



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Servicios públicos y calidad de vida de personas colombianas solicitantes de
visa de refugio en el Cantón Guayaquil, período 2016 - 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Zarauz Reyes, Karen Stefania (ORCID: 0000-0003-4119-2777)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la Política Pública

Piura – Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios por su amor sin condición y su misericordia infinita en mí.

A mi abuela Severa María por que en cada logro que alcanzo está presente su amor, dedicación y cuidado.

A mi madre por su esfuerzo, comprensión y motivación durante los primeros años de mi vida académica. Por qué sus abrazos hacen que la vida se vea fácil.

AGRADECIMIENTO

A mi tutor Dr. Juan Saavedra por su paciencia y dirección en la elaboración de esta tesis.

A los amigos que encontré en el camino, ha sido un verdadero placer coincidir en esta vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Tabulación de distribución de datos para la variable servicio público y calidad de vida.	18
Tabla 2: Tabulación de distribución de datos para la dimensión servicios culturales y la variable calidad de vida.	19
Tabla 3: Tabulación de distribución de datos para la dimensión servicio de seguridad pública y la variable calidad de vida.	20
Tabla 4: Tabulación de distribución de datos para la dimensión salud y servicios humanos con la variable calidad de vida.	21
Tabla 5: Tabulación de distribución de datos para la dimensión planificación y dirección de crecimiento con la variable calidad de vida.	22
Tabla 6: Tabulación de distribución de datos para la dimensión trabajos públicos y transporte con la variable calidad de vida.	23
Tabla 7: Tabulación de distribución de datos para la dimensión utilidad pública y la variable calidad de vida.	24
Tabla 8: Correlación entre servicios públicos y calidad de vida.	25
Tabla 9: Correlación entre servicios culturales y calidad de vida	26
Tabla 10: Correlación entre servicios de seguridad pública y calidad de vida.	27
Tabla 11: Correlación entre salud, servicios humanos y calidad de vida.	28
Tabla 12: Correlación entre planificación y dirección de crecimiento entre calidad de vida.	29
Tabla 13: Correlación trabajos públicos y transporte entre la calidad de vida.	30
Tabla 14: Correlación utilidad pública y calidad de vida.	31

RESUMEN

Durante casi 30 años en América latina, Ecuador ha sido el país que más personas con razones de refugio recibe anualmente en sus ciudades principales, esto se debe a la movilidad forzada de las personas de nacionalidad colombiana por represarías de la guerrilla y gobierno de su país, teniendo que salir de sus hogares por salvaguardar sus vidas.

Con frecuencia también se evidencia la huida de familias para evitar el reclutamiento de niños y adolescentes en las filas de grupos armados o el pago de mesadas altas puestas por los guerrilleros para garantizar la vida de familias colombianas que se encuentran viviendo en sectores fronterizos.

En el ecuador existe la ley de movilidad humana además de la colaboración con ACNUR y otras organizaciones para ayuda humanitaria que permiten que la calidad de vida de los solicitantes de refugio mejore progresivamente.

Palabras clave: Movilidad humana, ley de movilidad humana, ACNUR.

ABSTRACT

For almost 30 years in Latin America, Ecuador has been the country that receives more people with refugee reasons annually in its main cities, this is due to the forced mobility of people of Colombian nationality due to reprisals by the guerrillas and the government of their country, having to leave their homes to safeguard their lives.

The flight of families is also frequently evidenced to avoid the recruitment of children and adolescents into the ranks of armed groups or the payment of high allowances set by the guerrillas to guarantee the lives of Colombian families living in border areas.

In Ecuador there is the human mobility law in addition to collaboration with UNHCR and other organizations for humanitarian aid that allow the quality of life of refugee applicants to improve progressively.

Keywords: Human mobility, human mobility law, UNHCR.

I. INTRODUCCIÓN

En Europa entre finales del siglo XIX e inicios del siglo XX, Estados Unidos y otras naciones intentaron controlar la migración por lo que decidieron elegir a quienes podrían ingresar indicando ellos las condiciones, esas decisiones dieron un giro y se empezó a dar los controles en las fronteras, cuotas, pruebas de alfabetización lo que se vio comprometido por la I guerra mundial y la revolución francesa de 1917, las cuales hicieron que se evidencie la primera oleada de refugiados en Europa. Durante la II guerra mundial y posterior a ella en los siguientes 4 años Alemania y la URSS expulsaron a un aproximado de 30 millones de personas. (Bundy, 2016)

Durante las últimas décadas, la migración forzada en el contexto de movilidad humana de manera irregular se ha venido viendo como tema de estudio; la gran parte de las investigaciones realizadas han encontrado como punto clave las dictaduras militares. Mientras que en la mayor parte de América del Sur se registraba en grandes cantidades las infracciones consecuentes de los derechos humanos pasadas en los años previos, Colombia, la representación más antigua de la democracia, intenta detener las prácticas de represión, en todas las formas posibles. (Diana Ortiz, 2014).

Ecuador siendo un país que comparte frontera con Colombia recibe gran cantidad de personas desplazadas en su frontera por el conflicto de la guerrilla y el estado Colombiano que incluso llegan a movilizarse a las trascendentales capitales del Ecuador, por lo que el estado Ecuatoriano en su constitución en el Art. 41, garantiza el derecho al refugio de las personas que demandan protección especial, es decir, que “el Estado respetará y garantizará el principio de no devolución, además de la asistencia humanitaria y jurídica de emergencia y gozarán de protección especial que garantice el pleno ejercicio de sus derechos”. (Constitución del Ecuador, 2008). Por lo que el problema de investigación sería ¿Cómo influye el acceso a servicios públicos en la calidad de vida de las personas solicitantes de visa de refugio nacionalidad colombiana ubicadas en el sector Florida norte del Cantón Guayaquil en el periodo 2016 – 2019?

De tal manera La investigación se justifica en conocer la influencia del acceso a servicios públicos de los individuos solicitantes de asilo de nacionalidad colombiana que se localizan en el sector Florida norte de la ciudad de Guayaquil, La investigación tiene un contexto social y gubernamental ya que se visualiza la necesidad de un constante mejoramiento del acceso a servicios públicos en el Ecuador, La demanda a los servicios gubernamentales para los

solicitantes de refugio permite medir la manera en que influye a la calidad de vida de los Colombianos y las garantías que otorga el estado Ecuatoriano a los solicitantes que pueden tardar años en el transcurso de obtención de permiso que les permite estar en el Ecuador con asilo. El estudio tiene importe teórico, ya que, con el aporte de los expertos fundamentados en temas desarrollados que tiene relación con las variables, las cuales se correlacionan con sus dimensiones por lo que queda en evidencia la problemática.

El objetivo general es; -Determinar la influencia que ejerce el servicio público en la calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 - 2019. Los Objetivos específicos son; Determinar la influencia de los servicios culturales en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Determinar la influencia de los servicios de seguridad pública en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Determinar la influencia de los salud y servicios humanos en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Determinar la influencia de la planificación y dirección de crecimiento en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Determinar la influencia de los trabajos públicos y transporte en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Determinar la influencia de los servicios apoyo en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Las hipótesis son; HI: Existe influencia una influencia directa y significativa entre servicio público y calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019. HO: No existe una influencia directa y significativa entre servicio público y calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019. Las hipótesis específicas son; Hi: Existe una influencia directa y significativa entre los servicios culturales en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Ho: No existe una influencia directa y significativa entre los servicios culturales en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Hi: Existe una influencia directa y significativa entre los servicios seguridad pública en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón

Guayaquil periodo, 2016-2020. Ho: No existe una influencia directa y significativa entre los servicios seguridad publica en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Hi: Existe una influencia directa y significativa entre la salud y servicios humanos en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Ho: No existe una influencia directa y significativa entre la salud y servicios humanos en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Hi: Existe una influencia directa y significativa entre la planificación y dirección en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Ho: No existe una influencia directa y significativa entre la planificación y dirección en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianas en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Hi: Existe una influencia directa y significativa entre los trabajos públicos y transporte en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Ho: No existe una influencia directa y significativa entre los trabajos públicos y transporte en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Hi: Existe una influencia directa y significativa entre la utilidad pública en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianos en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020. Ho: No existe una influencia directa y significativa entre la utilidad pública en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio colombianas en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

II. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

El conflicto del hermano país; Colombia es un tema de interés para varios países del sector, se ha llamado a varias reuniones, mismas que han centrado sus intervenciones en temas de relevancia como; lucha antiterrorista, narcotráfico, venta de armas, y la seguridad en las fronteras de Colombia. Pero lo que no se toma en consideración en los debates es la situación social de la población que es afectada directamente. La problemática del desplazamiento a nivel interno y externo no es un tema de reflexión para los países que no expone el problema social que no consideran las pautas internacionales para los refugiados. Se aprecia que las observaciones oficiales de solicitantes de refugio están solo en una división de la cantidad integral, ya que los colombianos por desconocimiento o temor ingresan por las fronteras de manera escurridiza. (Tobar, 2004).

La incidencia de elementos económicos, la presencia de un estímulo legítimo que no solo persuade a los demandantes de refugio de migrar a Ecuador, habiendo otras opciones como Venezuela, Costa Rica o Panamá, se debe a la regularización migratoria de estas poblaciones el saber que pueden mejorar su condición de vida, por medio de la provisionalidad de sus documentaciones en calidad de refugiados. En el caso de Ecuador les brindan mayores beneficios en el acceso de servicios públicos, desde el Gobierno de Rafael Correa está dentro de las políticas públicas aminorar el drama humano de los refugiados (Alvis,Serrano,Beltrán, 2019).

En este estudio se brinda un panorama general sobre las personas solicitantes de refugio procedentes de Colombia, por qué tienden a abandonar su país, los desafíos que enfrentan en su rol de refugiados en Ecuador, esta delicada situación que destacan los grandes conflictos, económicos sociales y políticos. ACNUR, quien enlazado con el ministerio de movilidad humana permitió diseñar el sistema de protección de refugiados, de esta manera en conjunto con el Gobierno de Ecuador, velan por el derecho y garantía de estos (Sanchez, 2016).

Ecuador y ACNUR (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados) trabajan mano a mano y son un modelo de ayuda humanitaria también en los estados de América del Sur, ya que Ecuador es el país que más refugiados legalizados tiene. Hay que reconocer que Ecuador ha brindado una ayuda significativa a las víctimas del

conflicto armado del país hermano del Norte: Colombia. Los colombianos que viven en Ecuador se han agrupado para poder mejorar su calidad de vida. Estas agrupaciones tienen estructura organizativa en derechos humanos y políticas públicas (García, 2019).

Los colombianos en calidad de refugiados y solicitantes reciben asistencia integral de parte de ACNUR y HIAS, esto corresponde al acompañamiento, orientación y asistencia entregada parte de estas organizaciones, también les permite cierto sentimiento de integración, cabe mencionar que existen muchos solicitantes de refugio que llevan muchos años en el proceso. En el ámbito económico, los alcances evidentemente son variados pues van desde acceder a un trabajo en dependencia o a realizarse como emprendedores, en su mayoría se han conformados con ecuatorianos y forman familias (Carvalho, 2017).

Se da a conocer varios conceptos de servicio público: Bielsa (2017) establece su concepto de Servicio público: “es lo concreto y lo particular en el sentido que se actualiza y materializa la función”.

Según Eustorgio: “Servicio público es toda actividad encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, según la ordenación del derecho público, bien sea que su prestación está a cargo del Estado directamente o de concesionarios o administradores delegados, o a cargo de simples personas privadas”.

Cretella Junior (1981) da el concepto de Servicio público: “Servicio público es toda actividad que la persona jurídica directa o indirectamente ejerce, para satisfacer necesidades colectivas, mediante procedimientos peculiares de derecho público”.

Los servicios públicos a nivel masivo son una peculiaridad estructural de la humanidad actual, cuya intervención y administración han ocurrido por procesos tanto de inspección privado y descentralizado como público y centralizado.

