



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y VINCULACIÓN CON LA COLECTIVIDAD

DIRECCIÓN DE POSTGRADOS

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS,
PROGRAMA DE HABILIDADES MÚLTIPLES**

**TEMA: ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR Y MEJORAR
LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO OTORGADO A LOS
SOLICITANTES DE REFUGIO EN EL ECUADOR POR PARTE
DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES,
COMERCIO E INTEGRACIÓN**

**AUTORES: CAIZA ALOMOTO, MARCELO ORLANDO
REYES PÉREZ, JEANETTE ARACELLY**

DIRECTOR: ING. FARID MANTILLA MBA/MCS/DSG/EEG

SANGOLQUÍ

2015

CERTIFICADO

Por medio del presente Yo, Alfredo Farid Mantilla Vargas. MBA/MSC/DSG/EEG, en calidad de Director del Proyecto de Grado titulado “ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO OTORGADO A LOS SOLICITANTES DE REFUGIO EN EL ECUADOR POR PARTE DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO E INTEGRACIÓN”, desarrollado por los señores ingenieros Jeanette Aracelly Reyes Pérez y Marcelo Orlando Caiza Alomoto, certifico que dicho proyecto cumple con las normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE”.

Por lo que en honor a la verdad legalizo mi certificación de fe y testimonio de lo antes expuesto.

Atentamente,



Ing. Farid Mantilla MBA/MCS/DSG/EEG
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Ing. Jeanette Aracelly Reyes Pérez

Ing. Marcelo Orlando Caiza Alomoto

DECLARAMOS QUE:

El presente proyecto titulado “ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO OTORGADO A LOS SOLICITANTES DE REFUGIO EN EL ECUADOR POR PARTE DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO E INTEGRACIÓN”, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva y con la colaboración de la Cancillería ecuatoriana, respetando derechos intelectuales de terceros, considerándolos en citas a pie de página y como fuentes en el registro bibliográfico.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría. Por tanto mediante esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto en mención.

Sangolquí, agosto de 2015

Ing. Jeanette Aracelly Reyes Pérez

Ing. Marcelo Orlando Caiza Alomoto

AUTORIZACIÓN

Nosotros, Ing. Jeanette Aracelly Reyes Pérez e Ing. Marcelo Orlando Caiza Alomoto, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” la publicación, en la biblioteca virtual de la institución del presente proyecto titulado “ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO OTORGADO A LOS SOLICITANTES DE REFUGIO EN EL ECUADOR POR PARTE DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO E INTEGRACIÓN”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, agosto de 2015



Ing. Jeanette Aracelly Reyes Pérez Ing. Marcelo Orlando Caiza Alomoto

DEDICATORIA

A Dios creador del universo y dueño de nuestras vidas, que nos permito cumplir cada meta establecida.

A nuestros padres, esposa e hijas quienes con su comprensión y apoyo incondicional nos han impulsado a seguir avante frente a las adversidades de la vida.

A todas y cada una de aquellas personas quienes en algún momento de su vida cruzaron en nuestro camino y nos extendieron su mano amiga.

AGRADECIMIENTO

A la persona a quien nos dio el ser, y me nos ha enseñado en su silencioso proceder, que todos los seres humanos venimos al mundo con la misión de dejar un legado mucho mejor que el recibimos de nuestros padres.

Al Vicerrectorado de Investigación y Vinculación con la Colectividad, a la Unidad de Gestión de Postgrados y Contables, a la Unidad de Postgrados de la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” a su personal docente, administrativo y de apoyo, y fundamentalmente a nuestro Director y Oponente de tesis por su apoyo incondicional y acertados consejos impartidos hasta la culminación de este proyecto, a nuestros familiares y amigos que colaboraron con nobleza y entusiasmo con un sueño que nació en nuestros corazones y hoy se plasma en realidad.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO	II
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO OTORGADO A LOS SOLICITANTES DE REFUGIO EN EL ECUADOR POR PARTE DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO E INTEGRACIÓN	1
CAPÍTULO I	4
1. Cronología de los Antecedentes de la Cancillería	4
2. Filosofía	6
2.1. Misión	6
2.2. Visión	6
2.3. Objetivos Estratégicos	7
2.3.1. Ámbito Institucional	7
2.3.2. Ámbito Político - Diplomático	7
2.3.3. Ámbito Comercio Exterior	8
2.3.4. Ámbito Movilidad Humana	9
2.4. Estructura Orgánica de la Cancillería	10
2.4.1. Misión de la Subsecretaría de Asuntos Migratorios	11
2.4.1.1. Estructura Orgánica de la Dirección de Refugio	11
2.4.1.2. Misión de la Dirección de Refugio	12
2.4.1.3. Atribuciones y Responsabilidades de la Dirección de Refugio	12
2.4.2. Estructura Desconcentrada de la Cancillería	13
2.4.2.1. Estructura de las Coordinaciones Zonales	13

2.4.2.2. Misión de las Coordinaciones Zonales	14
2.4.2.3. Atribuciones/Responsabilidades de las Coordinaciones Zonales	14
2.5. Estructura de Relacionamento Interinstitucional de la Cancillería	16
2.6. Filosofía Estructural de la Cancillería	17
CAPÍTULO II	20
2.1. Proceso de Investigación de Mercados	20
2.1.1. Problema	21
2.1.2. Necesidad de Información	21
2.1.2.1. Necesidades	21
2.1.2.2. Justificación	22
2.1.2.3. Propósito	22
2.1.3. Definición del Problema	22
2.1.4. Objetivos e Hipótesis	22
2.1.4.1. Objetivos	22
2.1.4.1.1. Objetivo General	22
2.1.4.1.2. Objetivos Específicos	23
2.1.4.2. Hipótesis	23
2.1.4.2.1. Hipótesis Operativa	23
2.1.5. Tipos de Investigación	24
2.1.6. Determinación de Fuentes de Datos	24
2.1.7. Diseño de Formatos para Recolección de la Información	25
2.1.8. Pasos de la Investigación	26
2.1.9. Definición de la Población	27
2.1.10. Diseño de la Muestra	28
2.1.10.1. Determinación del Tamaño de la Muestra	28
2.1.10.2. Selección de la Muestra	29
2.1.11. Recolección de Datos o Trabajo de Campo	31
2.1.12. Procesamiento de Datos	31
2.1.13. Análisis de Datos	32
2.1.14. Presentación de Resultados de la Investigación	32
CAPÍTULO III	33

3.1. Análisis Univariado	33
3.2. Análisis Bivariado	56
3.2.1. Crosstab	56
1. Crosstab ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? *	
Ciudad de encuesta	56
3.2.2. Correlaciones	66
3.2.3. ANOVA	69
3.3. Análisis Multivariado	72
3.3.1. Chi Cuadrado	72
3.4. Conclusiones	74
CAPÍTULO IV	78
4.1. Tamaño del Proyecto	78
4.1.1. Factores Determinantes del Proyecto	81
4.1.1.1. Mercado	81
4.1.1.2. Disponibilidad de Recursos Financieros	82
4.2. Localización del Proyecto	83
4.2.1. Macrolocalización	83
4.2.2. Microlocalización	85
4.3. Ingeniería del Proyecto	90
4.3.1. Diagrama de Flujo	91
4.3.2. Proceso de Otorgamiento del Estatus de Refugio en Ecuador	92
4.3.3. Requerimiento de Personal	94
4.3.4. Tiempos Empleados por Personal de Admisibilidad/Elegibilidad	96
4.3.5. Requerimiento de Tecnología	102
4.3.6. Requerimiento de Suministros de Oficina	102
4.3.7. Cronograma de Ejecución del Proyecto	106
CAPÍTULO V	108
5.1. Objetivo General	108
5.2. Objetivos Específicos	109
5.3. Presupuestos	109
5.3.1. Presupuesto de Inversión	109

5.3.1.1. Activos Fijos	110
5.3.1.2. Depreciación y Amortización	112
5.3.1.3. Capital de Trabajo	113
5.3.2. Cronograma de Inversión	115
5.3.3. Presupuesto de Operación	117
5.3.3.1. Presupuesto de Ingresos	117
5.3.3.2. Presupuesto de Egresos	117
5.3.3.2.1. Gastos Administrativos	117
5.3.3.2.2. Gastos de Publicidad	119
5.3.3.3. Estructura de Financiamiento	119
5.4. Estados de Egresos	120
5.5. Presupuestos de Origen y Aplicación de Fondos	122
5.6. Evaluación Económica	124
5.6.1. Costo de Efectividad (CE)	124
CAPÍTULO VI	129
6.1. Conclusiones	129
6.2. Recomendaciones	131
BIBLIOGRAFÍA	132
ANEXOS	134
Anexo 1 Prueba Piloto 1	134
Anexo 2 Prueba Piloto 2	135
Anexo 3 Prueba Piloto 3	136
Anexo 4 Fotografías Microlocalización Quito	137
Anexo 5 Planos de las oficinas de Refugio en Quito	141
Anexo 6 Presupuesto de Adecuaciones oficinas de Refugio en Quito	144
Anexo 7 Planos de las oficinas de Refugio en Guayaquil	145
Anexo 8 Planos de las oficinas de Refugio en Cuenca	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No.1 Solicitantes de Refugio en Ecuador	2
Tabla No.2 Solicitantes de Refugio en Ecuador Aprobadas	2
Tabla No.3 Cronograma de Antecedentes de la Cancillería	4
Tabla No.4 Registro de Solicitudes de Refugio de tres Provincias (2011)	30
Tabla No.5 Resultado de la Pregunta No.1 de la Encuesta	33
Tabla No.6 Resultado de la Pregunta No.2 de la Encuesta	35
Tabla No.7 Resultado de la Pregunta No.3 de la Encuesta	36
Tabla No.8 Resultado de la Pregunta No.4 de la Encuesta	37
Tabla No.9 Resultado de la Pregunta No.5 de la Encuesta	39
Tabla No.10 Resultado de la Pregunta No.6 de la Encuesta	40
Tabla No.11 Resultado de la Pregunta No.7 de la Encuesta	41
Tabla No.12 Resultado de la Pregunta No.8 de la Encuesta	42
Tabla No.13 Resultado de la Pregunta No.9.1 de la Encuesta	44
Tabla No.14 Resultado de la Pregunta No.9.2 de la Encuesta	45
Tabla No.15 Resultado de la Pregunta No.9.3 de la Encuesta	46
Tabla No.16 Resultado de la Pregunta No. 9.4 de la Encuesta	47
Tabla No.17 Resultado de la Pregunta No.9.5 de la Encuesta	48
Tabla No.18 Resultado de la Pregunta No.9.6 de la Encuesta	49
Tabla No.19 Resultado de la Pregunta No.10 de la Encuesta	50
Tabla No.20 Resultado de la Pregunta No.11 de la Encuesta	51
Tabla No.21 Resultado de la Pregunta No.2 Sección Datos del Encuestado	52
Tabla No.22 Resultado de la Pregunta No.3 Sección Datos del Encuestado	53
Tabla No.23 Resultado de la Pregunta No.4 Sección Datos del Encuestado	54
Tabla No.24 Resultado del ítem Ciudad de Aplicación de la Encuesta	55
Tabla No.25 Crosstab Calidad en el servicio * Ciudad de encuesta	57
Tabla No.26 Crosstab Rapidez en el servicio * Ciudad de encuesta	58
Tabla No.27 Crosstab Respeto derechos humanos * Ciudad de encuesta	60
Tabla No.28 Crosstab Precisión en la información * Ciudad de encuesta	61
Tabla No.29 Crosstab Puntualidad en los horarios * Ciudad de encuesta	63

Tabla No.30 Crosstab Necesidad personal de atención * Ciudad de encuesta	64
Tabla No.31 Crosstab Noción trámite visa de refugio * Ciudad de encuesta	66
Tabla No.32 Correlación Calidad de servicio * Precisión en la información	67
Tabla No.33 Correlación Rapidez en servicio * Puntualidad en los horarios	68
Tabla No.34 A NOVA Calidad en el servicio * Ciudad de Encuesta	69
Tabla No.35 ANOVA Precisión en la información * Ciudad de Encuesta	70
Tabla No.36 ANOVA Necesidad personal de atención * Ciudad de Encuesta	71
Tabla No.37 ANOVA Noción trámite visa de refugio * Ciudad de Encuesta	72
Tabla No.38 Chi Cuadrado Cruce de Variables 1	72
Tabla No.39 Chi Cuadrado Cruce de Variables 2	73
Tabla No.40 Tamaño del Proyecto	80
Tabla No.41 Estadística de Solicitantes de Refugio en Ecuador	81
Tabla No.42 Disponibilidad de Recursos Financieros	83
Tabla No.43 Ponderación de Criterios de Selección	87
Tabla No.44 Matriz de Localización	88
Tabla No.45 Requerimiento de Personal Quito, Guayaquil y Cuenca	95
Tabla No.46 Tiempo de Trabajo del Personal de Información	97
Tabla No.47 Tiempo de Trabajo del Personal de Atención al Público	98
Tabla No.48 Tiempo de Trabajo del Personal de Admisibilidad/Elegibilidad	99
Tabla No.49 Requerimiento de Personal Quito, Guayaquil y Cuenca	101
Tabla No.50 Requerimiento de Tecnología Quito, Guayaquil y Cuenca	102
Tabla No.51 Requerimiento de Suministros de Oficina en Quito	103
Tabla No.52 Requerimiento de Suministros de Oficina en Guayaquil	104
Tabla No.53 Requerimiento de Suministros de Oficina en Cuenca	105
Tabla No.54 Cronograma de Ejecución del Proyecto Quito	106
Tabla No.55 Cronograma de Ejecución del Proyecto Guayaquil	106
Tabla No.56 Cronograma de Ejecución del Proyecto Cuenca	107
Tabla No.57 Inversión en Activos Fijos Quito, Guayaquil y Cuenca	111
Tabla No.58 Depreciación de Activos Fijos Quito, Guayaquil y Cuenca	112
Tabla No.59 Amortización de Activos Quito	113
Tabla No.60 Capital de Trabajo Quito	114

Tabla No.61 Capital de Trabajo Guayaquil	114
Tabla No.62 Capital de Trabajo Cuenca	115
Tabla No.63 Cronograma de Inversión Quito, Guayaquil y Cuenca	116
Tabla No.64 Gastos Administrativos Proyectados por Ciudad	118
Tabla No.65 Gastos Publicidad Proyectados Quito, Guayaquil y Cuenca	119
Tabla No.66 Estructura Financiera Quito, Guayaquil y Cuenca	120
Tabla No.67 Estado de Egresos Quito, Guayaquil y Cuenca	121
Tabla No.68 Presupuesto de Origen y Aplicación de Fondos Quito	122
Tabla No.69 Presupuesto de Origen y Aplicación de Fondos Guayaquil	123
Tabla No.70 Presupuesto de Origen y Aplicación de Fondos Cuenca	123
Tabla No.71 Costo de Efectividad Quito, Guayaquil y Cuenca	126

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.1 Situación Laboral Población Refugiada en Ecuador	3
Figura No.2 Organigrama de la Cancillería	10
Figura No.3 Organigrama Dirección de Refugio	11
Figura No.4 Estructura Desconcentrada Cancillería	13
Figura No.5 Estructura de Coordinaciones Zonales	14
Figura No.6 Relacionamiento Interinstitucional de Cancillería	16
Figura No.7 Tipos de Investigación	24
Figura No.8 Resultado de la Pregunta No.1 de la Encuesta	33
Figura No.9 Resultado de la Pregunta No.3 de la Encuesta	36
Figura No.10 Resultado de la Pregunta No.4 de la Encuesta	37
Figura No.11 Resultado de la Pregunta No.5 de la Encuesta	38
Figura No.12 Resultado de la Pregunta No.6 de la Encuesta	39
Figura No.13 Resultado de la Pregunta No.7 de la Encuesta	41
Figura No.14 Resultado de la Pregunta No.8 de la Encuesta	42
Figura No.15 Resultado de la Pregunta No.9.1 de la Encuesta	43
Figura No.16 Resultado de la Pregunta No.9.2 de la Encuesta	44
Figura No.17 Resultado de la Pregunta No.9.3 de la Encuesta	45
Figura No.18 Resultado de la Pregunta No.9.4 de la Encuesta	46
Figura No.19 Resultado de la Pregunta No.9.5 de la Encuesta	47
Figura No.20 Resultado de la Pregunta No.9.6 de la Encuesta	48
Figura No.21 Resultado de la Pregunta No.10 de la Encuesta	49
Figura No.22 Resultado de la Pregunta No.11 de la Encuesta	50
Figura No.23 Resultado de la Pregunta No.2 Sección Datos del Encuestado	51
Figura No.24 Resultado de la Pregunta No.3 Sección Datos del Encuestado	52
Figura No.25 Resultado de la Pregunta No.4 Sección Datos del Encuestado	54
Figura No.26 Resultado del ítem Ciudad de Aplicación de la Encuesta	55
Figura No.27 Crosstab Calidad en el servicio * Ciudad de encuesta	56
Figura No.28 Crosstab Rapidez en el servicio * Ciudad de encuesta	58
Figura No.29 Crosstab Respeto derechos humanos * Ciudad de encuesta	59

Figura No.30 Crosstab Precisión en la información * Ciudad de encuesta	61
Figura No.31 Crosstab Puntualidad en los horarios * Ciudad de encuesta	62
Figura No.32 Crosstab Necesidad personal de atención * Ciudad de encuesta	64
Figura No.33 Crosstab Noción trámite visa de refugio * Ciudad de encuesta	65
Figura No.34 Mapa de Macrolocalización	84
Figura No. 35 Ubicación de la Dirección de Refugio en Quito	89
Figura No. 36 Ubicación de la Oficina de Refugio en Guayaquil	89
Figura No. 37 Ubicación de la Oficina de Refugio en Cuenca	90
Figura No.38 Diagrama Proceso de Otorgamiento del Estatus de Refugio	93

RESUMEN

El presente trabajo constituye una investigación de mercados con el objeto de viabilizar la reducción del tiempo de otorgamiento de la visa de refugiado y mejorar la satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las oficinas de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca que prestan servicio en temas de refugiados. La investigación de mercados ha sido efectuada a través de la aplicación de una Investigación Descriptiva, mediante la aplicación de encuestas y se ha aplicado el Muestreo Aleatorio Estratificado con Afijación Proporcional, procedimiento que consiste en distribuir el tamaño de la muestra en forma proporcional al número de los elementos en la población de cada estrato y a la variabilidad por elemento de cada estrato. De este modo y gracias a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, hemos observado que en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan atención a los solicitantes de refugio en Ecuador ubicadas en las ciudades objeto de estudio, se requiere una mejora en el servicio, que permitirá incidir en la disminución de las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008. Lo cual comprueba la hipótesis planteada acerca de la “La mejora en el servicio otorgado a los solicitantes de refugio en Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración permitirá disminuir las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008”.

PALABRAS CLAVES:

- **POBLACIÓN REFUGIADA**
- **PROTECCIÓN INTERNACIONAL DE REFUGIADOS**
- **MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO**
- **MOVILIDAD HUMANA**
- **VISAS DE REFUGIADOS**

ABSTRACT

The present document is a market survey that seeks to facilitate the time reduction of granting refugee visas and improve applicant satisfaction of a service provided by the offices of the Ministry of Foreign Affairs, Trade and Integration in Quito, Guayaquil and Cuenca. This study was carried out through a Descriptive Research, by means of the implementation of surveys and Stratified Random Sampling with Proportional Allocation, which consist in distributing the sample size in proportion to the number of the elements in the population of each stratum and to the variability for each stratum element. Therefore, thanks to the obtained results, we observed that the offices of the Ministry of Foreign Affairs, Trade and Integration that take care of asylum seekers in Ecuador in the aforementioned cities require an improvement of services, which will allow to reduce pending refugee requests since 2008. This proves the hypothesis regarding “the improvement of the provided service to refugee applicants in Ecuador by the Ministry of Foreign Affairs, Trade and Integration will allow to reduce pending refugee application since 2008”

KEYWORDS:

- **REFUGEE POPULATION**
- **INTERNATIONAL REFUGEE PROTECTION**
- **STRATIFIED RANDOM SAMPLE**
- **HUMAN MOBILITY**
- **REFUGEE VISAS**

ESTUDIO DE MERCADO PARA MEDIR Y MEJORAR LA SATISFACCIÓN
DEL SERVICIO OTORGADO A LOS SOLICITANTES DE REFUGIO EN EL
ECUADOR POR PARTE DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES,
COMERCIO E INTEGRACIÓN

La Constitución Ecuatoriana del año 2008 reconoce los principios de movilidad humana y ciudadanía universal, así como los derechos de asilo y refugio. Actualmente el gobierno apoya las actividades del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) y promueve políticas positivas sobre los refugiados en cumplimiento con sus obligaciones internacionales. Sin embargo, aún existen desafíos en relación a las diferencias existentes entre la normatividad y la aplicación de algunos derechos constitucionales claves que limitan el acceso a derechos de la población refugiada en nuestro territorio.

En América Latina Ecuador tiene la mayor población de refugiados, compuesta mayormente por personas que huyen del conflicto armado interno de Colombia.

El Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración (MRECI) en apego a la Constitución y Convenios Internacionales en materia de protección de derechos humanos y específicamente en materia de refugio, en el año 1999 recibió 827 solicitudes de refugio, las mismas que se incrementaron con la implementación del Plan Colombia y han aumentado drásticamente como se visualiza en la siguiente tabla:

Tabla No.1

Solicitantes de Refugio en Ecuador

Dirección de Refugio - MRECI	
Solicitantes de Refugio	
Año	Solicitantes
Antes del 01 de noviembre de 2008	70.715
Después del 01 de noviembre de 2008	2.348
2009	34.220
2010	29.090
2011	14.170

Fuente: (Dirección de Refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2012)

Pese al trabajo realizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración no ha sido posible la atención de todas las solicitudes de refugio, la siguiente tabla contiene cifras inherentes a las solicitudes de refugio aprobadas hasta diciembre del 2011.

Tabla No.2

Solicitantes de Refugio en Ecuador Aprobadas

Dirección de Refugio - MRECI	
Refugiados	
Año	Solicitantes
Antes del 01 de noviembre de 2008	17.848
Después del 01 de noviembre de 2008	863
2009	25.636
2010	8.024
2011	2.679

Fuente: (Dirección de Refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2012)

En base a Ortega, Carlos y Ospina, Oscar en su libro “No se puede ser refugiado toda la vida...”, se puede indicar que cuatro quintos de la población refugiada en Ecuador residente en las ciudades de Quito y Guayaquil responden a la siguiente situación laboral.



Figura No.1 Situación Laboral Población Refugiada en Ecuador

Fuente: (Ortega & Ospina, 2012, p.129)

Ecuador consagró en su Constitución el principio de ciudadanía universal y basado en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013 contempla:

«Ecuador defiende la corresponsabilidad internacional en temas de movilidad humana. El tema del refugio es un claro ejemplo: el Estado se compromete al reconocimiento del estatus de residentes a todas las personas que necesitan de protección internacional, pero también tiene que exigir a la comunidad internacional su compromiso, principalmente económico, para que el Estado pueda reconocer todos los derechos que les son inherentes a ese grupo vulnerable de la población» (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES, 2009, p.261)

Así, el Gobierno Nacional, en el tema de movilidad humana, propende hacia un tratamiento recíproco de los migrantes. Es decir, el Ecuador respeta todos los derechos de las personas que inmigran, pero al mismo tiempo busca que a los ecuatorianos en el exterior se les respete sus derechos. En tal virtud, considera la construcción de mecanismos de previsión y seguridad tanto para sus ciudadanos como para los extranjeros que residen en el país.

El presente trabajo es una investigación de mercados con el objeto de viabilizar la reducción del tiempo de otorgamiento de la visa de refugiado y mejorar la satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración.

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES, COMERCIO E INTEGRACIÓN

1. Cronología de los Antecedentes de la Cancillería

Tabla No.3

Cronograma de Antecedentes de la Cancillería

Año	Acción
1830	Política exterior bajo la responsabilidad del Ministerio de Estado, dividido en dos secciones: 1) Gobierno Interior y Exterior y 2) Guerra Marina.
1835	Creación del Ministerio del Interior y Relaciones Exteriores (Art. 69 Constitución Política del Estado ecuatoriano).
1897	Mediante decreto del General Eloy Alfaro, Presidente Constitucional de la República, al Ministerio de Relaciones Exteriores se le asigna autoridad sobre los ámbitos inherentes a: Relaciones Exteriores e Inmigración, Instrucción Pública, Asuntos Diplomáticos, Instrucción Pública, Administración de Gracia y Justicia, Inmigración y todo lo demás que le atribuye la Constitución y las Leyes.
1901	Mediante Decreto Ejecutivo del 01 de enero de 1901, Art. 4, el Presidente de la República Leonidas Plaza decretó, que al Ministerio de Relaciones Exteriores además de sus funciones asignadas le correspondían las secciones de Negocios Eclesiásticos, Inmigración, Beneficencia, Justicia y Estadística, y todo lo demás que le atribuye la Constitución y las Leyes.
1917	Alfredo Baquerizo Moreno, Presidente de la República decretó que al Ministerio de Relaciones Exteriores le corresponderían en adelante los Asuntos Internacionales, Consulares, de Correos, Telégrafos, Teléfonos, Inmigración y Colonización.
1919	Con la promulgación de una nueva Ley de Régimen Administrativo a la Cartera de Relaciones Exteriores le correspondían nuevas competencias: Asuntos Internacionales, Consulares y de Migración, y se incluyeron, de manera inconexa, los ramos de Correos, Telégrafos, Colonización, Oriente y Archipiélago de Galápagos, Pasaporte y la Sección de Chinos.
1923	Expedición de Ley Reformatoria por parte del Congreso Nacional, en la que se establece que: al Ministerio de Relaciones Exteriores le corresponderán los asuntos Internacionales, Diplomáticos, Consulares, de Propaganda y Comercio, de Inmigración y Colonización, Archipiélago de Colón y Oriente.
1925	La Junta de Gobierno Provisional decreta que el Ministerio de Relaciones Exteriores debe contar con dos secciones: 1) Diplomática, corresponde a los Asuntos Internacionales y 2) Consular, relacionada con los Consulados de la República y todo lo que respecta a la propaganda en el exterior.
1936	Mediante decreto se transfiere al Ministerio de Relaciones Exteriores la competencia sobre la sección de Turismo.

Continua 

Año	Acción
1938	El General Alberto Enríquez, Jefe Supremo de la República promulga la Ley Orgánica del Servicio Exterior de la República, en la que se precisa por primera vez al Servicio Exterior como carrera pública, a cargo de la representación diplomática y consular del país. Ahí se describen los órganos de las relaciones internacionales encabezados por el jefe de Estado; la composición del personal diplomático y consular; las autoridades y secciones en Cancillería; el ingreso al servicio exterior, escalafón, etc.
1956	La Cancillería expide un nuevo Reglamento Interno, según el cual se organizaba la estructura en base a direcciones generales y departamentos. Se advierte en el organigrama la consolidación de la Dirección General del Servicio Exterior y la creación de un Departamento de Actos y Organismos Internacionales.
1960	Se produce una diversificación en los objetivos de la política exterior del país hacia temas como: la solidaridad continental, los principios de libertad y democracia representativa y la defensa de los derechos humanos; constituidos dentro del marco de la organización multilateral internacional.
1964	La Junta Militar de Gobierno, mediante Decreto Supremo 2268, dicta la Ley Orgánica del Servicio Exterior, misma que en el ámbito administrativo, determina el orgánico funcional de la institución cuya cabecera corresponde al Despacho del Ministro, respaldado por: Subsecretaría General, Asesoría Técnica Jurídica; Asesoría de Asuntos Económicos; Subsecretaría Política; Subsecretaría Económica; Dirección General del Servicio Exterior y la Comisión de Coordinación. Así también hace énfasis en la profesionalización de la carrera diplomática y en la eficiencia del trabajo en las misiones en el exterior.
1965-2006	La estructura orgánica de la Cancillería se ha organizado en la base de la Secretaría General y las Subsecretarías Políticas y Económicas, con sus respectivos Departamentos-Diplomático, Soberanía Territorial, Actos y Organismos Internacionales, Cultural, OEA, Política Económica Internacional, Consular-, las Direcciones Generales de Protocolo y del Servicio Exterior, la Junta Consultiva y las Asesorías Jurídica, de Soberanía Territorial y de Asuntos Económicos.
2007	Mediante Decreto Ejecutivo 144 se transfieren las competencias de Comercio Exterior a la Cancillería y se crea la Dirección General de Promoción de Exportaciones e Inversiones.
2008	Mediante Acuerdo Ministerial No. 200 de 31 de octubre, se aprueba la apertura de Oficinas Comerciales del Ecuador y el fortalecimiento del servicio comercial de embajadas y oficinas comerciales.
2010	Ricardo Patiño Aroca, Canciller de la República suscribe el nuevo Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, documento con vigencia al 2013.

