Técnica de Atención a la Población en Contexto de Movilidad Humana de Otro Origen Nacional en Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida, 4 (2021).
- Núñez Cynthia. (n.d.). *El marketing de servicios en la educación superior: "Nuestros alumnos, nuestros clientes"*. 81.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2012). *Gestión fronteriza integral en la subregión andina*.
- Paola Ramírez Carvajal, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa? In *Sinapsis* (Vol. 1, Issue 9).
- Ponce Humberto. (2006). *La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales*. <http://www.eumed.net/ce/>
- Salomón, Ing.-B., Calvopiña, S., Cecilia, D., & Armijos, I. M. (2023). *Universidad Nacional de Loja AUTOR: DIRECTORA*.
- UNHCR. (2023). *Edad, género y diversidad (EGD)*.
- UNIR. (2023, February 3). *¿Qué es un proyecto social y cuál es su importancia?*
<https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/proyecto-social/>
 (Nikulin & Becker, 2015)

11. Anexos

Anexo 1. Guía de entrevista

  <p>Universidad Nacional de Loja</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA</p>
Entrevista: Análisis de la Situación Actual del Área de Movilidad Humana de la Dirección de Acción Social "Matilde Hidalgo" de la Prefectura de Loja	
Entrevistador: Diana Esperanza Yaruqui Pinos	Entrevistado:
Cargo en el proyecto:	Fecha:
Información General: En el transcurso de mi investigación, he tenido conocimiento sobre el proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”, formulado por el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) y el Gobierno Provincial de Loja (GPL), el cual tiene como objetivo promover la atención y protección integral de los migrantes venezolanos y garantizar sus derechos. Por esta razón, me gustaría aprovechar la oportunidad para hacerle las siguientes preguntas y obtener su visión sobre la situación actual del proyecto. Agradezco de antemano su tiempo y disposición para compartir su conocimiento.	
Área observada: Movilidad Humana de la Dirección de Acción Social "Matilde Hidalgo" de la Prefectura de Loja	
<ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuáles son los principales servicios que ofrece el proyecto?2. ¿Cómo se planifica la prestación de los servicios del proyecto?3. ¿Cuentan con los recursos necesarios para brindar la atención planificada?4. ¿Se ha logrado brindar todos los servicios?5. ¿Qué desafíos ha enfrentado el proyecto de Movilidad Humana en la atención a los migrantes?6. ¿El personal con el que cuenta es suficiente para brindar una atención adecuada?7. ¿El personal está debidamente capacitado para atender a este tipo de usuarios?8. ¿Cómo calificaría usted el resultado de la implementación del proyecto?9. ¿Considera usted que los usuarios han podido satisfacer sus necesidades primordiales con los servicios que se les ha brindado?10. ¿Ha podido evidenciar si los beneficiarios han hecho mal uso de los recursos/beneficios recibidos?	

Nota. Elaborada por la autora

Anexo 2. Ficha de observación

  Universidad Nacional de Loja					UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA				
Ficha de Observación: Análisis de la Situación Actual del Área de Movilidad Humana									
Observador/a: Diana Esperanza Yaruqui Pinos					Fecha de la observación:				
ESPACIOS FÍSICOS REQUERIDOS									
ESPACIO PARA EL EQUIPO TÉCNICO					Sí	No	En parte	OBSERVACIONES	
1	¿Se cuenta con un espacio adecuado para cada profesional del equipo de atención?								
2	¿El espacio permite la atención individualizada y privada de los niños, niñas, adolescentes, sus familias y grupos de atención prioritaria?								
ESPACIOS PARA EL ÁREA DE COORDINACIÓN Y ADMINISTRATIVA					Sí	No	En parte	OBSERVACIONES	
3	¿Se cuenta con un espacio físico para el coordinador y el asistente administrativo?								
4	¿Los espacios están adecuados para cumplir con sus funciones y manejo de expedientes?								
ESPACIOS PARA REUNIONES, TALLERES Y EVENTOS CON FAMILIAS Y COMUNIDAD.					Sí	No	En parte	OBSERVACIONES	
5	¿La entidad cooperante cuenta con un espacio para la organización de actividades con las familias y la comunidad?								
6	¿En caso de necesitar trabajar en otros sectores o tener un número alto de participantes, se establecen acuerdos con instituciones públicas/privadas u organizaciones sociales?								
EQUIPAMIENTO Y CONDICIONES									
					Sí	No	En parte	OBSERVACIONES	
7	Los espacios cuentan con servicios básicos, equipo informático con acceso a internet, mobiliario y material de oficina.								
8	El equipamiento y material lúdico están en condiciones adecuadas y en perfecto estado.								
9	Se garantiza la higiene y limpieza de los espacios utilizados por el equipo técnico y los usuarios atendidos.								
EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD:									
					Sí	No	En parte	OBSERVACIONES	

