



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y ARTES AUDIOVISUALES

CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE LA XENOFOBIA HACIA LOS
EMPREDIMIENTOS DE LOS REFUGIADOS EN QUITO.
CASO: HIAS

AUTOR

María Paula Tobar Dobronsky

AÑO

2019



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y ARTES AUDIOVISUALES

CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE LA XENOFOBIA HACIA LOS
EMPRESARIOS DE LOS REFUGIADOS EN QUITO.
CASO: HIAS

“Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Licenciada en Publicidad”

Profesor Guía

Priscila Chalá Mejía

Autora

María Paula Tobar Dobronsky

Año

2019

DECLARACIÓN PROFESOR GUÍA

"Declaro haber dirigido el trabajo, campaña de concientización sobre la xenofobia hacia los emprendimientos de los refugiados en Quito. Caso HIAS, a través de reuniones periódicas con la estudiante María Paula Tobar Dobronsky en el semestre 2019-1 orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

Priscila Chalá Mejía
Doctora en Medios, Comunicación y Cultura
CI: 1711451003

DECLARACIÓN PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado este trabajo campaña de concientización sobre la xenofobia hacia los emprendimientos de los refugiados en Quito. Caso HIAS, de la estudiante María Paula Tobar Dobronsky, en el semestre 2019-1 dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación

María de la Paz Villacrés Lara

Máster en Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional

C.I: 1713988317

DECLARACIÓN DE LA AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.”

María Paula Tobar Dobronsky

CI: 1719146936

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme la sabiduría y el conocimiento, a mis Padres por su apoyo y comprensión, a mi hermana por su paciencia y a HIAS por la apertura a solventar mis inquietudes.

DEDICATORIA

Dedico el empeño y la dedicación de este trabajo de titulación a mis padres y a mi hermana por estar siempre a mi lado ayudándome a crecer cada día, a mis amigos por sus consejos y a HIAS por abrirme las puertas para este proyecto

RESUMEN

En Ecuador la xenofobia ha venido presentándose durante varios años debido a que es un país que se ha caracterizado durante varios años por recibir a personas inmigrantes de diferentes nacionalidades especialmente de países vecinos; como, por ejemplo: personas de nacionalidad colombiana, cubana y venezolana entre otras. La población quiteña desconoce los motivos por los cuales una persona pide refugio en Ecuador y crea prejuicios hacia dichas personas. Se debe mencionar que las personas que solicitan refugio son personas que han tenido que pasar por situaciones difíciles que atentan a su vida o la de sus familias. Además, ellos buscan salir adelante y emprender para poder atender a sus familias y satisfacer sus necesidades.

Es por ese motivo que se escogió este tema, ya que es muy importante que se erradique la discriminación, los malos tratos y hasta la explotación laboral hacia dichas personas y que se tome conciencia que son seres humanos, que no son una amenaza para la población quiteña. Se busca concientizar a la población quiteña mediante una campaña publicitaria sobre los motivos por los cuales una persona decide pedir refugio dentro del país y sobre todo cuales son las razones por las que deciden emprender.

ABSTRACT

In Ecuador, xenophobia has been presenting for several years, a country that has had for several years to receive people of different nationalities, especially from neighboring countries; As, for example: people of Colombian, Cuban and Venezuelan nationality among others. The population is largely unaware of the reasons why a person seeks refuge in Ecuador and creates prejudices towards these people. It must be borne in mind that people who request refuge are people who have had to go through difficult situations that threaten their lives or that of their families. In addition, they seek to move forward and undertake in order to serve their families and meet their needs.

It is for this reason that this topic was chosen since it is very important that discrimination, mistreatment and even labor exploitation towards these people be eradicated and that they become aware that they are human beings, that are not a threat to the population of Quito. The aim is to raise awareness among the population of Quito by means of an advertising campaign about the reasons why a person decides to ask for refuge within the country and, above all, what are the reasons for which they decide to start.