Fuente: (Ministerio de Relaciones Exteriores, 1830-2010)

2. Filosofía

Proviene del Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración suscrito en el 2010 por el economista Ricardo Patiño Aroca, Canciller de la República del Ecuador, documento que en su Artículo 1 establece lo siguiente:

«**Estructura organizacional de gestión por procesos.-** La estructura organizacional de gestión por procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, responde a la naturaleza o especialización de su misión determinada en la Ley Orgánica del Servicio Exterior, y se sustenta en la filosofía y metodología de productos y procesos con el propósito de asegurar que la racionalidad del funcionamiento interno institucional se oriente a satisfacer los requerimientos de los usuarios de sus servicios públicos.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.4)

2.1. Misión

«El Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración (MRECI) es el rector de la política internacional y es responsable de la gestión y coordinación de la misma, la integración latinoamericana y el comercio exterior respondiendo a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirá cuentas de sus decisiones y acciones en cumplimiento de los principios constitucionales y de las normas del derecho internacional, en el marco de los planes nacionales de desarrollo.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.6)

2.2. Visión

«El Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración avizora hasta el año 2013 ser una institución pública moderna; transparente; eficiente y con un sistema de gestión orientado al servicio ciudadano; responsable de promover políticas de desarrollo endógeno en el relacionamiento, cooperación e intercambio

con el resto del mundo; y ejecutar la política exterior en los ámbitos político diplomático, de comercio exterior, movilidad humana, integración latinoamericana, respondiendo a los intereses del pueblo ecuatoriano al que rinde cuentas de manera permanente.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.6)

2.3. Objetivos Estratégicos

2.3.1. Ámbito Institucional

«**a.** Lograr la re-estructuración del MRECI en el marco del proyecto de reforma del Estado, para articularlo a los objetivos de modernización democrática, transparencia, eficiencia y rendición de cuentas promovidos por el Gobierno Nacional.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.6)

2.3.2. Ámbito Político - Diplomático

«**b.** Contribuir a alcanzar la integración latinoamericana creando mecanismos que permitan consolidar un bloque político, económico y cultural que confiera a América Latina y al Caribe su peso específico en el concierto mundial.

c. Definir una política exterior basada en el multilateralismo y en la libre determinación de los pueblos.

d. Avanzar hacia la sustentabilidad ambiental del planeta fundamentada en relaciones internacionales responsables y solidarias.

e. Definir y articular la política bilateral en el marco de los planes nacionales de desarrollo, promoviendo la inserción soberana de Ecuador en la comunidad internacional.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.6)

2.3.3. Ámbito Comercio Exterior

«**f.** Diversificar los mercados de exportación, la canasta de bienes y servicios exportables, promoviendo productos con alto valor agregado.

g. Incrementar el turismo en el volumen de exportaciones no petroleras.

h. Diversificar los países de origen para las importaciones, que considere para este efecto la estrategia de sustitución selectiva de importaciones.

i. Incrementar la inversión extranjera directa, con énfasis en los sectores productivos priorizados y en los sectores estratégicos del estado.

j. Incrementar la participación de actores de la economía popular y solidaria en los procesos del comercio exterior.

k. Alcanzar una inserción inteligente en el mercado internacional de la producción definida en el nuevo modelo de desarrollo, que permita reducir el déficit de la balanza comercial con países con los que crónicamente los tenemos.

l. Lograr incidir en la institucionalidad del comercio mundial para instaurar un esquema de comercio justo y equitativo, sustentable y respetuoso de las soberanías.

m. Alcanzar acuerdos multilaterales y bilaterales de comercio mediante negociaciones que se ajusten a los principios constitucionales y a los planes nacionales de desarrollo.

n. Viabilizar la integración regional con la visión de generar una nueva arquitectura financiera.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.6-7)

2.3.4. Ámbito Movilidad Humana

«**o.** Promover la libre movilidad de los seres humanos y la plena vigencia de los derechos humanos.

p. Lograr que los servicios que brinda el MRECI sean de calidad, eficientes y accesibles para todos los ciudadanos.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.7)

2.4. Estructura Orgánica de la Cancillería

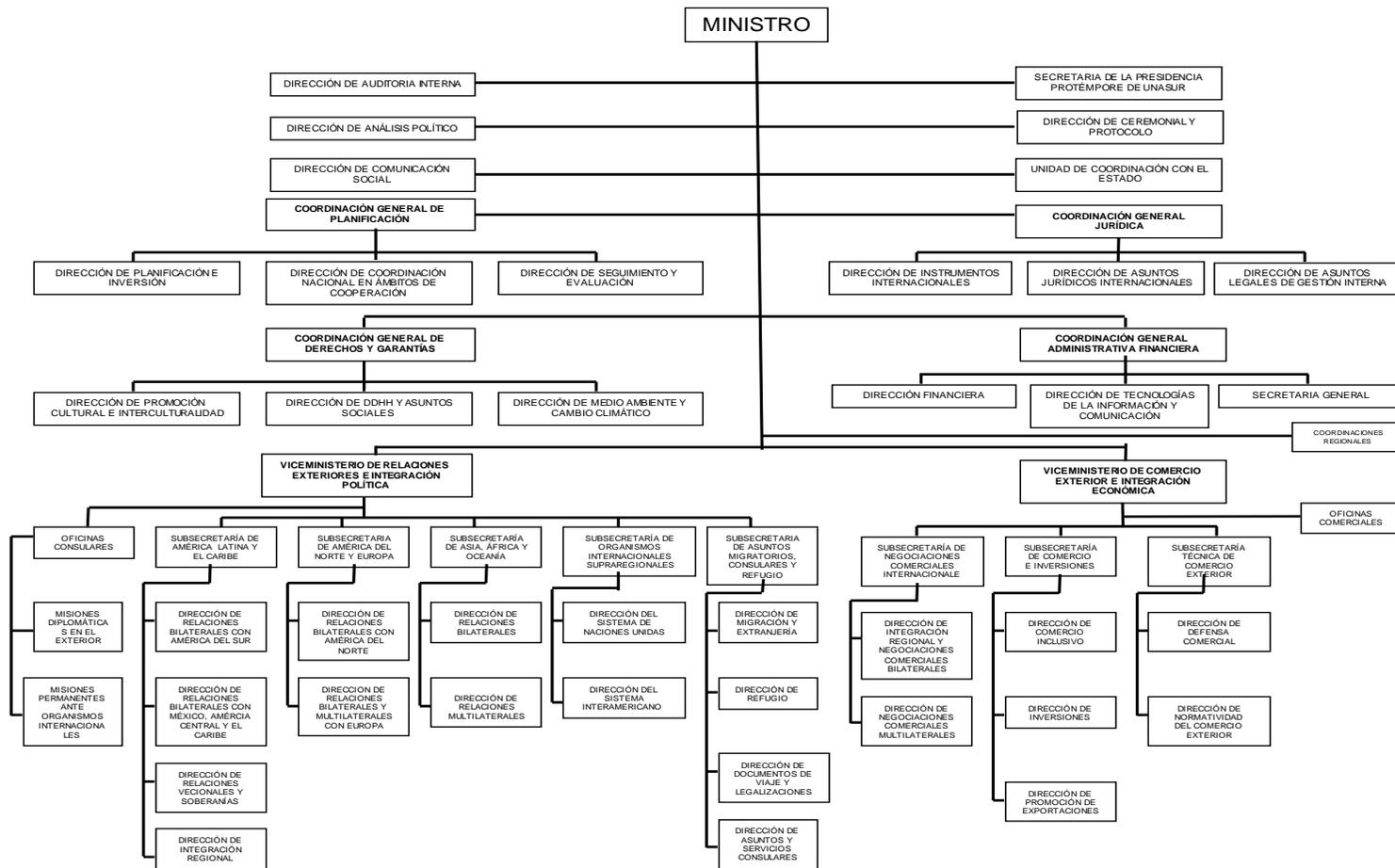


Figura No.2 Organigrama de la Cancillería
 Fuente: (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010)

2.4.1. Misión de la Subsecretaría de Asuntos Migratorios

La Subsecretaría de Asuntos Migratorios, Consulares y Refugio debe «Ejecutar a través de las oficinas consulares ecuatorianas, la concesión de servicios eficaces, eficientes y de calidad a las comunidades ecuatorianas en el exterior y a los extranjeros que desean visitar el país. Dirigir la política de refugio y aplicar la política de movilidad humana para la protección y el respeto de los derechos de los ecuatorianos en el exterior y de los extranjeros en el Ecuador, en coordinación con las entidades competentes.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.50)

2.4.1.1. Estructura Orgánica de la Dirección de Refugio

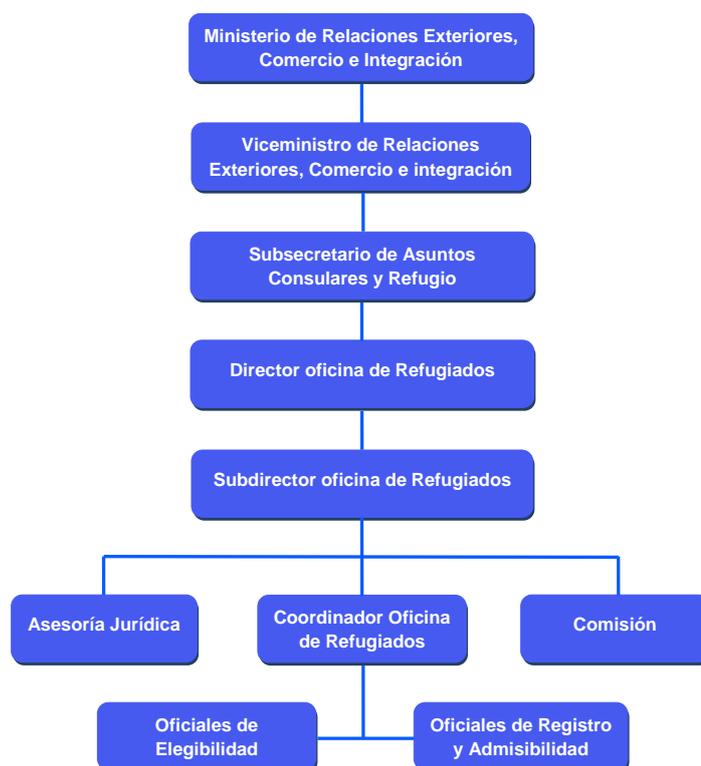


Figura No.3 Organigrama Dirección de Refugio

Fuente: (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010)

2.4.1.2. Misión de la Dirección de Refugio

«Ejecutar la política de refugio, mediante la implementación de programas y proyectos orientados a la protección y el respeto de los derechos de los/as ciudadanos/as extranjeros en el país» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.53)

2.4.1.3. Atribuciones y Responsabilidades de la Dirección de Refugio

1. «Informar a las autoridades del Ministerio sobre la formulación y ejecución de la política en los ámbitos de refugio, en el marco de la Constitución de la República y el derecho internacional humanitario.
2. Desarrollar propuestas de política en los ámbitos de refugio en el marco de la Constitución de la República y el derecho internacional humanitario.
3. Coordinar con instituciones del Estado ecuatoriano el diseño y ejecución de campañas para la atención y protección de derechos de las personas con necesidades de protección internacional.
4. Tramitar, otorgar y revocar el estatus de refugiado.
5. Presidir la comisión que determina la condición de refugiados en el Ecuador.
6. Proponer y dar seguimiento a la suscripción de convenios en materia de su competencia.
7. Mantener, custodiar y actualizar la información y archivo de personas refugiadas.
8. Transversalizar los enfoques de soberanía, ambiente, género e interculturalidad en la gestión de políticas de refugio, sujetos a los lineamientos institucionales correspondientes.
9. Coordinar los procesos de diseño e implementación del Plan Estratégico de la Dirección, articulando los objetivos de la política exterior en el marco de los objetivos del Plan Estratégico Institucional.
10. Elaborar, proponer y ejecutar los planes, programas y proyectos de su gestión, así como efectuar las reformas que permitan retroalimentar y mejorar los procesos críticos de gestión.

11. Desarrollar propuestas de cooperación técnica que apoyen el cumplimiento de los objetivos del área.
12. Desempeñar las demás funciones que le asigne la autoridad competente, las leyes y los reglamentos.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.53)

2.4.2. Estructura Desconcentrada de la Cancillería

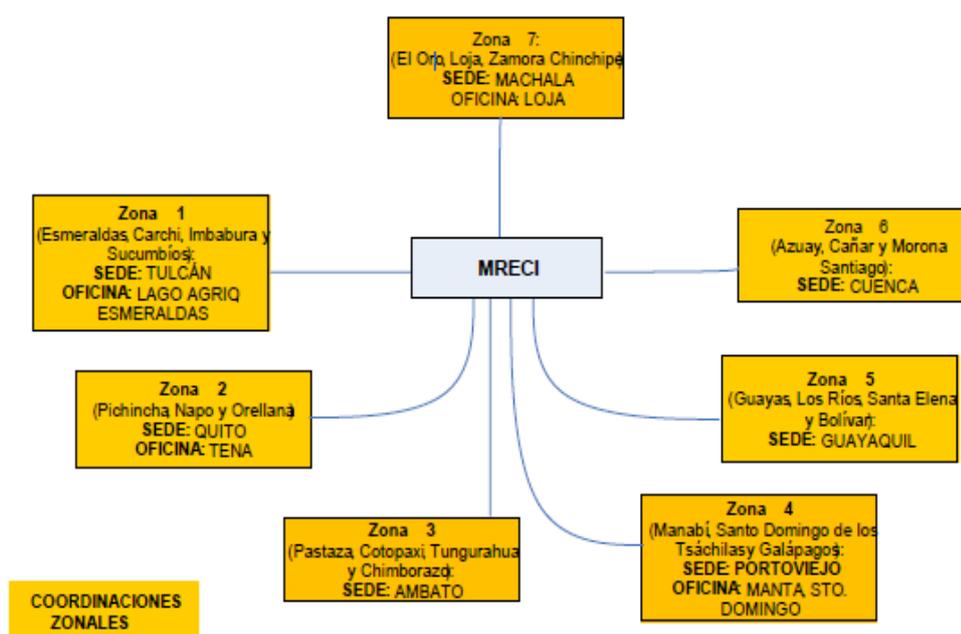


Figura No.4 Estructura Desconcentrada Cancillería

Fuente: (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010)

2.4.2.1. Estructura de las Coordinaciones Zonales

A continuación se presenta la estructura de las Coordinaciones Zonales (Zona 1 – Tulcán, Zona 5 – Guayaquil, Zona 6 – Cuenca y Zona 7 - Machala).

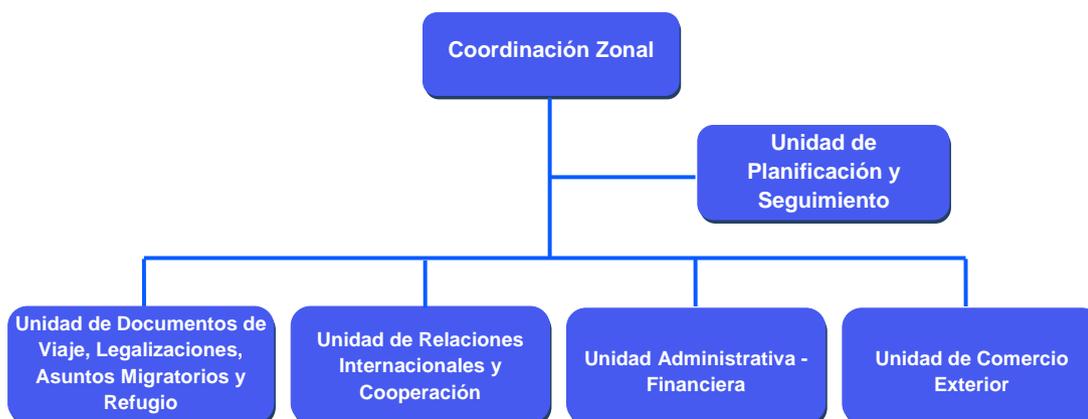


Figura No.5 Estructura de Coordinaciones Zonales

Fuente: (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010)

2.4.2.2. Misión de las Coordinaciones Zonales

«Las Coordinaciones Zonales (Zona 1 – Tulcán, Zona 5 – Guayaquil, Zona 6 – Cuenca y Zona 7 - Machala) deben “Ejecutar las actividades administrativas y operativas emitidas por el nivel directivo para desconcentrar las competencias de asuntos consulares, migratorios y refugio; relaciones internacionales y de cooperación; y servicios de comercio exterior de su respectiva zona, a fin de alcanzar los objetivos del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.103)

2.4.2.3. Atribuciones/Responsabilidades de las Coordinaciones Zonales

Las Coordinaciones Zonales (Zona 1 – Tulcán, Zona 5 – Guayaquil, Zona 6 – Cuenca y Zona 7 - Machala) deben:

1. «Ejercer a nombre del Ministro la representación legal en la Oficina Zonal.
2. Administrar la Coordinación Zonal.
3. Representar al Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, Comercio e Integración en asuntos concernientes al ámbito de su competencia.

4. Coordinar y planificar visitas a las autoridades provinciales, seccionales y locales para tratar temas dentro del ámbito del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, Comercio e Integración.
5. Informar a la comunidad de su jurisdicción sobre la gestión realizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, Comercio e Integración.
6. Coordinar acciones con las Unidades Administrativas del Ministerio para atender los requerimientos de entidades públicas, privadas, organismos y de la ciudadanía en el ámbito de su jurisdicción.
7. Coordinar e implementar en la zona, las políticas, estrategias, normas y procedimientos que establezca el ministerio para otorgar los servicios consulares, asuntos migratorios y de refugio.
8. Gestionar las políticas, estrategias, normas y procedimientos que determine el ministerio para implementar servicios de relaciones internacionales, cooperación y comercio exterior en la región.
9. Gestionar los productos y servicios de los procesos de apoyo logístico en coordinación con las políticas, estrategias, normas y procedimientos que establezca el ministerio.
10. Desempeñar las demás funciones que le asigne la autoridad competente, las leyes y los reglamentos.» (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010, p.103)

2.5. Estructura de Relacionamento Interinstitucional de la Cancillería

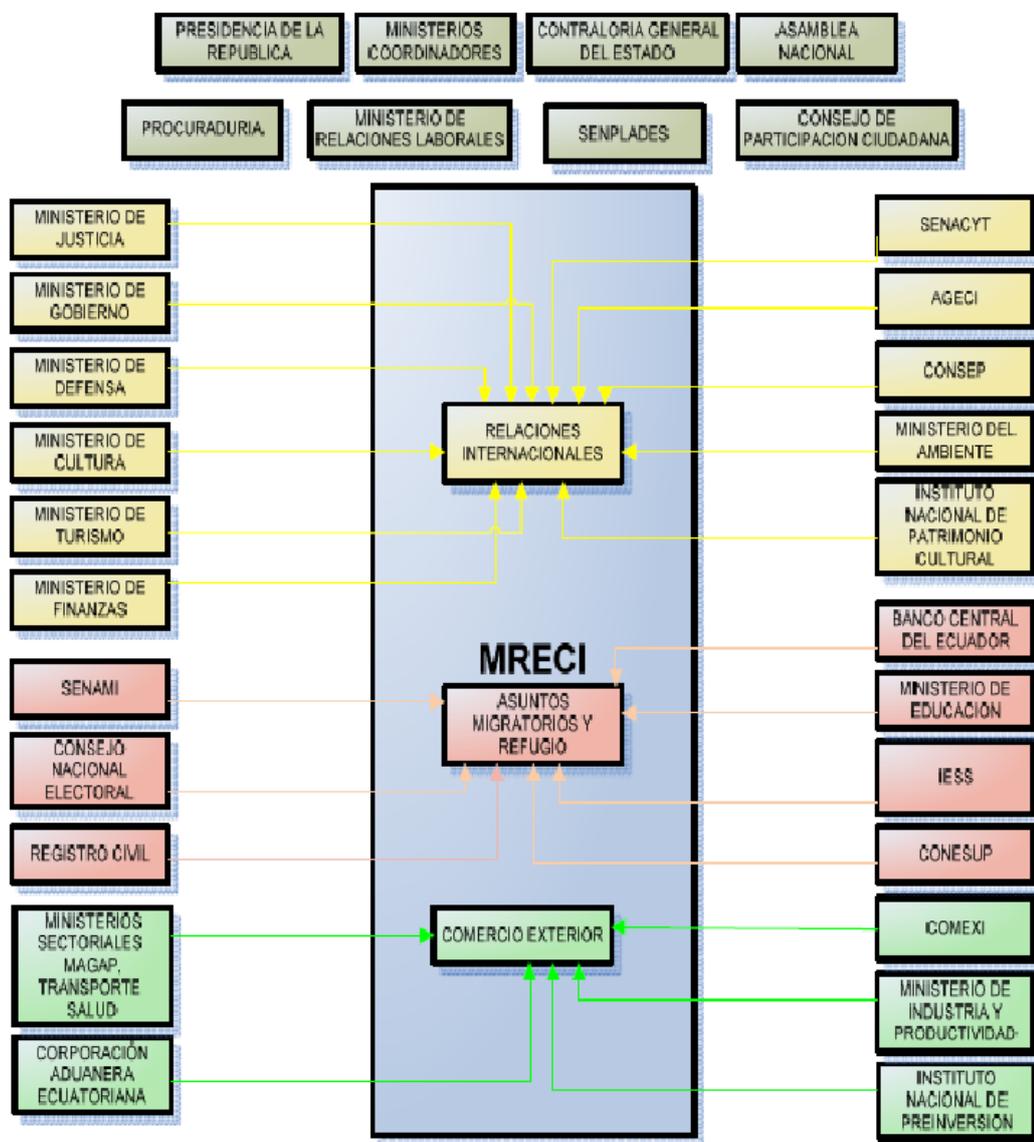


Figura No.6 Relacionamiento Interinstitucional de Cancillería

Fuente: (Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2010)

2.6. Filosofía Estructural de la Cancillería

Visión: El Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración avizora hasta el año 2013 ser una institución pública moderna; transparente; eficiente y con un sistema de gestión orientado al servicio ciudadano; responsable de promover políticas de desarrollo endógeno en el relacionamiento, cooperación e intercambio con el resto del mundo; y ejecutar la política exterior en los ámbitos político diplomático, de comercio exterior, movilidad humana, integración latinoamericana, respondiendo a los intereses del pueblo ecuatoriano al que rinde cuentas de manera permanente.

Misión: El Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración es el rector de la política internacional y es responsable de la gestión y coordinación de la misma, la integración latinoamericana y el comercio exterior respondiendo a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirá cuentas de sus decisiones y acciones en cumplimiento de los principios constitucionales y de las normas del derecho internacional, en el marco de los planes nacionales de desarrollo.

Largo Plazo

1) Contribuir a alcanzar la integración latinoamericana creando mecanismos que permitan consolidar un bloque político, económico y cultural que confiera a América Latina y al Caribe su peso específico en el concierto mundial.

2) Avanzar hacia la sustentabilidad ambiental del planeta fundamentada en relaciones internacionales responsables y solidarias.

Mediano Plazo

1) Diversificar los mercados de exportación, la canasta de bienes y servicios exportables, promoviendo productos con alto valor agregado.

2) Incrementar el turismo en el volumen de exportaciones no petroleras.

3) Diversificar los países de origen para las importaciones, que considere para este efecto la estrategia de sustitución selectiva de importaciones.

4) Incrementar la inversión extranjera directa, con énfasis en los sectores productivos priorizados y en los sectores estratégicos del estado.

5) Alcanzar una inserción inteligente en el mercado internacional de la producción definida en el nuevo modelo de desarrollo, que permita reducir el déficit de la balanza comercial con países con los que crónicamente los tenemos.

6) Lograr incidir en la institucionalidad del comercio mundial para instaurar un esquema de comercio justo y equitativo, sustentable y respetuoso de las soberanías.

7) Alcanzar acuerdos multilaterales y bilaterales de comercio mediante negociaciones que se ajusten a los principios constitucionales y a los planes nacionales de desarrollo.

8) Viabilizar la integración regional con la visión de generar una nueva arquitectura financiera.

Corto Plazo

1) Promover la libre movilidad de los seres humanos y la plena vigencia de los derechos humanos.

2) Lograr que los servicios que brinda el MRECI sean de calidad, eficientes y accesibles para todos los ciudadanos.

3) Incrementar la participación de actores de la economía popular y solidaria en los procesos del comercio exterior.

4) Definir una política exterior basada en el multilateralismo y en la libre determinación de los pueblos.

5) Definir y articular la política bilateral en el marco de los planes nacionales de desarrollo, promoviendo la inserción soberana de Ecuador en la comunidad internacional.

6) Lograr la re-estructuración del MRECI en el marco del proyecto de reforma del Estado, para articularlo a los objetivos de modernización democrática, transparencia, eficiencia y rendición de cuentas promovidos por el Gobierno Nacional.

Valores:

- Lealtad
- Respeto
- Tolerancia
- Honestidad
- Compromiso
- Sentido de Pertenencia
- Solidaridad
- Equidad

Principios:

- Eficiencia
- Eficacia
- Celeridad
- Vocación de Servicio
- Responsabilidad
- Transparencia
- Imparcialidad

CAPÍTULO II

INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Para Peter Chisnall, «la investigación de mercados tiene que ver con la recopilación sistemática y objetiva, el análisis y la evaluación de información sobre aspectos específicos de los problemas de mercadotecnia para ayudar a la administración a la hora de tomar decisiones importantes.» (Chisnall, 1996, p. 6)

2.1. Proceso de Investigación de Mercados

En base a Farid Mantilla en su libro TÉCNICAS DE MUESTREO. UN ENFOQUE A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, para el proceso de investigación de mercados hemos definido las siguientes etapas:

1. Problema
2. Necesidad de Información
 - 2.1 Necesidades
 - 2.2 Justificación
 - 2.3 Propósito
3. Definición del Problema
4. Objetivos e Hipótesis
 - 4.1 Objetivos
 - 4.1.1 Objetivo General
 - 4.1.2 Objetivos Específicos
 - 4.2 Hipótesis
 - 4.2.1 Hipótesis Operativa
5. Tipos de Investigación
6. Determinación de Fuentes de Datos
7. Diseño de Formatos para Recolección de la Información
8. Pasos de Investigación
9. Definición de la Población

10. Diseño de la Muestra
 - 10.1 Determinación del Tamaño de la Muestra
 - 10.2 Selección de la Muestra
11. Recolección de Datos o Trabajo de Campo
12. Procesamiento de Datos
13. Análisis de Datos
14. Presentación de Resultados de la Investigación

2.1.1. Problema

Alto índice de solicitudes en trámite para obtener la condición de refugiado en Ecuador represadas en el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración.

2.1.2. Necesidad de Información

El establecer la necesidad de información de mercados es un paso crítico en el proceso de investigación. El investigador desempeña un papel importante al asegurarse de que verdaderamente se necesita la información y que el estudio de investigación suministrará información de gran utilidad para la toma de decisiones.

2.1.2.1. Necesidades

La presente investigación permitirá visualizar los siguientes aspectos:

- Duración del trámite para la obtención de la condición del estatus de refugiado en Ecuador.
- Número de renovaciones del carnet provisional de refugiado.
- Niveles de satisfacción de los solicitantes de refugio que acuden al Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración respecto al servicio recibido.

2.1.2.2. Justificación

El presente estudio tiene como finalidad coadyuvar a que el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración cuente con un estudio que refleje la percepción del servicio brindado hacia los solicitantes de refugio en Ecuador.

2.1.2.3. Propósito

El propósito de la presente investigación consiste en determinar las posibles falencias existentes en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca que brindan servicio a los solicitantes de refugio en Ecuador.

2.1.3. Definición del Problema

Desde el año 2008 el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración con su Dirección de Refugio ha represado una cantidad de solicitudes de refugio y en virtud de la alta incidencia de refugiados que llegan a nuestro país se ha constituido en un problema que demanda acciones urgentes.

2.1.4. Objetivos e Hipótesis

2.1.4.1. Objetivos

2.1.4.1.1. Objetivo General

Realizar un estudio de mercado para medir el nivel de satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las oficinas de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca que prestan servicio en temas de refugiados.

2.1.4.1.2. Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico de la percepción del servicio otorgado por el Ministerio de Relaciones, Comercio e Integración a los solicitantes de refugio en el Ecuador que acuden a las oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

- Determinar el comportamiento de atención (servicio y/o tiempo) al solicitante de refugio otorgado en las oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio en temas de refugio.

- Proponer cambios que aporten una mejora (presentada en el Proyecto II de grado - Análisis Financiero) en el servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones, Comercio e Integración que acuden a las oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

2.1.4.2. Hipótesis

El presente estudio cuenta con la siguiente hipótesis:

“Una mejora en el servicio otorgado por el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración a los solicitantes de refugio en Ecuador, incidirá en la disminución de las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008”

2.1.4.2.1. Hipótesis Operativa

Ho: “La mejora en el servicio otorgado a los solicitantes de refugio en Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración no permitirá disminuir las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008”

Ha: “La mejora en el servicio otorgado a los solicitantes de refugio en Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración permitirá disminuir las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008”

2.1.5. Tipos de Investigación

A continuación se presenta los diferentes tipos de investigación:

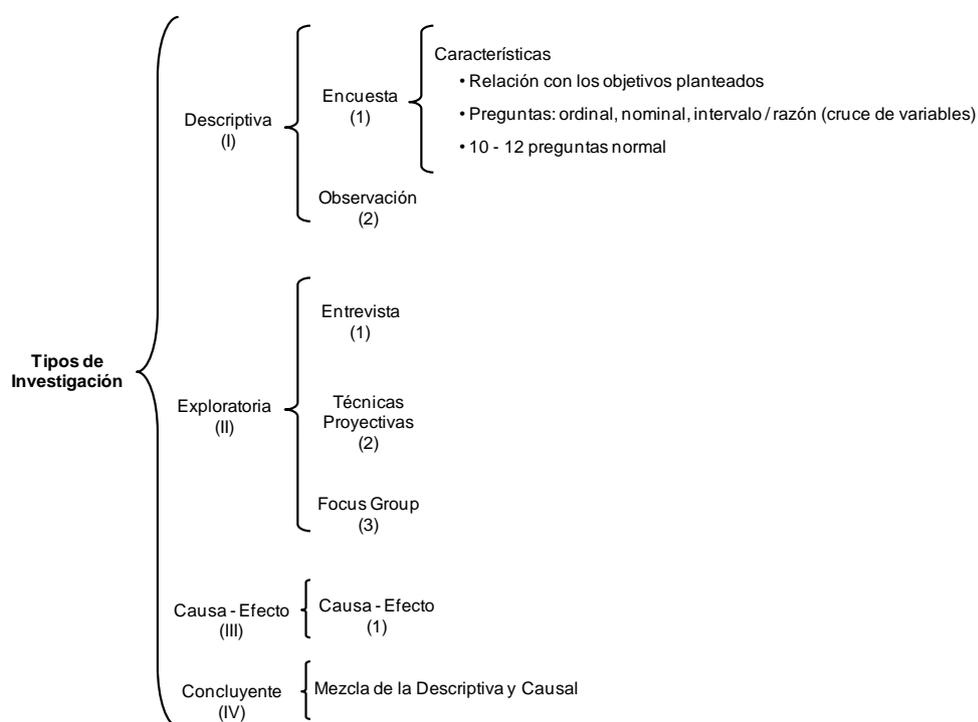


Figura No.7 Tipos de Investigación

Fuente: (Mantilla, 2006)

Para la presente investigación de mercados vamos a emplear la Investigación Descriptiva, mediante la aplicación de encuestas.

2.1.6. Determinación de Fuentes de Datos

El diseño de investigación es el plan básico que guía las fases de recolección de datos y análisis del proyecto de investigación. Puede analizarse dado el tipo de

información que debe recolectarse, las fuentes de datos y el procedimiento de recolección de datos. Un buen diseño asegura que la información obtenida sea consistente con los objetivos de estudio y que los datos se recolecten por medio de procedimientos sean obtenidos en una forma exacta y económica.

Las fuentes de datos pueden ser primarias o secundarias. Para el presente trabajo investigativo se utilizará como:

Fuente de Datos Primarios, la encuesta personal, misma que será aplicada a los elementos de la muestra por los autores de la investigación en forma personal (motivo por el cual no se requiere la redacción de un manual para la aplicación de la encuesta) tanto en las ciudades de Quito, como Guayaquil y Cuenca en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicios en temas de refugio.

Fuente de Datos Secundarios, base de datos de los solicitantes de refugio de propiedad del ACNUR y de la Dirección de Refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, llamada PROGRES, misma que contiene información estadística necesaria para determinación del tamaño de la muestra.

2.1.7. Diseño de Formatos para Recolección de la Información

En esta etapa se realiza el diseño de los formatos para la recolección de la información primaria. Las formas de recolección de información son un componente central de la mayoría de los estudios de investigación.

Todo cuestionario tiene tres objetivos específicos:

- Trasladar la información requerida a un conjunto de preguntas específicas que los encuestados puedan responder. Desarrollar preguntas que las personas se encuentren en capacidad de responder y que generen la información que se requiere

es difícil, dado que una pregunta formulada en dos formas similares pueden arrojar diferente información en tal virtud este objetivo es un reto.

- Incitar, motivar y animar al encuestado a involucrarse y cooperar con la entrevista; en tal virtud, durante la elaboración del cuestionario el investigador debe esforzarse en minimizar la fatiga y el aburrimiento del encuestado con la finalidad de que la encuesta pueda ser completada o llenada en su totalidad.

- Minimizar el error en las respuestas obtenidas.

Con la finalidad de evitar ambigüedades o cometer cualquier tipo de error en el cuestionario empleado para la presente investigación se aplicó la prueba piloto en las oficinas de la Dirección de Refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración de la ciudad de Quito el 10 de junio de 2012, en los anexos se pueden evidenciar las modificaciones que requirió la encuesta para cumplir con su razón de ser. (Anexo 1, 2 y 3)

2.1.8. Pasos de la Investigación

Según Farid Mantilla en su libro TÉCNICAS DE MUESTREO: UN ENFOQUE A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS, para realizar una investigación debe existir un PROBLEMA, pues sin problema no podría desarrollarse una investigación, entonces al existir un problema hay un objetivo, por consiguiente se cuenta con un OBJETIVO PROBLEMA.

«**Objetivo Problema:** Es el tema que se va a investigar.

Elemento: Es la unidad de la cual se está obteniendo información y proporciona la base de análisis. Pueden ser personas, familias, empresas, etc.

Población: Es el conjunto teóricamente especificado de los elementos del estudio cuyas características van a ser investigadas las mismas que pueden ser finitas

o infinitas (Finitas cuando existe un límite, Infinitas cuando por lo general son continuas)

Población Estudiada: El conjunto de elementos de donde la muestra será tomada o seleccionada. Cuyas características van a ser investigadas.

Muestra: Es una parte de una población o un conjunto de unidades, que es obtenida mediante un proceso u otro, usualmente por selección deliberada con el objetivo de investigar las propiedades de la población o conjunto original.

Marco de Muestreo: Es el listado actual de unidades de muestreo de donde la muestra o alguna de sus etapas serán seleccionadas, por ejemplo, si se va a hacer un muestreo de estudiantes, el marco de muestreo será el listado de estudiantes de una universidad.

Unidad de Muestreo: Es el elemento o grupo de elementos considerados para la selección en alguna etapa del muestreo. En un muestreo de una sola etapa, las unidades de muestreo pueden ser iguales a los elementos y probablemente a las unidades de análisis, que esta puede ser la Prueba Piloto.

Unidad de Análisis: Es la unidad que deseamos obtener información estadística. Es la muestra a investigar con todas las características y propiedades. Por ejemplo; En la encuesta de tipo usual pueden ser personas, hogares, tipo de vivienda, número de miembros de familia, etc.

Unidad de Observación: es un elemento o conjunto de elementos de donde la información será obtenida para la investigación.» (Mantilla, 2006, p.23)

2.1.9. Definición de la Población

La población meta es la colección de elementos u objetos que poseen la información requerida por el investigador y mediante la cual las deducciones serán

efectuadas. En una investigación de mercados es importante la correcta definición de la población meta, puesto que un solo error provocaría que la investigación sea inservible y/o errónea.

Para la presente investigación hemos definido los siguientes conceptos:

Población meta: Solicitantes de la condición de refugiado en Ecuador que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración de las ciudades de: Quito, Guayaquil y Cuenca que brindan atención en temas de refugio.

Elementos: Hombres, mujeres y niños que deben escapar y atravesar las fronteras de su país de origen y solicitar refugio y protección en otros países, los cuales deben examinar las solicitudes y otorgar el refugio, siempre y cuando las condiciones se encuentran enmarcadas dentro de los reglamentos internacionales que la reglamentan.