Dentro del origen del servicio público según Meilán (2007) argumenta que este nace como un fenómeno sociopolítico, bajo una dependencia de Estado-Sociedad propio de la Revolución francesa, es considerado el servicio público una técnica institucional y su objetivo principal es el de cumplir fines propios del Estado.

Hay doctrinas con otros enfoques teóricos donde el servicio público, como lo describe Rousseau, para él no es un concepto jurídico, es político y su servicio para los que componen el estado en especial las personas. Los servicios públicos han presentado tres períodos, son los siguientes:

El primer período se presentó en los países católicos en donde los Estados se organizan para dar auxilio a la población de servicios tanto en salud y educación a la población más vulnerable y que carecía de recursos y fueron llamados servicios asistenciales.

Por lo tanto, se da la figura de concesión a lo privado, pero es el Estado quien lo reglamenta y mantiene la titularidad de este.

El tercer período del servicio público, según Valls (2009), surge en el siglo XIX y XX en donde el Estado se encargó de la repartición y de bienes y servicios.

Es menester enfocarse en el origen de la figura jurídica en el Ecuador, donde existen varios doctrinarios que expresan lo siguiente, en este caso Bielsa (Bielsa, 2017) manifiesta lo siguiente “El servicio público es toda acción o prestación realizada por la administración pública activa, directa o indirectamente, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas, y asegurada esa acción o prestación por el poder de la policía”. Y siguiendo por esta misma tendencia esta Marienhoff (1998) que manifiesta: “el servicio público es toda actividad de la administración pública, o de los particulares, satisfaciendo necesidades de carácter general cuya índole cae en el control de la autoridad estatal”.

El inicio del servicio público en Ecuador tiene sus cimientos en los asentamientos indígenas, los cuales se organizaban en base a su sistema de valores, estableciéndose bajo el imperio inca, hicieron pocos cambios basados en su forma de organización incaica a pesar de que habían sido coaccionados a cambiar con la colonia sus costumbres, lengua y autoridades.

En la época de la corona se establecieron entidades con el fin de gestionar la parte económica, política y jurídica organismos fundados por el real y supremo consejo de Indias, que asumía como fin los temas políticos y sociales.

El servicio público desempeña una función organizada. Estos compendios característicos de la organización socioeconómica tienen jerarquía en la estructura del Estado ecuatoriano. Este sistema de organización de la producción y radicación de la población serán inconcebibles si no existieran los servicios públicos, los cuales también son competencia de los Gobiernos autónomos descentralizados (GAD).

Los servicios públicos son más obligados para la población humana, se hallan los principales: Servicio de agua potable, servicio de biblioteca pública, servicio de educación, servicio de electricidad, servicio de emergencia 911, servicio de gas, servicio de alcantarillado y servicio judicial, así lo describe la Defensoría del pueblo de Ecuador (2016). Los servicios públicos se contemplan de la siguiente manera Servicio de agua potable, es la

contingente de agua a los hogares a través de redes de conducto, los estándares de calidad los tiene el GAD (Gobierno autónomo descentralizado), como empresa pública, la regulación y costos de este servicio a la población lo sistematiza la Agencia de Regulación y Control (ARCA).

En el servicio de recolección de residuos especialmente líquidos y el tratamiento y disposición final de tales desechos, por medio de los GAD (Gobierno autónomo descentralizado). Todos los ciudadanos tienen acceso a este servicio incluyendo los extranjeros en suelo ecuatoriano. Es el servicio de distribución eléctrica a la población a través de la empresa pública central, su agencia reguladora es ARCONEL (Regulación y Control de Electricidad). El servicio de telecomunicaciones prestado a los domicilios por el Gobierno Central a través de empresas públicas. Lo regula ARCOTEL (Agencia de Regulación y control de telecomunicaciones).

Recolección de basura recolección de residuos sólidos a domicilio, competencia del GAD. El servicio de comercialización de gas doméstico comercializado por personas naturales o jurídicas calificadas por la Agencia de Regulación y Control Hidrocarburífero (ARCH).

Todos estos son los servicios públicos previstos en la constitución ecuatoriana, leyes y ordenanzas como también en la defensoría del pueblo ecuatoriano, son agua potable, alcantarillado, recolección de basura, electricidad, gas, telefonía fija, etc. Corresponden ser provistos por el Estado ecuatoriano y son de garantía para el pueblo para que puedan vivir una vida digna, de esta manera se observa la universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad de estos. Esto involucra la interrelación entre el territorio ecuatoriano y sus potencialidades, limitaciones y asimismo sus problemas. Se consideran las dimensiones de los servicios públicos que otorga el Estado ecuatoriano a su población indistintamente si es nacionalizado, refugiado o simplemente extranjero. Ya que se deben respetar los principios constitucionales de medir el uso responsable y solidario de los servicios a la ciudadanía según lo dice la ley (Asamblea Constituyente, 2008).

Entre las dimensiones de Servicio Público son las siguientes:

✓ **SERVICIOS CULTURALES:** de biblioteca, organización de eventos, arte, museos, zoo, planetario, etc.

✓ **SERVICIOS DE SEGURIDAD PÚBLICA:** de bomberos, cuerpos de policía, defensa, etc.

✓ **SERVICIOS DE UTILIDAD PÚBLICA:** de suministro de gas, luz, agua, alcantarillado, desagües, iluminación de calles, etc.

✓ TRABAJOS PÚBLICOS Y TRANSPORTES: mantenimiento de las señales de tráfico, aceras, pavimentos, parkings públicos, transportes públicos, etc.

✓ SALUD Y SERVICIOS HUMANOS: servicios sociales, servicios a la tercera edad, a los discapacitados, a las minorías, a los jóvenes, a las mujeres, servicios de salud, servicio de educación, etc.

✓ PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DEL CRECIMIENTO: crecimiento y desarrollo económico general, urbanismo, empleo, etc. Según (Miller, 1991).

Calidad de vida, está claramente coligada a la concepción bienestar por lo que estando en el centro de una vigilancia indeleble en los temas de progreso social, económico y cultura. Persistentemente buscando una medida entre la cantidad de individuos, los recursos aprovechables y la defensa del entorno ambiental. Va afín con los derechos y la sociedad a exigir una vida digna con libertad, equidad y felicidad.

La percepción de calidad de vida ha avanzado históricamente. En el avance de la civilización egipcia, hebrea, griega y romana, Según Moreno (1996) La calidad de vida perteneció al cuidado de la salud del sujeto, sobre todo en 1444 los aspectos alimenticios y de aseo personal. A última etapa de la edad media esta idea cambió por la salud e higiene pública, ampliar en los derechos humanos y laborales.

Después de la segunda guerra mundial en el siglo XX, con el progreso de la industria aportó consigo la mejora económica y las condiciones de vida mejoraron. De esta manera se identificó la calidad de vida con el aforo de acceso de bienes materiales, es expresar la idea de calidad de vida se manifestó en la utilidad per cápita (Casas, 1991).

Se considera la calidad de vida como una cuestión compleja que manifiesta aspectos sociales e individuales en variados ámbitos como son lo físico, emocional, pedagógico y el profesional. Desde otras disciplinas se ha topado también la noción de calidad de vida. Según García (2005) señala que a partir los años 80 se ha aparecido desplegando un afianzamiento del concepto de calidad de vida.

Según la Organización Mundial de la Salud (2009), la calidad de vida es la apreciación que una persona obtiene de su zona en la existencia, en el contexto en la cultura y del método de servicios en los que vive y en analogía con sus objetivos, sus perspectivas, sus reglas, en sus intranquilidades. Se conoce de una noción que está en hacer caer la balanza por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de emancipación, sus amistades, así como su proporción con el ambiente.

Para el cálculo de la calidad de vida se plantea los siguientes indicadores característicos que se sostienen en tres condicionantes: equidad, seguridad y sostenibilidad.

Según la OMS (Organization, 2009). Estos son: equidad, empleo y seguridad y asistencia social, alimentación y nutrición, salud pública, educación, cultura y arte, deportes, viviendas y servicios comunales.

El tema va de la mano con las dos variables expuestas, siendo concluyente revisar el término de Refugiado nace en Europa posteriormente a la Primera Guerra Mundial debido a que miles de personas abandonaron sus países y cruzaron sus fronteras en busca de un resguardo. La Liga de las Naciones crea la primera Oficina del Alto Comisionado para Refugiados. La acción más destacada fue crear pasaportes Nansen los cuales daban un estatus jurídico a las personas que necesitaban refugio, ya que sus países no les otorgaba sus pasaportes, con los pasaportes Nansen podían movilizarse en países que ellos se sentían seguros, se les llamó apátridas.

Sin embargo, después de la segunda Guerra Mundial la cual originó nuevos problemas se resuelve cambiar la organización Liga de las Naciones por la actual Organización de las Naciones Unidas, que se crea en el año 1950, la misma que crea ACNUR (Alto Comisionado de Naciones Unidas para Refugiados), (R.Herrera, 2012).

Al establecer en sus estatutos conceptualizan al refugiado de la siguiente manera, y permanece en la actualidad, Refugiado es:

“ Aquella persona que debido a fundados temores de ser perseguido por raza, religión, nacionalidad, pertenencia o determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de su país, o que careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él” (Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas los, 1951)

A este conjunto de individuos en calidad de refugiados se los considera como tal población vulnerable, ya que se ven amenazadas en su seguridad y el respeto de sus derechos fundamentales que les ha sido negado, sin contar con las garantías necesarias para poder vivir de forma digna en un ambiente que les acceda desenvolverse social, cultural, política, física y económicamente (Aierdi, 2015)

Los Derechos Humanos se dan en una edificación honesta, que son procesos de alineación que toda humanidad demanda para su aumento y avance. Por lo tanto, los ámbitos jurídicos,

políticos y morales se interrelacionan y edifican técnicas en la que se conjugan los Derechos Humanos, en el que la teoría constructivista tiene un rol relevante y en el que las personas que tienen relevancia con los temas nacionales y mundiales, la sociedad en general y el estado en conjunto se vinculan a la cimentación de los Derechos Humanos como un camino para generar acciones en términos concretos, como es el proceso de la población en contexto de vulnerabilidad.

Ecuador tiene como una responsabilidad humanista abrir fronteras para las personas que solicitan refugio, desempeñando las normativas humanitarias y jurídicas que el país se ha comprometido.

Para Hernández (2010), los métodos de los derechos humanos afines al refugio declaran un aliento de coalición con la paz y rechazo a la violencia y maltrato a las personas en estado de vulnerabilidad, y esto no tiene que ver con raza, ideología y roles sociales y culturales.

Desde más de una década, la cifra de habitantes colombianos que solicitan refugio en Ecuador se ha elevado de modo considerable. A disconformidad de los migrantes que se trasladan hacia otras patrias por impulsos económicos o de otra naturaleza, los acogidos han sido obligados a dejar sus zonas de origen ya que han visto su integridad y la de sus familias en riesgo y solicitan protección internacional (D.Lopez, 2018).

La vida de los migrantes colombianos en Ecuador se ha vuelto más difícil como resultado de varios factores: el acuerdo de paz del 2016 entre el gobierno colombiano y las fuerzas armada revolucionarias de Colombia (FARC), esto llevó a cambios en los regímenes de Ecuador y Colombia. Y el flujo de migrantes venezolanos debido a la catástrofe humanitaria. Los migrantes colombianos reportan niveles altos de discriminación. Sin embargo, por lo pronto la mayoría esperan seguir viviendo en Ecuador, ya que han llegado a dudar que el acuerdo de paz pueda mejorar la situación de seguridad en Colombia en el futuro inmediato (Pugh, 2019).

Los refugiados colombianos en Ecuador viven en un contexto complejo y a menudo vulnerable. Esta colectividad que ha escapado de las intimidaciones en su país de origen, y pueden haber perdido familiares, ranchos y negocios. Pueden resistir segregación por parte de los ecuatorianos, quienes relacionan con el conflicto que se vive en Colombia con el comportamiento de ellos. (Pugh, 2019).