ÍNDICE

CAPÍTULO I.....	3
1.1 Tema	3
1.2 Problemática y justificación	3
CAPÍTULO II.....	5
2.1 Inmigración y refugio	5
2.1.1 Inmigración.....	5
2.1.2 Refugio	6
2.1.3 Emigración	7
2.2 Racismo y xenofobia	7
2.2.1 Racismo	7
2.2.2 Xenofobia	9
2.3 Discriminación	10
2.4 Ecuador y la migración	12
2.5 Ecuador y el refugio.....	13
2.5.1 Xenofobia en Ecuador.....	15
2.5.2 Discriminación hacia los migrantes en Ecuador	15
2.6 Emprendimientos.....	16
2.7 Derechos de las personas refugiadas	18
2.8 Organizaciones de ayuda hacia los refugiados.....	19
2.9 Campañas contra la xenofobia.....	20
2.9.1 Campañas internacionales.....	20
2.9.2 Campañas nacionales.....	22
2.10 Caso de estudio.....	24
2.10.1 HIAS y los emprendimientos.....	26
CAPÍTULO III.....	30
3.1 Objetivos.....	30

3.1.1 Objetivo general	30
3.2 Metodología	30
3.3 Investigación cualitativa.....	31
3.3.1 Procedimiento de investigación	31
3.3.2 Conclusiones de la investigación cualitativa	43
3.4 Investigación cuantitativa	44
3.4.1 Análisis de la información obtenida.....	44
3.4.2 Conclusiones de la fase cuantitativa	55
CAPÍTULO IV	56
4.1 Hallazgos	56
4.2 Público objetivo	57
4.3 Desarrollo estratégico.....	57
4.3.1 Modelo estratégico	57
4.3.4 Objetivos de comunicación	58
4.3.3 Problemática	58
4.5 Estrategia	58
4.4 Concepto	59
4.6 Tácticas	59
4.7 Plan de medios.....	69
4.8 Cronograma.....	70
4.9 Presupuesto	70
CAPÍTULO V	72
5.1 Conclusiones	72
5.2 Recomendaciones.....	73
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS	72

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Campaña ACNUR para cambiar historias.	21
Figura 2. Campaña ACNUR la xenofobia no está en el corazón de los niños.....	21
Figura 3. Campaña #YoSoyVenezolano	22
Figura 4. Campaña “Valoramos nuestras diferencias”	22
Figura 5. Campaña “Inspiras Dignidad”	23
Figura 6. Campaña No a la Xenofobia. Tomado de (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2017).	23
Figura 7. Comunicación HIAS. Tomado de (HIAS, 2018).	28
Figura 8. Fórmula de la muestra	45
Figura 9. Género.	46
Figura 10. Cantidad de población migrante.	47
Figura 11. Razones de la cantidad de población migrante.	47
Figura 12. Condiciones de trabajo dentro de la ciudad de Quito y la migración.	48
Figura 13. Razones de las condiciones de trabajo dentro de la ciudad de Quito y la migración.	48
Figura 14. Compra de productos vendidos en las calles de Quito.....	50
Figura 15. Productos de consumo en la calle.	51
Figura 16. Aspectos que influyen al consumo de productos.....	51
Figura 17. Adquisición de bebidas alcohólicas.	52
Figura 18. Adquisición de comida.	52
Figura 19. Adquisición de ropa.....	53
Figura 20. Percepción del vendedor colombiano en un local comercial.	53
Figura 21. Lugar de compra.	54
Figura 22. Razones por el consumo en lugares.....	54
Figura 23. Círculos de oro.....	58
Figura 24. Key visual.....	60
Figura 25. Posteos Facebook.	60
Figura 26. Mockup posteos Facebook.	60
Figura 27. Posteos Facebook HIAS.....	61