2.1.10. Diseño de la Muestra

2.1.10.1. Determinación del Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra se refiere al número total de unidades muestrales o elementos a ser investigados.

En general cuando se desean tomar decisiones importantes es necesario contar con mayor información, ésta información debe ser obtenida de una manera más específica, por lo que se requiere de muestras más amplias pero a medida que el tamaño de la muestra incrementa cada unidad de información es obtenida a un mayor costo. El grado de precisión puede ser medido en términos de desviación estándar de la muestra. La desviación estándar de la media es inversamente proporcional a la raíz cuadrada de la muestra.

Para el cálculo del tamaño de la muestra de la presente investigación se han empleado los siguientes datos:

Donde:

$$\mathbf{Z} = 95\% = 1,96$$

\mathbf{Z} = Nivel de confianza

$$\mathbf{N} = 7.291$$

\mathbf{N} = Población

$$\mathbf{e} = 5\%$$

\mathbf{e} = Porcentaje de Error

$$\mathbf{p} = 80\%$$

\mathbf{p} = Probabilidad de Éxito

$$\mathbf{q} = 20\%$$

\mathbf{q} = Probabilidad de Fracaso

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 7.291 * 0,8 * 0,2}{0,05^2(7.291-1) + (1,96^2 * 0,8 * 0,2)}$$

$$n = \frac{4.481,46}{18,84}$$

$$n = 237,87$$

$$n = 238$$

La aplicación de la fórmula arrojó como resultado una muestra de 238 encuestas a realizarse a los solicitantes de la condición de refugiado en Ecuador que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración de las ciudades de: Quito, Guayaquil y Cuenca que brindan atención en temas de refugio.

2.1.10.2. Selección de la Muestra

Una vez definido el número total de unidades muestrales o elementos a ser investigados, procedemos a efectuar la selección de la muestra, para lo cual

emplearemos el **Muestreo Probabilístico**, puesto que este método nos permitirá que cualquier elemento del universo cuente con la misma probabilidad de selección.

Así también, con la finalidad de establecer el número de encuestas que deben aplicarse en las ciudades de: Quito, Guayaquil y Cuenca, se ha aplicado el **Muestreo Aleatorio Estratificado con Afijación Proporcional**, procedimiento que consiste en distribuir el tamaño de la muestra en forma proporcional al número de los elementos en la población de cada estrato y a la variabilidad por elemento de cada estrato. (Mantilla, 2006, p.126)

A continuación se visualizan los cálculos respectivos para la afijación de la muestra:

$$nh = n \frac{NH}{N}$$

Quito	Guayaquil	Cuenca
$nh_1 = n \frac{NH_1}{N}$	$nh_2 = n \frac{NH_2}{N}$	$nh_3 = n \frac{NH_3}{N}$
$nh_1 = 238 \frac{4.894}{7.291}$	$nh_2 = 238 \frac{1.701}{7.291}$	$nh_3 = 238 \frac{696}{7.291}$
$nh_1 = 159,75$	$nh_2 = 55,53$	$nh_3 = 22,72$
$nh_1 = 160$	$nh_2 = 56$	$nh_3 = 23$

Tabla No.4

Registro de Solicitudes de Refugio de tres Provincias (2011)

Registro de Solicitantes de Refugio por Provincia 01 de enero - 31 de diciembre de 2011	
Provincia	Personas
Azuay	696
Guayas	1.701
Pichincha	4.894
Total	7.291

Fuente: (Dirección de Refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2012)

2.1.11. Recolección de Datos o Trabajo de Campo

El Trabajo de Campo es el conjunto de acciones encaminadas a obtener en forma directa datos de las fuentes primarias de información, es decir, de las personas (público objetivo o target) y en el lugar y tiempo en que se produce el conjunto de hechos o acontecimientos de interés para la investigación.

Esta fase del proyecto de investigación de mercado es de vital importancia, pues de la calidad de su realización depende la calidad de la información y por lo tanto, la calidad de los resultados y la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones ofrecidas.

El Trabajo de Campo para la presente investigación fue realizado por los autores de la misma, mediante la aplicación de 238 encuestas (Anexo 4) en las ciudades de:

- Quito, sectores: Comité del Pueblo, Carcelén, Solanda, La Mariscal, los días 11, 13 y 14 de junio del año en curso.
- Guayaquil, sectores: La Florida, El Guasmo, los Esteros y la Fragata entre otros, el día 12 de junio de 2012.
- Cuenca (centro de la ciudad) durante el 15 de junio de 2012.

2.1.12. Procesamiento de Datos

Una vez que se han registrado los datos, comienza su procesamiento. Esto incluye las funciones de edición y codificación. La edición comprende el repaso de los formatos en los cuales se han recopilado los datos en relación con la legibilidad, la consistencia y su inclusión total. La codificación abarca de categorías por respuestas o grupos de respuestas, con el fin de que puedan utilizarse numerales para representar las categorías.

Para el tratamiento de la información recopilada se empleó el programa estadístico SPSS 19 versión español, la presentación de los resultados será presentada mediante tablas, gráficos de barras y pastel entre otros.

2.1.13. Análisis de Datos

Durante esta etapa se realiza el análisis de los datos procesados.

Existen tres formas de análisis:

- **Univariado** se refiere al examen de cada una de las variables, por separado. El objetivo es lograr una descripción más concienzuda del grupo de datos.

- **Bivariado** se refiere a la relación que existe entre dos variables

- **Multivariado** comprende el análisis simultáneo de tres o más variables.

El objetivo del análisis bivariado y multivariado es primordialmente explicativo.

2.1.14. Presentación de Resultados de la Investigación

Los resultados de la investigación se dan a conocer al gerente, mediante un informe por escrito y una presentación oral. El resultado debe presentarse en un formato sencillo y enfocado hacia las necesidades de información de la situación de decisión.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE DATOS

A continuación se presentan los resultados, obtenidos de la encuesta aplicada a 238 elementos de la muestra de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

3.1. Análisis Univariado

La información que se presenta a continuación responde a cada una de las preguntas de la encuesta aplicada.

1. ¿Ud. ha acudido a las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración para solicitar la visa de refugio en Ecuador?

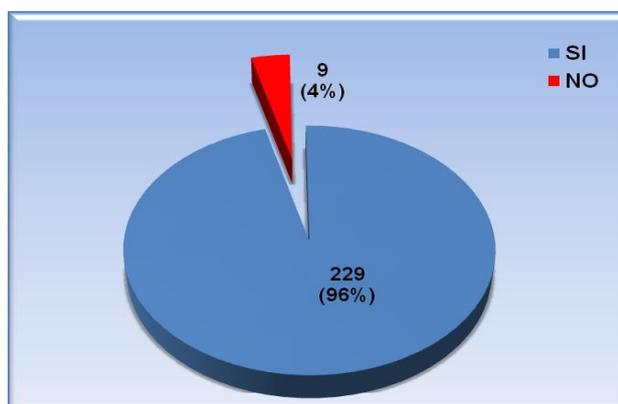


Figura No.8 Resultado de la Pregunta No.1 de la Encuesta
Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.5

Resultado de la Pregunta No.1 de la Encuesta

¿Ud. ha acudido a las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración para solicitar la visa de refugio en Ecuador?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	229	96,20%	96,20%	96,20%
NO	9	3,80%	3,80%	100,00%
Total	238	100,00%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Se puede evidenciar que el 96,20% de las personas encuestadas han concurrido a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, lo que nos permitirá determinar el comportamiento de las siguientes preguntas de la encuesta.

2. ¿En cuántas oportunidades ha acudido anteriormente al Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración para realizar el trámite?

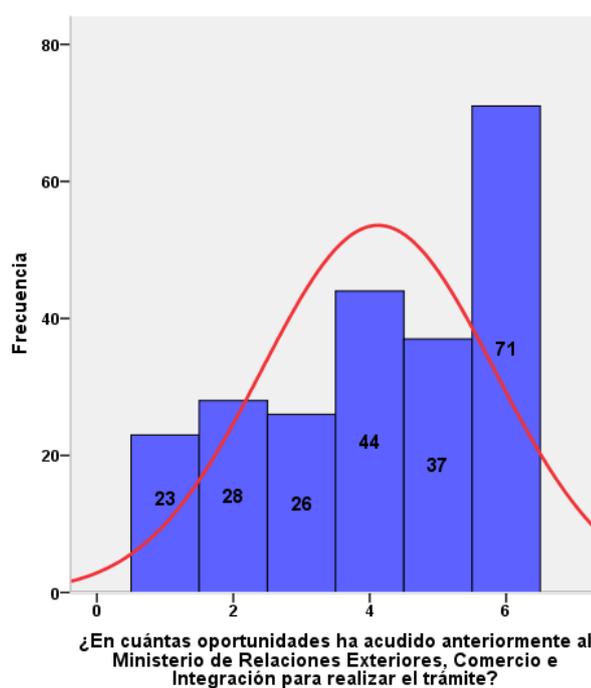


Figura No.9 Resultado de la Pregunta No.2 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.6

Resultado de la Pregunta No.2 de la Encuesta

¿En cuántas oportunidades ha acudido anteriormente al Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración para realizar el trámite?	
N	229
Media	4,12
Mediana	4,00
Moda	6
Desv. típ.	1,705

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

La información obtenida mediante esta pregunta nos permite evidenciar que las personas que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca para realizar gestiones relacionadas con temas de refugio, acuden a las mismas en un promedio de 4 ± 2 veces para realizar sus trámites. No obstante, es preciso resaltar que el 47,2% de los elementos de la muestra han necesitado acudir más de 4 veces, dentro de éste porcentaje podemos observar que el 31,0% han debido asistir más de 5 veces para realizar sus trámites.

Dado que estamos trabajando con números discretos, podemos señalar lo siguiente:

- La Media es 4 y no 4,12, por la misma razón, la Desviación de 1,705 ha sido transformada en 2, con la finalidad de que los resultados tengan sentido.

- La Mediana responde al valor de 4 y nos indica que la mitad de los encuestados acuden 4 veces o menos a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca para realizar gestiones relacionadas con temas de refugio.

- La Moda nos indica que los encuestados acuden más de 5 veces para realizar sus trámites.

3. ¿Cuenta Ud. con visa de refugio en Ecuador?

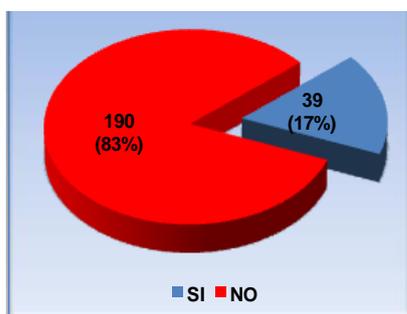


Figura No.9 Resultado de la Pregunta No.3 de la Encuesta
Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.7

Resultado de la Pregunta No.3 de la Encuesta

¿Cuenta Ud. con visa de refugio en Ecuador?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	39	16,40%	17,00%	17,00%
NO	190	79,80%	83,00%	100,00%
Total	229	96,20%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

En la pregunta 3 se observa que el 17,00% de las personas que han acudido a las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca cuentan con visa de refugio en Ecuador, lo cual ratifica el número considerable de solicitudes pendientes de atención.

4. ¿En qué tiempo obtuvo la visa?

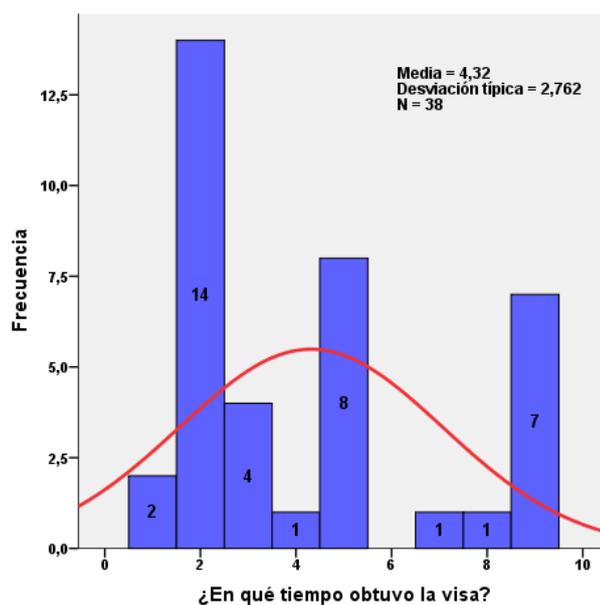


Figura No.10 Resultado de la Pregunta No.4 de la Encuesta
Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.8

Resultado de la Pregunta No.4 de la Encuesta

¿En qué tiempo obtuvo la visa?						
Valores	Frecuencia	Punto Medio de los Intervalos	Frecuencia X Punto Medio	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0 < 3 meses	2	1,5	3	0,80%	5,30%	5,30%
3 < 6 meses	14	4,5	63	5,90%	36,80%	42,10%
6 < 9 meses	4	7,5	30	1,70%	10,50%	52,60%
9 < 12 meses	1	10,5	11	0,40%	2,60%	55,30%
12 < 15 meses	8	13,5	108	3,40%	21,10%	76,30%
18 < 21 meses	1	19,5	20	0,40%	2,60%	78,90%
21 < 24 meses	1	22,5	23	0,40%	2,60%	81,60%
>= 24 meses	7	25,5	179	2,90%	18,40%	100,00%
Total	38		435	16,00%	100,00%	

$$\text{Promedio } \bar{X} \cong \frac{\sum f_i (\text{punto medio})}{n} = \frac{435}{38} = 11,45 \text{ meses}$$

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Gracias a la información obtenida con esta pregunta, nos permite establecer lo siguiente:

- El 16,59% de los elementos de la muestra cuentan con visa de refugiado.

- El trámite para la obtención de la visa de refugiado en Ecuador demora en promedio $11,4 \pm 8,3$ meses, aún cuando el 50% de los encuestados señalan haberla obtenido en un tiempo menor a los 7,5 meses, siendo lo más usual obtenerla a los 4,5 meses.

Con estos resultados (a más de confirmar que la Media efectivamente se encuentra en la clase 4 ($9 < 12$ meses)) obtenemos una Desviación Típica de 2,762 clases (cada clase tiene una amplitud de 3 meses), por lo que de la multiplicación de $2,762 \times 3$ obtenemos un valor de 8,3 meses. Lo cual indica que el trámite para la obtención de la visa de refugio en Ecuador se demora en promedio $11,4 \pm 8,3$ meses. Lo que permite visualizar que en el 73,6% de los casos la obtención de la visa de refugio demorará entre 3,1 meses y 19,7 meses.

5. ¿Cuenta Ud. con carnet provisional de refugiado en Ecuador?

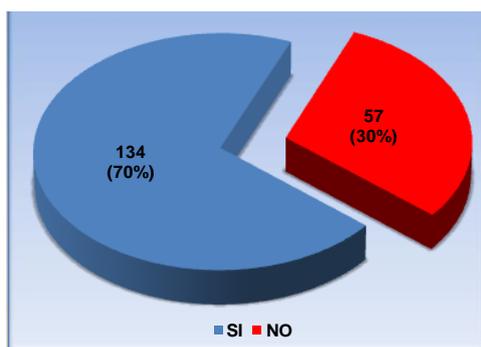


Figura No.11 Resultado de la Pregunta No.5 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.9

Resultado de la Pregunta No.5 de la Encuesta

¿Cuenta Ud. con carnet provisional de refugiado en Ecuador?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	134	56,30%	70,20%	70,20%
NO	57	23,90%	29,80%	100,00%
Total	191	80,30%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

En esta pregunta, el 70,20% de las personas encuestadas cuentan con carnet de refugio provisional, lo cual confirma la demora en la notificación de elegibilidad o no para la visa de refugio en Ecuador.

6. ¿En qué tiempo obtuvo el carnet provisional de refugiado?

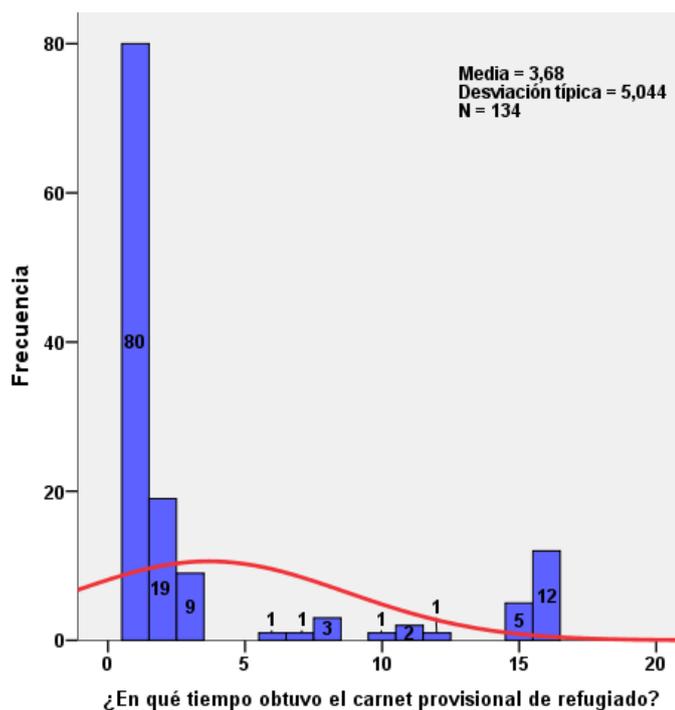


Figura No.12 Resultado de la Pregunta No.6 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.10

Resultado de la Pregunta No.6 de la Encuesta

¿En qué tiempo obtuvo el carnet provisional de refugiado?						
Valores	Frecuencia	Punto Medio de los Intervalos	Frecuencia X Punto Medio	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
0 < 2 días	80	1	80	33,60%	59,70%	59,70%
2 < 4 días	19	3	57	8,00%	14,20%	73,90%
4 < 6 días	9	5	45	3,80%	6,70%	80,60%
10 < 12 días	1	11	11	0,40%	0,70%	81,30%
12 < 14 días	1	13	13	0,40%	0,70%	82,10%
14 < 16 días	3	15	45	1,30%	2,20%	84,30%
18 < 20 días	1	19	19	0,40%	0,70%	85,10%
20 < 22 días	2	21	42	0,80%	1,50%	86,60%
22 < 24 días	1	23	23	0,40%	0,70%	87,30%
28 < 30 días	5	29	145	2,10%	3,70%	91,00%
> = 30 días	12	31	372	5,00%	9,00%	100,00%
Total	134		852	56,30%	100,00%	

$$\bar{X} \cong \frac{\sum f_i (\text{punto medio})}{n} = \frac{852}{134} = 6,4 \text{ días}$$

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

La información obtenida con esta pregunta, nos permite establecer lo siguiente:

- El 58,51% de los elementos de la muestra cuentan con carnet provisional de refugiado en Ecuador.

- El trámite para la obtención del carnet provisional de refugiado demora en promedio $6,4 \pm 10,08$ días, aún cuando el 59,70% de los encuestados señalan haberlo obtenido en 1 día, evidenciando de esta forma la rapidez en el servicio en la fase de admisibilidad, no así en la fase de elegibilidad (decisión de otorgamiento de la visa de refugio).

Con estos resultados (a más de confirmar que la media efectivamente se encuentra en la clase 4 (10 < 12 días)) obtenemos una desviación típica de 5,04 clases (cada clase tiene una amplitud de 2 días), por lo que de la multiplicación de $5,04 \times 2$ obtenemos un valor de 10,08 días. Lo cual indica que el trámite para la

obtención de visa se demora en promedio $6,4 \pm 10,08$ días. Lo que refleja que en el 81,3% de los casos la obtención del carnet provisional de refugiado en Ecuador demora entre menos de 1 día y hasta 16,4 días.

7. ¿Ha renovado su carnet provisional de refugiado?

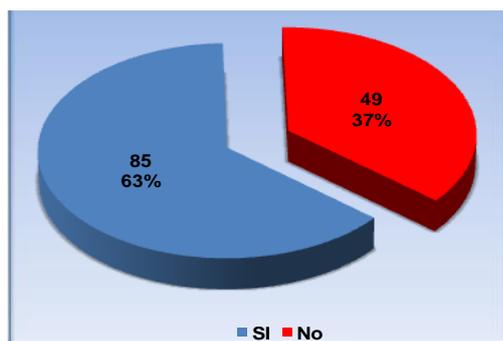


Figura No.13 Resultado de la Pregunta No.7 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.11

Resultado de la Pregunta No.7 de la Encuesta

¿Ha renovado su carnet provisional de refugiado?					
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado	
SI	85	35,70%	63,40%	63,40%	
NO	49	20,60%	36,60%	100,00%	
Total	134	56,30%	100,00%		

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 63,40% de las personas encuestadas han renovado su carnet provisional de refugio, lo cual permite visualizar la demora en el tiempo de notificación de elegibilidad o no a visa de refugio en Ecuador.

8. ¿En cuántas ocasiones lo ha renovado?

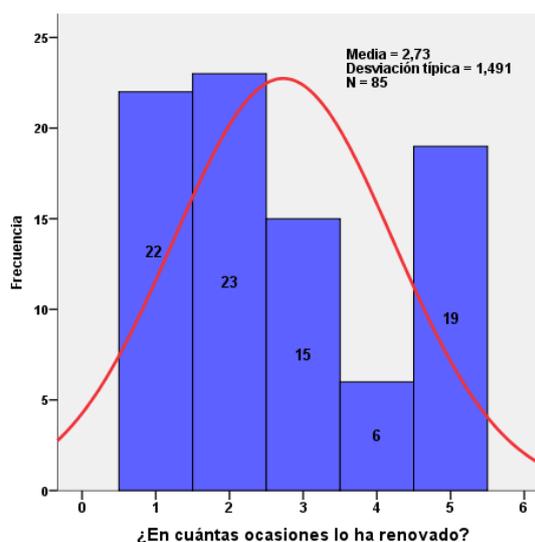


Figura No.14 Resultado de la Pregunta No.8 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.12

Resultado de la Pregunta No.8 de la Encuesta

¿En cuántas ocasiones lo ha renovado?	
N	85
Media	2,73
Mediana	2,00
Moda	2
Desv. típ.	1,491

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

La información obtenida nos permite evidenciar que las personas que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca para renovar el carnet provisional de refugiado, lo hacen en un promedio de 3 ± 1 veces. No obstante, es preciso resaltar que el 52,9% de los elementos de la muestra han necesitado acudir 2 veces para realizar el trámite.

Puesto que estamos trabajando con números discretos podemos señalar lo siguiente:

- La Media es 3 y no 2,73, por la misma razón, la Desviación de 1,491 ha sido transformada en 1, con la finalidad de que los resultados tengan sentido.

- La Mediana responde al valor de 2 y nos indica que la mitad de los encuestados han renovado el carnet de refugiado 2 veces o menos.

- La Moda nos indica que los elementos de muestra han renovado el carnet de refugiado 2 veces.

9.1. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio?

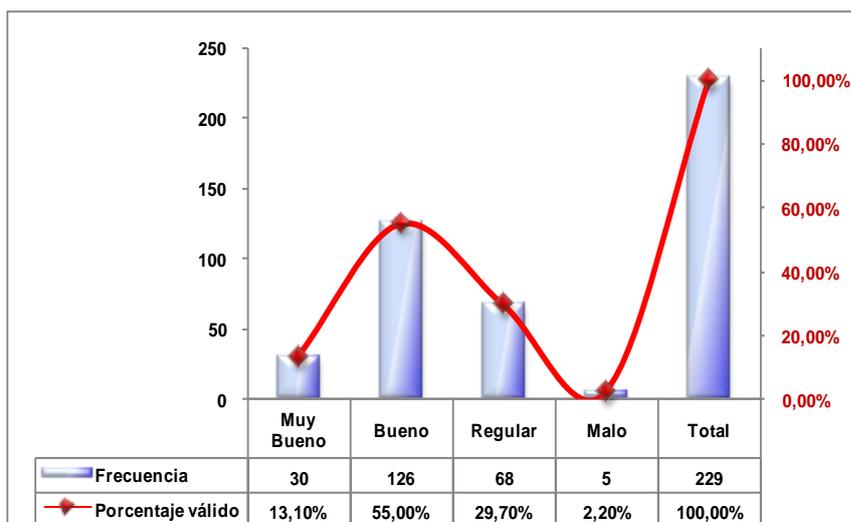


Figura No.15 Resultado de la Pregunta No.9.1 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.13

Resultado de la Pregunta No.9.1 de la Encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Bueno	30	12,60%	13,10%	13,10%
Bueno	126	52,90%	55,00%	68,10%
Regular	68	28,60%	29,70%	97,80%
Malo	5	2,10%	2,20%	100,00%
Total	229	96,20%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 84,70% de los elementos de muestra encuestada califica la calidad en el servicio como Bueno y Regular, lo cual evidencia la necesidad de una mejora en el servicio otorgado en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

9.2. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio?

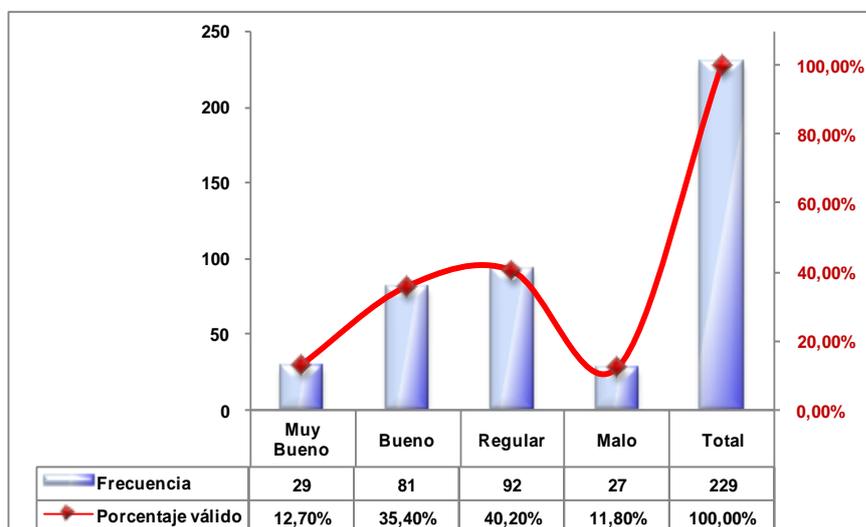


Figura No.16 Resultado de la Pregunta No.9.2 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.14

Resultado de la Pregunta No.9.2 de la Encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio?					
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado	
Muy Bueno	29	12,70%	12,70%	12,70%	
Bueno	81	34,00%	35,40%	48,00%	
Regular	92	38,70%	40,20%	88,20%	
Malo	27	11,30%	11,80%	100,00%	
Total	229	96,20%	100,00%		

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 75,50% de los encuestados indican que la rapidez en el servicio se encuentra en una escala de medición entre Bueno y Regular, percepción bajo la cual se confirma la necesidad de efectuar una mejora en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

9.3. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Respeto a los derechos humanos?

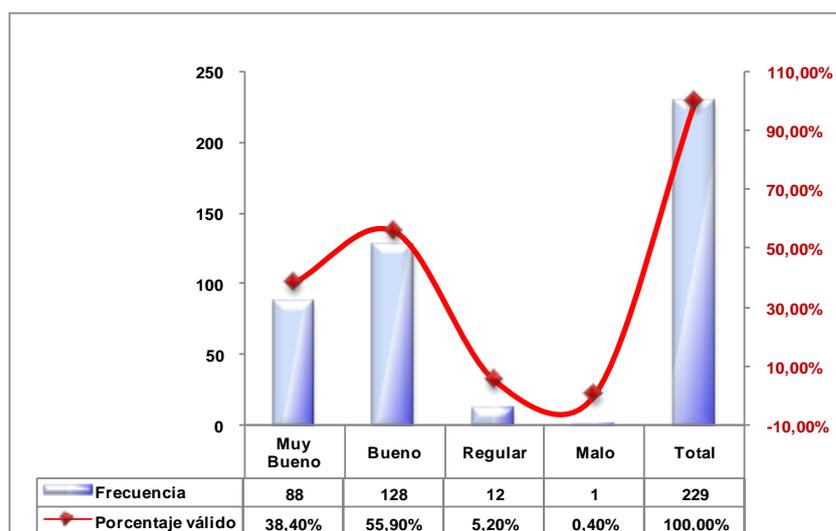


Figura No.17 Resultado de la Pregunta No.9.3 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.15

Resultado de la Pregunta No.9.3 de la Encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Respeto a los derechos humanos?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Bueno	88	37,00%	38,40%	38,40%
Bueno	128	53,80%	55,90%	94,30%
Regular	12	5,00%	5,20%	99,60%
Malo	1	0,40%	0,40%	100,00%
Total	229	96,20%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 55,90% de los encuestados manifiestan que el respeto a sus derechos humanos es Bueno en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

9.4. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información?

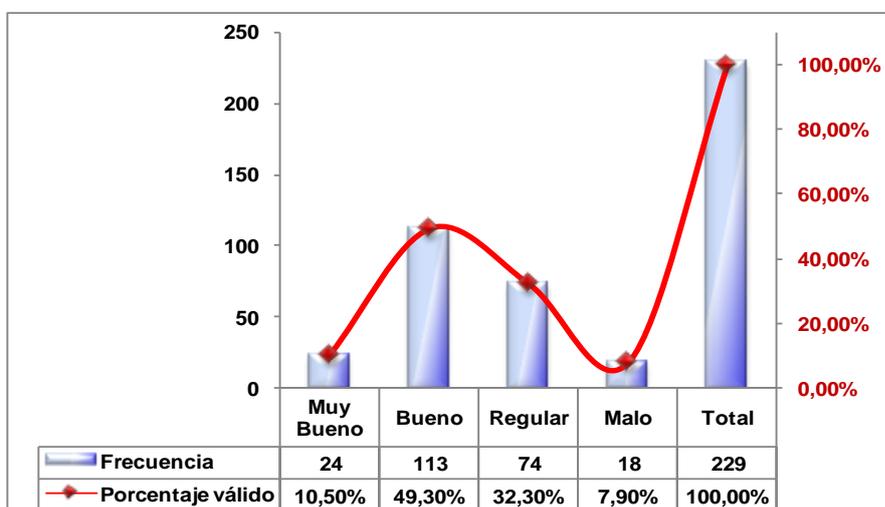


Figura No.18 Resultado de la Pregunta No.9.4 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.16

Resultado de la Pregunta No. 9.4 de la Encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Bueno	24	10,50%	10,50%	10,50%
Bueno	113	47,50%	49,30%	59,80%
Regular	74	31,10%	32,30%	92,10%
Malo	18	7,60%	7,90%	100,00%
Total	229	96,20%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Para el 81,60% de los encuestados la precisión en la información con la cual han sido atendidos se encuentra en una escala de medición entre Bueno y Regular, lo que evidencia la necesidad de una mejora respecto a la información proporcionada a los solicitantes de refugio en Ecuador que acuden a efectuar trámites en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

9.5. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios?

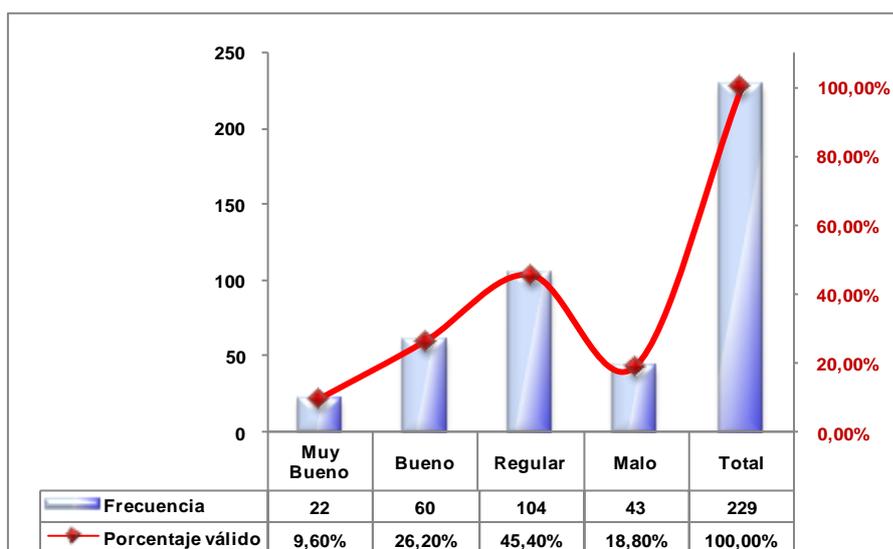


Figura No.19 Resultado de la Pregunta No.9.5 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.17

Resultado de la Pregunta No.9.5 de la Encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Bueno	22	9,20%	9,60%	9,60%
Bueno	60	25,20%	26,20%	35,80%
Regular	104	43,70%	45,40%	81,20%
Malo	43	18,10%	18,80%	100,00%
Total	229	96,20%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 45,40% de los solicitantes de refugio en Ecuador encuestados la puntualidad en los horarios con que se atiende en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca es Regular, por lo que se visualiza una falencia con necesidad de mejora.