Los colombianos solicitantes de protección desafían barreras sociales para encontrar trabajo y vivienda, ya que para los ecuatorianos tienen cierto nivel de desconfianza, algunos han sobrellevado bien su situación, pero la mayoría no cuenta con este privilegio, en su

mayoría viven en grupos de varias familias, para apoyarse entre ellos o crean su propia fuente de ingreso.

La educación es un derecho para todos los colombianos en calidad de solicitantes de refugio, ya que es garantizada en la constitución del Ecuador. Esta es señalada para todos los niveles, sin embargo, deben cumplir con las mismas reglas que un nacido ecuatoriano haría. Para poder inscribir a sus hijos en la escuela deben llevar los documentos de refugio o solicitud para agilizarles el trámite si están en proceso se les concede un tiempo determinado previo presentar documentación en trámite. En la educación básica ecuatoriana hay 32 000 estudiantes colombianos. De estos el 40% eran jóvenes de bachillerato. El MINEDUC (Ministerio de Educación) espera por un tiempo determinado los papeles o documentación de su calidad de refugiados, cuando no presentan los papeles de refugiados, estos son excluidos del sistema educativo, a partir de ese momento al no poder ir a clases se incluyen en el trabajo informal (Instituto Nacional de Evaluación Educativa, 2018).

De toda la población inmigrante asentada en la República del Ecuador, hay 60.253 personas registradas como refugiadas son: 52,7% hombres y 47,3% mujeres hasta finales del 2015, que representan el 16,75% de los extranjeros que hay en el país. La colectividad de esta población de colombianos y colombianas pertenecen al 95,1%, que en términos absolutos representan a las 57.325 personas según datos proporcionados por la dirección de refugio del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH, 2019).

Entre los años de 2009 y 2010 se otorga el estatuto de refugiado en el Gobierno del Econ. Rafael Correa instituyendo un programa de registro desarrollado en el cual se reconoce como tal a 30.310 personas, esto equivale a la mitad de todos los refugiados que hay en la actualidad (MREMH, 2019).

Según decreto 1182 se instituyen una serie de dificultades para acceder al status de refugiado en relación a la normativa previa. Dando origen a otro escenario, adhiriendo al Ecuador al Acuerdo de Residencia Mercosur, dando a la población en calidad de refugiado una regularización en la permanencia en la República de Ecuador es el país de la región del cono sur con más refugiados siendo estos de nacionalidad colombiana (Decreto Ejecutivo número 3301, 2012).

Continuando con las dimensiones de Calidad de vida, se encontraron las siguientes, Según (verdugo, 2003)

- ✓ BIENESTAR FÍSICO; Salud, actividades de vida diaria, atención sanitaria y ocio.
BIENESTAR EMOCIONAL; alegría (satisfacción en actividades de la vida), auto concepto (autoestima, identidad, imagen corporal).
- ✓ RELACIONES INTERPERSONALES; contactos sociales, amigos, familiares, pares, apoyos (económicos y emocionales).
- ✓ INCLUSION SOCIAL; integración y participación social, acceso, implicación, aceptación.
- ✓ DESARROLLO PERSONAL: actividad, logros, satisfacción, productividad, creatividad.
- ✓ BIENESTAR MATERIAL: estado financiero, seguridad financiera, trabajo, vivienda.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La investigación que se va a desarrollar es de tipo descriptiva, “su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada”, según (Carlos Sabino, 1992).

En el cuestionario será aplicado con la aprobación oral, garantizando voluntad y privacidad en la aplicación, Se aplicará a familias que podrían tener las características y que estén incluidos en el estudio también considerando que reúnan las condiciones; como estudios de incidencia, derechos internacionales humanitario, acceso a servicios públicos y calidad de vida. Según su nivel de medición: Investigación Cuantitativa.

La investigación que se va a realizar es un análisis descriptivo, lineal con diseño no experimental con un enfoque Cuantitativo de tipo documental y bibliográfica.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables de la investigación son: Servicios públicos y calidad de vida.

VARIABLE 1 (INDEPENDIENTE): Servicios públicos

VARIABLES 2 (DEPENDIENTE): Calidad de vida .

Operacionalización se encuentra en el **Anexo 3**.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

La población consta de 20 familias solicitantes de refugio que pertenecen al proyecto modelo de graduación de la Organización HIAS.

“La unidad de análisis indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición. La unidad muestral (en este tipo de muestra) se refiere al racimo por medio del cual se logra el acceso a la unidad de análisis.” Según (Roberto Hernandez Sampieri, 2014).

La población de personas colombianas solicitantes de refugio es de 20 familias pertenecen a beneficiarios de la Organización HIAS.

Muestra

“La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se le llama población. (Roberto Hernandez Sampieri, 2014).

La investigación se aplicará en una población de 20 familias colombianas solicitantes de refugio por lo que se ha estimado como muestra el total de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método y formularios que se utilizaran para levantar la información de esta investigación es la siguiente:

Técnica

La técnica que se va a realizar para el levantamiento de la información será dos encuestas en las cuales se considera conocer el acceso a servicios públicos que tienen las personas colombianas solicitantes de refugio.

Instrumentos

El instrumento que se manejara para el estudio es un cuestionario conformado por preguntas destinadas a levantar la información necesaria en contexto de las variables del acceso a servicios públicos y calidad de vida, las encuestas constaran de 17 preguntas cerradas, la cual se aplicara a los beneficiarios de la Organización HIAS que cumplen con los criterios de la investigación.

Las validaciones realizadas a los instrumentos se sometieron a la revisión y sugerencias de tres expertos en el tema de investigación: Primer experto: Magister en Derecho constitucional con 10 años de experiencia. Segundo experto: Magister en derechos Humanos con 9 años de experiencia. Tercer experto: Magister en gestión pública con 5 años de experiencia. Todos los expertos dieron su aporte y la aprobación de los instrumentos para su aplicación. (Anexo 1).

El estudio piloto realizado previamente dio la confiabilidad de los instrumentos, con el ensayo estadística de alfa de Cronbach para obtener el mínimo valor de 0,7 que puntúa a bueno. (anexo 2).

3.5. Procedimientos

Se considerará para la investigación los siguiente:

✓ Se utilizará dos cuestionarios para recoger información considerando sean de objetividad a las variables existentes; servicios públicos y calidad de vida, mismo instrumento que será validado por expertos en el tema.

✓ Periodicidad de la aplicación del instrumento: Se aplicará la encuesta a los beneficiarios de la Organización HIAS en diferentes horarios del día durante la atención que tienen los beneficiarios en oficina y en su domicilio dentro del horario laboral 08:00 a 17:00 entre lunes a viernes.

✓ Se ejecutará el instrumento validado por los expertos a los beneficiarios que reúnan los criterios para la investigación.

✓ Se realizará el levantamiento de la información con total anonimato de las personas a las que se le aplicará la encuesta con la intención de salvaguardar la confidencialidad de las personas encuestadas.

✓ Se levantará la información de manera ordenada para de ese modo realizar los trabajos estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos.

Se realizarán los procedimientos para la revisión de los resultados en la ejecución del instrumento para la investigación, de tal manera a continuación:

Creación de tablas y gráficos con la finalidad de realizar el análisis de los datos levantados para la investigación. Se realizarán pasteles estadísticos descriptivos con Excel y se analizarán los datos con el programa SPSS® v. 22. 0 método que consentirá visualizar su la hipótesis nula es cierto.

Se aplicará una prueba piloto para comprobar la fiabilidad de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Para la viabilidad y confiabilidad de los datos levantados para esta investigación se pondrá en práctica el código de ética, lo cual permitirá que el instrumento aplicado tenga la veracidad correspondiente. Se considera como parte del aspecto ético el anonimato de los individuos que participan en la investigación, además de no vincular a la investigación ninguno de los servicios de la Organización Hias y sus beneficiarias en esta investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo General

Determinar la influencia que ejerce el servicio público en la calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 - 2019.

Tabla 1: Tabulación de distribución de datos para la variable servicio público y calidad de vida.

			Variable calidad de vida			Total
			A veces (Regular)	Casi siempre (Buena)	Siempr e (Muy Buena)	
Variable servicio público	A veces (regular)	N° %	8 47,1%	4 23,5%	0 0,0%	12 70,6%
	Casi siempre (Eficiente)	N° %	0 0,0%	4 23,5%	1 5,9%	5 29,4%
Total		N° %	8 47,1%	8 47,0%	1 5,9%	17 100,0%

Fuente: Encuesta de servicios públicos y calidad de vida.

En los resultados obtenidos en la tabla 1, el mayor porcentaje de 70.6% de las personas encuestadas consideran regular la variable servicios públicos, solo el 29,4% que la considera eficiente. Lo que se razona que la mayoría de las personas encuestadas estiman regular los servicios culturales, de seguridad ciudadana, de salud, la planificación y oportunidades de crecimiento, y en general los aportes que brinda el sector público. Por otro lado, el mayor puntaje del 47,1% que considera regular la variable servicio público, cree que la calidad de vida también es regular en cuanto a aspectos como su bienestar físico, inclusión social, bienestar material, desarrollo personal. Por otro lado, también un 47,0% considera buena su calidad de vida.

Objetivo específico 1

Determinar la influencia de los servicios culturales en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 2: Tabulación de distribución de datos para la dimensión servicios culturales y la variable calidad de vida.

			Variable calidad de vida			Total
			A veces (Regular)	Casi siempre (Buena)	Siempre (Muy Buena)	
Dimensión servicios culturales	A veces (regular)	N° %	7 41,2%	6 35,3%	0 0,0%	13 76,5%
	Casi siempre (Eficiente)	N° %	1 5,9%	2 11,8%	1 5,9%	4 23,5%
Total		N° %	8 47,1%	8 47,0%	1 5,9%	17 100,0%

Fuente: encuesta servicio público y calidad de vida

Los resultados obtenidos en la tabla 2 se visualiza que en la dimensión servicios culturales el 76.5% de los encuestados consideran que es regular y el 23,5% la consideran eficiente. Sin embargo, en cuanto a la variable calidad de vida las mayores puntuaciones se ubican entre regular con el 47,1% y buena con el 47,0%.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia de los servicios de seguridad pública en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 3: Tabulación de distribución de datos para la dimensión servicios de seguridad pública y la variable calidad de vida.

			Variable calidad de vida			Total
			A veces (Regular)	Casi siempre (Buena)	Siempre (Muy Buena)	
Dimensión servicios de seguridad pública	Nunca (pésimo)	N° %	1 5,9%	0 0,0%	0 0,0%	1 5,9%
	Casi nunca (deficiente)	N° %	7 41,2%	5 29,4%	1 5,9%	13 76,5%
	A veces (Regular)	N° %	0 0,0%	3 17,6%	0 0,0%	3 17,6%
Total		N° %	8 47,1%	8 47,0%	1 5,9%	17 100,0%

Fuente: encuesta servicio público y calidad de vida.

Los porcentajes reflejados en la tabla 3, el mayor porcentaje de 76,5% indican que son deficientes los servicios de seguridad pública, el 5,9% de los encuestados indican un pésimo servicio, y el 17,6% lo considera regular. Sin embargo, en cuanto a la variable calidad de vida las mayores puntuaciones se ubican entre regular con el 47,1% y buena con el 47,0%.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia de la salud y servicios humanos en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 4: Tabulación de distribución de datos para la dimensión salud y servicios humanos con la variable calidad de vida.

			Variable calidad de vida			Total
			A veces (Regular)	Casi siempre (Buena)	Siempre (Muy Buena)	
Dimensión salud y servicios humanos	A veces (regular)	N° %	3 17,6%	0 0,0%	0 0,0%	3 17,6%
	Casi siempre (Eficiente)	N° %	5 29,4%	4 23,5%	1 5,9%	10 58,8%
	Siempre (Muy eficiente)	N° %	0 0,0%	4 23,5%	0 0,0%	4 23,5%
Total		N° %	8 47,1%	8 47,0%	1 5,9%	17 100,0%

Fuente: encuesta servicio público y calidad de vida

En la tabla 4 se puede visualizar que el 82,3% consideran la dimensión salud y servicios humanos en los rangos eficientes, y solo el 17,6% la considera regular. Por lo que se identifican eficientes temas sobre acceso a citas médicas, medicamentos entre otros, En lo que respecta a la variable calidad de vida las mayores puntuaciones se ubican entre regular con el 47,1% y buena con el 47,0%.