Figura 28. Mockup posteos Facebook HIAS.....	61
Figura 29. Artes <i>mupis</i>	62
Figura 30. <i>Mockup mupis</i>	62
Figura 31. Arte <i>Landing page</i>	63
Figura 32. <i>Mockup Landing</i>	63
Figura 33. <i>Mockup Feria</i>	64
Figura 34. <i>Mockup Post Feria</i>	65
Figura 35. <i>Mockup Post Feria</i>	65
Figura 36. <i>Mockup Mupi feria</i>	65
Figura 37. Arte volante feria.	66
Figura 38. <i>Mockup Merchandising Feria</i>	67
Figura 39. Perfil <i>Influencer</i> . Tomado de (Instagram).....	68
Figura 40. Logos universidades. Tomado de (google).....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Refugiados en Ecuador.....	26
Tabla 2. Personas seleccionadas para las entrevistas	32
Tabla 3. Entrevistas psicólogos.....	33
Tabla 4. Entrevistas psicólogos.....	34
Tabla 5. Personas seleccionadas para las entrevistas	36
Tabla 6. Entrevista personal HIAS	37
Tabla 7. Entrevistas comunicadoras	38
Tabla 8. Entrevistas comunicadoras	39
Tabla 9. Entrevistas comunicadoras	40
Tabla 10. Plan de medios.....	69
Tabla 11. Cronograma	70
Tabla 12. Presupuesto	71

INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo las personas han tenido que emigrar de sus países por diferentes motivos que ponen en riesgo sus vidas y muchas veces las de sus familias. Muchas de ellas han sido agredidas, han pasado por persecuciones políticas, económicas, por guerrillas o por tener un mal gobernante dentro de sus países. Los inmigrantes deciden solicitar refugio a los diferentes estados de los países para poder empezar de nuevo en otro país con tranquilidad y sacar adelante a sus familias; además, poder contar con beneficios que los países brindan.

Ecuador ha sido el destino de muchos inmigrantes de diferentes nacionalidades, pero principalmente han sido personas de nacionalidad cubana, colombiana y venezolana, debido a que existe una gran cercanía entre estos países. Es importante mencionar que Ecuador durante varios años atrás no fue solo un país receptor de inmigrantes sino también fue un país emisor de migrantes, ya que personas ecuatorianas decidieron migrar en busca de una mejor situación económica a países como España y a Estados Unidos.

Actualmente Ecuador ha recibido a gran cantidad de personas inmigrantes que han solicitado su identidad de refugiado, a muchas de ellas el estado no les otorga ese papel, debido a que se realizan estudios antes de poder otorgarle su refugio a una persona. La población ecuatoriana demuestra un cierto rechazo hacia ellos, ya que ven a las personas refugiadas como una amenaza, que son personas que vienen a quitar el trabajo a la población o que solo vienen al país a robar o a cometer algún delito.

Las personas que se encuentran en la ciudad han tenido que presenciar actos xenofóbicos por parte de la población quiteña; también han pasado por momentos de discriminación, racismo e incluso explotación dentro de un trabajo por no ser ecuatorianos. Es por esta razón que muchos de ellos deciden emprender y sacar sus propios productos para poder salir adelante económicamente y para que la población quiteña no sienta ese rechazo.

La investigación se la realizó a varios públicos objetivos con la finalidad de conocer la percepción de las personas frente a un problema existente que no se ha tratado durante los últimos años, se realizaron preguntas para obtener información y poder crear una campaña que concientice a la población ecuatoriana sobre sus actos frente a las personas que no son ecuatorianas.

Finalizando se creará una propuesta de campaña con diferentes acciones y tácticas mostrando un mensaje claro para que la población quiteña ya no sienta este rechazo hacia ellas y mucho menos hacia sus productos.

CAPÍTULO I

1.1 Tema

Xenofobia hacia los emprendimientos de los refugiados en la ciudad de Quito, Caso HIAS.