10	La unidad de atención cuenta con extintores y botiquín de primeros auxilios.				
11	La señalización de salida de emergencia y zona de evacuación está debidamente rotulada.				

Nota. Elaborada por la autora en base a la Norma Técnica para el Servicio a la Población en Movilidad Humana es Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida”

Anexo 3. Cuestionario actitudinal para usuarios del proyecto

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DEL PROYECTO "MOVILIDAD HUMANA EN CIUDADES DE ACOGIDA" DEL GOBIERNO PROVINCIAL DE LOJA Y MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL							
Saludos estimada/o usuaria/o, mi nombre es Diana Yaruqui estudiante de octavo ciclo de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja. Me encuentro realizando una investigación sobre la calidad de los servicios brindados por parte del proyecto "Movilidad Humana Ciudades de Acogida", mi proyecto de investigación es denominado: “Valoración de la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.” , es por ello, que requiero levantar información sobre qué tan satisfecha/o o insatisfecha/o se encuentra usted con los servicio que recibe; además, cabe recalcar que las respuestas que usted consigne serán de absoluta confidencialidad y los resultados se utilizarán netamente para fines académicos. Se presentan un total de 26 afirmaciones y 2 preguntas relacionadas con la calidad del servicio que recibe, se le solicita califique mediante una escala del 1 al 5, que tan identificada/o se encuentra con cada una de las afirmaciones; usando la siguiente valoración:							
1 = Completamente en desacuerdo							
2 = Parcialmente en desacuerdo							
3 = No sabe							
4 = Parcialmente de acuerdo							
5 = Completamente de acuerdo							
		Sexo: Femenino () Masculino ()			Edad: ()		
Dimensión	Nro	AFIRMACIONES	MEDICIÓN				
							
			1	2	3	4	5
Identificación y abordaje	1	El proceso de identificación en calle fue cómodo y el trato fue con respeto al momento de dirigirse hacia los usuarios					
	2	El proceso de identificación en las instalaciones fue cómodo y el trato fue con respeto al momento de dirigirse hacia los usuarios					
	3	La información proporcionada durante el abordaje fue de acuerdo a mis requerimientos y entendí todas las especificaciones.					
	4	Durante el abordaje me dieron una cita en un área técnica de acuerdo a mis necesidades (jurídica, trabajo social, psicología)					
Atención humanitaria y fortalecimiento de habilidades y capacidades	5	El equipo técnico me atendió y acompañó durante todo el proceso de cada servicio hasta lograr mejorar mi situación					

individuales y familiares	6	Recibí atención social de manera individual según mis necesidades					
	7	He podido evidenciar que las familias que lo han necesitado, se les ha facilitado el acceso a servicios educativos para niñas, niños y adolescentes.					
	8	He podido evidenciar que se brindó apoyo con acceso a servicios de salud a las familias que lo han necesitado					
	9	Recibí atención psicológica de manera individual según mis necesidades					
	10	Los grupos de apoyo generó en los usuarios mayor autoestima, adaptación y el fortalecimiento de vínculos familiares y comunitarios.					
	11	Recibí atención legal de manera individual según mis necesidades					
	12	Recibí orientación y apoyo legal para un acceso a la regulación migratoria menos complicada.					
	13	Los usuarios ya regularizados recibieron apoyo en la entrega o gestión de documentos de identidad.					
	14	El apoyo recibido para fortalecer mis habilidades y capacidades individuales y familiares fue útil.					
	15	La información proporcionada sobre los derechos de la población en movilidad humana fue comprensible y relevante.					
Seguimiento o acompañamiento y promoción comunitaria y prevención de otras vulneraciones de derechos	16	He podido evidenciar que se realizan visitas domiciliarias llevadas con respeto					
	17	He podido evidenciar que las actividades de sensibilización en espacios públicos han ayudado a reducir la mendicidad, el trabajo infantil y la trata de personas.					
	18	Los encuentros comunitarios se han llevado a cabo con empatía y han ayudado a prevenir la xenofobia y la discriminación					
	19	Los talleres o encuentros pedagógicos ayudaron a las niñas, niños y adolescentes a conocer sus derechos, fortalecer su autoestima e integrarse social y culturalmente.					
Gestión del talento humano y gestión administrativa	20	Los servidores transmiten confianza en su desempeño y cuentan con todos los conocimientos para responder ante cualquier pregunta					