9.6. Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Limpieza?

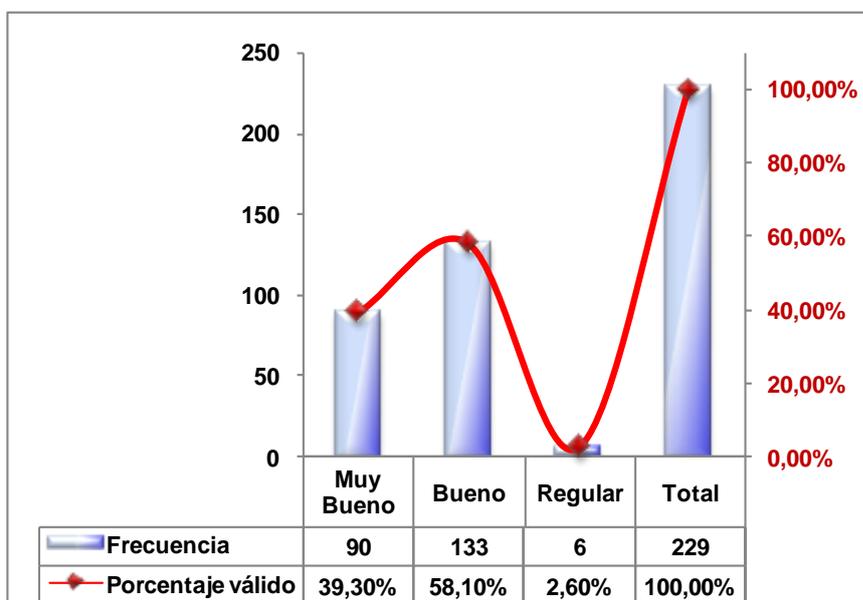


Figura No.20 Resultado de la Pregunta No.9.6 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.18

Resultado de la Pregunta No.9.6 de la Encuesta

Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Limpieza?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Bueno	90	37,80%	39,30%	39,30%
Bueno	133	55,90%	58,10%	97,40%
Regular	6	2,50%	2,60%	100,00%
Total	229	96,20%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Para el 58,10% de los encuestados que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca la limpieza les parece buena, lo que nos permite observar que la empresa que se encarga de la limpieza realiza su trabajo en forma correcta.

10. ¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador?

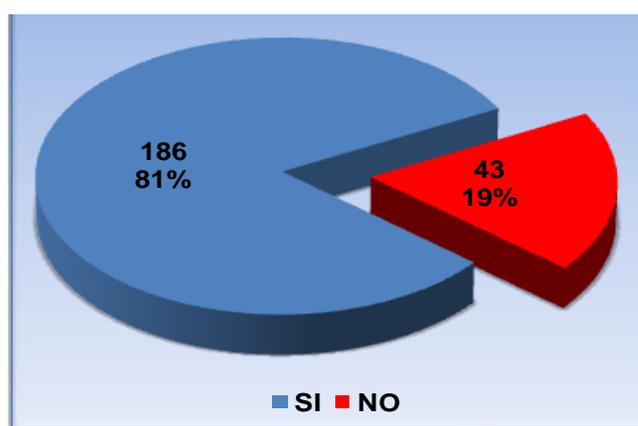


Figura No.21 Resultado de la Pregunta No.10 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.19

Resultado de la Pregunta No.10 de la Encuesta

¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	186	78,15%	81,20%	81,20%
NO	43	18,10%	18,80%	100,00%
Total	229	96,25%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 81,20% de los encuestados consideran necesario que en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca exista personal que específicamente les ayude con información detallada para efectuar los trámites inherentes a la solicitud de visa de refugio en Ecuador, lo cual evidencia la necesidad de implementar un área de atención al usuario que proporcione la información que los solicitantes de refugio necesitan.

11. ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador?

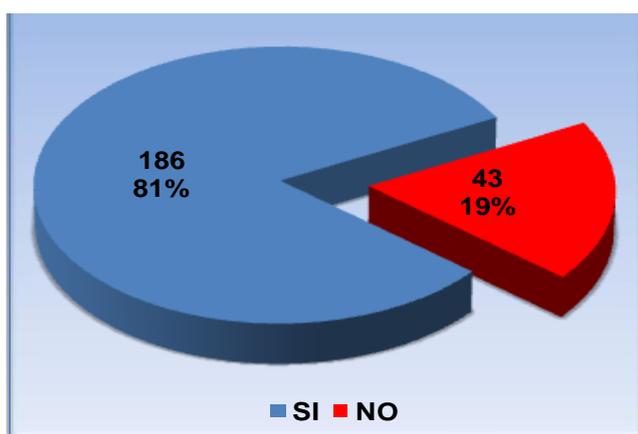


Figura No.22 Resultado de la Pregunta No.11 de la Encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.20

Resultado de la Pregunta No.11 de la Encuesta

¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador?				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
SI	90	37,82%	39,30%	39,30%
NO	139	58,40%	60,70%	100,00%
Total	229	96,22%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 60,70% de los elementos de la muestra no conocen el trámite que deben realizar para solicitar la visa de refugio en Ecuador, factor que evidencia la necesidad de que en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca se implemente un área de atención al usuario que proporcione la información que los solicitantes de refugio necesitan.

Datos del Encuestado

1. Nivel de Educación

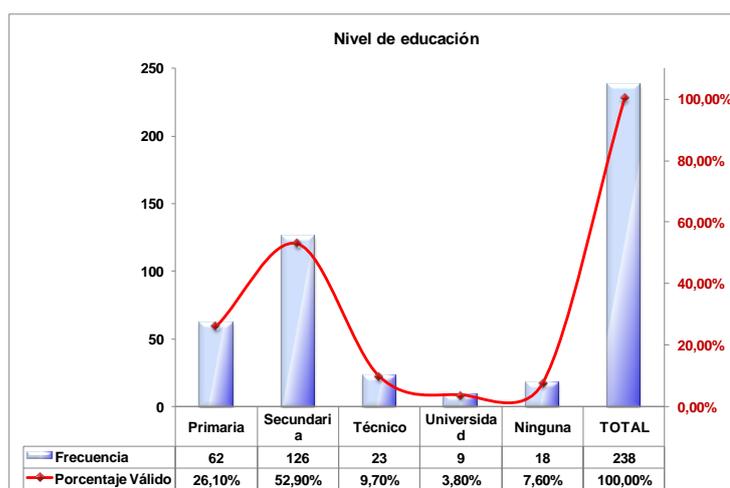


Figura No.23 Resultado de la Pregunta No.2 Sección Datos del Encuestado

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.21

Resultado de la Pregunta No.2 Sección Datos del Encuestado

Nivel de Educación				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Primaria	62	26,10%	26,10%	26,10%
Secundaria	126	52,90%	52,90%	79,00%
Técnico	23	9,70%	9,70%	88,70%
Universidad	9	3,80%	3,80%	92,40%
Ninguna	18	7,60%	7,60%	100,00%
Total	238	100,00%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 52,90% de los encuestados que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca tienen un nivel de instrucción secundaria y el 26,10% primaria.

2. País de Origen

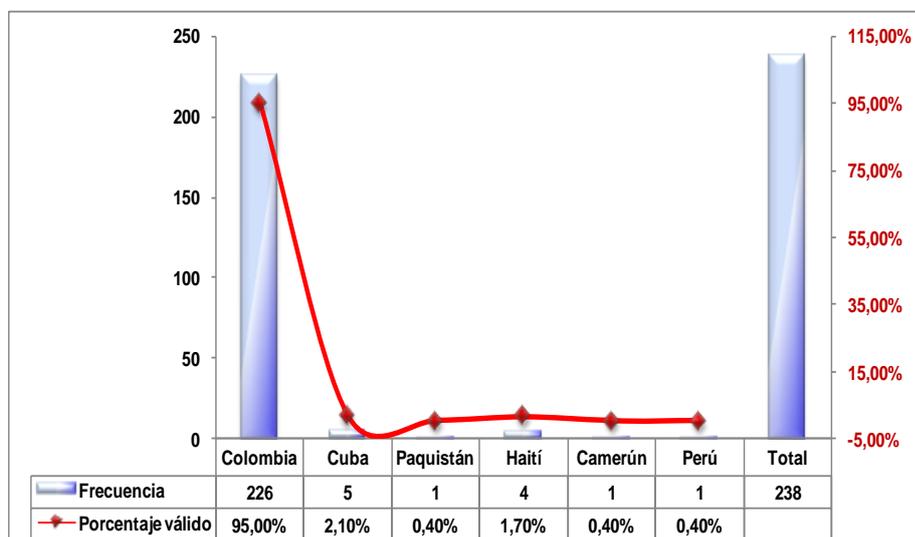


Figura No.24 Resultado de la Pregunta No.3 Sección Datos del Encuestado

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.22

Resultado de la Pregunta No.3 Sección Datos del Encuestado

País de Origen				
Países	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Colombia	226	95,00%	95,00%	95,00%
Cuba	5	2,10%	2,10%	97,10%
Paquistán	1	0,40%	0,40%	97,50%
Haití	4	1,70%	1,70%	99,20%
Camerún	1	0,40%	0,40%	99,60%
Perú	1	0,40%	0,40%	100,00%
Total	238	100,00%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 95,00% de los encuestados que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca con la finalidad de solicitar refugio son de nacionalidad colombiana, lo que nos ratifica la tesis que en América Latina, Ecuador acoge la mayor población de refugiados, quienes en su mayoría son de nacionalidad colombiana, que huyen del conflicto armado interno de su país, 8 de cada 10 colombianos solicitantes de refugio a nivel mundial buscan protección en Ecuador.

3. Ciudad dónde vive

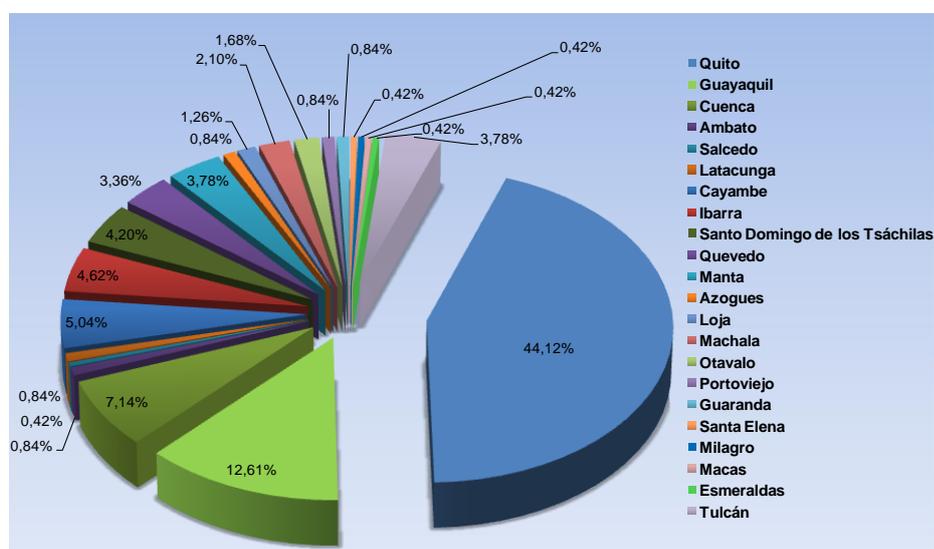


Figura No.25 Resultado de la Pregunta No.4 Sección Datos del Encuestado

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.23

Resultado de la Pregunta No.4 Sección Datos del Encuestado

Ciudad de Residencia				
Ciudades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Quito	105	44,10%	44,10%	44,10%
Guayaquil	30	12,60%	12,60%	56,70%
Cuenca	17	7,10%	7,10%	63,90%
Ambato	2	0,80%	0,80%	64,70%
Salcedo	1	0,40%	0,40%	65,10%
Latacunga	2	0,80%	0,80%	66,00%
Cayambe	12	5,00%	5,00%	71,00%
Ibarra	11	4,60%	4,60%	75,60%
Santo Domingo de los Tsáchilas	10	4,20%	4,20%	79,80%
Quevedo	8	3,40%	3,40%	83,20%
Manta	9	3,80%	3,80%	87,00%
Azogues	2	0,80%	0,80%	87,80%
Loja	3	1,30%	1,30%	89,10%
Machala	5	2,10%	2,10%	91,20%
Otavalo	4	1,70%	1,70%	92,90%
Portoviejo	2	0,80%	0,80%	93,70%
Guaranda	2	0,80%	0,80%	94,50%
Santa Elena	1	0,40%	0,40%	95,00%
Milagro	1	0,40%	0,40%	95,40%
Macas	1	0,40%	0,40%	95,80%
Esmeraldas	1	0,40%	0,40%	96,20%
Tulcán	9	3,80%	3,80%	100,00%
Total	238	100,00%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 44,10% de los encuestados que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca residen en la ciudad de Quito.

4. Ciudad de Encuesta

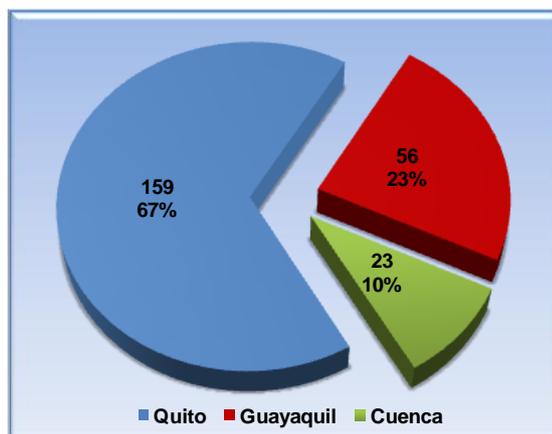


Figura No.26 Resultado del ítem Ciudad de Aplicación de la Encuesta
Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.24

Resultado del ítem Ciudad de Aplicación de la Encuesta

Ciudad de Aplicación de la Encuesta				
Valores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Quito	159	66,81%	66,81%	66,81%
Guayaquil	56	23,50%	23,50%	90,30%
Cuenca	23	9,60%	9,66%	100,00%
Total	238	100,00%	100,00%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El 66,80% de las encuestas fueron aplicadas en la ciudad de Quito.

3.2. Análisis Bivariado

3.2.1. Crosstab

1. Crosstab ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? * Ciudad de encuesta

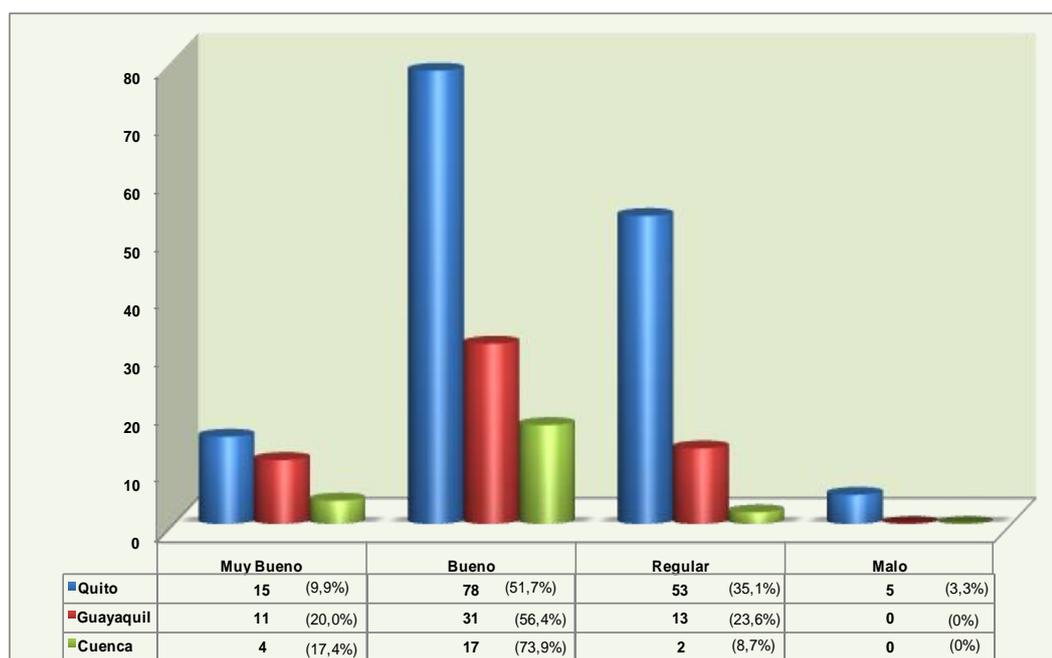


Figura No.27 Crosstab Calidad en el servicio * Ciudad de encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.25

Crosstab Calidad en el servicio * Ciudad de encuesta

Crosstab ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? * Ciudad de encuesta						
		Ciudad de Encuesta			Total	
		Quito	Guayaquil	Cuenca		
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio?	Muy Bueno	Recuento	15	11	4	30
		% dentro de Ciudad de Encuesta	9,9%	20,0%	17,4%	13,1%
	Bueno	Recuento	78	31	17	126
		% dentro de Ciudad de Encuesta	51,7%	56,4%	73,9%	55,0%
	Regular	Recuento	53	13	2	68
		% dentro de Ciudad de Encuesta	35,1%	23,6%	8,7%	29,7%
Malo	Recuento	5	0	0	5	
	% dentro de Ciudad de Encuesta	3,3%	0,0%	0,0%	2,2%	
Total	Recuento	151	55	23	229	
	% dentro de Ciudad de Encuesta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

De acuerdo al cruce de variables ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? y la Ciudad de encuesta, evidencia que los encuestados tienen la percepción de que la calidad del servicio se encuentra en un rango entre bueno y regular en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, por consiguiente se comprueba la necesidad de una mejora en el servicio.

2. Crosstab ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio? * Ciudad de encuesta

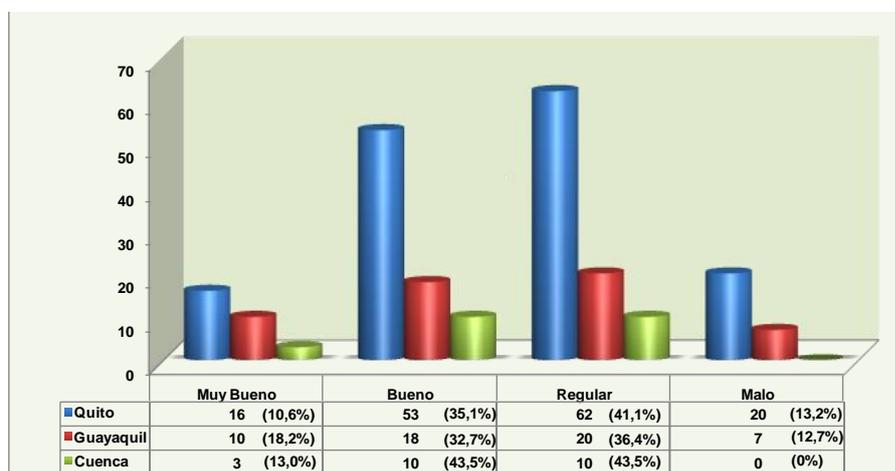


Figura No.28 Crosstab Rapidez en el servicio * Ciudad de encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.26

Crosstab Rapidez en el servicio * Ciudad de encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio? * Ciudad de encuesta						
		Ciudad de Encuesta			Total	
		Quito	Guayaquil	Cuenca		
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio?	Muy Bueno	Recuento	16	10	3	29
		% dentro de Ciudad de Encuesta	10,6%	18,2%	13,0%	12,7%
	Bueno	Recuento	53	18	10	81
		% dentro de Ciudad de Encuesta	35,1%	32,7%	43,5%	35,4%
	Regular	Recuento	62	20	10	92
		% dentro de Ciudad de Encuesta	41,1%	36,4%	43,5%	40,2%
	Malo	Recuento	20	7	0	27
		% dentro de Ciudad de Encuesta	13,2%	12,7%	0,0%	11,8%
Total	Recuento	151	55	23	229	
	% dentro de Ciudad de Encuesta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El cruce de variables ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio? y la Ciudad de encuesta, evidencia que los encuestados califican la rapidez en el servicio tanto en Quito como en Guayaquil y Cuenca en un rango de bueno y regular, por consiguiente se demuestra la necesidad de una mejora en el servicio.

3. Crosstab ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Respeto a los derechos humanos? * Ciudad de encuesta

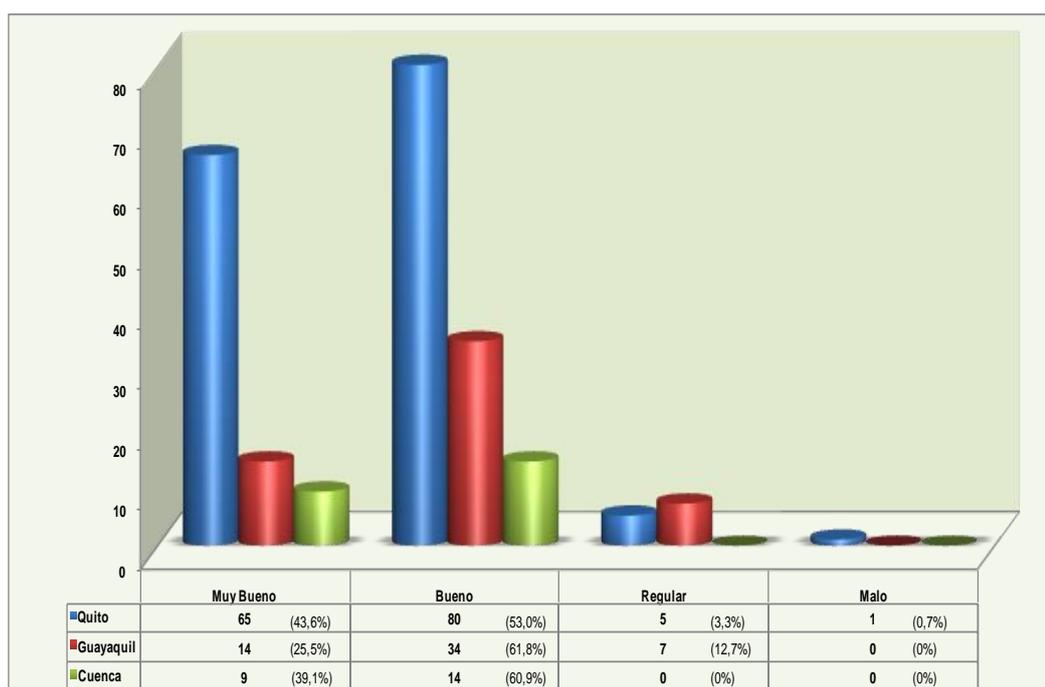


Figura No.29 Crosstab Respeto derechos humanos * Ciudad de encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.27

Crosstab Respeto derechos humanos * Ciudad de encuesta

Crosstab ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Respeto a los derechos humanos? *						
Ciudad de encuesta						
		Ciudad de Encuesta			Total	
		Quito	Guayaquil	Cuenca		
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Respeto a los derechos humanos?	Muy Bueno	Recuento	65	14	9	88
		% dentro de Ciudad de Encuesta	43,0%	25,5%	39,1%	38,4%
	Bueno	Recuento	80	34	14	128
		% dentro de Ciudad de Encuesta	53,0%	61,8%	60,9%	55,9%
	Regular	Recuento	5	7	0	12
		% dentro de Ciudad de Encuesta	3,3%	12,7%	0,0%	5,2%
	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de Ciudad de Encuesta	0,7%	0,0%	0,0%	0,4%
Total	Recuento	151	55	23	229	
	% dentro de Ciudad de Encuesta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El cruce de variables ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Respeto a los derechos humanos? y la Ciudad de encuesta, evidencia que los encuestados sienten que sus derechos humanos son respetados pues lo califican este ítem como muy bueno y bueno en la rapidez en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

4. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información? *

Ciudad de encuesta

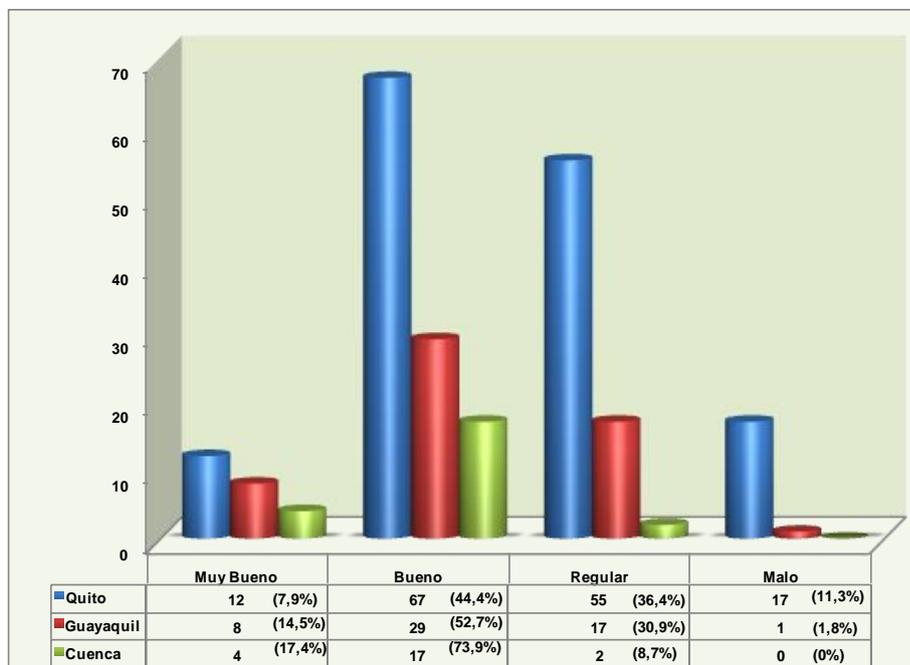


Figura No.30 Crosstab Precisión en la información * Ciudad de encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No 28

Crosstab Precisión en la información * Ciudad de encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información? * Ciudad de encuesta						
		Ciudad de Encuesta				
		Quito	Guayaquil	Cuenca		Total
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información?	Muy Bueno	Recuento	12	8	4	24
		% dentro de Ciudad de Encuesta	7,9%	14,5%	17,4%	10,5%
	Bueno	Recuento	67	29	17	113
		% dentro de Ciudad de Encuesta	44,4%	52,7%	73,9%	49,3%
	Regular	Recuento	55	17	2	74
		% dentro de Ciudad de Encuesta	36,4%	30,9%	8,7%	32,3%
	Malo	Recuento	17	1	0	18
		% dentro de Ciudad de Encuesta	11,3%	1,8%	0,0%	11,8%
	Total	Recuento	151	55	23	229
		% dentro de Ciudad de Encuesta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El cruce de variables ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información? y la Ciudad de encuesta, evidencia que los encuestados no reciben la información precisa que demandan en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, dado que califican este ítem como muy bueno y bueno, lo que nos indica que se debe efectuar una mejora en el servicio.

5. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios? *

Ciudad de encuesta

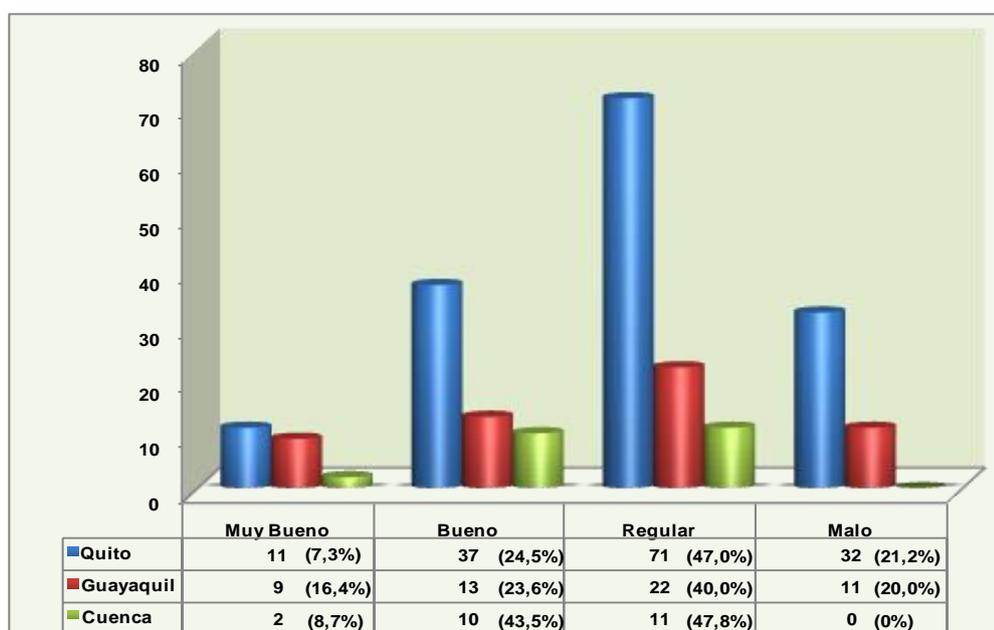


Figura No.31 Crosstab Puntualidad en los horarios * Ciudad de encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.29

Crosstab Puntualidad en los horarios * Ciudad de encuesta

		Ciudad de Encuesta			Total	
		Quito	Guayaquil	Cuenca		
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios?	Muy Bueno	Recuento	11	9	2	22
		% dentro de Ciudad de Encuesta	7,3%	16,4%	8,7%	9,6%
	Bueno	Recuento	37	13	10	60
		% dentro de Ciudad de Encuesta	24,5%	23,6%	43,5%	26,2%
	Regular	Recuento	71	22	11	104
		% dentro de Ciudad de Encuesta	47,0%	40,0%	47,8%	45,4%
	Malo	Recuento	32	11	0	43
		% dentro de Ciudad de Encuesta	21,2%	20,0%	0,0%	18,8%
	Total	Recuento	151	55	23	229
		% dentro de Ciudad de Encuesta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El cruce de variables ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios? y la Ciudad de encuesta, evidencia que para los elementos de la muestra encuestados, la puntualidad horarios que cumplen en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, se encuentra en un rango de regular a bueno, visualizándose de este modo la necesidad de una mejora en el servicio.

6. ¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador? * Ciudad de encuesta

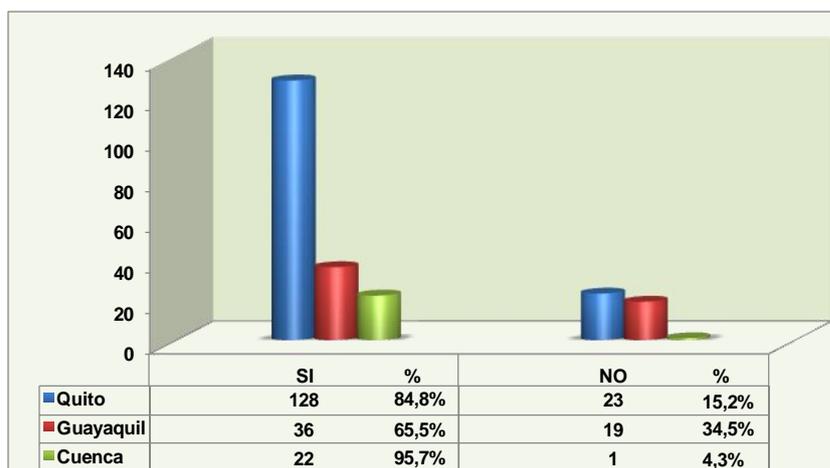


Figura No.32 Crosstab Necesidad personal de atención * Ciudad de encuesta
Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.30

Crosstab Necesidad personal de atención * Ciudad de encuesta

		Ciudad de Encuesta			Total	
		Quito	Guayaquil	Cuenca		
¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador? * Ciudad de encuesta						
¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador?	SI	Recuento	128	36	22	186
		% dentro de Ciudad de Encuesta	84,8%	65,5%	95,7%	81,2%
	NO	Recuento	23	19	1	43
		% dentro de Ciudad de Encuesta	15,2%	34,5%	4,3%	18,8%
Total	Recuento	151	55	23	229	
	% dentro de Ciudad de Encuesta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El cruce de variables ¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador? y la Ciudad de encuesta, evidencia que para los elementos de la muestra encuestados, es necesario contar con un área de información al usuario en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, que proporcione información requerida por los solicitantes de refugio en Ecuador.

7. ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador? * Ciudad de encuesta

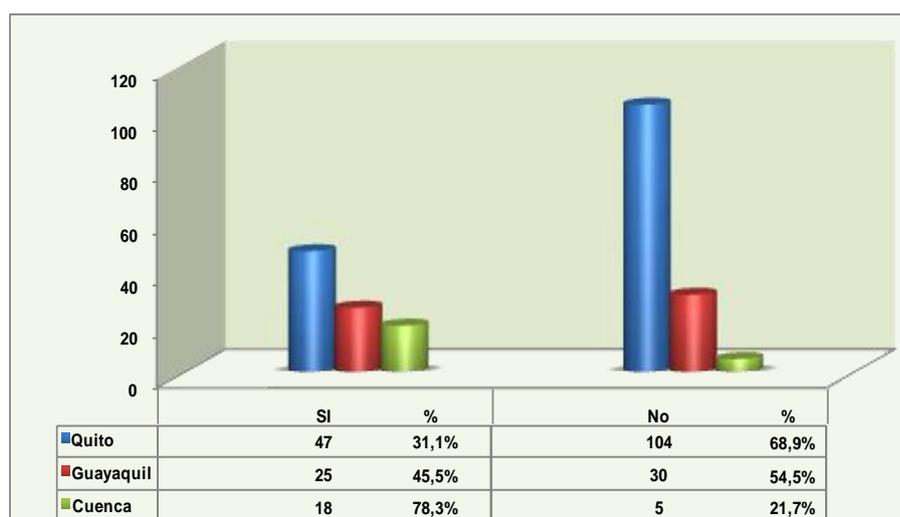


Figura No.33 Crosstab Noción trámite visa de refugio * Ciudad de encuesta

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Tabla No.31

Crosstab Noción trámite visa de refugio * Ciudad de encuesta

		Ciudad de encuesta				Total
		Quito	Guayaquil	Cuenca		
¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador?	SI	Recuento	47	25	18	90
		% dentro de Ciudad de Encuesta	31,1%	45,5%	78,3%	39,3%
	NO	Recuento	104	30	5	139
		% dentro de Ciudad de Encuesta	68,9%	54,5%	21,7%	60,7%
	Total	Recuento	151	55	23	229
		% dentro de Ciudad de Encuesta	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

El cruce de variables ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador? y la Ciudad de encuesta, evidencia en forma clara la falta de conocimiento de los solicitantes de refugio sobre el trámite que se debe seguir para la solicitud de visa de refugiado en Ecuador, lo que refleja la necesidad de contar con un área de información al usuario en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, que proporcione información requerida por los solicitantes de refugio.

3.2.2. Correlaciones

La Correlación es un número dimensional que se encuentra desde -1 a +1, lo determina la correlación de Pearson a través del porcentaje que se obtiene en el respectivo cálculo siendo así que:

- Desde 0,8 a 1 existe o hay una excelente correlación.
- De 0,5 a 0,79 se presenta una mediana correlación.
- De 0,20 a 0,49 existe una baja correlación.
- De 0,0 a 0,19 no existe correlación alguna.

1. Correlación ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? * ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información?

Tabla No.32

Correlación Calidad de servicio * Precisión en la información

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? * ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información?			
		¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio?	¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información?
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio?	Correlación de Pearson	1	,746
	Sig. (bilateral)		,000
	N	229	229
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información?	Correlación de Pearson	,746	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	229	229

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Del cruce de variables resulta una correlación de Pearson de 0,746, evidenciando de este modo una mediana correlación entre las variables ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? * ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información?.

2. Correlación ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio? * ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios?

Tabla No.33

Correlación Rapidez en servicio * Puntualidad en los horarios

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio? * ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios?			
		¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio?	¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios?
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio?	Correlación de Pearson	1	,676
	Sig. (bilateral)		,000
	N	229	229
¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios?	Correlación de Pearson	,676	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	229	229

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Del cruce de las variables Correlación ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Rapidez en el servicio? * ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios? Se obtiene una correlación de Pearson de 0,679, lo cual indica la existencia de una mediana correlación.

3.2.3. ANOVA

1. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio?* Ciudad de Encuesta

Tabla No.34

ANOVA Calidad en el servicio * Ciudad de Encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio?* Ciudad de Encuesta					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	5,444	2	2,722	6,002	,003
Inter-grupos	102,495	226	,454		
Total	107,939	228			

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Ho: Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio y la Ciudad de Encuesta, si es menor al 5% acepto Ho.

Ha: Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio y la Ciudad de Encuesta, si es mayor al 5% rechazo Ha.

Como la significancia es de 0,03 podemos observar que si existe diferencia significativa entre las variables ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? y Ciudad de Encuesta, es decir existe relación entre las 2 variables de estudio con respecto a sus promedios.

2. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información? *
Ciudad de Encuesta

Tabla No.35

ANOVA Precisión en la información * Ciudad de Encuesta

¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información? *					
Ciudad de Encuesta					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	9,342	2	4,671	8,224	,000
Inter-grupos	128,361	226	,568		
Total	137,703	228			

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Ho: Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información y la Ciudad de Encuesta, si es menor al 5% acepto Ho.

Ha: Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información y la Ciudad de Encuesta, si es mayor al 5% rechazo Ha.

Puesto que la significancia es de 0,00 podemos observar que si existe diferencia significativa entre las variables ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información? y Ciudad de Encuesta, por consiguiente se encuentra en la zona de aceptación, aceptando las mismas.

3. ¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador? * Ciudad de Encuesta

Tabla No.36

ANOVA Necesidad personal de atención * Ciudad de Encuesta

¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador? * Ciudad de Encuesta					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	2,036	2	1,018	6,996	,001
Inter-grupos	32,890	226	,146		
Total	34,926	228			

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Dado que la significancia es de 0,01 podemos observar que si existe diferencia significativa entre las variables ¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador? y Ciudad de Encuesta.

4. ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador? * Ciudad de Encuesta

Tabla No.37

ANOVA Noción trámite visa de refugio * Ciudad de Encuesta

¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador? * Ciudad de Encuesta					
	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Inter-grupos	4,709	2	2,354	10,658	,000
Inter-grupos	49,92	226	,221		
Total	54,629	228			

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Puesto que la significancia es de 0,00 podemos observar que si existe diferencia significativa entre las variables ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador? y Ciudad de Encuesta.

3.3. Análisis Multivariado

3.3.1. Chi Cuadrado

1. Chi Cuadrado Cruce de Variables 1

Tabla No.38

Chi Cuadrado Cruce de Variables 1

Estadístico de Contraste			
	¿Cuenta Ud. con visa de refugio en Ecuador?	¿En qué tiempo obtuvo la visa?	¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador?
Chi-cuadrado	99,568	31,895	89,297
gl	1	7	1
Sig. Asintót.	,000	,000	,000

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Ho: Si existe asociación y relación entre las 3 variables de estudio y si una o todas son menor al 5% acepto Ho.

Ha: Si existe asociación y relación entre las 3 variables de estudio y si una o todas son mayor al 5% rechazo Ha.

Puesto que la significancia asintótica es de 0,00 en las 3 variables de estudio automáticamente podemos determinar que existe asociación y relación por consiguiente aceptamos la hipótesis.

2. Chi Cuadrado Cruce de Variables 2

Tabla No.39

Chi Cuadrado Cruce de Variables 2

Estadístico de Contraste			
	¿En cuántas oportunidades ha acudido anteriormente al Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración para realizar el trámite?	¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio?	¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador?
Chi-cuadrado	41,786	145,236	89,297
gl	5	3	1
Sig. Asintót.	,000	,000	,000

Fuente: (Encuesta aplicada, 2012)

Como a significancia asintótica es de 0,00 podemos observar que las variables se relacionan y se asocian, con lo cual evidencia la necesidad de implementar un área de información al usuario en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

3.4. Conclusiones

Una vez concluida la investigación de mercados podemos señalar que la misma ha cumplido con el objetivo planteado, mismo que consistía en: realizar un estudio de mercado para medir el nivel de satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las oficinas de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca que prestan servicio en temas de refugiados.

A continuación se mencionan varios ítems que indican la percepción del servicio otorgado por el Ministerio de Relaciones, Comercio e Integración a los solicitantes de refugio en el Ecuador que acuden a las oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

- En la pregunta número 3 de la encuesta aplicada ¿Cuenta Ud. Con visa de refugio en Ecuador? permite visualizar que el 17,00% de las personas que han acudido a las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca cuentan con visa de refugio en Ecuador, lo cual ratifica el número considerable de solicitudes pendientes de atención.

- La información obtenida con la pregunta ¿En qué tiempo obtuvo la visa de refugiado? evidencian que en el 73,6% de los casos la obtención de la visa de refugio demorará entre 3,1 meses y 19,7 meses. Aún cuando el 50% de los encuestados señalan haberla obtenido en un tiempo menor a los 7,5 meses, siendo lo más usual obtenerla a los 4,5 meses.

- Los resultados de la pregunta ¿Cuenta Ud. con carnet provisional de refugiado en Ecuador? Reflejan que el 70,20% de las personas encuestadas cuentan con carnet de refugio provisional, lo cual confirma la demora en la notificación de elegibilidad o no para la visa de refugio en Ecuador.

▪ Mediante la pregunta ¿En qué tiempo obtuvo el carnet provisional de refugiado? hemos determinado que en el 81,3% de los casos efectúa el trámite en un tiempo promedio entre menos de 1 día y hasta 16,4 días.

▪ La interrogante ¿Ha renovado su carnet provisional de refugiado? indica que el 63,40% de las personas encuestadas han renovado su carnet provisional de refugio, lo cual permite visualizar la demora en el tiempo de notificación de elegibilidad o no a visa de refugio en Ecuador.

▪ La información obtenida mediante la aplicación de la pregunta ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Calidad en el servicio? Señala que el 84,70% de los elementos de muestra encuestada califican la calidad en el servicio como Bueno y Regular, lo cual evidencia la necesidad de una mejora en el servicio otorgado en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca que prestan servicio sobre temas de refugio.

▪ Los resultados de la interrogante ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Precisión en la información? Indican que el 81,60% de los encuestados califican la precisión en la información con la cual han sido atendidos se encuentra en una escala de medición entre Bueno y Regular, lo que evidencia la necesidad de una mejora respecto a la información proporcionada a los solicitantes de refugio en Ecuador que acuden a efectuar trámites en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

▪ A través de la pregunta ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: Puntualidad en los horarios? se ha logrado detectar que el 45,40% de los solicitantes de refugio en Ecuador encuestados catalogan como Regular la puntualidad en los horarios con que se atiende en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración de las ciudades de Quito, Guayaquil y Quito que prestan servicio en temas de refugio, por lo que se visualiza una falencia con necesidad de mejora.

▪ El planteamiento de la interrogante ¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador? a permito visualizar que el 81,20% de los encuestados consideran necesario la existencia de personal que específicamente les ayude con información detallada para efectuar los trámites inherentes a la solicitud de visa de refugio en Ecuador, lo cual evidencia en forma clara la necesidad de implementar un área de atención al usuario.

▪ Mediante la aplicación de la encuesta ha sido factible detectar que el 52,90% de los encuestados que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca tienen un nivel de instrucción secundaria, 26,10% primaria, 9,70% formación técnica, 7,60% no cuentan con formación alguna y tan solo el 3,80% tienen instrucción universitaria. Motivo por el cual es preciso señalar la importancia de la implementación de un área de atención al usuario que proporcione la información que los solicitantes de refugio necesitan, pues como se evidencia existe un target diferenciado de usuarios del servicio.

▪ Los resultados de la aplicación de la pregunta filtro de la encuesta ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador? indican que el 60,70% de los elementos de la muestra no conocen el trámite que deben realizar para solicitar la visa de refugio en Ecuador. Factor que evidencia la necesidad de que en las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio sobre temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca se implemente un área de atención al usuario que proporcione la información que los solicitantes de refugio necesitan.

De este modo y gracias a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, podemos observar que en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan atención a los solicitantes de refugio en Ecuador ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, se requiere una

mejora en el servicio, que permitirá incidir en la disminución de las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008. Lo cual comprueba la hipótesis planteada “La mejora en el servicio otorgado a los solicitantes de refugio en Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración permitirá disminuir las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008”.

CAPÍTULO IV

ESTUDIO TÉCNICO

La importancia de este estudio se deriva de la posibilidad de llevar a cabo una valorización económica de las variables técnicas del proyecto, además de proporcionar información de utilidad al estudio financiero mediante una apreciación exacta o aproximada de los recursos necesarios a fin de cuantificar el monto de las inversiones y de los costos de operación del proyecto.

De este estudio se desprende la identificación de procesos y del equipo, de los insumos materiales y la mano de obra necesarios para la ejecución del proyecto. Vale la pena resaltar que los estudios de preinversión no son solamente un instrumento idóneo para la toma de la decisión de asignar recursos hacia un propósito determinado, también constituyen un referente válido e insustituible para la gerencia durante la ejecución del proyecto.

En el presente estudio se describirán todos los aspectos referentes a suministros, personal, tamaño y localización geográfica, para definir la viabilidad del proyecto.

4.1. Tamaño del Proyecto

Al hablar del tamaño del proyecto nos referimos a la capacidad de producción de un bien o a la prestación de un servicio durante la vigencia del proyecto.

La tabla que se presenta a continuación permite visualizar la capacidad de prestación de atención al usuario (Número Total de Solicitudes a ser Atendidas con el Proyecto) en las oficinas de refugio ubicados en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

Es preciso indicar que las oficinas que manejan temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca constituyen el 51,00% del total del servicio ofrecido

por las 6 oficinas de refugio con las que cuenta Cancillería a nivel nacional: Quito (34,50%), Lago Agrio (17,02%), Tulcán (16,15%), Esmeraldas (15,83%), Guayaquil (12,00%) y Cuenca (4,50%).

Tabla No.40

Tamaño del Proyecto

Año	Número de Solicitudes Presentadas a Nivel Nacional	Número de Solicitudes que deben ser Atendidas por Ciudad			Número de Solicitudes Pendientes de Trámite por Ciudad (2008 - 2012)			Número Total de Solicitudes a ser Atendidas con el Proyecto por Ciudad		
		Quito	Guayaquil	Cuenca	Quito	Guayaquil	Cuenca	Quito	Guayaquil	Cuenca
0	14.622	5.045	1.755	658	7.900	2.748	1.031	12.960	5.040	2.160
1	17.027	5.874	2.043	766	6.464	2.248	843	12.960	4.320	2.160
2	19.827	6.840	2.379	892	0	0	0	7.200	2.880	1.440
3	23.087	7.965	2.770	1.039	0	0	0	8.640	2.880	1.440
4	26.884	9.275	3.226	1.210	0	0	0	9.360	3.600	1.440
5	31.305	10.800	3.757	1.409	0	0	0	10.800	4.320	1.440
TOTAL	132.751	45.799	15.930	5.974	14.364	4.996	1.874	61.920	23.040	10.080

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

La implementación de la propuesta busca en el año 0 (2013) atender al menos el 55% del número de solicitudes de refugio en Ecuador pendientes de trámite durante el periodo 2008 - 2012 en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca mientras que el 45% restante será atendido en el año 1 (2014).

4.1.1. Factores Determinantes del Proyecto

Para establecer el tamaño idóneo de un proyecto se debe recurrir a la información disponible en torno al mercado, proceso de producción o comercialización, localización, disponibilidad de talento humano y recursos financieros, información que será considerada relevante o no dependiendo de la naturaleza del proyecto.

4.1.1.1. Mercado

El mercado hace referencia a la localización de los potenciales clientes de un producto o usuarios de un servicio, por lo que constituye un factor de importancia y de interés para la ubicación de las instalaciones en cual funcionará el proyecto.

Con base a la investigación de mercado realizada en el capítulo II, es posible determinar que existe una demanda insatisfecha con un crecimiento paulatino, puesto que las solicitudes de refugio se encuentran represadas desde el año 2008 hasta el 2012 en espera de confirmación o no de elegibilidad.

Tabla No.41

Estadística de Solicitantes de Refugio en Ecuador

Año	Número de Solicitudes Presentadas a Nivel Nacional	Número de Solicitudes Pendientes de Trámite por Ciudad		
		Quito (34.5%)	Guayaquil (12.0%)	Cuenca (4.5%)
2008	12.600	1.529	532	199
2009	34.217	8.733	3.038	1.139
2010	29.088	2.731	950	356
2011	14.197	903	314	118
2012	12.557	469	163	61
TOTAL	102.659	14.365	4.997	1.873

Fuente: (Dirección de Refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, 2012)

Se puede establecer que el proyecto cuenta con oportunidades de éxito, ya que en América Latina, Ecuador acoge a la mayor población de refugiados, compuesta mayormente por personas de nacionalidad colombiana en necesidad de protección internacional que huye del conflicto armado interno en su país.

De otro modo, es preciso indicar que con la finalidad de cumplir con los parámetros del buen vivir y dado que Ecuador dentro de su Constitución reconoce los principios de movilidad humana y ciudadanía universal, así como los derechos de asilo y refugio, el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración se encuentra estableciendo cambios en la concepción de atención al usuario con la finalidad de brindar un servicio de calidad.

4.1.1.2. Disponibilidad de Recursos Financieros

A continuación se visualizan los montos correspondientes a los presupuestos tanto de Cancillería como de ACNUR (valores para las oficinas de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca) para la implementación del proyecto.

Es preciso indicar que como parte de la cooperación existente entre ACNUR y el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, ACNUR contribuirá para el año 2013 con un aporte de USD. 800.000 dólares, mismos que como cada año serán distribuidos para las 6 oficinas de Cancillería (Cuenca, Esmeraldas, Guayaquil, Lago Agrio, Quito y Tulcán) que prestan atención en temas de servicios de refugio.

Tabla No.42

Disponibilidad de Recursos Financieros

Descripción	Valor Parcial (USD.)	Valor Total (USD.)
Presupuesto del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración		1.158.046,11
Dirección de Refugio (Quito)	927.450,43	
Oficina de Refugio en Guayaquil	135.943,66	
Oficina de Refugio en Cuenca	94.652,02	
Presupuesto otorgado por ACNUR		410.400,00
Dirección de Refugio (Quito)	278.400,00	
Oficina de Refugio en Guayaquil	96.000,00	
Oficina de Refugio en Cuenca	36.000,00	
	TOTAL (USD.)	1.568.446,11

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Esta inversión será empleada para cubrir los rubros inherentes a: edición, impresión, reproducción y publicaciones, espectáculos culturales y sociales, muebles y enseres, equipos de computación, arriendos de edificios y locales, servicios básicos, internet y servicio de seguridad, sueldos y salarios, alimentación y suministros de oficina, necesarios para poner en marcha el proyecto.

4.2. Localización del Proyecto

La localización de un proyecto se orienta al análisis de las diferentes variables que determinan el lugar donde finalmente se ubicará el proyecto, buscando alcanzar una mayor utilidad (beneficios) y una minimización de costos.

4.2.1. Macrolocalización

Al hablar de macrolocalización se hace referencia a la ubicación de una entidad ya sea en un país, región, ciudad, espacio rural o urbano.

En el presente trabajo no ha sido posible desarrollar el proceso que demanda la macrolocalización de un proyecto, puesto que desde hace varios años las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio en temas de refugio, se encuentran funcionando en las ciudades de Cuenca, Esmeraldas, Guayaquil, Lago Agrio, Quito y Tulcán (ciudades consideradas estratégicas para la gestión).

Es preciso indicar que el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración al momento de establecer las oficinas que prestan atención en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, tomó en consideración como factores estratégicos la ubicación geográfica (3 principales ciudades del país) y la cercanía a las diferentes unidades con las que cuenta la Cancillería.

Para los casos de las oficinas establecidas en las ciudades de Esmeraldas, Lago Agrio y Tulcán, su creación es una respuesta al incremento de personas que acuden en busca de protección internacional y que cruzan la frontera colomboecuatorial para dejar atrás el conflicto armado en su país.



Figura No.34 Mapa de Macrolocalización

Fuente: www.swisscontact.org.ec

4.2.2. Microlocalización

A continuación se presenta la información inherente a la microlocalización de las oficinas que prestan atención en temas de refugio en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

- **Quito:** Av. 10 de Agosto 21255 y Carrión, Edf. Solís (Planta Baja y 3er Piso)

Con la finalidad de cubrir las falencias detectadas mediante la investigación de mercados realizada, hemos observado la necesidad de una nueva microlocalización, puesto que la microlocalización actual no permite la realización de los cambios que se contemplan pertinentes para brindar un mejor servicio a los usuarios y de esta manera cumplir el propósito del presente proyecto.

En este sentido, se procederá a utilizar el Método de Ponderación o Clasificación de Factores para realizar la evaluación y selección de la mejor alternativa.

Para este propósito se procederá al análisis de los siguientes criterios, que permitirán evaluar las diferentes alternativas de microlocalización:

- **Cercanía a entidades nacionales e internacionales acreditadas en el país que brindan servicios inherentes a trámites para refugio:** se refiere a la cercanía geográfica que proporciona cada opción de microlocalización respecto a las entidades como embajadas y consulados, entre otros.

- **Cercanía al mercado meta:** refleja la cercanía que proporciona cada posibilidad de microlocalización entre el proyecto y los usuarios del servicio, enfoque bajo el cual la opción más atractiva representa aquella que brinde una mayor cercanía geográfica al segmento de mercado objetivo (usuarios).

- **Niveles de arriendo:** se refiere a los costos de arrendamiento del sector propuesto para la microlocalización del proyecto, constituyendo la mejor alternativa de arrendamiento, aquella que represente el menor costo.

- **Disponibilidad de vías de acceso y transporte:** se relaciona con la existencia de vías de comunicación como autopistas, avenidas y calles asfaltadas. Por otra parte, la facilidad de acceder a recorridos de transportación pública en forma continua que faciliten el transporte y acceso de los usuarios a la ubicación propuesta.

En tal sentido, la alternativa de microlocalización que presente más vías de acceso y un mayor servicio de transporte público será la más opcionada para los propósitos del proyecto.

- **Disponibilidad de servicios básicos:** factor que hace referencia a la disponibilidad de servicios como energía eléctrica, agua potable, alcantarillado teléfono e internet con que cuenta cada alternativa de microlocalización.

Una vez definidos los factores bajo los que se evaluarán las distintas alternativas de microlocalización, se opera en la matriz de localización, donde se ponderan los criterios de evaluación.

A cada factor se le asigna un peso dentro del rango de 1% a 100%, según sea el grado de importancia en la toma de la mejor decisión.

Tabla No.43

Ponderación de Criterios de Selección

Factor de Evaluación	Peso
Cercanía a entidades nacionales e internacionales acreditadas en el país que brindan servicios inherentes a trámites para refugio	25%
Cercanía al Mercado Meta	25%
Niveles de Arriendo	25%
Disponibilidad de Vías de Acceso y Transporte	15%
Disponibilidad de Servicios Básicos	10%
TOTAL	100%

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

A continuación se define una escala de calificación con un puntaje de 1 a 10, con la cual se procederá a evaluar cada alternativa de microlocalización en orden de importancia; en donde 10 puntos significarán que la alternativa es óptima para un determinado factor, mientras que 1 punto representará que la alternativa no es conveniente para los fines del proyecto. La alternativa que presente el mayor puntaje ponderado, será la mejor opción para el proyecto.

Tabla No.44

Matriz de Localización

Factor de Evaluación	Peso	Alternativas de Localización			
		La Y		La Mariscal	
		Calific.	Ponderac.	Calific.	Ponderac.
Cercanía a entidades nacionales e internacionales acreditadas en el país que brindan servicios inherentes a trámites para refugio	25%	10	2,50	8	2,00
Cercanía al Mercado Meta	25%	2	0,50	5	1,25
Niveles de Arriendo	25%	5	1,25	9	2,25
Disponibilidad de Vías de Acceso y Transporte	15%	10	1,50	10	1,50
Disponibilidad de Servicios Básicos	10%	10	1,00	10	1,00
TOTAL	100%		6,75		8,00

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Una vez aplicada la Matriz de Localización se ha establecido como la microlocalización más idónea, la opción del sector de La Mariscal. En tal virtud, se procedió a la búsqueda de locales de propiedad del Gobierno y que faciliten las condiciones requeridas para el proyecto. Después de varias consultas con funcionarios de la Secretaría de Gestión Inmobiliaria del Sector Público se obtuvo como resultado un inmueble localizado en la Av. 10 de Agosto y Alonso de Mercadillo, mismo que será readecuado en base a las opciones de mejora planteadas gracias a la investigación de mercado efectuada en el capítulo II, con la finalidad de habilitar el Subsuelo, Planta Baja y Mezzanine del citado local, para lo cual se requerirá efectuar diversos trabajos de obra civil. (Anexos 4, 5 y 6)



Figura No. 35 Ubicación de la Dirección de Refugio en Quito

Fuente: (Empresa Municipal de Movilidad y Obras Públicas de Quito, 2012)

▪ **Guayaquil:** Cdla. Kennedy Norte, Av. Francisco de Orellana y Justino Cornejo. Edf. Gobierno de Guayaquil.

La microlocalización de esta oficina responde a políticas de Estado, puesto que las entidades gubernamentales deben estar ubicadas en la forma más cercana posible con la finalidad de permitir a los usuarios una mejor atención por parte del estado ecuatoriano. En tal virtud, Cancillería tiene varias áreas de atención al servicio de la ciudadanía en el edificio del Gobierno Zonal de Guayaquil. (Anexo 7)

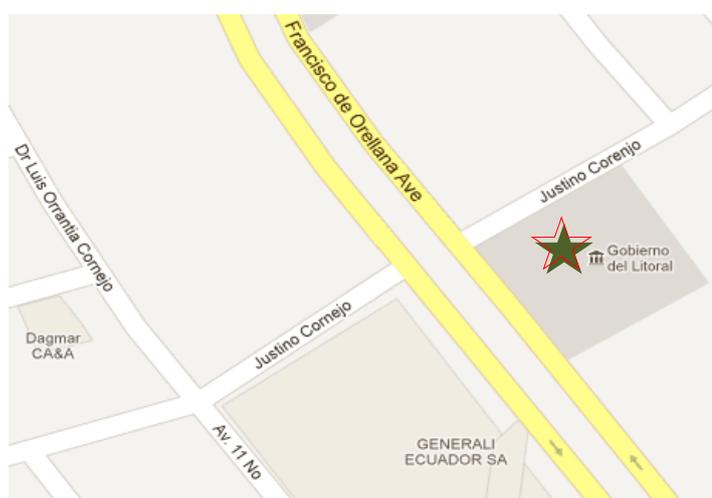


Figura No. 36 Ubicación de la Oficina de Refugio en Guayaquil

Fuente: (Google Maps, 2012)

▪ **Cuenca:** Av. Ordoñez Lazo y Guayacán. Edf. Astudillo

La microlocalización de esta oficina responde a la concentración de varias instancias de Gobierno que funcionan en el edificio, lo cual facilita los trámites a los ciudadanos. (Anexo 8)

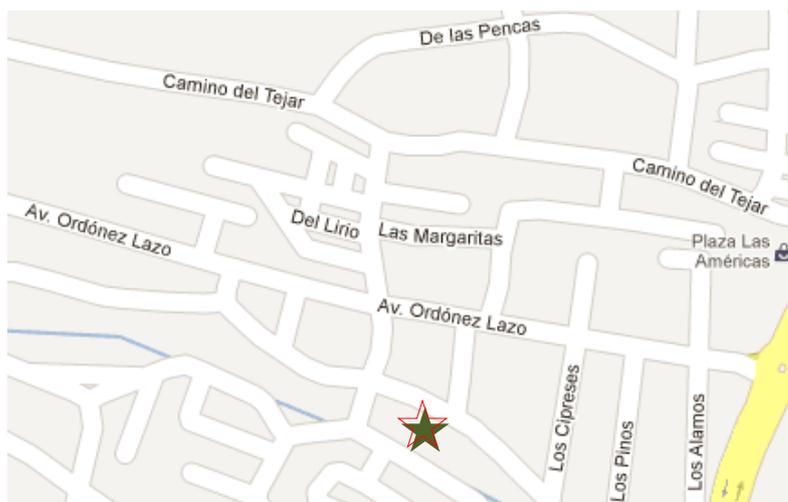


Figura No. 37 Ubicación de la Oficina de Refugio en Cuenca
Fuente: (Google Maps, 2012)

4.3. Ingeniería del Proyecto

Consiste en diseñar el funcionamiento de las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan servicio en temas de refugio mediante los procesos necesarios para la obtención del estatus de refugiado en Ecuador y la gestión de diversas actividades, que en conjunto permitirán satisfacer las necesidades de los usuarios.

Para la ingeniería del proyecto es necesario definir la naturaleza del servicio que la entidad ofrece, por lo que es preciso indicar que la prestación de un servicio es un conjunto de actividades que se llevan a cabo en forma conjunta entre la tecnología y el talento humano necesario para entregar el servicio.

El proceso por medio del cual se crea y se entrega el servicio al usuario, es un factor fundamental para el proyecto, pues implica horarios y mecanismos por medio de los cuales un servicio es ofertado de la mejor manera al usuario.

4.3.1. Diagrama de Flujo

Constituye la representación gráfica que presenta información clara, ordenada y concisa de los pasos que se siguen para realizar un proceso; partiendo de una entrada, y posterior a la realización de una serie de acciones, se llega a una salida.

Es preciso indicar que, cada paso se apoya en el anterior y sirve de sustento al siguiente.

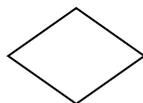
A continuación se presenta la simbología empleada para la construcción de diagramas flujo.



Límite: indica el inicio o final de proceso.



Operación: Tarea o actividad llevada a cabo durante el proceso. Puede tener muchas entradas, pero solo una salida.



Decisión: representa un punto en el cual se requiere de la toma de una decisión.



Documento: refleja que la salida de una actividad incluyó información registrada en papel.



Dirección del Flujo: denota la dirección y el orden que corresponde a los pasos del proceso.

Una vez identificada la simbología a emplearse en la elaboración del diagrama de flujo, se procede a presentar los procesos que se seguirán para ofrecer el servicio.

4.3.2. Proceso de Otorgamiento del Estatus de Refugio en Ecuador

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el usuario obtenga un servicio óptimo en el momento y lugar adecuado, asegurando, de esta forma, un uso correcto del mismo.

A continuación se visualiza el diagrama del Proceso de Otorgamiento del Estatus de Refugio en Ecuador con la finalidad de ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

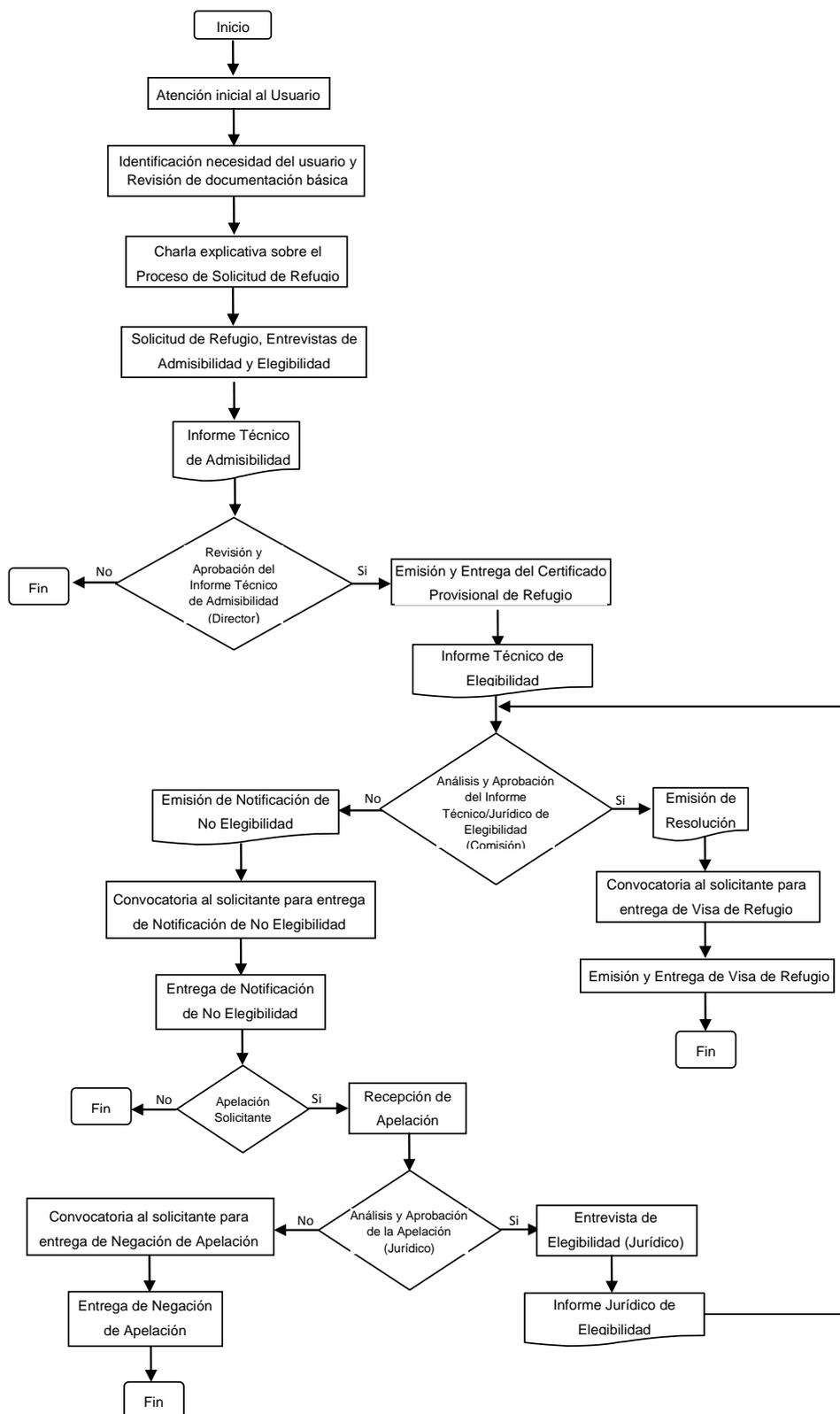


Figura No.38 Diagrama Proceso de Otorgamiento del Estatus de Refugio
 Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

4.3.3. Requerimiento de Personal

Mediante el presente proyecto se busca determinar el número idóneo de funcionarios para cubrir los requerimientos de los solicitantes de refugio en Ecuador que acuden a las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, con la finalidad de proporcionar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios.