1.2 Problemática y justificación

Al pasar los años se han realizado diferentes investigaciones dentro de América Latina en las cuales se muestra que la conducta de las personas ha sido, es y será influenciada por el concepto de una estructura colonial (Ortega, 2014). Es importante mencionar que el racismo es un comportamiento cultural que viene desde la época de la colonia y ha ido trascendiendo por varias generaciones dentro de los diferentes países de Latinoamérica, expresándose a través, de diferentes reacciones al momento de sentir este racismo, como es la violencia hacia personas que son diferentes.

Actualmente la xenofobia no es un problema que solo las personas adultas lo sienten, sino también los niños y adolescentes, debido a que esta conducta se puede aprender y practicar dentro de un núcleo familiar (Gómez, 2015). Es una conducta que se da no solo por la influencia familiar que se tiene, sino también por la falta de información que se tiene acerca de la inclusión social.

A Ecuador se lo considera como una alternativa importante para las personas extranjeras, debido a que en el 2008 se retiraron las visas como requisito para el ingreso al país, eso provocó que existan ciertas facilidades al momento de ingresar al país y también al residir dentro de él (Ramos, 2017). Por esta razón, actualmente, residen muchos extranjeros dentro del país, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ACNUR ha informado que en el año 2016 el estado ecuatoriano reconoció a 60 329 personas como refugiados dentro del país, correspondiendo más del 95% de ellos a colombianos (ACNUR, 2016).

Muchas de las personas extranjeras que residen en el Ecuador dicen que tienen que aprender a vivir a diario con la xenofobia. Cuando llegan al país, les cuesta mucho encontrar un sitio donde quedarse y es muy difícil encontrar alguien que quiera arrendar una propiedad a extranjeros por lo que es complicado ubicarse, al momento de buscar trabajo en las diferentes empresas también es muy difícil por la falta de documentos y porque se siente xenofobia (Ramos, 2017).

Los extranjeros que se encuentran dentro del país son catalogados en el ámbito laboral como una competencia desleal y se llega a discriminar a las personas por la influencia de los estereotipos (Ramos, 2017).

Debido a que este problema de la xenofobia se lo vive actualmente dentro del país la Defensoría del Pueblo ha realizado varias actividades entre las que se incluye un video, en el cual se muestra diferentes escenarios de xenofobia que los extranjeros viven dentro del país (Defensoría del Pueblo, 2015). Es importante que entidades como la Defensoría del Pueblo que se encuentran dentro del país continúen realizando campañas para combatir los problemas sociales que se presentan y sobre todo informen a la ciudadanía sobre los problemas que esto puede causar.

CAPÍTULO II

“Los diferentes, los desplazados y los refugiados enriquecen todas nuestras vidas. La tolerancia hacia ellos abrirá nuevos mundos y hará que sean bienvenidos donde quiera que vayan”. (Kofi Annan, 2013).

2.1 Inmigración y refugio

La inmigración y el refugio son elementos claves al momento de hablar de la crisis que viven actualmente varios países alrededor del mundo, muchas veces se toman estas palabras como una palabra más y es mucho más que una simple palabra.

2.1.1 Inmigración

A la inmigración se la considera como una forma de buscar un mejor estilo de vida, es instalarse en otro país o región diferente a donde residía la persona para poder conseguirlo (RAE, 2018). También es conocida como un proceso donde entran personas no nacionales para establecerse en otro país (Organización Internacional para las Migraciones, 2018). Es una situación en la cual no muchos quieren estar, ya que existen complicaciones.

La inmigración no es una decisión fácil de tomar, muchas veces las personas que se encuentran dentro de esta situación lo realizan por tener los recursos suficientes para tener una vida digna (Anderson & Zúñiga, 2016).

Según la OIM (2018) existen dos tipos de migración que se debe tomar en cuenta al momento de analizarla:

- a) La primera llamada facilitada, en la cual se le otorga a la persona migrante como es la visa o permisos de trabajo para generar una mejor “estadía” dentro del país.

- b) La segunda es forzada, se da debido a que las personas se sienten amenazadas por causas naturales o humanas.