		21	Me sentí seguro/a al recibir atención de parte de los servidores					
		22	Los servidores que prestan los servicios legales, sociales o psicológicos son amables					
		23	Se me proporcionó un sistema efectivo para manifestar quejas e inquietudes					
Infraestructura extramuros		24	Los espacios físicos garantizan una atención individualizada y privada para niños, niñas, adolescentes y sus familias					
		25	Los espacios físicos están en buen estado y cuidados higiénicamente					
		26	La unidad de atención cuenta con equipamiento de seguridad (extintores, botiquín de primeros auxilios, señalización y zona de evacuación) en buen estado					
27	¿Cuál dimensión considera más importante dentro del proyecto	A (.)	B ()	C ()	D ()	E ()		

Nota. Elaborada por la autora en base a la Norma Técnica para el Servicio a la Población en Movilidad Humana es Situación de Vulnerabilidad en Ciudades de Acogida”

Anexo 4. Cálculo del Alpha de Cronbach

	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>15</i>	<i>16</i>	<i>17</i>	<i>18</i>	<i>19</i>	<i>20</i>	<i>21</i>	<i>22</i>	<i>23</i>	<i>24</i>	<i>25</i>	<i>26</i>	<i>27</i>	<i>28</i>	<i>29</i>	<i>30</i>	<i>31</i>	<i>32</i>	<i>33</i>			
<i>1</i>	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.32	
<i>2</i>	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.19	
<i>3</i>	5	5	4	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	0.49	
<i>4</i>	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.17	
<i>5</i>	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.77
<i>6</i>	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.37	
<i>7</i>	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.19
<i>8</i>	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	0.33
<i>9</i>	5	5	5	5	4	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	0.61	
<i>10</i>	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	0.40	
<i>11</i>	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	0.43	
<i>12</i>	4	5	5	5	5	5	2	5	3	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	0.73	
<i>13</i>	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	0.32
<i>14</i>	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.15
<i>15</i>	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.17
<i>16</i>	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.19
<i>17</i>	4	3	5	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	5	2	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	0.65	
<i>18</i>	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	2	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	0.73	
<i>19</i>	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.13
<i>20</i>	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	0.37	
<i>21</i>	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.08
<i>22</i>	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.11
<i>23</i>	4	4	4	4	5	4	2	4	5	5	5	5	4	1	5	4	5	5	5	4	1	5	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	1.08	

24	5	3	5	5	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	4	0.61		
25	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0.34		
26	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	0.31	
			1	1	1	1																													
	12	11	2	2	2	1		12	10	12	11	13	11	11	12	11	12	12	12	12	11	12	12	12	11	12									
	5	6	7	5	9	5	86	1	7	9	5	0	1	7	3	4	7	4	7	4	8	4	5	8	7	6	1	3	3	5	7	4	1	68.70	

Fórmula Servperf:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

K 26
∑Si 10.22
St 68.70
α= **0.89**

Anexo 5. Entrevista aplicada a coordinadora del proyecto:

Entrevistador: Diana Esperanza Yaruqui Pinos		Entrevistada: Katherine Riofrío
Cargo en el proyecto: Coordinadora		Fecha: 28/12/2023
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuáles son los principales servicios que ofrece el proyecto?	Los principales servicios que ofrece el proyecto son una atención integral, esta atención integral está basada en atención psicológica, legal, trabajo social y un promotor familiar, estos servicios son totalmente gratuitos.
2	¿Puede detallar de qué se trata cada servicio?	<p>En cuanto a la atención legal, los servicios que se prestan en esta atención, en este caso la abogada o abogado que del servicio brinda la asesoría legal en cuanto a registros de migración, solicitud de visas, registro en cuanto a récord, antecedentes penales, todo ese tipo de situaciones que se necesiten, se los puede derivar a diferentes instituciones, o a organismo que les puede también brindar este tipo de atención si ya pues dentro del servicio que nosotros brindamos se sale de nuestras manos. Se lo puede hacer coordinadamente con otras instituciones.</p> <p>En el ámbito de trabajo social se puede hacer una inspección se podría decir de esta forma a la familia para ver cómo está la situación económica, social, educativa de las personas que se encuentran en movilidad humana, de esta forma pues se hace las derivaciones al ministerio de educación, ministerio de salud, conjuntamente con el promotor familiar para que ellos puedan hacer el acompañamiento y derivación a las diferentes instituciones que requieran las personas que se encuentran en movilidad.</p> <p>En el área psicológica se brinda la atención permanente a los usuarios que se encuentran en una situación de crisis, tomando en cuenta que han dejado a su familia, muchos de ellos a sus hijos, a sus padres, y quizás pues el hecho de estar en una ciudad, en un país que no tiene. A nadie se les genera alguna situación emocional, por lo tanto, en el área psicológica también se brinda el apoyo emocional y se brinda un proceso terapéutico, evaluación y diagnóstico si es que hay alguna situación también de posibles diagnósticos en cuanto a salud mental.</p>
3	¿Cómo se planifica la prestación de los servicios del proyecto?	Nosotros hacemos una planificación mensual, todas las semanas nosotros nos reunimos para organizar el trabajo que se va a realizar, este trabajo como lo manifiesto lo hacemos también conjuntamente con otras instituciones, en este caso puede ser plan internacional, que también trabaja con ACNUR en el tema de movilidad humana, con ellos hemos focalizado, se trabaja con la focalización de personas y focalización de servicios, para poder garantizar la atención a los usuarios, entonces es una planificación semanal que nosotros tenemos para poder activar instituciones, organizaciones y entidades que nos puedan cooperar.
4	¿Cuentan con los recursos necesarios para brindar la atención planificada?	Bueno en cuanto a los recursos existe dentro de la planificación existe un cronograma valorado, en el cual nosotros tenemos un presupuesto MIES y un presupuesto

- GPL, donde pues en la parte económica se nos ha visto un poco limitados en el tema económica en relación a que son muchas las necesidades que tienen los usuarios, en este caso el tema salud, alimentación, vivienda, vestimenta, es muy muy extenso, por lo que sí hemos tenido límites en cuanto a poder aportar económicamente o poder de alguna forma garantizar el servicios en ellos, por lo que nosotros hemos hecho también algún tipo de autogestión para poder solventar este tipo de necesidades. Somos administradores a través de procesos de compra, procesos en cuanto a alimentos, en cuanto a kits de aseo, en cuanto a kits escolares también que tenemos un presupuesto, somos administradores los coordinadores en este caso de poder adquirir estos productos, pero sí existe un límite bastante fuerte porque incluso hay ocasiones en donde no hay proveedores, no hay oferentes, entonces los procesos se caen, entonces como tenemos en el cronograma establecida una fecha límite para este tipo de procesos, si pasa esta fecha pues ya no reconocen el rubro, entonces sí es un poquito complicado y limitado el tema económico.
- 5 **¿Los recursos los administran los que aplican el proyecto?**
- 6 **¿Se ha logrado brindar todos los servicios?**
- 7 **¿Qué desafíos ha enfrentado el proyecto de Movilidad Humana en la atención a los migrantes?**
- Sí, en realidad los servicios que nosotros hemos brindado que nosotros tenemos dentro de nuestro cronograma y dentro de nuestro proyecto se han cumplido en su mayoría, se han cumplido en su mayoría porque como le comentaba tenemos organizaciones o tenemos procesos de autogestión donde nosotros hemos podido lograr que los usuarios puedan acceder a servicios, entonces sí, lo hemos logrado, se ha podido solventar necesidades de cierta forma, en este tipo de necesidades que ellos han tenido.
- Bueno uno de los desafíos más grande es quizá el hecho de que pertenecen a culturas distintas y se ha presentado pues en este caso la Xenofobia por parte de la población ecuatoriana, en cuanto al rechazo de ellos quizá porque se ha visto en muchos casos que son personas extranjeras quienes vienen a delinquir, quienes vienen a cometer alguna situación y se ha generalizado en realidad este tipo de situaciones por lo que hay un rechazo de la población ecuatoriana hacia las personas migrante ya sea venezolano, ya sea colombiano que son los que se ha visto con más afluencia en el país, ese ha sido uno de los, quizás de los mayores limitantes y pues parte del tema económico también ha sido una limitante bastante fuerte porque tienen muchas necesidades como le comentaba, aparte de eso el no contar con un lugar, un refugio para personas en tránsito pues también ha sido una limitante bastante fuerte porque nosotros no hemos podido derivarlos a un lugar, a una casa de acogida, a un refugio donde ellos puedan estar, entonces ese ha sido un gran desafío para el proyecto, también el poder ubicarlo en un lugar estratégico como para que ellos puedan de alguna forma tengan una calidad de vida por el tiempo que ellos se encuentren.