Tabla No.45

Requerimiento de Personal Quito, Guayaquil y Cuenca

Ciudad	Situación Actual				Situación Propuesta							
	Número de Personas	Categoría Salarial	Cargo	Número de Personas por Año							Categoría Salarial	Cargo
				0	1	2	3	4	5			
Quito	-----	-----	-----	1	1	1	1	1	1	1	Servidor Público de Servicios 1	Información
	-----	-----	-----	2	2	2	2	2	2	2	Servidor Público de Apoyo 2	Atención al Público
	2	Servidor Público de Apoyo 4	Digitador	2	2	2	2	2	2	2	Servidor Público de Apoyo 4	Digitador
	2	Servidor Público de Apoyo 4	Archivo	2	2	2	2	2	2	2	Servidor Público de Apoyo 4	Archivo
	2	Servidor Público de Apoyo 4	Secretaria Comisión	2	2	2	2	2	2	2	Servidor Público de Apoyo 4	Secretaria Comisión
	1	Servidor Público de Apoyo 4	Asistente Director	1	1	1	1	1	1	1	Servidor Público de Apoyo 4	Asistente Director
	10	Servidor Público 4	Admisibilidad/Elegibilidad	18	18	10	12	13	15		Servidor Público 4	Admisibilidad/Elegibilidad
	2	Servidor Público 4	Informática	2	2	2	2	2	2		Servidor Público 4	Informática
	4	Servidor Público 5	Asesoría Legal	4	4	4	4	4	4		Servidor Público 5	Asesoría Legal
	4	Servidor Público 5	Comisión	4	4	4	4	4	4		Servidor Público 5	Comisión
1	Servidor Público 5	Subdirector	1	1	1	1	1	1		Servidor Público 5	Subdirector	
1	Servidor Público 6	Director	1	1	1	1	1	1		Servidor Público 6	Director	
1	Servidor Público 7	Coordinador	1	1	1	1	1	1		Servidor Público 7	Coordinador	
TOTAL	30			41	41	33	35	36	38			
Guayaquil	-----	-----	-----	2	2	2	2	2	2		Servidor Público de Apoyo 2	Atención al Público
	1	Servidor Público 3	Administrativo	1	1	1	1	1	1		Servidor Público 3	Administrativo
	10	Servidor Público 4	Admisibilidad/Elegibilidad	7	6	4	4	5	6		Servidor Público 4	Admisibilidad/Elegibilidad
	1	Servidor Público 6	Coordinador	1	1	1	1	1	1		Servidor Público 6	Coordinador
TOTAL	12			11	10	8	8	9	10			
Cuenca	-----	-----	-----	1	1	1	1	1	1		Servidor Público de Apoyo 2	Atención al Público
	2	Servidor Público 4	Admisibilidad/Elegibilidad	3	3	2	2	2	2		Servidor Público 4	Admisibilidad/Elegibilidad
	1	Servidor Público 6	Coordinador	1	1	1	1	1	1		Servidor Público 6	Coordinador
TOTAL	3			5	5	4	4	4	4			

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Es preciso indicar que el personal a contratarse para el proyecto recibirá los conocimientos necesarios inherentes a temas de refugio y relaciones humanas.

4.3.4. Tiempos Empleados por Personal de Admisibilidad/Elegibilidad

Gracias a las preguntas ¿En qué tiempo obtuvo la visa de refugiado? y ¿En qué tiempo obtuvo el carnet provisional de refugiado?, aplicadas en la encuesta realizada en el capítulo II, fue posible determinar que existían inconvenientes relacionados con los tiempos de atención al usuario, motivo por el cual fue necesario la revisión de los tiempos empleados por el personal que interviene en forma directa en el Proceso de Admisibilidad/Elegibilidad.

Los mismos que se visualizan a continuación:

Tabla No.46

Tiempo de Trabajo del Personal de Información

No.	Actividad	Responsabilidad	Tiempo Efectivo (TE)	Tiempo Muerto - TM (min)			Tiempo Ciclo (TE+TM) (min)	Promedio de usuarios atendidos en un día de trabajo (unidad)	Tiempo empleado en un día de trabajo (min)
				Preparación	Espera	Total			
1	<ul style="list-style-type: none"> • Atención inicial al usuario • Identificación de la necesidad • Entrega de turno 	Información	4	0	0	0	4	51	204
2	Entrega del Certificado Provisional de Refugio	Información	2	0	0	0	2	30	60
3	Entrega de la Visa de Refugio	Información	3	0	0	0	3	30	90
4	• Atención y direccionamiento de llamadas telefónicas	Información	3	1	0	1	4	24	96
Tiempo Total empleado en un día de trabajo (min)			450						
Tiempo Total empleado en un día de trabajo (horas)			7:30:00						

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.47

Tiempo de Trabajo del Personal de Atención al Público

No.	Actividad	Responsable	Tiempo Efectivo (TE)	Tiempo Muerto - TM (min)			Tiempo Ciclo (TE+TM) (min)	Promedio de usuarios atendidos en un día de trabajo (unidad)	Tiempo empleado en un día de trabajo (min)
				Preparación	Espera	Total			
1	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de la necesidad del usuario Revisión de documentación básica para inicio del proceso de solicitud de Refugio Proporcionamiento de información de acuerdo al caso particular del usuario 	Atención al Público	10	0	0	0	10	30	300
2	<ul style="list-style-type: none"> Charla explicativa sobre el Proceso de Solicitud de Refugio (2 al día) 	Atención al Público	60	10	0	10	70	-	70
3	<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria al solicitante para entrega de Visa de Refugio Convocatoria para entrega de Notificación de No Elegibilidad Convocatoria al solicitante para entrega de Negación de Apelación 	Atención al Público	3	0	1	1	4	20	80
Tiempo Total empleado en un día de trabajo (min)			450						
Tiempo Total empleado en un día de trabajo (horas)			7:30:00						

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.48

Tiempo de Trabajo del Personal de Admisibilidad/Elegibilidad

No.	Actividad	Responsable	Tiempo Efectivo (TE)	Tiempo Muerto - TM (min)			Tiempo Ciclo (TE+TM) (min)	Promedio de usuarios atendidos en un día de trabajo (unidad)	Tiempo empleado en un día de trabajo (min)
				Preparación	Espera	Total			
1	Solicitud de Refugio, Entrevistas de Admisibilidad y Elegibilidad	Admisibilidad/Elegibilidad	85	0	5	5	90	3	270
2	Informe Técnico de Admisibilidad	Admisibilidad/Elegibilidad	16	3	0	3	19	3	57
3	Informe Técnico de Elegibilidad	Admisibilidad/Elegibilidad	29	0	150	150	179	2	58
4	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega de Notificación de No Elegibilidad • Recepción de Apelación del solicitante • Entrega de Negación de Apelación 	Admisibilidad/Elegibilidad	5	0	0	0	5	13	65
Tiempo Total empleado en un día de trabajo (min)			450						
Tiempo Total empleado en un día de trabajo (horas)			7:30:00						

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

La tabla que se presenta a continuación, permite visualizar un análisis mediante el cual se ha logrado determinar la cantidad de funcionarios, que se requieren para desempeñar las tareas de Admisibilidad/Elegibilidad en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, con el objeto de atender tanto las solicitudes de refugio represadas durante el periodo 2008-2012, el proyecto considera atender al menos el 55% de las solicitudes represadas en el año 0 y el 45% restante durante el año 1 de implementación del proyecto.

Tabla No.49

Requerimiento de Personal Quito, Guayaquil y Cuenca

Año	Número de Solicitudes Presentadas a Nivel Nacional	Número de Solicitudes que deben ser Atendidas por Ciudad			Número de Solicitudes Pendientes de Trámite por Ciudad (2008 - 2012)			Número Total de Solicitudes a ser Atendidas con el Proyecto por Ciudad			Número de Personal de Admisibilidad/Elegibilidad que se Requiere para el Proyecto		
		Quito	Guayaquil	Cuenca	Quito	Guayaquil	Cuenca	Quito	Guayaquil	Cuenca	Quito	Guayaquil	Cuenca
0	14.622	5.045	1.755	658	7.900	2.748	1.031	12.960	5.040	2.160	18	7	3
1	17.027	5.874	2.043	766	6.464	2.248	843	12.960	4.320	2.160	18	6	3
2	19.827	6.840	2.379	892	0	0	0	7.200	2.880	1.440	10	4	2
3	23.087	7.965	2.770	1.039	0	0	0	8.640	2.880	1.440	12	4	2
4	26.884	9.275	3.226	1.210	0	0	0	9.360	3.600	1.440	13	5	2
5	31.305	10.800	3.757	1.409	0	0	0	10.800	4.320	1.440	15	6	2
TOTAL	132.751	45.799	15.930	5.974	14.364	4.996	1.874	61.920	23.040	10.080			

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

4.3.5. Requerimiento de Tecnología

A continuación se presentan los requerimientos de tecnología necesarios para la implementación del proyecto, es preciso indicar que en virtud del convenio existente entre Cancillería y ACNUR, no es posible la implementación de nuevos sistemas informáticos que permitan un mejor manejo de la información.

Tabla No.50

Requerimiento de Tecnología Quito, Guayaquil y Cuenca

Ciudad	Descripción	Cantidad
Quito	Computadoras (HP - Pavilion Computadora todo en uno de 23" - Memoria de 4GB - Disco duro de 1TB)	11
Guayaquil	-----	-----
Cuenca	Computadoras (HP - Pavilion Computadora todo en uno de 23" - Memoria de 4GB - Disco duro de 1TB)	2
TOTAL		13

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

4.3.6. Requerimiento de Suministros de Oficina

La siguiente tabla muestra la cantidad de suministros de oficina requeridos para el proyecto.

Tabla No.51

Requerimiento de Suministros de Oficina en Quito

Item	Descripción	Unidad	Años					
			0 Cantidad	1 Cantidad	2 Cantidad	3 Cantidad	4 Cantidad	5 Cantidad
1	Aguzador eléctrico	unidad	6	7	7	8	9	10
2	Aguzadores	unidad	7	8	8	9	10	11
3	Almohadilla para huellas dactilares	unidad	10	11	12	13	15	16
4	Apoya manos	unidad	10	11	12	13	15	16
5	Archivadores de carton bene	unidad	120	132	120	150	165	182
6	Archivadores tc-15 tipo caja	unidad	120	132	120	150	165	182
7	Basurero metalico cuadrado 30x30x35	unidad	12	13	15	16	18	19
8	Borrador de queso	unidad	36	40	44	48	53	58
9	Borradores para tiza liquida	unidad	6	7	7	8	9	10
10	Caja de grapas	caja	12	13	15	16	18	19
11	Cajas archivadoras con tapa no 15	caja	180	198	218	240	264	290
12	Cajas de clips mariposa	caja	10	11	12	13	15	16
13	Cajas de clips pequeñas	caja	90	99	109	120	132	145
14	Cajas de grampas semi industrial 23/8 (30 h)	caja	8	9	10	11	12	13
15	Cajas de vinchas	caja	120	132	145	160	176	193
16	Carpetas acordeon expandible archivador	unidad	8	9	10	11	12	13
17	Carpetas de cartulina c-vincha (caja x50 und.)	caja	150	165	182	150	165	182
18	Cd grabables (caja x 10 und.)	caja	24	26	29	32	35	39
19	Cd-dvd- 4,7gb (caja x 10 und.)	caja	6	7	7	8	9	10
20	Cera para dedos	unidad	8	9	10	11	12	13
21	Cinta de embalaje (rollo)	unidad	17	19	21	23	25	27
22	Cinta de embalaje 2" x40 mts	unidad	16	18	19	21	23	26
23	Corchógrafo 1 x 120 de pared	unidad	12	13	15	16	18	19
24	Corrector tipo esfero bic	unidad	24	26	29	32	35	39
25	Dispensador de cinta adhesiva	unidad	12	13	15	16	18	19
26	Dispensador de scoth mediano 2 servicios	unidad	12	13	15	16	18	19
27	Dvd-r con caja individual (caja x 10 und.)	caja	24	26	29	32	35	39
28	Esfográficos big clásico varios colores (caja x50 und)	caja	7	8	8	9	10	11
29	Espirales a-4 de 45mm (paq. X 50 und.)	paquete	7	8	8	9	10	11
30	Estilete (cortapapel grande)	unidad	10	11	12	13	15	16
31	Lapices bicolor	unidad	24	26	29	32	35	39
32	Lapices de papel	unidad	36	40	44	48	53	58
33	Libretas de taquigrafia de 80h cuadros	unidad	36	40	44	48	53	58
34	Libretas de taquigrafia de 80h lineas	unidad	36	40	44	48	53	58
35	Ligas master (fundas x1kg)	unidad	3	3	4	4	4	5
36	Marcador para cd	unidad	18	20	22	24	26	29
37	Marcadores de tiza líquida varios colores	unidad	36	40	44	48	53	58
38	Marcadores punta gruesa varios colores	unidad	36	40	44	48	53	58
39	Nota post-it 3x3	unidad	65	72	79	87	95	105
40	Notas adhesivas 1 1/2 x2	unidad	36	40	44	48	53	58
41	Notas pequeñas (tipo banderitas) varios colores	unidad	80	88	97	50	55	61
42	Paquete de multipeg cr18 px10h	paquete	9	10	11	12	13	14
43	Pastas plásticas para anillar varios colores	caja	10	11	12	13	15	16
44	Pega en barra 40gr	unidad	24	26	29	32	35	39
45	Pega en barra de 25,2g	unidad	12	13	15	16	18	19
46	Porta clips	unidad	15	17	18	20	22	24
47	Reglas plásticas	unidad	24	26	29	32	35	39
48	Resaltador	unidad	60	66	73	80	88	97
49	Resma de papel bond de 75 gramos	paquete	600	660	300	340	320	352
50	Resmas de papel bond de 75gr. 65x90 (500 pliegos)	unidad	30	33	36	40	44	48
51	Rollos de cinta scoth	unidad	36	40	44	24	26	29
52	Sacagrapas	unidad	24	26	29	32	35	39
53	Separadores plásticos (paq. 10 unid)	paquete	25	28	30	33	37	40
54	Señaladores tipo banderitas	unidad	60	66	73	80	88	97
55	Tachuelas de colores	caja	15	17	18	20	22	24
56	Tijeras	unidad	12	13	15	16	18	19
57	Tinta troda para sello automatico	unidad	18	20	22	24	26	29
58	Tinta hp laser 1200 (c7115a)	unidad	15	17	18	20	22	24
59	Tinta hp laser 1300 (q2613a)	unidad	12	13	15	16	18	19
60	Tinta hp lasser jet 1505 (36a)	unidad	30	33	36	20	22	24
61	Tinta hp p2015 (q7553a)	unidad	40	44	30	35	28	29
62	Toner lexmark 12018s1 (e120)	unidad	10	11	12	13	12	12
63	Toner samsung scx-4725fn	unidad	11	12	13	12	12	13
64	Toner xerox negro wc 4260 (106r1410)	unidad	8	9	10	11	12	12

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.52

Requerimiento de Suministros de Oficina en Guayaquil

Item	Descripción	Unidad	Años					
			0 Cantidad	1 Cantidad	2 Cantidad	3 Cantidad	4 Cantidad	5 Cantidad
1	Aguzadores	unidad	4	4	5	5	5	4
2	Almohadilla para huellas dactilares	unidad	6	7	7	7	8	7
3	Apoya manos	unidad	6	7	7	7	8	7
4	Archivadores de carton bene	unidad	35	39	42	42	47	39
5	Archivadores tc-15 tipo caja	unidad	20	22	24	24	27	22
6	Basurero metalico cuadrado 30x30x35	unidad	6	7	7	7	8	7
7	Borrador de queso	unidad	30	33	36	36	40	33
8	Borradores para tiza liquida	unidad	6	7	7	7	8	7
9	Caja de grapas	caja	7	8	8	8	9	8
10	Cajas archivadoras con tapa no 15	caja	45	50	54	54	60	50
11	Cajas de clips mariposa	caja	12	13	15	15	16	13
12	Cajas de clips pequeñas	caja	42	46	51	51	56	46
13	Cajas de grampas semi industrial 23/8 (30 h)	caja	12	13	15	15	16	13
14	Cajas de vinchas	caja	70	77	85	85	93	77
15	Carpetas acordeon expandible archivador	unidad	22	24	27	27	29	24
16	Carpetas de cartulina c-vincha (caja x 50 und.)	caja	30	33	36	36	40	33
17	Cd grabables (caja x 10 und.)	caja	29	32	35	35	39	32
18	Cd-dvd- 4,7gb (caja x 10 und.)	caja	15	17	18	18	20	17
19	Cera para dedos	unidad	12	13	15	15	16	13
20	Cinta de embalaje (rollo)	unidad	8	9	10	10	11	9
21	Cinta de embalaje 2" x40 mts	unidad	9	10	11	11	12	10
22	Corchógrafo 1 x 120 de pared	unidad	9	10	11	11	12	10
23	Corrector tipo esfero bic	unidad	18	20	22	22	24	20
24	Dispensador de cinta adhesiva	unidad	9	10	11	11	12	10
25	Dispensador de scotch mediano 2 servicios	unidad	9	10	11	11	12	10
26	Dvd-r con caja individual (caja x 10 und.)	caja	12	13	15	15	16	13
27	Esfográficos big clásico varios colores (caja x 50 und.)	caja	9	10	11	11	12	10
28	Espirales a-4 de 45mm (paq. X 50 und.)	paquete	8	9	10	10	11	9
29	Estilete (cortapapel grande)	unidad	9	10	11	11	12	10
30	Lapices bicolor	unidad	18	20	22	22	24	20
31	Lapices de papel	unidad	36	40	44	44	48	40
32	Libretas de taquigrafia de 80h cuadros	unidad	27	30	33	33	36	30
33	Libretas de taquigrafia de 80h lineas	unidad	27	30	33	33	36	30
34	Ligas master (fundas x1kg)	unidad	8	9	10	10	11	9
35	Marcador para cd	unidad	18	20	22	22	24	20
36	Marcadores de tiza liquida varios colores	unidad	27	30	33	33	36	30
37	Marcadores punta gruesa varios colores	unidad	27	30	33	33	36	30
38	Nota post-it 3x3	unidad	26	29	31	31	35	29
39	Notas adhesivas 1 1/2 x2	unidad	9	10	11	11	12	10
40	Notas pequeñas (tipo banderitas) varios colores	unidad	15	17	18	18	20	17
41	Paquete de multipleg cr18 px10h	paquete	9	10	11	11	12	10
42	Pastas plásticas para anillar varios colores	caja	9	10	11	11	12	10
43	Pega en barra 40gr	unidad	18	20	22	22	24	20
44	Pega en barra de 25,2g	unidad	18	20	22	22	24	20
45	Porta clips	unidad	8	9	10	10	11	9
46	Reglas plásticas	unidad	18	20	22	22	24	20
47	Resaltador	unidad	27	30	33	33	36	30
48	Resma de papel bond de 75 gramos	paquete	70	50	55	55	61	50
49	Resmas de papel bond de 75gr. 65x90 (500 pliegos)	unidad	18	20	20	20	22	20
50	Rollos de cinta scotch	unidad	18	20	20	20	22	20
51	Sacagrapas	unidad	12	13	13	13	14	13
52	Separadores plásticos (paq. 10 unid)	paquete	16	18	18	18	20	18
53	Señaladores tipo banderitas	unidad	20	15	18	18	20	15
54	Tachuelas de colores	caja	9	10	10	10	11	10
55	Tijeras	unidad	12	13	13	13	14	13
56	Tinta troda para sello automatico	unidad	14	15	15	15	17	15
57	Toner xerox negro wc 4260 (106r1410)	unidad	36	34	30	30	29	34

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.53

Requerimiento de Suministros de Oficina en Cuenca

Item	Descripción	Unidad	Años					
			0	1	2	3	4	5
			Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
1	Aguzador eléctrico	unidad	4	4	5	5	5	5
2	Almohadilla para huellas dactilares	unidad	4	4	5	5	5	5
3	Apoya manos	unidad	9	9	10	10	10	10
4	Archivadores de carton bene	unidad	99	99	109	109	109	109
5	Archivadores tc-15 tipo caja	unidad	35	35	39	39	39	39
6	Basurero metalico cuadrado 30x30x35	unidad	6	6	6	6	6	6
7	Borrador de queso	unidad	20	20	22	22	22	22
8	Borradores para tiza liquida	unidad	6	6	6	6	6	6
9	Caja de grapas	caja	9	9	10	10	10	10
10	Cajas archivadoras con tapa no 15	caja	39	39	42	42	42	42
11	Cajas de clips mariposa	caja	10	10	11	11	11	11
12	Cajas de clips pequeñas	caja	39	39	42	42	42	42
13	Cajas de granpas semi industrial 23/8 (30 h)	caja	9	9	10	10	10	10
14	Cajas de vinchas	caja	66	66	73	73	73	73
15	Carpetas acordeon expandible archivador	unidad	17	17	18	18	18	18
16	Carpetas de cartulina c-vincha (caja x50 und.)	caja	50	50	54	54	54	54
17	Cd grabables (caja x 10 und.)	caja	14	14	16	16	16	16
18	Cd-dvd- 4,7gb (caja x 10 und.)	caja	17	17	18	18	18	18
19	Cera para dedos	unidad	18	18	19	19	19	19
20	Cinta de embalaje (rollo)	unidad	17	17	18	18	18	18
21	Cinta de embalaje 2" x40 mts	unidad	17	17	18	18	18	18
22	Corchógrafo 1 x 120 de pared	unidad	8	8	8	8	8	8
23	Corrector tipo esfero bic	unidad	17	17	18	18	18	18
24	Dispensador de cinta adhesiva	unidad	6	6	6	6	6	6
25	Dispensador de scoth mediano 2 servicios	unidad	7	7	7	7	7	7
26	Dvd-r con caja individual (caja x 10 und.)	caja	15	15	17	17	17	17
27	Esfográficos big clásico varios colores (caja x50 und.)	caja	9	9	10	10	10	10
28	Espirales a-4 de 45mm (paq. X 50 und.)	paquete	8	8	8	8	8	8
29	Estilite (cortapapel grande)	unidad	10	10	11	11	11	11
30	Lapices bicolor	unidad	13	13	15	15	15	15
31	Lapices de papel	unidad	20	20	22	22	22	22
32	Libretas de taquigrafia de 80h cuadros	unidad	17	17	18	18	18	18
33	Libretas de taquigrafia de 80h lineas	unidad	17	17	18	18	18	18
34	Ligas master (fundas x1kg)	unidad	6	6	6	6	6	6
35	Marcador para cd	unidad	13	13	15	15	15	15
36	Marcadores de tiza líquida varios colores	unidad	17	17	18	18	18	18
37	Marcadores punta gruesa varios colores	unidad	15	15	17	17	17	17
38	Nota post-it 3x3	unidad	39	39	42	42	42	42
39	Notas adhesivas 1 1/2 x2	unidad	39	39	42	42	42	42
40	Notas pequeñas (tipo banderitas) varios colores	unidad	35	35	39	39	39	39
41	Paquete de multipeg cr18 px10h	paquete	11	11	12	12	12	12
42	Pastas plásticas para anillar varios colores	caja	12	12	13	13	13	13
43	Pega en barra 40gr	unidad	10	10	11	11	11	11
44	Pega en barra de 25,2g	unidad	9	9	10	10	10	10
45	Porta clips	unidad	6	6	6	6	6	6
46	Reglas plásticas	unidad	17	17	18	18	18	18
47	Resaltador	unidad	17	17	18	18	18	18
48	Resma de papel bond de 75 gramos	paquete	61	61	67	67	67	67
49	Rollos de cinta scoth	unidad	24	24	27	27	27	27
50	Sacagrapas	unidad	7	7	7	7	7	7
51	Separadores plásticos (paq. 10 unid)	paquete	20	20	22	22	22	22
52	Señaladores tipo banderitas	unidad	61	61	67	67	67	67
53	Tachuelas de colores	caja	7	7	7	7	7	7
54	Tijeras	unidad	9	9	9	9	9	9
55	Tinta troda para sello automatico	unidad	9	9	9	9	9	9
56	Tinta hp p2015 (q7553a)	unidad	29	29	23	23	23	23

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

4.3.7. Cronograma de Ejecución del Proyecto

El calendario de la ejecución del proyecto señala con precisión las principales actividades con sus respectivas fechas de realización; no obstante, se ha tomado como punto de partida la aprobación del proyecto y el tiempo necesario para la ejecución del mismo.

Tabla No.54

Cronograma de Ejecución del Proyecto Quito

Ítem	Actividad	Mes 1				Mes 2			
		1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem	1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem
1	Obra Civil								
2	Instalaciones Eléctricas								
3	Instalaciones Sanitarias								
4	Instalaciones Contra Incendios								
5	Adquisición de Muebles y Enseres								
6	Adquisición de Equipos de Computación								
7	Reclutamiento de personal								
9	Inicio de operaciones								

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.55

Cronograma de Ejecución del Proyecto Guayaquil

Ítem	Actividad	Mes 1				Mes 2			
		1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem	1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem
1	Reclutamiento de personal								
2	Inicio de operaciones								

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.56

Cronograma de Ejecución del Proyecto Cuenca

Item	Actividad	Mes 1				Mes 2			
		1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem	1ra Sem	2da Sem	3ra Sem	4ta Sem
1	Adquisición de Muebles y Enseres								
2	Adquisición de Equipos de Computación								
3	Reclutamiento de personal								
4	Inicio de operaciones								

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

CAPÍTULO V

ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis financiero es una técnica de evaluación matemático – financiera y analítica del comportamiento operativo de una entidad sin importar su naturaleza, pues permite disponer de un diagnóstico tanto de la situación actual como de la predicción de eventos futuros.

La presente investigación responde a un proyecto de inversión social. Un proyecto de inversión social, puede ser descrito como un plan que busca medir el impacto que una determinada inversión tendrá sobre el bienestar de la comunidad.

A través de la evaluación social se intenta determinar la calidad de la solución y su sostenibilidad; determinando el requerimiento de recursos económicos, humanos y materiales necesarios para la optimización del servicio otorgado.

La preparación de un proyecto de inversión social utiliza criterios similares a los empleados para la formulación de un proyecto de inversión privada, aún cuando difieren en la valoración de las variables determinantes de los costos y beneficios que se les asocian.

5.1. Objetivo General

Determinar el requerimiento de recursos económicos, humanos y materiales necesarios para optimizar el servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las oficinas ubicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca que prestan servicio en temas de refugio.

5.2. Objetivos Específicos

- Elaborar presupuestos para el proceso de adecuación y mejoramiento de las oficinas, adquisición de muebles y enseres, equipos de computación y suministros de oficina necesarios para la atención a los solicitantes de refugio que acuden al Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca.

- Determinar el Costo de Efectividad de la propuesta de mejora, a fin de estimar la rentabilidad social, puesto que por tratarse de un tema eminentemente social no permite visualizar en términos monetarios los beneficios para el Estado ni los beneficios para los solicitantes de refugio en Ecuador que acuden a las oficinas de Quito, Guayaquil y Cuenca de la Cancillería.

5.3. Presupuestos

Un presupuesto es un plan de acción que afianza la consecución de los objetivos previstos por una entidad, motivo por el cual se lo aplica en cada una de las áreas de una institución.

Gracias a la información oportuna reflejada en los presupuestos, se disminuye el riesgo y la incertidumbre, por cuanto pueden tomarse las mejores decisiones y con ello evitar el fracaso en los proyectos de inversión cualquiera que fuese su naturaleza.

5.3.1. Presupuesto de Inversión

Permiten identificar el detalle referente a los rubros correspondientes a las inversiones que se deben realizar en bienes tangibles e intangibles empleados en el proceso de generación del servicio y que servirán de apoyo en la operación normal del proyecto (infraestructura, equipos, vehículos, muebles y enseres, entre otros).

Es preciso resaltar que el presente proyecto es de carácter netamente social inherente al otorgamiento del estatus de refugiado en Ecuador.

5.3.1.1. Activos Fijos

Las inversiones en Activos Fijos se refieren a las adquisiciones de bienes de naturaleza tangible que sirven para la ejecución de cualquier proceso operacional dentro del giro de negocio de una institución.

Para el presente proyecto se requieren los siguientes activos fijos:

Tabla No.57

Inversión en Activos Fijos Quito, Guayaquil y Cuenca

Ciudad	Activo Fijo	Años																	
		0			1			2			3			4			5		
		Cantidad	Valor Unitario (USD.)	Valor Total (USD.)	Cantidad	Valor Unitario (USD.)	Valor Total (USD.)	Cantidad	Valor Unitario (USD.)	Valor Total (USD.)	Cantidad	Valor Unitario (USD.)	Valor Total (USD.)	Cantidad	Valor Unitario (USD.)	Valor Total (USD.)	Cantidad	Valor Unitario (USD.)	Valor Total (USD.)
	Muebles y Enseres																		
	Estación de trabajo en formica color wengue de 150 x 150	41	360,00	14.760,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Mesa de reuniones en formica color wengue de 180 x 105	4	350,00	1.400,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Quito	Silla giratorio focus de cinco garruchas en corosil color negro	41	154,00	6.314,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Silla visita sensa con apoya brazos en cuerina color negro	45	71,00	3.195,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Equipos de Computación																		
	Computadoras (HP - Pavilion Computadora todo en uno de 23" - Memoria de 4GB - Disco duro de 1TB)	11	950,00	10.450,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11,00	950,00	10.450,00	-	-	-
	TOTAL (USD.)			36.119,00										11,00	950,00	10.450,00			
	Muebles y Enseres																		
Guayaquil	Silla visita sensa con apoya brazos en cuerina color negro	20	71,00	1.420,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL (USD.)			1.420,00															
	Muebles y Enseres																		
	Estación de trabajo en formica color wengue de 150 x 150	1	360,00	360,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Silla giratorio focus de cinco garruchas en corosil color negro	4	154,00	616,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cuenca	Silla visita sensa con apoya brazos en cuerina color negro	20	71,00	1.420,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Equipos de Computación																		
	Computadoras (HP - Pavilion Computadora todo en uno de 23" - Memoria de 4GB - Disco duro de 1TB)	2	950,00	1.900,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2,00	950,00	1.900,00	-	-	-
	TOTAL (USD.)			4.296,00										2,00	950,00	1.900,00			

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

5.3.1.2. Depreciación y Amortización

El término Depreciación se refiere al desgaste que sufren los activos fijos por el servicio que prestan a la institución. El valor por concepto de depreciación constituye un gasto para la entidad.

Para el cálculo de la depreciación el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración emplea el Método de Línea Recta, este método es muy utilizado para efectos contables, se basa en considerar la obsolescencia progresiva como la primera causa de una vida de servicio limitada de un activo fijo, y considera por tanto la disminución de tal utilidad de forma constante en el tiempo. El valor por depreciación es igual al costo menos el valor de desecho.

Tabla No.58

Depreciación de Activos Fijos Quito, Guayaquil y Cuenca

Ciudad	Activo Fijo	Valor Inicial (USD.)	Vida Útil (años)	% Depreciación	Valor Anual Depreciación (USD.)
Quito	Equipo de Computación	10.450,00	3	33%	3.483,33
	Muebles y Enseres	25.669,00	10	10%	2.566,90
TOTAL (USD.)		36.119,00			6.050,23
Guayaquil	Muebles y Enseres	1.420,00	10	10%	142,00
	TOTAL (USD.)	1.420,00			142,00
Cuenca	Equipo de Computación	1.900,00	3	33%	633,33
	Muebles y Enseres	2.396,00	10	10%	239,60
TOTAL (USD.)		4.296,00			872,93

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

La Amortización es el reembolso mediante el cual se recuperan los fondos invertidos en una institución, únicamente es aplicable a los activos intangibles.