Objetivo específico 4

Determinar la influencia de la planificación y dirección de crecimiento en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 5: Tabulación de distribución de datos para la dimensión planificación y dirección de crecimiento con la variable calidad de vida.

			Variable calidad de vida			Total
			A veces (Regular)	Casi siempre (Buena)	Siempre (Muy Buena)	
Dimensión planificación y dirección de crecimiento	A veces (regular)	Recuento % del total	8 47,1%	6 35,3%	1 5,9%	15 88,2%
	Casi siempre (eficiente)	Recuento % del total	0 0,0%	2 11,8%	0 0,0%	2 11,8%
Total		Recuento % del total	8 47,1%	8 47,0%	1 5,9%	17 100,0%

Fuente: encuesta servicios públicos y calidad de vida

Los resultados que se manifiestan en la tabla 5, se observa que el 88.2% considera que a veces la dimensión planificación y dirección de crecimiento influye en su calidad de vida, el 11.8% manifiesta que casi siempre influye. Mientras el 47.1% de las personas encuestadas indican que a veces influye en su calidad de vida la planificación y dirección de crecimiento, el 47.0% dice que casi siempre y solo el 5.9% considera que siempre influye.

Objetivo específico 5

Determinar la influencia de los trabajos públicos y transporte en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 6: Tabulación de distribución de datos para la dimensión trabajos públicos y transporte con la variable calidad de vida.

			Variable calidad de vida			Total
			A veces (Regular)	Casi siempre (Buena)	Siempre (Muy Buena)	
Dimensión trabajos públicos y transporte	A veces (Regular)	N° %	2 11,8%	0 0,0%	0 0,0%	2 11,8%
	Casi siempre (Eficiente)	N° %	6 35,3%	2 11,8%	0 0,0%	8 47,1%
	Siempre (Muy eficiente)	N° %	0 0,0%	6 35,3%	1 5,9%	7 41,2%
Total		N° %	8 47,1%	8 47,0%	1 5,9%	17 100,0%

Fuente: encuesta servicios públicos y calidad de vida

Los resultados que se presentan en la tabla 6 se visualiza que el 88,3% de las personas encuestadas evalúan a la dimensión trabajos públicos y transporte en rangos eficientes, temas como acceso a servicios de transporte públicos. En lo que respecta a la variable calidad de vida las mayores puntuaciones se ubican entre regular con el 47,1% y buena con el 47,0%.

Objetivo específico 6

Determinar la influencia de los servicios apoyo en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 7: Tabulación de distribución de datos para la dimensión utilidad pública y la variable calidad de vida.

			Variable calidad de vida			Total
			A veces (Regular)	Casi siempre (Buena)	Siempre (Muy Buena)	
Dimensión utilidad pública	Casi nunca (deficiente)	N° %	5 29,4%	1 5,9%	0 0,0%	6 35,3%
	A veces (Regular)	N° %	3 17,6%	6 35,3%	1 5,9%	10 58,8%
	Casi siempre (Eficiente)	N° %	0 0,0%	1 5,9%	0 0,0%	1 5,9%
Total		N° %	8 47,1%	8 47,0%	1 5,9%	17 100,0%

Fuente: servicio público y calidad de vida

Los resultados que se presentan en la tabla 7, manifiestan que el 58,8% consideran regular la dimensión utilidad pública, el 35,3% la considera eficiente y solo el 5,9% la consideran eficiente. Lo que significa que la mayoría considera de regular a deficiente en temas referentes a la dimensión servicios de apoyo. En lo que respecta a la variable calidad de vida las mayores puntuaciones se ubican entre regular con el 47,1% y buena con el 47,0%.

Comprobación de la hipótesis

Hipótesis General

H₁: Existe una influencia directa y significativa entre el servicio público y la calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019.

H₀: No existe una influencia directa y significativa entre el servicio público y la calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019.

Tabla 8: Correlación entre servicios públicos y calidad de vida.

			Variable calidad de vida
Rho de Spearman	Variable servicio público	Coefficiente de correlación	,651**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	17

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 8 se puede observar los resultados obtenidos de la correlación realizada a través de la prueba estadística de Rho de Spearman, a lo que se obtuvo una correlación de 0.651** lo que se puede denominar una correlación positiva media. También se obtuvo una sig. de 0,005 menor a 0,01, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del investigador. Lo que permite que incide en que existe una asociación positiva media entre el servicio público y calidad de vida de las personas colombianas solicitantes de refugio en el sector Florida norte en el periodo 2016 – 2019.

Hipótesis Especifica 1

H₁: Existe una influencia directa y significativa entre el servicio culturales en la calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019.

H₀₁ No existe una influencia directa y significativa entre el servicio culturales en la calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019.

Tabla 9: Correlación entre servicios culturales y calidad de vida

			Variable calidad de vida
Rho de Spearman	Dimensión servicios culturales	Coefficiente de correlación	,334
		Sig. (bilateral)	,191
		N	17

En la tabla 9 se puede observar los resultados obtenidos de la correlación realizada a través de la prueba estadística de Spearman, a lo que se obtuvo una correlación de 0.334** lo que se puede denominar una correlación positiva débil. Sin embargo, la significancia bilateral es de 0,191, el cual es mayor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis específica y se acepta la hipótesis nula. Lo que permite que no incide en que existe una asociación significativa entre el servicios culturales y calidad de vida de las personas colombianas solicitantes de refugio en el sector Florida norte en el periodo 2016 – 2019.

Hipótesis Especifica 2

H₂ Existe una influencia directa y significativa entre los servicios de seguridad pública en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

H₀₂: No existe una influencia directa y significativa entre los servicios de seguridad pública en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 10: Correlación entre servicios de seguridad pública y calidad de vida.

			Variable calidad de vida
Rho de Spearman	Dimensión servicios de seguridad pública	Coefficiente de correlación	,429
		Sig. (bilateral)	,086
		N	17

En la tabla 10 se puede observar los resultados obtenidos de la correlación realizada a través de la prueba estadística de Spearman, a lo que se obtuvo una correlación de 0.429** lo que se puede denominar una correlación positiva débil. También se obtuvo una sig. de 0,086 el cual es mayor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis específica y se acepta la hipótesis nula. Lo que permite que no incide en que existe una asociación significativa entre el servicio de seguridad pública y calidad de vida de las personas colombianas solicitantes de refugio en el sector Florida norte en el periodo 2016 – 2019.

Hipótesis Específica 3

H₃ Existe una influencia directa y significativa entre la salud y servicios humanos en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

H₀₃: No existe una influencia directa y significativa entre la salud y servicios humanos en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 11: correlación entre salud, servicios humanos y calidad de vida.

			Variable calidad de vida
Rho de Spearman	Dimensión salud y servicios humanos	Coefficiente de correlación	,578*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	17

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (Bilateral).

En la tabla 11 se puede observar los resultados obtenidos de la correlación realizada a través de la prueba estadística de Spearman, a lo que se obtuvo una correlación de 0.578* lo que se puede denominar una correlación positiva media. También se obtuvo una sig. de 0,015 el cual es menor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la presente hipótesis específica. Lo que permite que incide en que existe una asociación significativa entre salud y servicios humanos junto a calidad de vida de las personas colombianas solicitantes de refugio en el sector Florida norte en el periodo 2016 – 2019.

Hipótesis específica 4

H₄ Existe una influencia directa y significativa entre la planificación y dirección de crecimiento en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

H₀₄: No existe una influencia directa y significativa entre la planificación y dirección de crecimiento en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 12: Correlación entre planificación y dirección de crecimiento entre calidad de vida.

			Variable calidad de vida
Rho de Spearman	Dimensión planificación y dirección de crecimiento	Coefficiente de correlación	,293
		Sig. (bilateral)	,254
		N	17

En la tabla 10 se puede observar los datos obtenidos de la correlación realizada a través de la prueba estadística de Spearman, a lo que se obtuvo una correlación de 0.293 lo que se puede denominar una correlación positiva. También se obtuvo una sig. de 0,254 el cual es mayor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis específica y se acepta hipótesis específica nula. Lo que permite que no incide en que existe una asociación significativa entre el servicio de seguridad pública y calidad de vida de las personas colombianas solicitantes de refugio en el sector Florida norte en el periodo 2016 – 2019.

Hipótesis Específica 5

H₅: Existe una influencia directa y significativa entre los trabajos públicos y transporte en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

H₀₅: No existe una influencia directa y significativa entre los trabajos públicos y transporte en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 13: Correlación trabajos públicos y transporte entre la calidad de vida.

	Variable calidad de vida
Rho de Spearman	
Dimensión trabajos públicos y transporte	
Coefficiente de correlación	,794**
Sig. (bilateral)	,000
N	17

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (Bilateral).

En la tabla 11 se puede observar los datos obtenidos de la correlación realizada a través de la prueba estadística de Spearman, a lo que se obtuvo una correlación de 0.794** lo que se puede denominar una correlación positiva considerable. También se obtuvo una sig. de 0,000 el cual es menor a 0,01 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica del investigador. Lo que permite que incide en que existe una asociación significativa entre salud y servicios humanos junto a calidad de vida de las personas colombianas solicitantes de refugio en el sector Florida norte en el periodo 2016 – 2019.

Hipótesis Específica 6

H₆: Existe una influencia directa y significativa entre los servicios de apoyo en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

H₀₆: No existe una influencia directa y significativa entre los servicios de apoyo en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.

Tabla 14: Correlación utilidad pública y calidad de vida.

	Variable calidad de vida
Rho de Spearman	
Dimensión utilidad pública	,542*
Coeficiente de correlación	
Sig. (bilateral)	,025
N	17

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

En la tabla 11 se puede observar los resultados obtenidos de la correlación realizada a través de la prueba estadística de Spearman, a lo que se obtuvo una correlación de 0.542** lo que se puede denominar una correlación positiva media. También se obtuvo una sig. de 0,025 el cual es menor a 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis la presente hipótesis específica. Lo que permite que incide en que existe una asociación significativa entre utilidad pública y calidad de vida de las personas colombianas solicitantes de refugio en el sector Florida norte en el periodo 2016 – 2019.

V. DISCUSIÓN

La investigación basándola en los resultados y apoyándose en autores del marco teórico contrastándose con los antecedentes.

En las tablas de correlación se evidencio en el objetivo general que el 70.06% de las personas solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana de la Cdla. Florida norte en la ciudad de Guayaquil consideraron que el servicio público que reciben por parte del gobierno del Ecuador influye en su calidad de vida. Además, también se visualizó que existe una relación importante entre los servicios públicos y la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana: Los servicios públicos a una escala magnificada son una peculiaridad distributiva de la humanidad actual, cuyo arbitraje y dirección han ocurrido por métodos tanto de registro exclusivo y descentralizado como público y centralizado, Entre el inicio del servicio público según Meilán (2007). Según Moreno (1996) La calidad de vida importó la atención de la salud del individuo, sobre todo en 1444 los aspectos nutritivos y de aseo propio. A última etapa de la edad media esta representación cambió por la salud y limpieza pública, ampliándose a los derechos humanos y laborales.

En el objetivo específico 1: se evidencio que el 76.5% indicaron que a veces el servicio cultural influye en su calidad de vida. Este porcentaje es alto en la opinión de las personas colombianas solicitantes de asilo por motivos que su condición de vida cambia infundada en el temor a ser reconocidos, lo que hace que eviten salir a parques, eventos culturales o lugares de atractivos culturales, de la misma manera el hecho de participar de eventos de su cultura. Según (Aierdi, 2015) A este agregado de personas con estatus de solicitantes de asilo se los supone como población frágil, ya que se ven amenazadas en su seguridad y la rendición de sus derechos principales que les ha sido incautado, sin contar con las garantías necesarias para su desarrollo social, cultural, económico.