- 8 **¿El personal con el que cuenta es suficiente para brindar una atención adecuada?** Bueno nosotros contamos con un equipo que como le comentaba es abogado, una trabajadora social, un promotor familiar y una psicóloga, en este caso pienso que no se abastece el equipo técnico para todos los usuarios que se cuenta, porque además de nosotros hacer abordajes, sensibilizar, brindar talleres, hacemos otras actividades en las que sí implica pues el tiempo necesario para poder hacer gestión, para poder brindarles un servicio acorde a sus necesidades, entonces yo creo que sí es un poquito limitante también el tema de no contar con por lo menos dos personas dentro del equipo técnico que también es un tema de fondo económico, el hecho de que no existe presupuesto para la contratación, además de eso pues, en este caso la limitante también es como se lo decía, el hecho de que muchos de los usuarios están en tránsito, no se quedan, entonces nosotros trabajamos directamente con 250 personas, usuarios en su mayoría venezolanos que se encuentran ya radicados en la ciudad de Loja, entonces tenemos un grupo focalizado de 250 personas, entre ellos el grupo familiar, papá, mamá, hijos, tíos, hermanos, abuelitos.
- 9 **¿El personal está debidamente capacitado para atender a este tipo de usuarios?** Sí, el personal con el que contamos está debidamente capacitado en cuanto a temas de movilidad humana, en cuanto a la ley de movilidad humana, sobre todo en el aspecto no solamente de ley y de cumplimiento de servicios, sino también en la parte humanista, están también tienen un alto grado de humanismo para poder trabajar con los usuarios.
- 10 **¿Cómo calificaría usted el resultado de la implementación del proyecto?** Bueno, aparentemente como se lo decía, al parecer para la vista de otras personas a simple vista parecería un proyecto que está demás porque a veces no conocemos el contexto o la realidad de vida de las personas que se encuentran en movilidad, que se encuentran en tránsito, para mí una vez levantada información, una vez realizado un abordaje integral a los usuarios se puede evidenciar muchísimas falencias, muchísimas necesidades y muchísima falta de apoyo, entonces para mí en realidad tiene un alto grado de importancia este tipo de proyectos porque no solamente es que las personas que se encuentran en tránsito movilidad humana son extranjeros, sino también personas de nuestro mismo país que tienen necesidad, entonces hay que tomarlo por ese lado también y evidenciar que este tipo de proyectos no solamente nos ayuda a solventar necesidades de otras nacionalidades, sino también a solventar las necesidades que existen dentro de nuestro mismo país.
- 11 **¿Considera usted que los usuarios han podido satisfacer sus necesidades primordiales con los servicios que se les ha brindado?** Sí, sí pienso que ellos han podido satisfacer necesidades, como le comentaba muchos de ellos ya se encuentran radicados en la ciudad de Loja, se ha podido con ellos trabajar en el sentido de que puedan acceder a los servicios de salud, que puedan acceder sus hijos a servicios educativos, muchos de ellos están insertados en el área educativa, muchos de ellos tienen un proceso, un seguimiento médico garantizado, muchos de ellos también ya están insertados en el área laboral, gracias al

12 ¿Ha podido evidenciar si los beneficiarios han hecho mal uso de los recursos/beneficios recibidos?

apoyo que se les ha brindado para que puedan obtener su visa, para que puedan obtener su nacionalidad incluso puedan estar legalmente en el país, ya que, bueno ese es un requisito que les piden en sus trabajos para que puedan darles un trabajo digno en este caso, se ha hecho el seguimiento a cada uno de ellos, se ha observado que muchos de los grupos familiares han ido progresando y entre ellos pues obviamente muchos de ellos también ya han salido del proyecto porque ya se encuentran estables, porque ya tienen un hogar establecido donde han mejorado su calidad y estilo de vida.