Tabla No.59
Amortización de Activos Quito

Activo	Valor Inicial (USD.)	% Amortización	Valor Anual Amortización (USD.)
Gastos de Instalación			
Obra Civil	17.011,28	20%	3.402,26
Instalaciones Sanitarias	3.192,56	20%	638,51
Instalaciones Eléctricas	19.200,02	20%	3.840,00
Instalaciones Contra Incendios	3.993,68	20%	798,74
TOTAL (USD.)	43.397,54		8.679,51

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

5.3.1.3. Capital de Trabajo

Se denomina Capital de Trabajo a los recursos monetarios mínimos que se requieren para encender un determinado proyecto.

La inversión en capital inicial de trabajo garantiza el financiamiento de los recursos necesarios durante un período productivo.

Un Capital de Trabajo insuficiente o la mala administración del mismo es una causa importante del fracaso de una institución.

Tabla No.60

Capital de Trabajo Quito

Descripción	Valor Mensual (USD.)	Valor Anual (USD.)
Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	1.290,00	15.480,00
Eventos Sociales y Culturales	666,67	8.000,00
Equipos de Computación	870,83	10.450,00
Edificios , Locales, Servicios Básicos, Internet y Servicio de Seguridad	34.797,85	417.574,18
Sueldos y Salarios	55.911,30	670.935,60
Alimentación	3.444,00	41.328,00
Muebles y Enseres	2.139,08	25.669,00
Suministros de Oficina	1.367,80	16.413,66
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO (USD.)	100.487,54	1.205.850,43
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO 1ER TRIMESTRE (USD.)	301.462,61	

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.61

Capital de Trabajo Guayaquil

Descripción	Valor Mensual (USD.)	Valor Anual (USD.)
Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	450,00	5.400,00
Eventos Sociales y Culturales	233,33	2.800,00
Equipos de Computación	0,00	-
Edificios , Locales, Servicios Básicos, Internet y Servicio de Seguridad	2.156,25	25.874,99
Sueldos y Salarios	14.812,50	177.750,05
Alimentación	924,00	11.088,00
Muebles y Enseres	118,33	1.420,00
Suministros de Oficina	634,22	7.610,62
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO (USD.)	19.328,64	231.943,66
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO 1ER TRIMESTRE (USD.)	57.985,92	

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.62
Capital de Trabajo Cuenca

Descripción	Valor Mensual (USD.)	Valor Anual (USD.)
Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	186,00	2.232,00
Eventos Sociales y Culturales	100,00	1.200,00
Equipos de Computación	158,33	1.900,00
Edificios , Locales, Servicios Básicos, Internet y Servicio de Seguridad	2.357,81	28.293,69
Sueldos y Salarios	7.066,17	84.794,02
Alimentación	420,00	5.040,00
Muebles y Enseres	199,67	2.396,00
Suministros de Oficina	399,69	4.796,31
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO (USD.)	10.887,67	130.652,02
TOTAL CAPITAL DE TRABAJO 1ER TRIMESTRE (USD.)		32.663,00

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Es preciso indicar que en el sector público las acreditaciones de presupuesto se efectúan al inicio de año para el primer trimestre en cumplimiento de políticas de Estado.

5.3.2. Cronograma de Inversión

Hace referencia desde las primeras actividades como el alquiler del local, hasta el mes en que probablemente inicie la actividad de servicio de la institución y las inversiones posteriores a realizarse.

La siguiente tabla permite visualizar el Cronograma de Inversión contemplado para el presente proyecto:

Tabla No.63

Cronograma de Inversión Quito, Guayaquil y Cuenca

Ítem	Descripción	Ciudad	Año 0												TOTAL (USD.)	
			Enero (USD.)	Febrero (USD.)	Marzo (USD.)	Abril (USD.)	Mayo (USD.)	Junio (USD.)	Julio (USD.)	Agosto (USD.)	Septiembre (USD.)	Octubre (USD.)	Noviembre (USD.)	Diciembre (USD.)		
1	Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones (Material informativo (banners, trípticos, libretines))	Quito	7.740,00	-	-	-	-	-	-	7.740,00	-	-	-	-	15.480,00	
		Guayaquil	2.700,00	-	-	-	-	-	-	2.700,00	-	-	-	-	5.400,00	
		Cuenca	1.116,00	-	-	-	-	-	-	1.116,00	-	-	-	-	2.232,00	
2	Eventos Culturales y Sociales (Contratación de coffee breaks para eventos especiales para refugiados: día internacional de la no discriminación, día internacional del refugiado y día de los Derechos Humanos)	Quito	-	-	2.000,00	-	-	-	2.000,00	-	-	2.000,00	-	-	2.000,00	8.000,00
		Guayaquil	-	-	700,00	-	-	-	700,00	-	-	700,00	-	-	700,00	2.800,00
		Cuenca	-	-	300,00	-	-	-	300,00	-	-	300,00	-	-	300,00	1.200,00
3	Equipos de Computación (Asignaciones destinadas a la compra de equipos)	Quito	10.450,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10.450,00	
		Guayaquil	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00	
		Cuenca	1.900,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.900,00	
4	Edificios , Locales, Servicios Básicos, Internet y Servicio de Seguridad (Asignaciones destinadas a pago de adecuaciones de instalaciones, arriendos, agua, luz, telefonía fija, internet y seguridad)	Quito	74.578,92	31.181,39	31.181,39	31.181,39	31.181,39	31.181,39	31.181,39	31.181,39	31.181,39	31.181,39	31.181,39	31.181,39	417.574,18	
		Guayaquil	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	2.156,25	25.874,99	
		Cuenca	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	2.357,81	28.293,69	
5	Sueldos y Salarios (Asignaciones destinadas al pago de sueldo de funcionarios)	Quito	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	55.911,30	670.935,60	
		Guayaquil	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	14.812,50	177.750,05	
		Cuenca	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	7.066,17	84.794,02	
6	Alimentación (Asignaciones destinadas para almuerzos del personal)	Quito	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	3.444,00	41.328,00	
		Guayaquil	924,00	924,00	924,00	924,00	924,00	924,00	924,00	924,00	924,00	924,00	924,00	924,00	11.088,00	
		Cuenca	420,00	420,00	420,00	420,00	420,00	420,00	420,00	420,00	420,00	420,00	420,00	420,00	5.040,00	
7	Muebles y Enseres (Asignaciones destinadas a la compra de muebles y enseres)	Quito	25.669,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.669,00	
		Guayaquil	1.420,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.420,00	
		Cuenca	2.396,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.396,00	
8	Suministros de Oficina (Asignaciones destinadas a la compra de suministros de oficina)	Quito	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	1.367,80	16.413,66	
		Guayaquil	634,22	634,22	634,22	634,22	634,22	634,22	634,22	634,22	634,22	634,22	634,22	634,22	7.610,62	
		Cuenca	399,69	399,69	399,69	399,69	399,69	399,69	399,69	399,69	399,69	399,69	399,69	399,69	4.796,31	
TOTAL (USD.)													1.568.446,11			

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

5.3.3. Presupuesto de Operación

Los Presupuestos de Operación proporcionan una apreciación global de los gastos e ingresos de una institución

5.3.3.1. Presupuesto de Ingresos

Es aquel presupuesto que permite proyectar los ingresos que una entidad va a generar durante un determinado periodo de tiempo.

El presente proyecto no cuenta con un flujo de ingresos por concepto de servicio ofertado, dado que es de carácter social y por ende el servicio es eminentemente gratuito.

5.3.3.2. Presupuesto de Egresos

Este presupuesto está integrado por los costos y gastos en los que tiene que incurrir la institución a fin de prestar un servicio a los usuarios.

5.3.3.2.1. Gastos Administrativos

Rubro referente a desembolsos de efectivo que se realizan para el pago del personal del área administrativa, servicios básicos, arriendos, entre otros valores destinados para el buen funcionamiento de la entidad.

Tabla No.64

Gastos Administrativos Proyectados por Ciudad

Descripción	Ciudad	Años (USD.)					
		0	1	2	3	4	5
Servicios Básicos, Servicio de Seguridad e Internet	Quito	134.164,54	134.164,54	114.655,62	131.483,41	143.729,87	161.473,14
	Guayaquil	23.522,72	24.547,35	25.156,60	25.156,60	28.395,86	30.306,22
	Cuenca	13.284,66	13.284,66	13.838,39	13.838,39	13.838,39	13.838,39
Sueldos y Salarios	Quito	331.511,87	331.511,87	197.486,65	230.992,95	247.746,11	281.252,41
	Guayaquil	154.643,52	137.890,37	104.384,06	104.384,06	121.137,22	137.890,37
	Cuenca	61.687,49	61.687,49	44.934,33	44.934,33	44.934,33	44.934,33
Alimentación	Quito	21.168,00	21.168,00	13.104,00	15.120,00	16.128,00	18.144,00
	Guayaquil	10.080,00	9.072,00	7.056,00	7.056,00	8.064,00	9.072,00
	Cuenca	4.032,00	4.032,00	3.024,00	3.024,00	3.024,00	3.024,00
Suministros de Oficina	Quito	8.406,99	8.406,99	6.614,10	7.286,54	7.732,07	8.903,67
	Guayaquil	6.918,74	6.788,26	6.362,86	6.362,86	6.650,23	6.788,26
	Cuenca	3.837,05	3.837,05	3.453,00	3.453,00	3.453,00	3.453,00
TOTAL (USD.)		773.257,59	756.390,58	540.069,61	593.092,15	644.833,06	719.079,79

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

5.3.3.2.2. Gastos de Publicidad

Valor inherente a gastos de efectivo que se realizan para el pago de material informativo (banners, trípticos, libretines) para difundir los servicios de la entidad respecto a los temas de refugio.

Tabla No.65

Gastos Publicidad Proyectados Quito, Guayaquil y Cuenca

Descripción	Ciudad	Valor Parcial (USD.)		Valor Total (USD.)
		Enero	Julio	
Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones (Material informativo (banners, trípticos, libretines))	Quito	7.740,00	7.740,00	15.480,00
	Guayaquil	2.700,00	2.700,00	5.400,00
	Cuenca	1.116,00	1.116,00	2.232,00
TOTAL (USD.)				23.112,00

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

5.3.3.3. Estructura de Financiamiento

Los recursos que se destinan al presente proyecto provienen de dos fuentes:

- **Recursos Propios** provenientes del presupuesto del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración.

- **Recursos Externos** procedentes del presupuesto otorgado por ACNUR para proyecto de Inversión "Fortalecimiento de la Dirección de Refugio".

La siguiente tabla refleja la Estructura Financiera del proyecto:

Tabla No.66

Estructura Financiera Quito, Guayaquil y Cuenca

ESTRUCTURA FINANCIERA			
Ciudad	Descripción	Valor (USD.)	%
Quito	Recursos Propios del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	929.850,43	77%
	Recursos Externos entregados por ACNUR	276.000,00	23%
	TOTAL (USD.)	1.205.850,43	100%
Guayaquil	Recursos Propios del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	135.943,66	59%
	Recursos Externos entregados por ACNUR	96.000,00	41%
	TOTAL (USD.)	231.943,66	100%
Cuenca	Recursos Propios del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	94.652,02	72%
	Recursos Externos entregados por ACNUR	36.000,00	28%
	TOTAL (USD.)	130.652,02	100%

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

5.4. Estados de Egresos

El Estado de Egresos refleja las salidas de dinero durante un determinado periodo de un proyecto de inversión.

Tabla No.67

Estado de Egresos Quito, Guayaquil y Cuenca

Descripción	Ciudad	Años (USD.)					
		0	1	2	3	4	5
Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones (Material informativo (banners, trípticos, libretines))	Quito	15.480,00	16.317,47	17.200,24	18.130,78	19.111,65	20.145,59
	Guayaquil	5.400,00	5.692,14	6.000,08	6.324,69	6.666,86	7.027,53
	Cuenca	2.232,00	2.352,75	2.480,04	2.614,20	2.755,63	2.904,71
Eventos Culturales y Sociales (Contratación de coffee breaks para eventos especiales para refugiados: día internacional de la no discriminación, día internacional del refugiado y día de los Derechos Humanos)	Quito	8.000,00	8.432,80	8.889,01	9.369,91	9.876,82	10.411,16
	Guayaquil	2.800,00	2.951,48	3.111,16	3.279,47	3.456,89	3.643,91
	Cuenca	1.200,00	1.264,92	1.333,35	1.405,49	1.481,52	1.561,67
Equipos de Computación (Asignaciones destinadas a la compra de equipos)	Quito	10.450,00	6.966,67	3.483,33	-	10.450,00	6.966,67
	Guayaquil	-	-	-	-	-	-
	Cuenca	1.900,00	1.266,67	633,33	-	1.900,00	1.266,67
Edificios, Locales, Servicios Básicos, Internet y Servicio de Seguridad (Asignaciones destinadas a pago de adecuaciones de instalaciones, arriendos, agua, luz, telefonía fija, internet y seguridad)	Quito	417.574,18	382.856,15	382.856,15	382.856,15	382.856,15	382.856,15
	Guayaquil	25.874,99	25.874,99	25.874,99	25.874,99	25.874,99	25.874,99
	Cuenca	28.293,69	28.293,69	28.293,69	28.293,69	28.293,69	28.293,69
Sueldos y Salarios (Asignaciones destinadas al pago de sueldo de funcionarios)	Quito	670.935,60	670.935,60	536.910,37	570.416,68	587.169,83	620.676,14
	Guayaquil	177.750,05	160.996,90	127.490,59	127.490,59	144.243,75	160.996,90
	Cuenca	84.794,02	84.794,02	68.040,87	68.040,87	68.040,87	68.040,87
Alimentación (Asignaciones destinadas para almuerzos del personal)	Quito	41.328,00	41.328,00	33.264,00	35.280,00	36.288,00	38.304,00
	Guayaquil	11.088,00	10.080,00	8.064,00	8.064,00	9.072,00	10.080,00
	Cuenca	5.040,00	5.040,00	4.032,00	4.032,00	4.032,00	4.032,00
Muebles y Enseres (Asignaciones destinadas a la compra de muebles y enseres)	Quito	25.669,00	23.102,10	20.535,20	17.968,30	15.401,40	12.834,50
	Guayaquil	1.420,00	1.278,00	1.136,00	994,00	852,00	710,00
	Cuenca	2.396,00	2.156,40	1.916,80	1.677,20	1.437,60	1.198,00
Suministros de Oficina (Asignaciones destinadas a la compra de suministros de oficina)	Quito	16.413,66	18.055,02	16.789,64	17.001,93	17.397,15	18.796,64
	Guayaquil	7.610,62	7.542,51	7.271,84	7.271,84	7.481,51	7.542,51
	Cuenca	4.796,31	4.796,31	4.604,00	4.604,00	4.604,00	4.604,00
TOTAL EGRESOS (USD.)		1.568.446,11	1.512.374,58	1.310.210,69	1.340.990,77	1.388.744,30	1.438.768,29

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

5.5. Presupuestos de Origen y Aplicación de Fondos

Permite visualizar las inversiones realizadas conforme al porcentaje de recursos propios, externos o financiados, mediante los cuales se encuentran conformados.

A continuación se presenta la estructura de financiamiento de las inversiones efectuadas para el presente proyecto.

Tabla No.68

Presupuesto de Origen y Aplicación de Fondos Quito

Descripción	Valor Total (USD.)	Recursos Propios (USD.)	Recursos Externos (USD.)
Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	15.480,00	11.936,87	3.543,13
Eventos Sociales y Culturales	8.000,00	6.168,93	1.831,07
Equipos de Computación	10.450,00	8.058,16	2.391,84
Edificios , Locales, Servicios Básicos, Internet y Servicio de Seguridad	417.574,18	321.998,09	95.576,09
Sueldos y Salarios	670.935,60	517.369,10	153.566,50
Alimentación	41.328,00	31.868,68	9.459,32
Muebles y Enseres	25.669,00	19.793,77	5.875,23
Suministros de Oficina	16.413,66	12.656,83	3.756,83
TOTAL INVERSIÓN (USD.)	1.205.850,43	929.850,43	276.000,00
ESTRUCTURA FINANCIERA			
Recursos Propios del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración		929.850,43	77%
Recursos Externos entregados por ACNUR		276.000,00	23%
TOTAL (USD.)	1.205.850,43	100%	

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.69

Presupuesto de Origen y Aplicación de Fondos Guayaquil

Descripción	Valor Total (USD.)	Recursos Propios (USD.)	Recursos Externos (USD.)
Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	5.400,00	3.164,97	2.235,03
Eventos Sociales y Culturales	2.800,00	1.641,10	1.158,90
Equipos de Computación	-	-	-
Edificios , Locales, Servicios Básicos, Internet y Servicio de Seguridad	25.874,99	15.165,50	10.709,49
Sueldos y Salarios	177.750,05	104.180,44	73.569,61
Alimentación	11.088,00	6.498,75	4.589,25
Muebles y Enseres	1.420,00	832,27	587,73
Suministros de Oficina	8.523,89	4.995,91	3.527,98
TOTAL INVERSIÓN (USD.)	232.856,94	136.478,94	96.378,00

ESTRUCTURA FINANCIERA

Recursos Propios del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	135.943,66	59%
Recursos Externos entregados por ACNUR	96.000,00	41%
TOTAL (USD.)	231.943,66	100%

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Tabla No.70

Presupuesto de Origen y Aplicación de Fondos Cuenca

Descripción	Valor Total (USD.)	Recursos Propios (USD.)	Recursos Externos (USD.)
Edición, Impresión, Reproducción y Publicaciones	2.232,00	1.616,99	615,01
Eventos Sociales y Culturales	1.200,00	869,35	330,65
Equipos de Computación	1.900,00	1.376,47	523,53
Edificios , Locales, Servicios Básicos, Internet y Servicio de Seguridad	28.293,69	20.497,62	7.796,07
Sueldos y Salarios	84.794,02	61.429,78	23.364,24
Alimentación	5.040,00	3.651,27	1.388,73
Muebles y Enseres	2.396,00	1.735,80	660,20
Suministros de Oficina	4.796,31	3.474,73	1.321,58
TOTAL INVERSIÓN (USD.)	130.652,02	94.652,02	26.080,52

ESTRUCTURA FINANCIERA

Recursos Propios del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración	94.652,02	72%
Recursos Externos entregados por ACNUR	36.000,00	28%
TOTAL (USD.)	130.652,02	100%

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

5.6. Evaluación Económica

Para el presente proyecto es preciso establecer una diferenciación entre la Evaluación Financiera y la Evaluación Económica, la primera se refiere a rentabilidad en términos monetarios, mientras que la Evaluación Económica se refiere a los beneficios expresados en otras unidades referentes con las condiciones de vida de un grupo específico de individuos. Por lo tanto, la rentabilidad en el presente proyecto es de tipo eminentemente social.

Para realizar una Evaluación Económica es preciso cuantificar los costos y beneficios sociales. Normalmente resulta fácil cuantificar los costos debido a que en todo proyecto se demandan gastos de dinero.

El establecimiento de los beneficios resulta un tanto complejo, puesto que es un proyecto de carácter social, por lo que no se refieren a beneficios monetarios. Motivo por el cual haremos referencia a los beneficios de tipo no monetario, dado que contamos con la información del número de solicitudes de refugio tanto receptadas como atendidas a partir del 2008 hasta la presente fecha por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Aún cuando el presente proyecto es de tipo social y busca solucionar los problemas de un grupo de personas que vienen al país en busca de refugio y una mejor calidad de vida, realizaremos la evaluación económica del mismo.

5.6.1. Costo de Efectividad (CE)

Se aplica a proyectos en los cuales es muy difícil cuantificar los beneficios (salud, educación, entre otros).

Este método se basa en principios similares a los del VAN o al de la Relación Costo/Beneficio, permitiendo priorizar alternativas de inversión en términos de costo.

El método se basa en la identificación de beneficios, expresados en unidades monetarias que permitan medir el logro de los principales objetivos del proyecto. Así también, permite la comparación de alternativas de un mismo proyecto o de proyectos con resultados o metas muy similares. (Ministerio de Economía y Finanzas y Programa Pro Descentralización - PRODES, 2005)

A continuación se presenta el análisis efectuado para el presente proyecto.

Tabla No.71

Costo de Efectividad Quito, Guayaquil y Cuenca

	Situación Propuesta		Situación Actual	
	Costo Efectividad =	$\frac{\text{VAN Costos}}{\text{Número de Solicitudes de Refugio Atendidas con el Proyecto}}$	Costo Efectividad =	$\frac{\text{VAN Costos}}{\text{Número de Solicitudes de Refugio Atendidas sin el Proyecto}}$
Quito	Costo Efectividad =	$\frac{5.125.725,00}{61.920}$	Costo Efectividad =	$\frac{4.401.653,81}{28.764}$
	Costo Efectividad =	82,78	Costo Efectividad =	153,03
Guayaquil	Costo Efectividad =	$\frac{941.767,85}{23.040}$	Costo Efectividad =	$\frac{1.147.411,03}{16.516}$
	Costo Efectividad =	40,88	Costo Efectividad =	69,47
Cuenca	Costo Efectividad =	$\frac{549.238,27}{10.080}$	Costo Efectividad =	$\frac{449.255,93}{4.754}$
	Costo Efectividad =	54,49	Costo Efectividad =	94,50

Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Una vez efectuado el análisis de Costo de Efectividad, podemos acotar lo siguiente:

▪ Quito: En el caso de la situación propuesta podemos observar tres particularidades: 1) El VAN de Costos de la situación propuesta es mayor que el VAN de Costos de la situación actual, 2) Existe un elevado costo por atención de las solicitudes de refugio en la situación actual versus la situación propuesta y 3) Se evidencia un notable incremento en la atención del número de solicitudes de refugio en la situación propuesta frente a la situación actual, factores que conllevarían a un ahorro para la Cancillería con la aplicación del proyecto, fomentando con ello que el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración satisfaga las necesidades de los solicitantes de refugio inherentes a regularización de su estatus en el territorio ecuatoriano y disminuir las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008.

▪ Guayaquil: Gracias al análisis de Costo de Efectividad ha sido posible visualizar que existe un mayor costo por atención de las solicitudes de refugio en la situación actual, lo cual responde a una falencia en la administración del talento humano, es preciso indicar que dentro de la investigación realizada a lo largo del presente trabajo se ha detectado en varias formas el exceso de personal existente en las oficinas de refugio de la ciudad de Guayaquil, lo cual incide en forma directa en el encarecimiento del costo de la gestión.

▪ Cuenca: Mediante la investigación se ha logrado establecer que a fin de atender las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008 hasta el 2012 (atención de solicitudes represadas: 55% en el año 0 y 45% en el año 1 del proyecto, lo que conlleva al incremento de personal para los años citados), el VAN de Costos de la situación propuesta es mayor frente al del VAN de Costos de la situación actual. Así también, se visualiza un importante aumento en la atención del número de solicitudes de refugio en la situación propuesta frente a la situación actual. Cabe señalar que por tratarse de un proyecto de carácter social debe prevalecer el beneficio al usuario ante el costo monetario que represente a la entidad, puesto que el regularizar la situación

de una persona solicitante de refugio representa oportunidades de un trabajo digno y con ello una mejora en la calidad de vida del individuo y su familia.

En resumen el Análisis de Costo de Efectividad de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca visibilizan en forma clara el ahorro que conllevaría la implementación de la propuesta de mejora, puesto que la reducción del costo por atención a los solicitantes de refugio en Ecuador de la propuesta es menor que el costo que representa a la Cancillería en las condiciones actuales.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

▪ El estudio de mercado permitió establecer el tiempo real en que los solicitantes de refugio obtienen su visa de refugiado (entre 3,1 y 19,7 meses), factor que evidenció la necesidad de mejora en temas inherentes a tiempos de atención al usuario.

En tal virtud, dentro del presente trabajo se han efectuado las siguientes consideraciones para el tamaño del proyecto:

- **Años 0 y 1:** Incremento en el número de funcionarios que efectúan tareas de Admisibilidad/Elegibilidad, con el objeto de atender las solicitudes de refugio pendientes de trámite represadas durante el periodo 2008 – 2012.

- **Años 2, 3, 4 y 5:** Reducción en el número de funcionarios que realizan trabajos de Admisibilidad/Elegibilidad, puesto que ya no se contarían con solicitudes represadas y por ende la carga laboral sería inferior.

▪ Para la construcción de los diferentes presupuestos se ha trabajado con precios constantes (tomados como año base el 2012) con el objeto de eliminar los efectos ocasionados por las alzas inflacionarias en los precios (políticas de Estado) y dado que el proyecto responde a un carácter social sería un error asumir el supuesto que considera que los diferentes flujos varían en la misma proporción que la inflación, factor que en nuestro país no se cumple.

▪ La Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo – SENPLADES estima una tasa del 12% para los proyectos de inversión social, motivo por el cual el análisis

de la propuesta ha contemplado dicha tasa para los cálculos requeridos. Es preciso resaltar que la tasa social utilizada para la evaluación de proyectos públicos, considera implícitamente que la realización del proyecto conlleva como consecuencia el desplazamiento de unidades de consumo en el presente.

- Cuando el sector público realiza una inversión genera costos y beneficios a la sociedad de la cual extrae recursos para realizar la inversión. El análisis de Costo de Efectividad de una inversión pública debe contemplar elementos desde el punto de vista social, con la finalidad de visualizar la función de utilidad que percibe un individuo sobre el consumo de un servicio. La presente propuesta evidencia que es posible mejorar el servicio y reducir del costo por atención a los solicitantes de refugio en Ecuador versus el servicio prestado en las condiciones actuales.

- Es preciso indicar que dentro de la estructura de financiamiento del proyecto el mayor aporte responde al presupuesto del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración (Quito 77%, Guayaquil 59% y Cuenca 72%), factor por el cual, en caso de que existiera retraso alguno en la asignación (dentro de los 2 primeros trimestres del año 0) de los fondos asignados por el ACNUR no generaría contratiempos de iliquidez para el desenvolvimiento normal de la gestión.

- Dado que dentro de las finalidades del presente trabajo se pretende la reducción del tiempo de otorgamiento del estatus de refugiado y mejorar el nivel de satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en nuestro país por parte de la Cancillería, podemos señalar que a lo largo de la investigación realizada se han evidenciado las falencias que la Cancillería presenta en el servicio de otorgamiento del estatus de refugio a los solicitantes del mismo en el Ecuador; en tal virtud, y apoyados en el análisis de Costo de Efectividad del proyecto dejamos citado que por tratarse de un proyecto de carácter social debe prevalecer el beneficio al usuario sobre todo y ante todo, puesto que el regularizar la situación de una persona solicitante de refugio no solo representa oportunidades de un trabajo digno sino la oportunidad de una mejora en la calidad de vida tanto del individuo como de su familia.

6.2. Recomendaciones

▪ En base a la evaluación económica se recomienda que el Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración adopte la propuesta planteada en el presente trabajo, con la finalidad de optimizar sus recursos (tiempo, personal y presupuesto) y atender las solicitudes de refugio que se encuentran pendientes de trámite durante el periodo 2008 - 2012 y evitar la acumulación de solicitudes de refugio sin respuesta.

▪ En la propuesta se contempla el cambio de la microlocalización de las oficinas situadas en la ciudad de Quito, puesto que el actual local no cuenta con condiciones para realizar los cambios que se contemplan pertinentes para la mejora en el servicio a los usuarios.

▪ Ecuador contempla dentro de su Constitución en el Art. 41 reconocer los derechos de asilo y refugio, de acuerdo con la ley de los instrumentos internacionales de los derechos humanos y del Art. 392 velar por los derechos de las personas en movilidad humana. factor por el cual se recomienda a la Cancillería la implementación de la propuesta de mejora, dado que responde a un proyecto de carácter eminentemente social, motivo por el cual debe prevalecer el beneficio al usuario ante el costo monetario que represente a la entidad. Dado que la protección internacional de los refugiados comienza por garantizar su admisión en un país de refugio seguro que asegure el respeto de sus derechos humanos fundamentales y termina sólo con la obtención de una solución duradera (otorgamiento del estatus de refugio).

BIBLIOGRAFÍA

- ABFL Ley de Régimen Administrativo Interior*. Ecuador (1919).
- Asociación de Funcionarios y Empleados del Servicio Exterior. (agosto de 2006). Ecuador en el Mundo. Quito, Pichincha, Ecuador: Imprenta Mariscal.
- Borja y Borja, R. (1951). *Constituciones del Ecuador*. Madrid, España: Ediciones Cultura Hispánica.
- Chisnall, P. (1996). *La Esencia de la Investigación de Mercados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Dirección de Refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración. (01 de agosto de 2012). Informe de la Dirección de Refugio del PROGRES. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Embajador José Sandoval, D. d. (2012). Proceso para otorgar el status de refugiado a una persona en Ecuador por parte de la Cancillería . (M. Caiza, & J. Reyes, Entrevistadores)
- Herrera, M., Kahane, C., Márquez, S., Martínez, L. F., & Umaña, M. C. (2011). *Martínez, Santiago. “y” Umaña, Martha Cecilia., (2011), Innovación en la investigación de mercados*. Colombia, Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Junta de Gobierno Provisional . (28 de julio de 1925). *Registro Oficial No. 15*. Ecuador.
- Junta Militar de Gobierno. (1964). *Decreto Supremo 2268*. Ecuador.
- Mantilla, F. A. (2006). *TÉCNICAS DE MUESTREO. UN ENFOQUE A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS*. Quito: Imprenta y Offset Santa Rita.
- Ministerio de Economía y Finanzas y Programa Pro Descentralización - PRODES. (2005). Guía de Orientación No.2. *Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública a Nivel de Perfil*. Lima, Perú: GMC digital s.a.c.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (1830-2010). Historia del Ministerio de Relaciones Exteriores. *Cronología del Marco Jurídico-Institucional*. Quito, Ecuador: Ministerio de Relaciones Exteriores.

- Ministerio de Relaciones Exteriores. (1917). *BCMRE. Boletín del Ministerio de Relaciones Exteriores*. Quito, Pichincha, Ecuador: Imprenta y Encuadernación Nacionales.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (junio de 1923). *Informe del Ministerio de Relaciones Exteriores*. Quito, Ecuador: Talleres Tipográficos Nacionales.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (1965-2006). *Estructura Orgánica*. Quito, Ecuador.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (31 de octubre de 2008). *Acuerdo Ministerial No. 200*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración. (julio de 2010). *Estatuto Orgánico de Estructura Organizacional de Gestión por Procesos*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Novoa, A. (1898). *Constituciones, Tomo I*. Quito, Pichincha, Ecuador: Imprenta Nacional.
- Ortega, C., & Ospina, O. (2012). *No se puede ser refugiado toda la vida...* Quito: RisperGraf C.A.
- Presidencia de la República del Ecuador. (2007). *Decreto Ejecutivo No. 144*. Quito, Ecuador.
- Registro Oficial . (25 de diciembre de 1936). *Registro Oficial 25-XII-1936 No. 3-65*. Ecuador.
- Registro Oficial. (24 de abril de 1897). *Registro Oficial 24-04-1897 No. 352*. Ecuador.
- Registro Oficial. (01 de enero de 1901). *Registro Oficial No. 38*. Ecuador.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES. (2009). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013: Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES.