En el objetivo específico 2: el 76.5% manifestaron que casi nunca se sienten seguros con el servicio de seguridad pública que brinda el estado ecuatoriano ya que por su situación de solicitantes de asilo hace que aumente su percepción de inseguridad y el lugar donde viven no lo consideran seguro por el fácil acceso. Para Hernández (2010), los métodos de los derechos humanos afines al refugio exponen un espíritu de coalición con la paz y rechazo a la violencia y agresión a los individuos en estado de inseguridad, y esto no tiene que ver con raza, ideología y roles sociales y culturales, más bien con el derecho del individuo a la seguridad.

De acuerdo con el objetivo específico 3: se logró visualizar que 58.8% de las personas solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana aseguraron que casi siempre el servicio de salud influye en su calidad de vida, se manifiesta de tal forma ya que los encuestados no requieren de un servicio constante de salud pública y los que han tenido que hacer uso de tal servicio manifestaron que no reciben el total de las medicinas y deben adquirirlas fuera. Según la Organización Mundial de la Salud (2009), la calidad de vida es la percepción que una persona tiene de su área en la que se desenvuelve, en el argumento de la cultura y del régimen de bienes en los que habita y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes.

Con respecto al objetivo específico 4: en los datos levantados se logró visualizar que el 88.2% de las personas encuestadas indicaron que la planificación y dirección de crecimiento a veces influye en su calidad de vida ya que con su status de solicitantes de asilo no pueden acceder a un empleo ya que las empresas requieren afiliar a los empleados al servicio de seguridad social y las personas solicitantes de asilo no pueden obtener cédula ecuatoriana hasta culminar con su proceso, con esto el estado ecuatoriano no garantiza el acceso a un trabajo digno de los solicitantes de refugio. Los cuales deben desarrollar emprendimientos y esto en términos económicos se estaría hablando de que los solicitantes de asilo se manejan dentro de la esfera del subempleo. (Sanchez, 2016) El afable ambiente que subrayan los grandes problemas, económicos sociales y políticos. ACNUR, mismo que conjunto al ministerio de movilidad humana permitió crear un sistema de protección de refugiados, de este modo es incorporado con el estado, velan por el derecho y garantía de las personas refugiadas y solicitantes.

En cuanto al objetivo específico 5: el 41.2% de las personas encuestadas afirmaron que siempre el servicio de transporte público satisface sus necesidades de movilidad. Indicaron que el servicio de transporte articulado les permite movilizarse de mejor manera y a un costo accesible por lo que influye positivamente a su calidad de vida es lo que manifestaron las personas solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana. Según Cretella Junior (1981) indica que los servicios públicos en cualquier actividad que realice una persona para satisfacer las necesidades generales de su vida diaria.

En el objetivo específico 6: el 58.8% de las personas solicitantes de refugio manifestaron que la utilidad pública a veces influye en su calidad de vida ya que consideran que existe ausencia de mantenimiento de calles, alumbrado eléctrico entre otros. Y además su acceso

al servicio de energía eléctrica se vuelve imposible de acceder con la adquisición de un medidor de energía para los lugares donde alquilan ya que al solicitar a la empresa no se les permite por no contar con un número de cédula ecuatoriana, aunque su estatus de solicitante de refugio le permite estar de manera regular en el país al mismo tiempo no se le permite acceder a ciertos servicios públicos. (Asamblea Constituyente, 2008). Se suponen las extensiones de los servicios públicos que confiere el Estado ecuatoriano a su urbe equitativamente si es nacionalizado, refugiado o simplemente extranjero. Por lo que se debe de respetar entre las insignias gubernamentales en la constitución un límite de uso racional y adherente de los servicios a las personas según lo indica en la ley.

VI. CONCLUSIONES

- En la variable servicio público se encuentra en un nivel medio ante ciertas trabas que tiene el servicio público para su acceso a las personas solicitantes de refugio, cuenta con un (70.6) %.
- Las personas solicitantes de refugio se encuentran casi siempre satisfechos y consideran que mejora su calidad de vida el acceso a salud y educación fiscal así lo manifestó el (58.8%).
- Se concluye que las personas solicitantes de refugio que se encuentran en la ciudad de Guayaquil, Cda. Florida norte se dedican a realizar emprendimientos para que su economía familiar no se vea afectada, consideran que los emprendimientos son logros. (58.8%).

VII. RECOMENDACIONES

- Dado que se obtuvo un nivel de correlación media entre ambas variables se recomienda fortalecer de manera general las coordinaciones que tiene la presidencia del Ecuador con con las instituciones públicas y el reconocimiento del código (número de identificación) asignado por el Departamento de protección internacional (DPI) para que las personas solicitantes de refugio puedan acceder a servicios como; obtención de un medidor de energía eléctrica, inscripción en el Instituto de seguridad social (IEES) para ser vinculados a empleos formales.
- El gobierno contemple mejorar el sistema de seguridad para las áreas de ocio y entretenimiento con el fin que los usuarios se puedan sentir más seguros en los espacios.
- Mejoramiento de las políticas públicas ecuatorianas con respecto a los beneficios que pueden obtener los solicitantes de refugio en el Ecuador en el marco de lo establecido en el Art. 41.
- Para mejorar la distribución de citas médicas en las áreas de especialidades y la contratación de personal de salud para amenorar los días de espera de los pacientes que acceden al servicio de salud.
- Fortalecer los sectores con planes urbanísticos para el mejoramiento de la productividad y empleabilidad.
- Incluir tarifas comunitarias para personas que se dedique en el comercio por su constante movilidad.
- Fortalecer vínculos comunitarios entre su comunidad y el refugiado con actividades internas que le permita al solicitante de refugio integrarse a la sociedad del país de asilo.

REFERENCIAS

Aierdi, R. (2015). ¿Migración o desplazamiento forzado? España: Deusto.

Alvis,Serrano,Beltrán. (junio de 2019). Transformación de los refugiados colombianos en Ecuador: una nueva fase del fenómeno migratorio. Dossier Temático.

Asamblea Constituyente. (2008). Constitución del Ecuador. Montecristi.

B.Moreno. (1996). Tratado de Derecho administrativo. En Manual de Evaluación en Psicología clínica y de la salud (págs. 1045-1067).

Bielsa, R. (2017). Derecho Administrativo.

Bundy, C. (2016). Migrantes, refugiados, historia y precedentes. www.fmreview.org/es/destino-europa.

C.Junior. (1981). Diccionario de Derecho Público. Buenos Aires: Editorial Aestrea.

Carlos Sabino. (1992). El proceso de la investigacion. Caracas: Ed. Panapo.

Carvalho, C. (2017). El enfoque de medios de vida sostenible y su impacto en la integración local de la población refugiada y solicitante de refugio en Ecuador. Quito: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador.

Casas, F. (1991). El concepto de calidad de vida en la intervención social en el ámbito de la infancia. En M. d. Sociales, III Jornadas de Psicología de la Intervención Social (págs. 649-672). Madrid.

Conferencia de Plenipotenciarios sobre el Estatuto de los Refugiados y de los Apátridas los. (28 de Julio de 1951). CONVENCIÓN SOBRE EL ESTATUTO DE LOS REFUGIADOS. ESTATUTO DE LOS REFUGIADOS, 189(2545), Serie Tratados de Naciones Unidas. Suiza. Recuperado el 12 de Mayo de 2020, de <https://www.acnur.org/5b0766944.pdf>

Constitucion del Ecuador. (2008). Montecristi.

D.Lopez. (Agosto de 2018). ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS MIGRATORIAS Y DE MOVILIDAD HUMANA DEL ECUADOR EN MATERIA DE DERECHOS: CASO POBLACIÓN COLOMBIANA SOLICITANTES Y REFUGIADOS QUE INGRESAN

POR SAN LORENZO - ESMERALDAS, A PARTIR DEL DECRETO EJECUTIVO 1182, PERIODO 2012-2017. Quito: INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES.

Decreto Ejecutivo número 3301. (12 de Mayo de 2012). Reglamento para la aplicación del derecho de refugio. Decreto 1182. Quito, Ecuador.

Defensoria del Pueblo . (2016). EJERCICIO DE LOS DERECHOS SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EL ECUADOR. QUITO: MANDRIL.

Diana Ortiz, S. K. (2014). SURAMÉRICA Y LOS REFUGIADOS COLOMBIANOS. Interdiscip, 4.

El servicio público como categoría jurídica. (2007). En J.G.Meilán, Cuadernos de Derecho público (pág. 78).

García, A. (2019). La inmigración en el Ecuador desde las visiones diferenciadas entre las ONGs y el estado. caso de estudio: los refugiados colombianos en el Ecuador y su atención por parte del estado en contraste con las ONGs en el período 2014 - 2017. Quito.

García, J. (2005). Evaluación de la calidad de vida en los pacientes con diabetes mellitus tipo 1. Tesis doctoral, 681.

Hernández, V. (2010). La Revolución Ciudadana y la Transformación Social.

Instituto Nacional de Evaluación Educativa. (2018). Resultados educativos 2017-2018. Quito: Instituto Nacional de Evaluación Educativa.

J.G.Meilán. (2007). El servicio público como categoría jurídica. En Cuadernos de Derecho público (pág. 78).

M.Marienhoff. (1998). Administración pública. Derecho administrativo y Estado. En Tratado de Derecho administrativo (pág. 217).

Miller, T. y. (1991). "Standards of excellence: U.S. Residents' Evaluations of Local. American Society for Public Administration.

MREMH. (2019). Base de datos Dirección de Protección internacional . Quito: Gobierno de la República del Ecuador.

Organization, W. H. (2009). Constitution of the World Health Organization. Basic Documents. World Health Organization, 1-18.

Pugh, J. D. (9 de Enero de 2019). La Bienvenida Se Agota para Colombianos en Ecuador Mientras Venezolanos Se Hacen Más Visibles. Obtenido de Migration Policy Institute: <https://www.migrationpolicy.org/article/la-bienvenida-se-agota-para-colombianos-en-ecuador>

R.Herrera. (2012). La perspectiva teórica en el estudio de las migraciones. México: Siglo XXI.

Roberto Hernandez Sampieri. (2014). metodología de investigacion. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Sanchez, L. (2016). ROL DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS (ACNUR) RESPECTO A LOS REFUGIADOS COLOMBIANOS EN ECUADOR. Universidad Empresarial siglo 21.

Tobar, B. V. (2004). Situación laboral de los solicitantes de refugio en la ciudad de Ibarra a partir de la implementación del Plan Colombia. Programa Andino de Derechos Humanos - Universidad Andina Simón Bolívar , 1.