Bueno, así como hay también personas que se han beneficiado con los servicios que les hemos brindado también hay personas que lamentablemente no es que hacen mal uso de los servicios, sino más bien es que se acostumbran a quizá a estar en una situación de mendicidad, entonces no han querido acceder a los servicios que nosotros brindamos a pesar de que si lo hemos hecho, se les brindado quizá atención en salud y educación, y muchos de ellos quizá por el fin económico también que no sabemos cuál es en realidad la necesidad de tener a sus niños pidiendo dinero o vendiendo alguna cosa en las calles, pues obviamente lo que nos han sabido manifestar es que con los niños les dan más dinero, entonces hacen este lamentablemente sacan a sus niños de la escuela, de las instituciones educativas donde los hemos derivado para llevarlos a situaciones de mendicidad, muchos de ellos es como que ya tienen esa costumbre porque pasan en tránsito, no se quedan, se quedan un cierto tiempo en la ciudad, quizá unos 2, 3 meses y luego emigran a otro país, a otra ciudad y continúan con el mismo, con la misma metodología tienen ese mismo patrón de conducta de ir a instituciones pedir ayuda se les da la ayuda pero ellos siguen en esa situación de mendicidad se acostumbran a eso lamentablemente

Nota. Elaborado con información obtenida de la aplicación de la entrevista a la coordinadora

Anexo 6. Aplicación de encuesta SERVERF a usuarios del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”

Aplicación de encuesta a usuaria del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”



Nota. Fotografía de la aplicación de la encuesta Servperf a usuaria del proyecto en su lugar de trabajo.

Aplicación de encuesta a usuaria del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”



Nota. Fotografía de la aplicación de la encuesta Servperf a usuaria del proyecto en su domicilio.

Aplicación de encuesta a usuaria del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”



Nota. Fotografía de la aplicación de la encuesta Servperf a usuaria del proyecto en su domicilio.

Aplicación de encuesta a usuarias del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”



Nota. Fotografía de la aplicación de la encuesta Servperf a usuaria del proyecto en su domicilio.

Aplicación de encuesta a usuario del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”



Nota. Fotografía de la aplicación de la encuesta Servperf a usuaria del proyecto en su domicilio

Aplicación de encuesta a usuaria del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida”



Nota. Fotografía de la aplicación de la encuesta Servperf a usuaria del proyecto en su domicilio.

Anexo 7. Certificado de traducción del resumen al inglés.

Lic. Andrea Sthefanía Carrión Mgs

0984079037

andrea.s.carrion@unl.edu.ec

Loja-Ecuador

Loja, 26 de febrero del 2024

La suscrita, Andrea Sthefanía Carrión Fernández, Mgs, **DOCENTE EDUCACIÓN SUPERIOR** (registro de la SENESCYT número: 1008-12-1124463), **ÁREA DE INGLÉS-UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**, a petición de la parte interesada y en forma legal.

CERTIFICA:

Que la traducción del resumen del documento adjunto, solicitado por la señorita: **Diana Esperanza Yaruqui Pinos** con cédula de ciudadanía No. **1104326994**, cuyo tema de investigación se titula: **Valoración de la percepción de la calidad del proyecto “Movilidad Humana en Ciudades de Acogida” del Gobierno Provincial de Loja, dirigido a migrantes venezolanos del cantón Loja, año 2023.** ha sido realizado y aprobado por mi persona, Andrea Sthefanía Carrión Fernández, Mgs. en Pedagogía.

El apartado del Abstract es una traducción textual del Resumen aprobado en español.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes, facultando al portador del presente documento, hacer el uso legal pertinente.

ANDREA
STHEFANIA
CARRION
FERNANDEZ

Firmado digitalmente
por ANDREA STHEFANIA
CARRION FERNANDEZ
Fecha: 2024.02.26
09:24:43 -06'00'

Andrea Sthefanía Carrión Fernández. Mgs.

English Professor