ANEXOS

Anexo 1 Prueba Piloto 1

Ciudad de Aplicación de la Encuesta: _____		Fecha _____		Encuesta N° _____	
INFORMACIÓN GENERAL					
OBJETIVO: Realizar un estudio de mercado para medir y mejorar la satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración.					
INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO					
1. ¿Ud. ha acudido a la Dirección de Refugio para solicitar el estatus de refugiado en Ecuador?					
Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/> Fin de la encuesta y agradezca por la atención prestada			
2. ¿En cuántas oportunidades ha acudido anteriormente a estas oficinas para realizar el trámite?					
Uno <input type="checkbox"/>	Dos <input type="checkbox"/>	Tres <input type="checkbox"/>	Cuatro <input type="checkbox"/>	Cinco <input type="checkbox"/>	Más de Cinco <input type="checkbox"/>
3. ¿Cuenta Ud. con su carnet definitivo de refugiado?					
Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 5			
4. ¿En qué tiempo obtuvo su carnet? (Una vez que se responda, sin importar la respuesta, pase a la PREGUNTA 9)					
Menos de 3 meses <input type="checkbox"/>	3 a 6 meses <input type="checkbox"/>	6 a 12 meses <input type="checkbox"/>	1 a 2 años <input type="checkbox"/>	Más de 2 años <input type="checkbox"/>	
5. ¿Cuenta Ud. con su carnet provisional de refugiado?					
Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 9			
6. ¿En qué tiempo obtuvo el carnet provisional de refugio?					
Un día <input type="checkbox"/>	Dos días <input type="checkbox"/>	Tres días <input type="checkbox"/>	Cuatro días <input type="checkbox"/>	Cinco días <input type="checkbox"/>	
Dos semanas <input type="checkbox"/>	Tres semanas <input type="checkbox"/>	Un mes <input type="checkbox"/>	Más de un mes <input type="checkbox"/>		
7. ¿Ha renovado su carnet provisional de refugio?					
Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 9			
8. ¿En cuántas ocasiones lo ha renovado?					
Una <input type="checkbox"/>	Dos <input type="checkbox"/>	Tres <input type="checkbox"/>	Cuatro <input type="checkbox"/>	Más de cinco <input type="checkbox"/>	No ha renovado <input type="checkbox"/> Porque? _____
9. ¿Cómo calificaría el servicio recibido en estas oficinas?					
Excelente <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Regular <input type="checkbox"/>	Malo <input type="checkbox"/>	Pésimo <input type="checkbox"/>	
10. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: ?					
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trato igualitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapidez en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Precisión en la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Puntualidad en los horarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respeto a los derechos humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conocimiento de los funcionarios sobre el tema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lentitud en los trámites ocasionados por la tecnología	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. ¿Considera Ud. necesario que en la Dirección de Refugio, exista personal que le ayude con la información detallada para obtener la condición de refugiado en el Ecuador?					
Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>			
12. ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la condición de refugiado en Ecuador?					
Sí <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>			
DATOS DEL ENCUESTADO					
Género:		Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>		
Nivel de educación:		Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Técnico <input type="checkbox"/>	Universidad <input type="checkbox"/>
País de origen:		Ciudad donde vive: _____			
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN					

Anexo 2 Prueba Piloto 2

Ciudad de Aplicación de la Encuesta: _____		Fecha _____		Encuesta N° _____																																				
INFORMACIÓN GENERAL																																								
OBJETIVO: Realizar un estudio de mercado para medir y mejorar el nivel de satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las oficinas que prestan servicios a los refugiados.																																								
INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO																																								
<p>1. ¿Ud. ha acudido a las instalaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración para solicitar la visa de refugio en Ecuador?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Fin de la encuesta y agradezca por la atención prestada</p>																																								
<p>2. ¿En cuántas oportunidades ha acudido anteriormente al Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración para realizar el trámite?</p> <p>Una vez <input type="checkbox"/> Dos veces <input type="checkbox"/> Tres veces <input type="checkbox"/> Cuatro veces <input type="checkbox"/> Cinco veces <input type="checkbox"/> Más de cinco veces <input type="checkbox"/></p>																																								
<p>3. ¿Cuenta Ud. con visa de refugio en Ecuador?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 5</p>																																								
<p>4. ¿En qué tiempo obtuvo la visa? (Una vez que se responda, sin importar la respuesta, pase a la PREGUNTA 9)</p> <p>0 < 3 meses <input type="checkbox"/> 3 < 6 meses <input type="checkbox"/> 6 < 9 meses <input type="checkbox"/> 9 < 12 meses <input type="checkbox"/> 12 < 15 meses <input type="checkbox"/> 15 < 18 meses <input type="checkbox"/></p> <p>18 < 21 meses <input type="checkbox"/> 21 < 24 meses <input type="checkbox"/> > = 24 meses <input type="checkbox"/></p>																																								
<p>5. ¿Cuenta Ud. con carnet provisional de refugiado en Ecuador?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 9</p>																																								
<p>6. ¿En qué tiempo obtuvo el carnet provisional de refugiado?</p> <p>0 < 2 días <input type="checkbox"/> 2 < 4 días <input type="checkbox"/> 4 < 6 días <input type="checkbox"/> 6 < 8 días <input type="checkbox"/> 8 < 10 días <input type="checkbox"/> 10 < 12 días <input type="checkbox"/> 12 < 14 días <input type="checkbox"/> 14 < 16 días <input type="checkbox"/></p> <p>16 < 18 días <input type="checkbox"/> 18 < 20 días <input type="checkbox"/> 20 < 22 días <input type="checkbox"/> 22 < 24 días <input type="checkbox"/> 24 < 26 días <input type="checkbox"/> 26 < 28 días <input type="checkbox"/> 28 < 30 días <input type="checkbox"/> > = 30 días <input type="checkbox"/></p>																																								
<p>7. ¿Ha renovado su carnet provisional de refugiado?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 9</p>																																								
<p>8. ¿En cuántas ocasiones lo ha renovado?</p> <p>Una vez <input type="checkbox"/> Dos veces <input type="checkbox"/> Tres veces <input type="checkbox"/> Cuatro veces <input type="checkbox"/> Más de cinco veces <input type="checkbox"/></p>																																								
<p>9. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 10%;">Muy Bueno</th> <th style="width: 10%;">Bueno</th> <th style="width: 10%;">Regular</th> <th style="width: 10%;">Malo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad en el servicio</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Rapidez en el servicio</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Respeto a los derechos humanos</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Precisión en la información</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Puntualidad en los horarios</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Limpieza</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>							Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Calidad en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rapidez en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Respeto a los derechos humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Precisión en la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puntualidad en los horarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo																																				
Calidad en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
Rapidez en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
Respeto a los derechos humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
Precisión en la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
Puntualidad en los horarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																				
<p>10. ¿Considera Ud. necesario que en las instalaciones Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración, exista personal que específicamente le ayude con información detallada para obtener la visa de refugio en Ecuador?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>																																								
<p>11. ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la visa de refugio en Ecuador?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>																																								
DATOS DEL ENCUESTADO																																								
<p>Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>Nivel de educación: Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/></p> <p>País de origen: _____ Ciudad donde vive: _____</p>																																								
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN																																								

Anexo 3 Prueba Piloto 3

Ciudad de Aplicación de la Encuesta: _____	Fecha _____	Encuesta N° _____																																			
INFORMACIÓN GENERAL																																					
OBJETIVO: Realizar un estudio de mercado para medir y mejorar el nivel de satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las oficinas que prestan servicios a los refugiados.																																					
INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO																																					
<p>1. ¿Ud. ha acudido a la Dirección de Refugio para solicitar el estatus de refugiado en Ecuador?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Fin de la encuesta y agradezca por la atención prestada</p>																																					
<p>2. ¿En cuántas oportunidades ha acudido anteriormente a estas oficinas para realizar el trámite?</p> <p>Una vez <input type="checkbox"/> Dos veces <input type="checkbox"/> Tres veces <input type="checkbox"/> Cuatro veces <input type="checkbox"/> Cinco veces <input type="checkbox"/> Más de cinco veces <input type="checkbox"/></p>																																					
<p>3. ¿Cuenta Ud. con su carnet definitivo de refugiado?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 5</p>																																					
<p>4. ¿En qué tiempo obtuvo su carnet? (Una vez que se responda, sin importar la respuesta, pase a la PREGUNTA 9)</p> <p>0 < 3 meses <input type="checkbox"/> 3 < 6 meses <input type="checkbox"/> 6 < 9 meses <input type="checkbox"/> 9 < 12 meses <input type="checkbox"/> 12 < 15 meses <input type="checkbox"/> 15 < 18 meses <input type="checkbox"/></p> <p>18 < 21 meses <input type="checkbox"/> 21 < 24 meses <input type="checkbox"/> >= 24 meses <input type="checkbox"/></p>																																					
<p>5. ¿Cuenta Ud. con su carnet provisional de refugiado?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 9</p>																																					
<p>6. ¿En qué tiempo obtuvo el carnet provisional de refugio?</p> <p>0 < 2 días <input type="checkbox"/> 2 < 4 días <input type="checkbox"/> 4 < 6 días <input type="checkbox"/> 6 < 8 días <input type="checkbox"/> 8 < 10 días <input type="checkbox"/> 10 < 12 días <input type="checkbox"/> 12 < 14 días <input type="checkbox"/> 14 < 16 días <input type="checkbox"/></p> <p>16 < 18 días <input type="checkbox"/> 18 < 20 días <input type="checkbox"/> 20 < 22 días <input type="checkbox"/> 22 < 24 días <input type="checkbox"/> 24 < 26 días <input type="checkbox"/> 26 < 28 días <input type="checkbox"/> 28 < 30 días <input type="checkbox"/> >= 30 días <input type="checkbox"/></p>																																					
<p>7. ¿Ha renovado su carnet provisional de refugio?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Pase a la PREGUNTA 9</p>																																					
<p>8. ¿En cuántas ocasiones lo ha renovado?</p> <p>Una vez <input type="checkbox"/> Dos veces <input type="checkbox"/> Tres veces <input type="checkbox"/> Cuatro veces <input type="checkbox"/> Más de cinco veces <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/> ¿Porqué? _____</p>																																					
<p>9. ¿Cómo califica estas oficinas en cuanto a: ?</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">Muy Bueno</th> <th style="text-align: center;">Bueno</th> <th style="text-align: center;">Regular</th> <th style="text-align: center;">Malo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad en el servicio</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Rapidez en el servicio</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Respeto a los derechos humanos</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Precisión en la información</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Puntualidad en los horarios</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Limpieza</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>				Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Calidad en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rapidez en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Respeto a los derechos humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Precisión en la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Puntualidad en los horarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo																																	
Calidad en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																	
Rapidez en el servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																	
Respeto a los derechos humanos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																	
Precisión en la información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																	
Puntualidad en los horarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																	
Limpieza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																	
<p>10. ¿Considera Ud. necesario que en la Dirección de Refugio, exista personal que le ayude con la información detallada para obtener la condición de refugiado en el Ecuador?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>																																					
<p>11. ¿Conoce usted cuál es el trámite para solicitar la condición de refugiado en Ecuador?</p> <p>Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p>																																					
DATOS DEL ENCUESTADO																																					
<p>Género: Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/></p>																																					
<p>Nivel de educación: Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Universidad <input type="checkbox"/> Ninguna <input type="checkbox"/></p>																																					
<p>País de origen: _____ Ciudad donde vive: _____</p>																																					
GRACIAS POR SU COLABORACIÓN																																					

Anexo 4 Fotografías Microlocalización Quito

1. Fachada de del inmueble localizado en la Av. 10 de Agosto y Alonso de Mercadillo.



2. Subsuelo.



3. Escaleras que conectan Subsuelo y Planta Baja.



4. Planta Baja, junto a ventanas cajas de exhibición.



5. Planta Baja, cajas de exhibición, lado sur del local.



6. Planta Baja, acceso principal y vista del Mezzanine lado norte.



7. Planta Baja, sanitarios (estado original)



8. Escaleras que conectan Planta Baja y Mezzanine.



9. Mezzanine, oficinas en estado antes de remodelación.

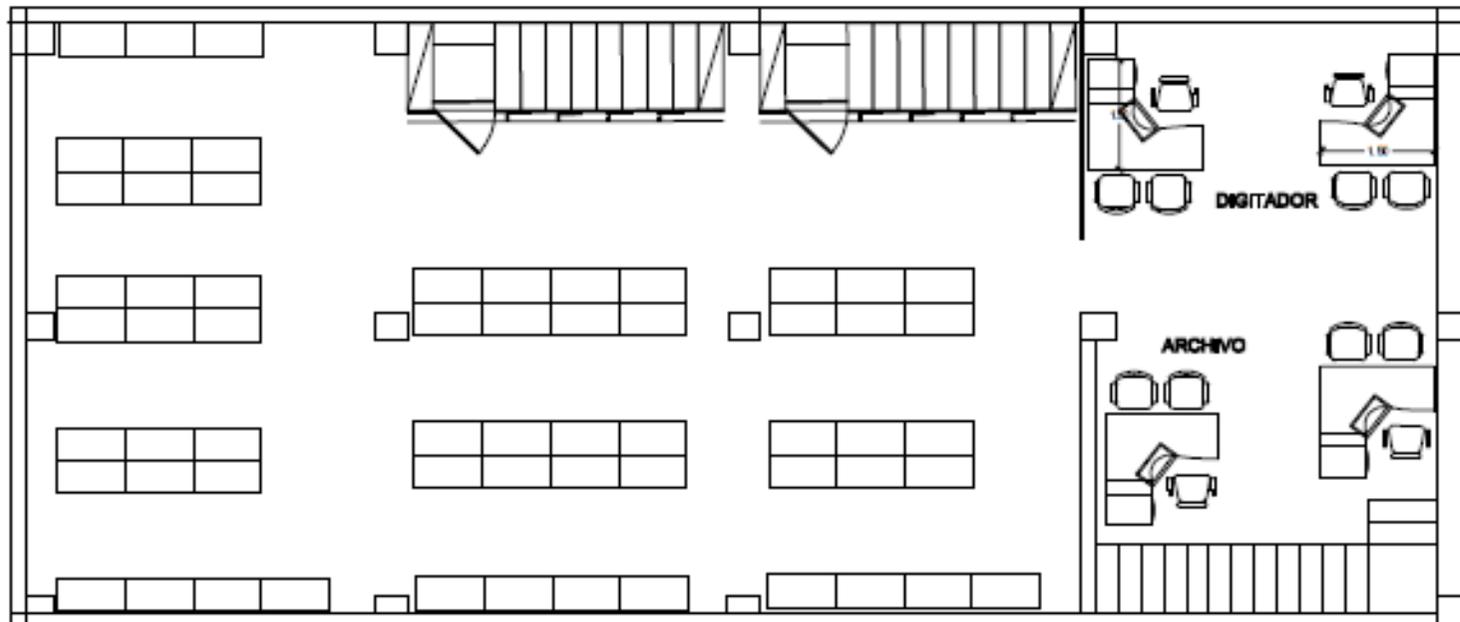


10. Mezzanine, vista lado sur.



Anexo 5 Planos de las oficinas de Refugio en Quito

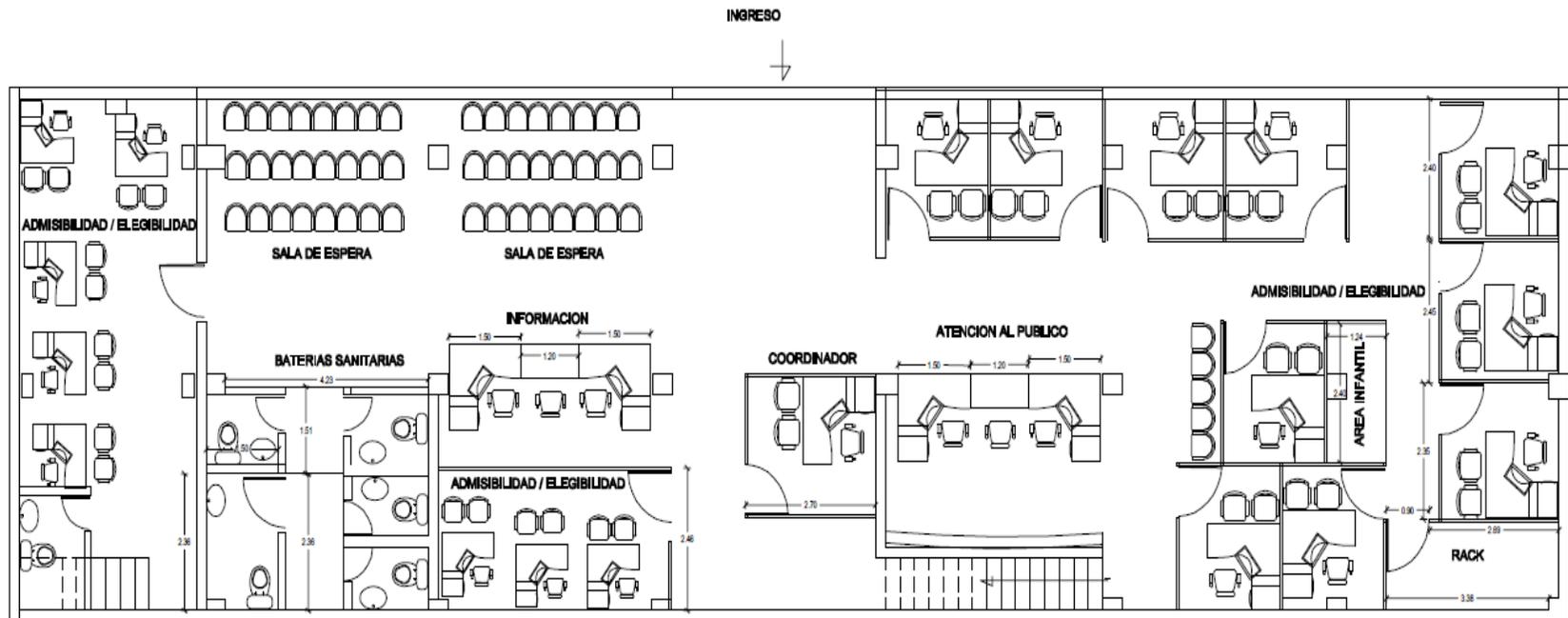
1. Subsuelo



Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

SUBSUELO

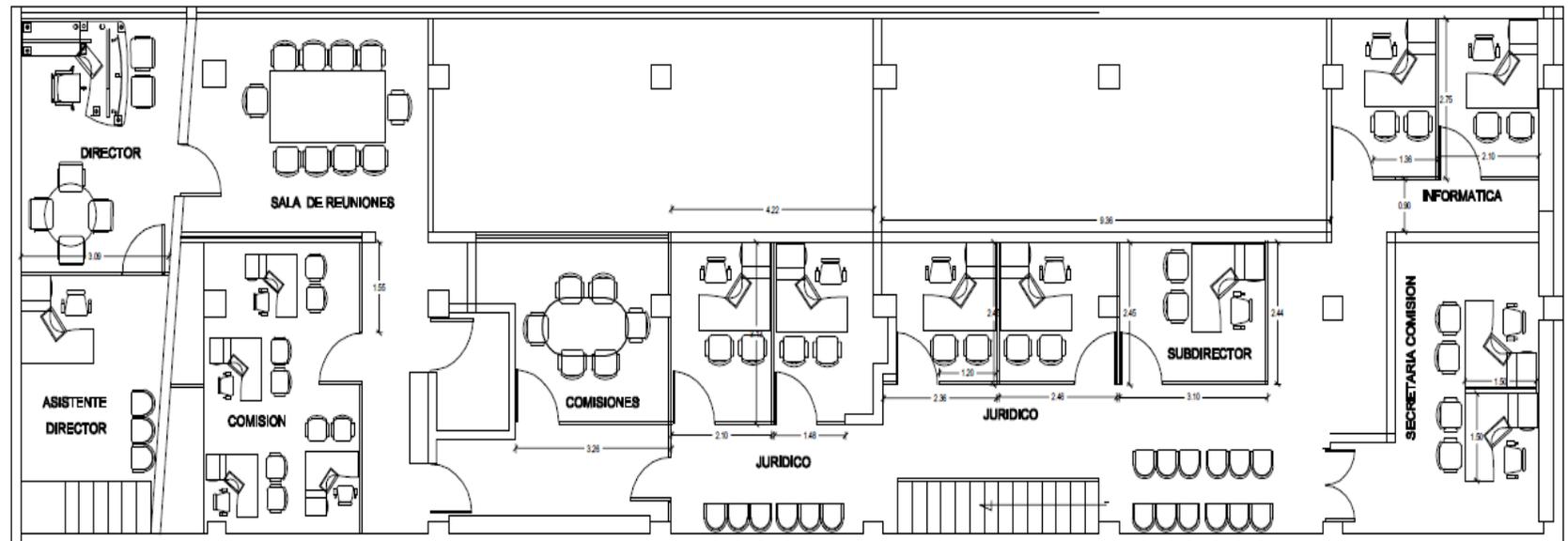
2. Planta Baja



Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

PLANTA BAJA

3. Planta Alta



Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

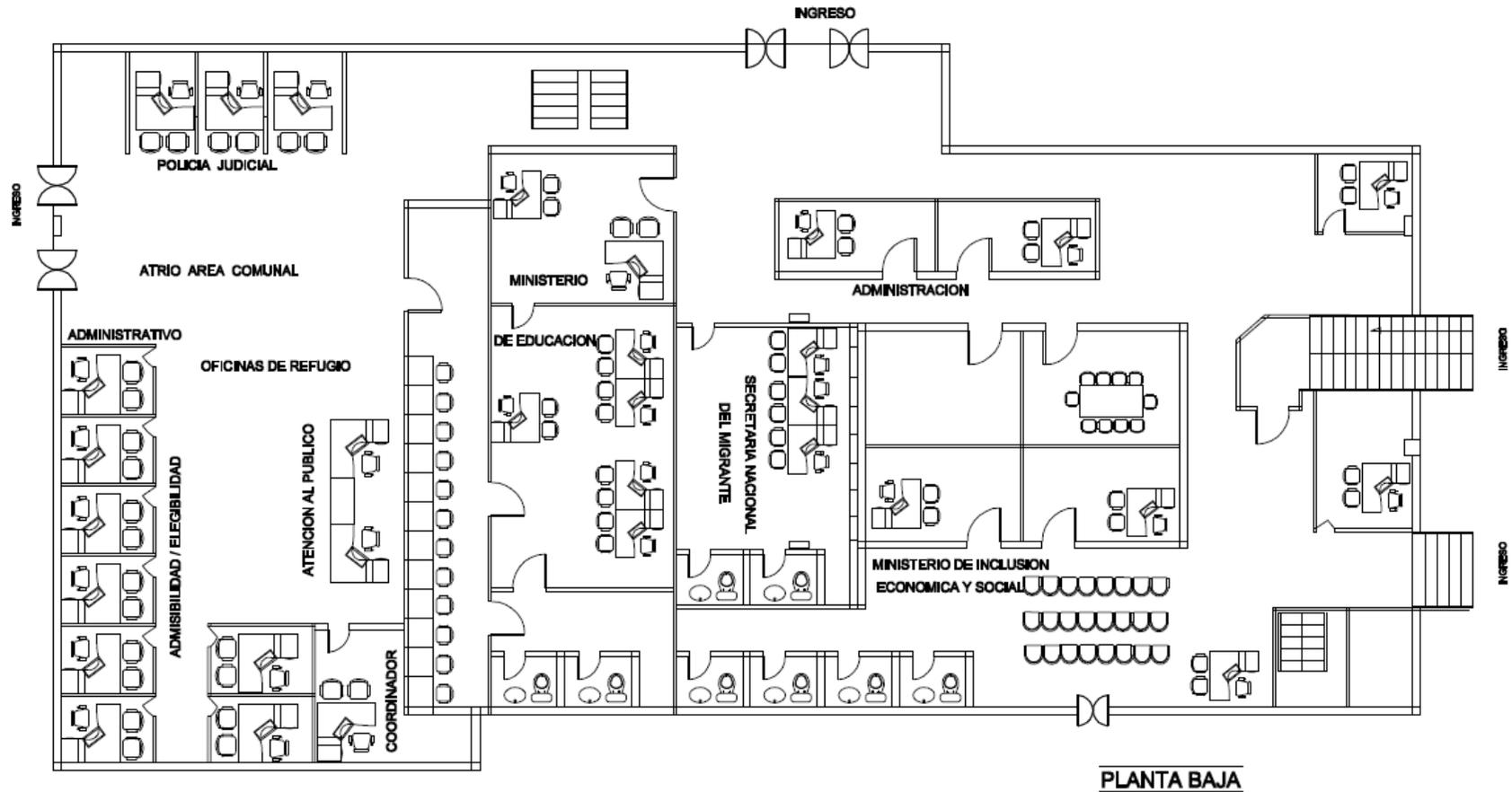
PLANTA ALTA

Anexo 6 Presupuesto de Adecuaciones oficinas de Refugio en Quito

Descripción	Unidad	Cantidad	Valor Unitario (USD.)	Valor Total (USD.)
1 Obra Civil				
Alfombra en pisos	m ²	36,00	21,60	777,60
Baldosa granítica	m ²	31,80	19,50	620,10
Cerradura de puerta para oficina	unidad	2,00	45,00	90,00
Cerradura de puerta para sanitario	unidad	3,00	37,50	112,50
Cerámica antideslizante	m ²	19,27	24,50	472,12
Cerámica zócalos de paredes	m ²	15,50	24,50	379,75
Corchado de losa en instalaciones sanitarias	global	1,00	149,99	149,99
Derrocamiento cajas de exhibición	m ²	14,76	9,49	140,07
Derrocamiento de paredes (abrir espacio para puertas en planta baja y mezanine)	m ²	12,10	9,51	115,07
Desalojo de escombros	m ³	24,00	8,50	204,00
Enlucido bordes de puertas	m	12,00	6,85	82,20
Enlucido paletado fino vertical y horizontal	m ²	54,95	8,40	461,58
Mampara de aluminio y vidrio	m ²	43,15	88,50	3.818,78
Mampostería de antepecho	m ²	1,53	13,25	20,27
Mampostería de bloque de 15 cm	m ²	18,25	13,25	241,81
Masillado de piso con impermeabilizante	m ²	51,07	8,20	418,77
Paletado de pisos con pegantes de masilla	m ²	51,07	6,95	354,94
Perforaciones losa de entepiso (paso instalaciones sanitarias)	global	1,00	300,00	300,00
Pintura de caucho paredes y cielos rasos baños (incluye retiro de pintura de esmalte) dos manos	m ²	27,65	5,70	157,61
Pintura de caucho en paredes interiores dos manos	m ²	80,00	2,95	236,00
Pintura de caucho resanado paredes (incluye retiro de pintura esmalte) dos manos	m ²	4,00	5,70	22,80
Pintura de esmalte	m ²	8,20	9,50	77,90
Pintura en laca automotriz	m ²	62,80	15,00	942,00
Pulido de piso (baldosa granítica)	m ²	262,23	8,20	2.150,29
Puerta tamborada (incluye marco y tapamarco) acabado laca color (0,90m)	unidad	1,00	200,00	200,00
Puerta tamborada (ncluye marco y tapamarco) acabado laca color (0,70m)	unidad	3,00	120,00	360,00
Resanamiento de paredes	m ²	2,40	9,40	22,56
Retiro de cerámica de piso (área de sanitarios)	m ²	19,27	2,80	53,96
Retiro e instalación con adaptación de mampara y puertas de aluminio	unidad	1,00	250,00	250,00
Retiro e instalación con adaptación de puertas de aluminio	unidad	1,00	80,00	80,00
Retiro puertas del área de Subdirección e instalación de nueva mampara de aluminio	unidad	1,00	150,00	150,00
Ruptura de pavimento	m ²	31,80	2,80	89,04
Limpieza final de la obra	global	1,00	122,66	122,66
Persianas en PVC vertical (acabado con labrado)	m	120,51	27,69	3.336,92
				17.011,28
2 Instalaciones Sanitarias				
Canalización PVC Ø 110mm suspendida	m	15,00	22,76	341,40
Canalización PVC-P Ø 55mm	m	9,00	12,00	108,00
Extractor de olores + tubería de desalojo	unidad	5,00	100,02	500,10
Grifería tipo presmatic en lavamanos.	unidad	3,00	103,47	310,41
Inodoro blanco cerámica vitrificada	unidad	3,00	97,70	293,10
Lavamanos blanco con pedestal	unidad	3,00	103,20	309,60
Llaves de control 1/2"	unidad	3,00	15,20	45,60
Mangón de seguridad para minusválidos	unidad	2,00	183,40	366,80
Punto de agua en tubería de PVC-P Ø 1/2"	pto	9,00	42,85	385,65
Punto de desagüe PVC-D E/C Ø 50 mm	pto	9,00	22,20	199,80
Rejilla cromada de piso	unidad	3,00	7,70	23,10
Tuberías de abasto	juego	6,00	15,00	90,00
Tubería de distribución PVC.P Ø 1/2"	m	12,00	18,25	219,00
				3.192,56
3 Instalaciones Eléctricas				
Alimentador 3 x# 8 + 1 x# 10 + 1 x# 10 Canaletas PVC	m	48,00	18,90	907,20
Luminaria fluorescente 3 x 17 W	unidad	77,00	61,30	4.720,10
Malla de puesta a tierra	unidad	1,00	2.974,64	2.974,64
Mala de puesta a tierra (trabajos de albañilería)	unidad	1,00	2.826,31	2.826,31
Punto de iluminación	pto	85,00	32,15	2.732,75
Punto de tomacorriente especiales 220V	unidad	2,00	65,00	130,00
Punto de tomacorriente normal	pto	64,00	32,15	2.057,60
Punto de tomacorriente regulado	unidad	34,00	42,50	1.445,00
Reflector para exteriores	unidad	8,00	35,00	280,00
Salida para antena de televisión	pto	12,00	21,80	261,60
Salida para televisión	pto	12,00	21,80	261,60
Tablero de distribución de 12 espacios (trifásico)	unidad	3,00	91,51	274,53
Tablero de distribución de 4 espacios (bifásico)	unidad	3,00	44,99	134,97
Térmico 1 polo de hasta 32 A	unidad	29,00	6,68	193,72
				19.200,02
4 Instalaciones Contra Incendios				
Alarma manual de incendios (sirena)	unidad	3,00	65,85	197,55
Detector de humo	unidad	12,00	69,60	835,20
Extintores de PQS 10lb	unidad	6,00	52,72	316,32
Lámpara de emergencia	unidad	20,00	53,71	1.074,20
Pulsador de alarma	unidad	11,00	49,36	542,96
Salidas (detectores de humo)	pto	12,00	24,00	288,00
Salidas (lámparas de emergencia, pulsadores de alarmas y detectores de humo)	pto	23,00	32,15	739,45
				3.993,68
			TOTAL (USD.)	43.397,54

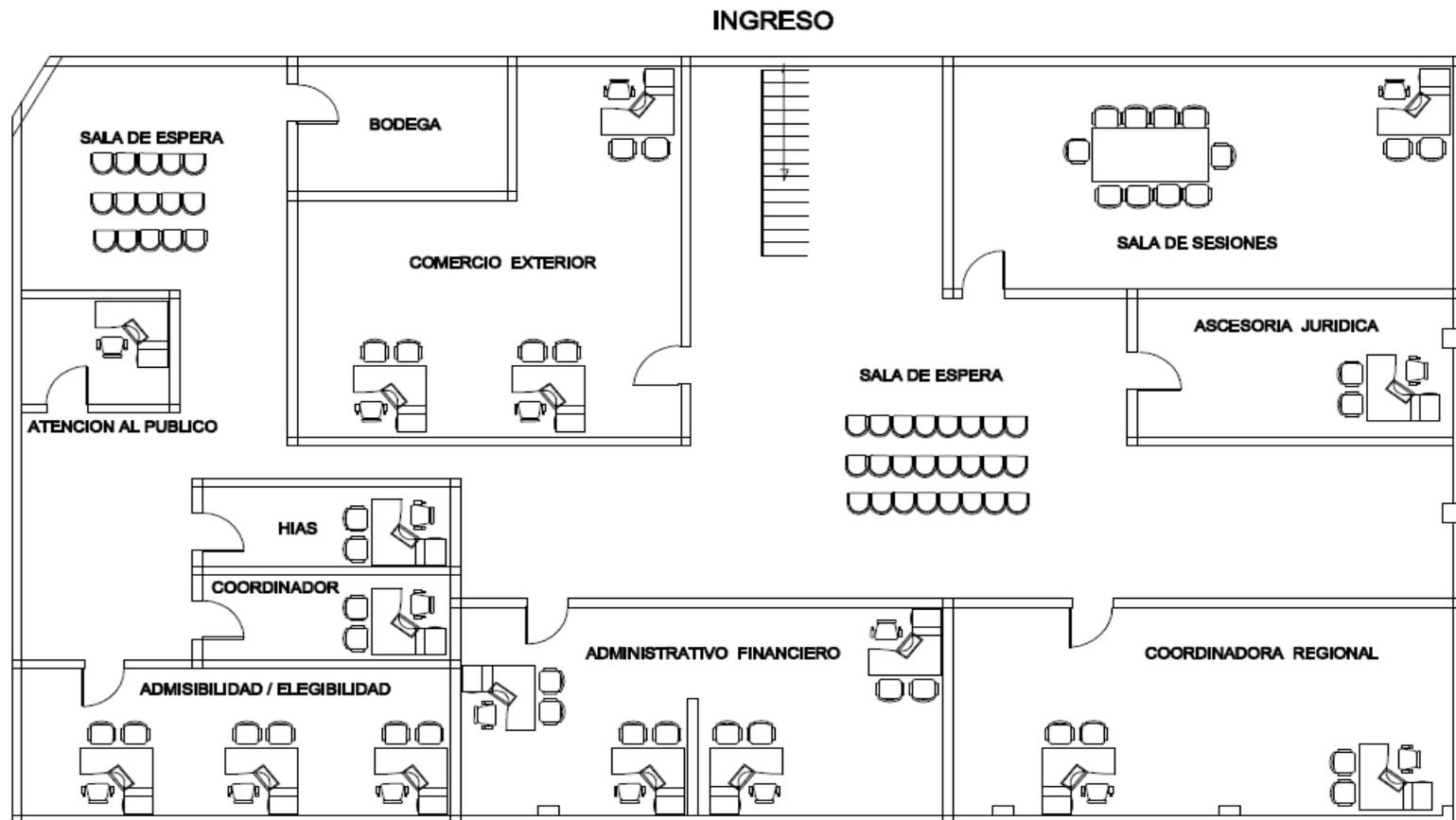
Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Anexo 7 Planos de las oficinas de Refugio en Guayaquil



Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)

Anexo 8 Planos de las oficinas de Refugio en Cuenca



Fuente: (Investigación realizada y criterio de los autores, 2012)