Valls, S. (2009). La noción del servicio público en el Estado Social de Derecho. En Instituto de investigaciones jurídicas-INAP (pág. 429).

verdugo, r. I. (2003). Manual para profesionales de la salud, educación y servicios sociales. Madrid: Alianza.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores	Escala valorativa
Variable 1 (Independiente): servicio Público.	“Servicio público es toda actividad encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, según la ordenación del derecho público, bien sea que su prestación está a cargo del Estado directamente o de concesionarios o administradores delegados, o a cargo de simples personas privadas” (Eustorgio, 1968)	Los servicios públicos a nivel masivo son una característica estructural de la sociedad moderna, cuya intervención y manejo han pasado por procesos tanto de control privado y descentralizado como público y centralizado.	Servicios culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca • Organización de eventos • Arte • museos • zoo • planetario 	Ordinal
			Servicio de seguridad pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Bomberos • Policía • defensa. 	
			Salud y servicios humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio social • Servicio a la tercera edad • Servicio a personas con discapacidad. • Servicio de salud • Servicio de educación 	
			Planificación y dirección de crecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo económico general • Empleo • Urbanismo 	
			Trabajos públicos y transporte.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento a señales de tránsito • Transporte público 	
			Utilidad pública	<ul style="list-style-type: none"> • Gas • Agua • Alcantarillado • Desagüe • Iluminación de calles 	

Variable 2(Dependiente): calidad de vida.	Se considera la calidad de vida como una cuestión compleja que refleja aspectos sociales e individuales en múltiples ámbitos como son lo físico, emocional, educativo y el laboral. Desde diversas disciplinas se ha abordado también el concepto de calidad de vida. Según García (2005)	Calidad de vida, está claramente coligada al aspecto de bienestar y ha sido objeto de una atención indeleble en los temas de desarrollo social, económica y cultura. persistentemente buscando un equilibrio entre la cantidad de seres humanos	Bienestar físico	<ul style="list-style-type: none"> • Salud • actividades físicas diarias • atención sanitaria • ocio 	Ordinal
			Inclusión social	<ul style="list-style-type: none"> • Participación social • Implicación • Aceptación 	
			Bienestar material	<ul style="list-style-type: none"> • Estado financiero • Seguridad financiera • Empleo • Vivienda 	
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad • Logros • Satisfacción • Productividad • Creatividad 	
			Autodeterminación	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia • Autosuficiencia • Creencias • Interés • oportunidades 	
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> • Contactos sociales • Familiares • Amigos • Pares 	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Servicios públicos y calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 - 2019.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORÍAS		
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cómo influye el servicio público en la calidad de vida de las personas solicitantes de visa de refugio nacionalidad colombiana ubicadas en el sector Florida norte del Cantón Guayaquil en el periodo 2016 – 2019?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>H_i: Existe una influencia directa y significativa entre el servicio público y la calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019.</p> <p>H₀: No existe una influencia directa y significativa entre el servicio público y la calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019.</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la influencia que ejerce el servicio público en la calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 - 2019.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE: SERVICIO PÚBLICO		
			Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Servicios culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca • Organización de eventos • Arte • museos • zoo • planetario 	Ordinal
			Servicio de seguridad pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Bomberos • Policía • defensa. 	
Salud y servicios humanos.	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio social 	Ordinal			

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		<ul style="list-style-type: none"> • Servicio a la tercera edad • Servicio a personas con discapacidad. • Servicio de salud • Servicio de educación 	
<p>- ¿Cómo influye los servicios culturales en la calidad de vida de las personas de nacionalidad colombiana solicitantes de refugio en el cantón Guayaquil periodo 2016-2020?</p>	<p>H₁: Existe una influencia directa y significativa entre el servicio culturales en la calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019.</p> <p>H₀₁ No existe una influencia directa y significativa entre el servicio culturales en la calidad de vida de personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2019.</p>	<p>Determinar la influencia de los servicios culturales en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>	<p>Planificación y dirección de crecimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo económico general • Empleo • Urbanismo 	
<p>- ¿Cómo influye los servicios de seguridad pública en la calidad de vida de las personas de nacionalidad colombiana solicitantes de refugio en el cantón Guayaquil periodo 2016-2020?</p>	<p>H₂ Existe una influencia directa y significativa entre los servicios de seguridad pública en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>	<p>Determinar la influencia de los servicios de seguridad pública en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>	<p>Trabajos públicos y transporte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento a señales de tránsito • Transporte público 	<p>Ordinal</p>
	<p>H₀₂: No existe una influencia directa y significativa entre los servicios de seguridad pública en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>		<p>Utilidad pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gas • Agua • Alcantarillado • Desagüe • Iluminación de calles. 	<p>Ordinal</p>

<p>- ¿Cómo influye la salud y el servicio humano en la calidad de vida de las personas de nacionalidad colombiana solicitantes de refugio en el cantón Guayaquil periodo 2016-2020?</p> <p>- ¿Cómo influye la planificación y dirección de crecimiento en la calidad de vida de las personas de nacionalidad colombiana solicitantes de refugio en el cantón Guayaquil periodo 2016-2020?</p> <p>¿Cómo influye los trabajos públicos y</p>	<p>H₃ Existe una influencia directa y significativa entre la salud y servicios humanos en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p> <p>H₀₃: No existe una influencia directa y significativa entre la salud y servicios humanos en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>	<p>Determinar la influencia de la salud y servicios humanos en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p> <p>Determinar la influencia de la planificación y dirección de crecimiento en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE VIDA</p>		
			<p>Dimensiones / Precategorías</p>	<p>Indicadores / rasgos</p>	<p>Escala de medición</p>
			<p>Bienestar físico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • salud • actividades físicas diarias • atención sanitaria • ocio 	<p>Ordinal</p>
			<p>Inclusión social</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación social • Implicación • Aceptación 	
		<p>Bienestar material</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estado financiero • Seguridad financiera • Empleo 	<p>Ordinal</p>	
			<p>Bienestar emocional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alegría (satisfacción en actividades de la vida) • Auto concepto (autoestima, identidad, 	<p>Ordinal</p>	

<p>transporte en la calidad de vida de las personas de nacionalidad colombiana solicitantes de refugio en el cantón Guayaquil periodo 2016-2020?</p>	<p>transporte en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p> <p>H₀₅: No existe una influencia directa y significativa entre los trabajos públicos y transporte en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>	<p>Determinar la influencia de los trabajos públicos y transporte en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>		<p>imagen corporal).</p>	
<p>¿Cómo influye los servicios de apoyo en la calidad de vida de las personas de nacionalidad colombiana solicitantes de refugio en el cantón Guayaquil periodo 2016-2020?</p>	<p>H₆: Existe una influencia directa y significativa entre los servicios de apoyo en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p> <p>H₀₆: No existe una influencia directa y significativa entre los servicios de apoyo en la calidad de vida de las personas solicitantes de refugio que residen en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>	<p>Determinar la influencia de los servicios apoyo en la calidad de vida de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana en el cantón Guayaquil periodo, 2016-2020.</p>	<p>Desarrollo material</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad • Logros • Satisfacción • Productividad • Creatividad. 	<p>Ordinal.</p>
			<p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • contactos sociales • Amigos • Familiares • Pares • Apoyos (económicos y emocionales). 	

ANEXO 3: Instrumento de recolección de datos.

VARIABLE: SERVICIO PÚBLICO

Estimado beneficiario de HIAS el presente cuestionario pretende medir su percepción sobre el servicio público. El cuestionario es anónimo, por lo que pedimos que pueda contestar con veracidad.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Servicios públicos y calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 - 2019.

Encuesta dirigida a personas de nacionalidad colombiana solicitantes de refugio.

Variable dependiente: Servicio Público

Escala de valoración: nunca: 1, casi nunca: 2 a veces: 3 siempre: 4 casi siempre:5

Dimensión: Servicios Culturales

	Pregunta	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre
1	¿Usted ha hecho uso de los servicios públicos como; museos, bibliotecas, zoológicos entre otros?					
2	¿Considera usted que tiene acceso a espacios públicos libremente para realizar actividades de su cultura?					
3	En caso de que haya tenido que solicitar un espacio público para actividades culturales ¿Logro acceder al espacio solicitado?					
	Dimensión: Servicios de seguridad Publica					
4	¿Se considera usted protegido y seguro por el accionar de la seguridad pública?					
5	¿Cuán oportuna es la respuesta de la seguridad publica hacia un llamado de emergencia por parte de usted?					
6	¿Cuán oportuna es la respuesta del Cuerpo de Bomberos al llamado de alguna emergencia?					
	Dimensión: Salud y servicios humanos					
7	¿Considera usted que los centros médicos públicos le brindan la atención adecuada?					

8	¿usted ha logrado obtener acceso a educación para algún integrante del hogar?					
9	¿Considera usted que el estado ecuatoriano garantiza el acceso a insumos médicos?					
	Dimensión: Planificación y dirección de crecimiento					
10	en su experiencia, el estatus legal que le da ser solicitante de refugio ¿Le ha permitido acceder a un empleo de dependencia?					
11	Durante el tiempo que vive en Guayaquil, Usted ¿Considera que ha logrado mejorar su condición de vida?					
12	Durante el tiempo que vive en Guayaquil, Usted ¿Considera que ha logrado crecer económicamente?					
	Dimensión: Trabajos público y transporte					
13	¿Considera usted que las obras públicas en vialidad contribuyen a mejorar su movilidad?					
14	¿Considera usted que el transporte público satisface su necesidad de movilidad?					
	Dimensión: Utilidad pública					
15	¿Considera usted que ha tenido inconvenientes en el acceso al servicio de agua?					
16	¿Considera usted que ha tenido inconvenientes en el acceso al servicio de energía eléctrica?					
17	¿Considera usted exista un constante mantenimiento de las calles, aceras, bordillos?					

ANEXO 4: Instrumento de recolección de datos.

VARIABLE CALIDAD DE VIDA

Estimado beneficiario de HIAS el presente cuestionario pretende medir su percepción sobre su calidad de vida. El cuestionario es anónimo, por lo que pedimos que pueda contestar con veracidad.



Servicios públicos y calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 - 2019.

Encuesta dirigida a personas de nacionalidad colombiana solicitantes de refugio.

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE VIDA						
Dimensión: Bienestar físico						
	Pregunta	Nunca	Casi Nunca	A veces	Siempre	Casi Siempre
1	¿Considera que los espacios de esparcimiento públicos reúnen las condiciones para que usted pueda realizar actividades físicas o deportivas?					
2	¿Considera usted que su tiempo ocio lo aplica en actividades físicas?					
3	¿Con que frecuencia usted se alimenta de manera saludable y adecuada?					
Dimensión: inclusión social						
4	¿Se considera usted aceptado en la sociedad ecuatoriana?					
5	¿Se considera usted incluido en la sociedad ecuatoriana?					
6	¿Considera usted que sus vecinos son amables con su familia?					
Dimensión: Bienestar material						
7	¿Ha logrado acceder a la apertura de una cuenta bancaria?					
8	¿Alguna vez usted se ha sentido respaldado por alguna entidad financiera en el Ecuador?					
Dimensión: Bienestar emocional						

9	¿Usted continua realizando hábitos y costumbres que mantienen su identidad cultural?					
10	¿Con que frecuencia siente alegría al culminar alguna actividad de su interés?					
11	¿Con que frecuencia usted se cuida su imagen corporal?					
	Dimensión: Desarrollo personal					
12	¿Cree usted que al no tener un empleo formal es una motivación para realizar emprendimientos creativos?					
13	¿Con que frecuencia considera usted que un emprendimiento es un logro?					
14	¿Se siente satisfecha con sus emprendimientos?					
	Dimensión: Relaciones Interpersonales					
15	¿Con que frecuencia usted tiene participa de reuniones sociales?					
16	¿Usted cuenta con apoyo económico?					
17	¿Con que frecuencia habla con sus familiares que no viven con usted?					

ANEXO 5: Oficios de solicitud y autorización de la Organización HIAS para la aplicación de los instrumentos.

Guayaquil, 9 de julio del 2020

MARICELA PARRA
DIRECTORA DE PROGRAMAS
HIAS ECUADOR
Presente.

De mis consideraciones

Mediante la presente reciba usted un cordial saludo y a la vez solicito de la manera más comedida posible, la autorización para la aplicación de instrumentos de recopilación de datos (dos encuestas) a beneficiarios solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana que pertenecen a la población que HIAS atiende en ayuda humanitaria, mismos que contribuirán al desarrollo del proyecto de investigación titulado: “Servicios públicos y calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 – 2019” los instrumentos tendrán su respectiva validación quedando de referencia para futuras investigaciones y aportara a mi desarrollo profesional en calidad de estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Piura-Perú.

Esperando que mi solicitud tenga favorable acogida, agradezco de antemano por la atención brindada.

Atentamente

**Karen
Zarauz**
Karen Zarauz
cn=Karen Zarauz,
o=HIAS,
ou=Trabajadora Social,
email=karen.zarauz@hi
as.org, c=EC
Soc. Karen Zarauz Reyes
C.C. 0929317220



Quito, 20 de julio de 2020

CARTA DE AUTORIZACION

En mi calidad de Gerente de RRHH de HIAS, dejo en constancia la autorización para que la Socióloga. Karen Stefania Zarauz Reyes, con cédula de identidad 0929317220, desarrolle el proyecto de investigación titulado "Servicios públicos y calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 - 2019.", así como la aplicación de encuestas e instrumentos para complementación del mismo.

Una vez concluido el proyecto, la Socióloga. Karen Stefania Zarauz Reyes deberá entregar un ejemplar de la investigación realizada a HIAS.

Se expide la presente contancia previa solicitud de la parte interesada para los fines que estime pertinentes.

Atentamente,

**Tamara
Ruiz**

Tamara Ruiz
cn=Tamara Ruiz, o=HIAS
ECUADOR, ou=Gerente de RRHH,
email=tamara.ruiz@hias.org,
c=EC

Tamara Ruiz

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

HIAS – ECUADOR
tamara.ruiz@hias.org

Anexo 6: Fichas Técnicas

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO SERVICIO PÚBLICO

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Cuestionario sobre Servicio público.
- .2. Tipo de Instrumento : CUESTIONARIO
- .3. Institución : HIAS ECUADOR
- .4. Año de Aplicación : 2020
- .5. Autor : Br. Karen Stefania Zarauz Reyes
- .6. Medición : Servicios culturales, servicios de seguridad pública, salud y servicios humanos, planificación y dirección de crecimiento, trabajos públicos y transporte, utilidad pública.
- .7. Administración : Beneficiarios de HIAS
- .8. Tiempo de Aplicación : 15 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual.

- **OBJETIVO:**

Obtener información sobre el acceso a servicio público de los solicitantes de refugio de nacionalidad colombianas, beneficiarios de HIAS ECUADOR.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS POR EVALUARSE:**

- .1. **Servicios Culturales:**

- Biblioteca
- Organización de eventos
- Arte
- museos
- zoo

- .1. **Servicios de seguridad pública**

- Bomberos
- Policía
- defensa.

.1. **Salud y servicios humanos:**

- Servicio de educación
- Servicio de salud

Planificación y dirección de crecimiento.

- Empleo
- Desarrollo económico

.1. **Trabajos públicos y transporte.**

- Transporte publico
- Mantenimiento de señales de tránsito.

.1. **Utilidad Pública**

- Agua
- Alumbrado de las calles
- alcantarillado

INSTRUCCIONES:

1. El Cuestionario de servicios públicos, consta de 17 ítems, estructurado con (3) ítems para la dimensión servicios culturales; (3) ítems para la dimensión servicios de seguridad pública; (3) ítems para la dimensión salud y servicios humanos; (3) ítems para la dimensión planificación y dirección de crecimiento; (2) ítems para la dimensión trabajos públicos y transporte; (3) ítems para la dimensión utilidad pública.
2. Se han establecido cinco fases para la visualización de las dimensiones investigadas: Muy eficiente, Eficiente, Regular, Deficiente, Pésimo, en equivalencia su valoración.
3. Cada ítem tiene una valoración de Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).
4. El resultado final es la suma de las seis dimensiones haciendo un total máximo de 100 puntos.

5. MATERIALES:

Cuestionario, lápices, papel, esferos y borrador, internet, computador, mesa, silla, hojas, impresora.

6. EVALUACIÓN:

a. Nivel para cada una de las dimensiones de las Servicio Público:

El valor de cada puntaje se obtendrá por la sumatoria de los ítems de las dimensiones.

b. Nivel global de las Tecnologías de la Información y Comunicación:

El puntaje final, se obtendrá sumatoria parcial de las dimensiones, obteniéndose el nivel de percepción del servicio público que logran obtener los solicitantes de refugio.

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO CALIDAD VIDA

- **DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Cuestionario sobre Calidad de vida
- .2. Tipo de Instrumento : CUESTIONARIO
- .3. Institución : HIAS ECUADOR
- .4. Año de Aplicación : 2020
- .5. Autor : Br. Karen Stefania Zarauz Reyes
- .6. Medición : Bienestar físico, inclusión social, Bienestar material, Bienestar emocional, Desarrollo personal, Relaciones interpersonales.
- .7. Administración : HIAS ECUADOR
- .8. Tiempo de Aplicación : 15 min.
- .9. Forma de Aplicación : Individual.

- **OBJETIVO:**

- Obtener información sobre el acceso a Calidad de vida de las personas solicitantes de refugio de nacionalidad colombianas, beneficiarios de HIAS ECUADOR.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS PARA EVALUARSE:**

- .1. **Bienestar físico:**
 - Salud
 - Actividades físicas
 - Ocio
- .2. **Inclusión social:**
 - Aceptación
 - Participación social
- .3. **Bienestar material:**
 - Estado financiero
 - Seguridad financiera
- .4. **Bienestar emocional:**
 - alegría (satisfacción en actividades de la vida)

- Auto concepto (autoestima, identidad, imagen corporal).

.5. Desarrollo personal:

- Logros
- Productividad
- Creatividad

.6. Relaciones interpersonales:

- Amigos
- Pares
- familiares
- Apoyos (económico y emocionales).

INSTRUCCIONES:

El Cuestionario de Satisfacción de usuarios, consta de 17 ítems, estructurado con (3) ítems para la dimensión Bienestar físico; (3) ítems para la dimensión Inclusión social; (2) ítems para la dimensión bienestar material; (3) ítems para la dimensión emocional; (3) ítems para la dimensión desarrollo personal, (3) ítems para la dimensión de relaciones interpersonales.

Se han establecido cinco fases para describir las dimensiones investigadas: Muy buena, Buena, Regular, mala, muy mala; en equivalencia a su valoración.

Cada ítem tiene una valoración de: Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1).

El resultado final es la suma de las seis dimensiones haciendo un total máximo de 100 puntos.

7. MATERIALES:

Cuestionario, papel, impresora, esferos, mesa, sillas, lapiceros y borrador, internet, computador.

8. EVALUACIÓN:

a. Nivel para cada una de las dimensiones de la Satisfacción de usuarios:

El puntaje parcial, sumando los ítems por cada dimensión, se obtendrá de las dimensiones.

b. Nivel global de Satisfacción de usuarios:

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes de cada una de las dimensiones, obteniendo la influencia en la calidad de vida.

ANEXO 7:

TITULO: Servicios públicos y calidad de vida de personas colombianas solicitantes de visa de refugio en el Cantón Guayaquil, periodo 2016 - 2019.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS- EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
				Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIAB		RELACION ENTRE LA DIMENS		RELACION ENTRE EL INDICA		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable 1: Servicio Público	SERVICIOS CULTURALES	Biblioteca	¿Usted ha hecho uso de servicios públicos como; museos, bibliotecas, zoológicos, etc.?					X		X		X				
		Organización de eventos	¿considera usted que tiene acceso a servicios públicos libremente para actividades de su cultura?							X		X		X		
		Museos	En caso de que haya tenido que solicitar un espacio público para actividades culturales. ¿Le...							X		X		X		
		Zoo	¿Creó usted que las oficinas del GAD Babahoyo cuentan con última tecnología?							X		X		X		
	SERVICIOS DE SEGURIDAD PÚBLICA	Policía	¿Se considera usted protegido y seguro con el accionar de la...					X		X		X		X		
		Defensa	¿Cuán oportuna ha sido la...							X		X		X		

	SALUD Y SERVICIOS HUMANOS	Servicios de educación	¿Considera usted que los centros médicos públicos le brindan la							X		X		X		
		Servicios de salud	¿usted ha logrado obtener acceso a						X		X		X			
		Servicios de salud	¿Considera usted que el estado ecuatoriano garantiza el acceso a													
	Planificación y dirección de crecimiento	Empleo	en su experiencia, el estatus legal que le da ser solicitante de refugio ¿Le ha permitido acceder								X		X		X	
		Desarrollo económico	Durante el tiempo que vive en Guayaquil, Usted ¿Considera que ha logrado mejorar su						X		X		X		X	
		Desarrollo económico	Durante el tiempo que vive en Guayaquil, Usted ¿Considera que ha logrado crecer								X		X		X	
											X		X		X	
	Trabajos públicos y transporte	Transporte publico	¿Considera usted que las obras publicas en vialidad contribuyen a mejorar su movilidad?								X		X		X	
		Mantenimiento de señales de tránsito	¿Considera usted que el transporte público satisface su necesidad de movilidad?								X		X		X	
											X		X		X	
	Agua	¿Considera usted que ha tenido inconvenientes en el acceso al servicio de agua?							X		X		X			

	Utilidad pública	Alumbrado en las calles	¿Considera usted que ha tenido inconvenientes en el acceso al servicio de energía eléctrica?							X		X		X	
		Alcantarillado	¿Considera usted exista un constante mantenimiento de las calles, aceras, bordillos?							X		X		X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE VIDA - EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE				CRITERIOS DE EVALUCIÓN							
				Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable 1: Calidad de vida	BIENESTAR FÍSICO	Ocio	¿Considera que los espacios de esparcimiento públicos reúnen las condiciones para que usted pueda							X		X		X	
		Actividades físicas	¿Considera usted que su tiempo ocio lo aplica en actividades físicas?					X		X		X		X	
		Salud	¿Con que frecuencia usted se alimenta de manera saludable y adecuada?							X		X		X	
	Inclusión social	Aceptación	¿Se considera usted aceptado en la sociedad ecuatoriana?					X		X		X		X	

		Aceptación	¿Se considera usted incluido en la sociedad ecuatoriana?							X		X		X	
		Participación social	¿Considera usted que sus vecinos son amables con su												
	Bienestar material	Estado financiero	¿Ha logrado acceder a la apertura de una cuenta bancaria?							X		X		X	
		Seguridad financiera	¿Alguna vez usted se ha sentido respaldado por alguna entidad							X		X		X	
	Bienestar emocional	Auto concepto (autoestima, identidad, imagen corporal)	¿Usted continúa realizando hábitos y costumbres que mantienen su identidad cultural?							X		X		X	
		Alegría (satisfacción en actividades de la vida)	¿Con que frecuencia siente alegría al culminar alguna actividad de su interés?							X		X		X	
		Auto concepto (autoestima, identidad, imagen corporal)	¿Con que frecuencia usted se cuida su imagen corporal?							X		X		X	
	Desarrollo Personal	Creatividad	¿Cree usted que al no tener un empleo formal es una motivación para realizar emprendimientos creativos?							X		X		X	
		Logro	¿Con que frecuencia considera usted que un emprendimiento es un logro?							X		X		X	
Productividad		¿Se siente satisfecha con sus emprendimientos?							X		X		X		

Relaciones interpersonales	Amigos, pares	¿Con que frecuencia usted tiene participa de reuniones sociales?							X		X		X	
	Apoyos	¿Usted cuenta con apoyo económico?						X	X		X		X	
	Familiares	¿Con que frecuencia habla con sus familiares que no viven con usted?						X	X		X		X	

OBSERVACIONES:

VALORACIÓN:

Nota: Señalar (X) en el casillero correspondiente según su valoración.

Aplicable	Aplicable después de algunos cambios	No aplicable
X		

DATOS DEL EXPERTO/JUEZ EVALUADOR:

DNI° 1204074230

Nombres y Apellido: Vicente Torres

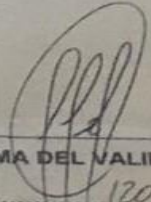
Título profesional en: Abogado

Postgrado: Derecho Constitucional

Lugar de trabajo y cargo: Consejo Cantonal de Protección

Celular: 0939690960

FECHA DE REVISION: 09 - Junio - 2020


 FIRMA DEL VALIDADOR
 DNI° 1204074230

MATRIZ DE VALIDACIÓN CUESTIONARIO – SERVICIOS PUBLICOS – EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE				CRITERIOS DE EVALUCIÓN							
				Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIAB		RELACION ENTRE LA DIMENS		RELACION ENTRE EL INDICA		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Variable 1: Servicio Público	SERVICIOS CULTURALES	Biblioteca	¿Usted ha hecho uso de servicios públicos como; museos, bibliotecas, zoológicos, etc.?					X		X		X		X	
		Organización de eventos	¿Considera usted que tiene acceso a servicios públicos libremente para actividades de su cultura?							X		X		X	
		Museos	En caso de que haya tenido que solicitar un espacio público para actividades culturales ¿Le...							X		X		X	
		Zoo	¿Creó usted que las oficinas del GAD Babahoyo cuentan con última tecnología?							X		X		X	
	SERVICIOS DE SEGURIDAD PÚBLICA	Policía	¿Se considera usted protegido y seguro con el accionar de la					X		X		X		X	
		Defensa	¿Cuán oportuna ha sido la respuesta ante un llamado de emergencia por parte de usted							X		X		X	
	SALUD Y SERVICIOS	Servicios de educación	¿Considera usted que los centros médicos públicos le brindan la					X		X		X		X	
		Servicios de salud	¿usted ha logrado obtener acceso a educación para el...							X		X		X	

	HUMANOS	Servicios de salud	¿Considera usted que el estado ecuatoriano garantiza el acceso a <i>insurance services?</i>																	
	Planificación y dirección de crecimiento	Empleo	en su experiencia, el estatus legal que le da ser solicitante de refugio ¿Le ha permitido acceder											X			X			X
		Desarrollo económico	Durante el tiempo que vive en Guayaquil, Usted ¿Considera que ha logrado mejorar su								X			X			X			X
		Desarrollo económico	Durante el tiempo que vive en Guayaquil, Usted ¿Considera que ha logrado mejorar su								X			X			X			X
											X			X			X			X
	Trabajos públicos y transporte	Transporte público	¿Considera usted que las obras publicas en vialidad contribuyen a mejorar su movilidad?											X			X			X
		Mantenimiento de señales de tránsito	¿Considera usted que el transporte público satisface su necesidad de movilidad?											X			X			X
														X			X			X
	Utilidad pública	Agua	¿Considera usted que ha tenido inconvenientes en el acceso al servicio de agua?											X			X			X
		Alumbrado en las calles	¿Considera usted que ha tenido inconvenientes en el acceso al servicio de energía eléctrica?											X			X			X

	Bienestar material	Estado financiero	¿Ha logrado acceder a la apertura de una cuenta bancaria?							X		X		X	
		Seguridad financiera	¿Alguna vez usted se ha sentido respaldado por alguna entidad financiera?							X		X		X	
	Bienestar emocional	Auto concepto (autoestima, identidad, imagen corporal)	¿Usted continúa realizando hábitos y costumbres que mantienen su identidad cultural?							X		X		X	
		Alegría (satisfacción en actividades de la vida)	¿Con que frecuencia siente alegría al culminar alguna actividad de su interés?							X		X		X	
		Auto concepto (autoestima, identidad, imagen corporal)	¿Con que frecuencia usted se cuida su imagen corporal?							X		X		X	
	Desarrollo Personal	Creatividad	¿Cree usted que al no tener un empleo formal es una motivación para realizar emprendimientos creativos?							X		X		X	
		Logro	¿Con que frecuencia considera usted que un emprendimiento es un logro?							X		X		X	
		Productividad	¿Se siente satisfecha con sus emprendimientos?							X		X		X	
	Relaciones interpersonales	Amigos, pares	¿Con que frecuencia usted tiene participa de reuniones sociales?							X		X		X	
		Apoyos	¿Usted cuenta con apoyo económico?							X		X		X	

		Familiares	¿Con que frecuencia habla con sus familiares que no viven con usted?							X		X		X	
--	--	------------	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--

OBSERVACIONES:

VALORACIÓN:

Nota: Señalar (X) en el casillero correspondiente según su valoración.

Aplicable	Aplicable después de algunos cambios	No aplicable
X		

DATOS DEL EXPERTO/JUEZ EVALUADOR:

DNI° 0922906276.

Nombres y Apellido: Miguel Santos Burgos.

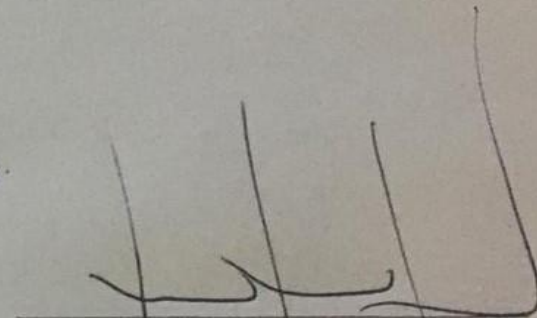
Título profesional en: Abogado.

Postgrado: Derechos humanos y Garantías Constitucionales.

Lugar de trabajo y cargo.....

Celular: 0995790828

FECHA DE REVISION: 10-06-2020.



FIRMA DEL VALIDADOR

DNI° 0922906276

MATRIZ DE VALIDACIÓN CUESTIONARIO – SERVICIO PÚBLICO – EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE			CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Siempre	Casi	A lo más	RELACION ENTRE LA VARIA		RELACION ENTRE LA DIMEN		RELACION ENTRE EL INDICA		RELACION ENTRE EL ÍTEMS Y LA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Variable 1: Servicio Público	SERVICIOS CULTURALES	Biblioteca	¿Usted ha hecho uso de servicios públicos como; museos, bibliotecas, zoológicos, etc.?				X	Í			X		X		X	
		Organización de eventos	¿considera usted que tiene acceso a servicios públicos libremente para actividades de su cultura?								X		X		X	
		Museos	En caso de que haya tenido que solicitar un espacio público para actividades culturales ¿Le pare								X		X		X	
		Zoo	¿Creó usted que las oficinas del GAD Babahoyo cuentan con última tecnología?								X		X		X	
	SERVICIOS DE SEGURIDAD PUBLICA	Policía	¿Se considera usted protegido y seguro con el accionar de la				X				X		X		X	
		Defensa	¿Cuán oportuna ha sido la								X		X		X	
	SALUD Y	Servicios de educación	¿Considera usted que los centros médicos públicos le brindan la				X				X		X		X	
		Servicios de salud	¿usted ha logrado obtener acceso a educación para algún integrante del								X		X		X	

	SERVICIOS HUMANO	Servicios de salud	¿Considera usted que el estado ecuatoriano garantiza el acceso a insumos médicos?															
	Planificación y dirección de crecimiento	Empleo	en su experiencia, el estatus legal que le da ser solicitante de refugio ¿Le ha permitido acceder						X		X		X			X		
		Desarrollo económico	Durante el tiempo que vive en Guayaquil, Usted ¿Considera que ha logrado mejorar su								X		X			X		
		Desarrollo económico	Durante el tiempo que vive en Guayaquil, Usted ¿Considera que ha logrado mejorar su								X		X			X		
											X		X			X		
	Trabajos públicos y transporte	Transporte público	¿Considera usted que las obras públicas en vialidad contribuyen a mejorar su movilidad?						X		X		X			X		
		Mantenimiento de señales de tránsito	¿Considera usted que el transporte público satisface su necesidad de movilidad?								X		X			X		
											X		X			X		
	Utilidad pública	Agua	¿Considera usted que ha tenido inconvenientes en el acceso al servicio de agua?						X		X		X			X		
		Alumbrado en las calles	¿Considera usted que ha tenido inconvenientes en el acceso al servicio de energía eléctrica?								X		X			X		

	Bienestar material	Estado financiero	¿Ha logrado acceder a la apertura de una cuenta bancaria?							X		X		X	
		Seguridad financiera	¿Alguna vez usted se ha sentido respaldado por alguna entidad financiera?							X		X		X	
	Bienestar emocional	Auto concepto (autoestima, identidad, imagen corporal)	¿Usted continúa realizando hábitos y costumbres que mantienen su identidad cultural?							X		X		X	
		Alegría (satisfacción en actividades de la vida)	¿Con que frecuencia siente alegría al culminar alguna actividad de su interés?							X		X		X	
		Auto concepto (autoestima, identidad, imagen corporal)	¿Con que frecuencia usted se cuida su imagen corporal?							X		X		X	
	Desarrollo Personal	Creatividad	¿Cree usted que al no tener un empleo formal es una motivación para realizar emprendimientos creativos?							X		X		X	
		Logro	¿Con que frecuencia considera usted que un emprendimiento es un logro?							X		X		X	
		Productividad	¿Se siente satisfecha con sus emprendimientos?							X		X		X	
	Relaciones interpersonales	Amigos, pares	¿Con que frecuencia usted tiene participa de reuniones sociales?							X		X		X	
		Apoyos	¿Usted cuenta con apoyo económico?							X		X		X	

		Familiares	¿Con que frecuencia habla con sus familiares que no viven con usted?							X		X		X	
--	--	------------	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--

OBSERVACIONES:

VALORACIÓN:

Nota: Señalar (X) en el casillero correspondiente según su valoración.

Aplicable	Aplicable después de algunos cambios	No aplicable
X		

DATOS DEL EXPERTO/JUEZ EVALUADOR:

DNI° 1801032531

Nombres y Apellido: Magda Rojas.

Título profesional en: Sociología.

Postgrado: Seguridad y Defensa.

Lugar de trabajo y cargo: Universidad de Cuzco.

Celular: 0991619408

FECHA DE REVISION: 08-06-2020.


FIRMA DEL VALIDADOR

DNI° 1801032531.....

ANEXO 8:

PRUEBA PILOTO

ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE SERVICIOS PÚBLICOS

PERSONA S	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	TOTAL
1	3	5	4	4	4	3	5	5	5	1	4	5	5	5	1	1	5	59
2	3	5	4	4	4	4	5	5	5	1	4	5	5	5	1	1	4	62
3	1	4	3	3	3	3	4	4	5	1	4	4	2	3	1	1	3	53
4	2	4	3	3	3	3	4	4	5	1	4	4	4	4	1	1	2	56
5	2	4	3	3	3	3	4	4	5	1	4	4	3	4	1	1	3	56
6	2	4	4	4	3	4	4	5	5	1	4	5	4	4	1	1	4	56

Datos obtenidos:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	6	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	17

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	2,17	,753	6
P2	4,33	,516	6
P3	3,50	,548	6
P4	3,50	,548	6
P5	3,33	,516	6
P6	3,33	,516	6
P7	4,33	,516	6
P8	4,50	,548	6
P9	5,00	,000	6
P10	1,00	,000	6
P11	4,00	,000	6
P12	4,50	,548	6
P13	3,83	1,169	6
P14	4,17	,753	6
P15	1,00	,000	6
P16	1,00	,000	6
P17	3,50	1,049	6

El análisis aplicado como prueba piloto a 6 personas, alcanzó un valor de 0,936 de Alfa de Cronbach, por lo tanto, el instrumento de la Servicio Público es fiable y puede ser aplicado para el estudio.

PRUEBA PILOTO

ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE CALIDAD DE VIDA

PERSONA S	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	TOTA L
1	3	2	2	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	3	1	1	4	51
2	5	3	5	5	5	5	4	1	5	4	3	5	4	5	2	2	4	69
3	3	3	3	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	4	2	1	4	58
4	3	3	2	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	5	1	1	4	57
5	3	2	2	4	4	4	4	1	4	3	2	4	4	5	2	2	4	59
6	3	3	3	4	4	5	4	1	4	3	3	4	5	4	2	2	4	64

Datos obtenidos:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	6	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	17

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
P1	3,33	,816	6
P2	2,67	,516	6
P3	2,83	1,169	6
P4	4,17	,408	6
P5	4,17	,408	6
P6	4,33	,516	6
P7	4,00	,000	6
P8	1,00	,000	6
P9	4,17	,408	6
P10	3,17	,408	6
P11	2,50	,548	6
P12	4,17	,408	6
P13	4,17	,408	6
P14	4,33	,816	6
P15	1,67	,516	6
P16	1,50	,548	6
P17	4,00	,000	6

El análisis aplicado como prueba piloto a 6 personas, alcanzó un valor de 0,908 de Alfa de Cronbach, por lo tanto, el instrumento de la Calidad de vida es fiable y puede ser aplicado para el estudio.