2.1.2 Refugio

Según la Real Academia Española se considera refugiada a una persona que, por diferentes motivos como guerras, revoluciones, o persecuciones políticas es forzada a dejar su país de procedencia y se ve obligada a buscar refugio en otros países (RAE,S.f). Por otro lado, se debe mencionar que existen organizaciones que se dedican a ayudar a los refugiados y que cada una de ellas tiene su manera de definirlos y de colaborar con ellas (Rodríguez,2015).

La OIM (2018), (Organización Internacional para las migraciones), describe a una persona refugiada como un ser humano que, por varios temores de persecución como pertenencia a un grupo social determinado, opiniones políticas ha tenido que dejar su país de nacionalidad y no puede o no quiere acogerse a las leyes de ese país.

La ACNUR (2018), (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados) menciona que una persona busca refugio debido a que están obligados a huir de sus países en busca de su tranquilidad y la de sus familias, también menciona que son personas que huyen por los conflictos que ocurre en sus países.

Los países de América Latina se han tomado como prioridad el proteger a los refugiados, ya que muchas veces estas poblaciones son vulnerables a los problemas sociales debido a que están conformadas por niños y ancianos de diferentes países del mundo. Se han tenido conversaciones con las diferentes entidades para que los refugiados tengan sus derechos (Pruna, 2017).

Las personas que piden refugio en nuevos países se adaptan a vivir en ambientes diferentes a los cuales estaban acostumbrados, además tratan de superar las razones por las que dejaron su país; una de ellas es la violencia. No

solo se enfrentan a estos problemas sino también tienen que lidiar con la percepción de la población en la cual se van a desarrollar (Shedlin, et al, 2014).¹

2.1.3 Emigración

Existen diferentes definiciones que describen qué es la emigración; por ejemplo: la OIM (Organización Internacional para las migraciones), menciona que la emigración se da debido a que una persona quiere establecerse en otro país, debido a que todas las personas tienen la libertad de salir de un país cuando lo necesiten (OIM,2018).

Además, la RAE describe a la emigración como una decisión que toma una persona al salir de su país de residencia en busca de nuevas oportunidades, puede ser de país a país, o también puede ser de región a región dentro de un mismo país (RAE,2018).

2.2 Racismo y xenofobia

Se debe conocer que el racismo y la xenofobia son elementos de la discriminación que una persona puede hacer a otra.

2.2.1 Racismo

El racismo es un término muy utilizado actualmente por la sociedad, pero no todos saben que es en realidad; a la palabra se la conoce como una forma de perseguir a las personas de otra raza motivando la discriminación (RAE, 2018).

De igual manera, la palabra racismo está mal utilizada, debido a que no existen diferentes razas humanas, el ser humano es uno solo. Si bien es cierto que no todas las personas tienen los mismos rasgos, comparten el 99,9% de los genes, lo cual quiere decir que todos son casi iguales (Ovejero, 2015).

¹ Etnia: Se conoce como etnia a una comunidad definida por afinidades lingüísticas, culturales entre otras (RAE,s.f).

Como menciona Espinoza al racismo se le puede concebir como una manera de formar prejuicios hacia las personas que son diferentes a los demás, el racismo no solo se da en el ámbito social, muchas veces existe racismo étnico (ver nota de página), lo que se conoce como rechazo a personas que son provenientes de diferentes etnias (Espinoza & Cueto 2014).

Cuando se produce el rechazo a una persona que es diferente, generalmente están presentes tres temas:

- a) Primero, se refiere a los prejuicios; que se consideran evaluaciones desfavorables hacia un grupo determinado dentro de la sociedad.
- b) Segundo, los estereotipos; se los conoce como cuadros mentales, es una forma de ver a diferentes grupos según sus rasgos y que ayudan a recordar exactamente de qué grupo social se está hablando.
- c) Tercer y último tenemos a la discriminación, que se la considera como uno de los elementos más perjudiciales de la sociedad; debido a que representa el rechazo hacia las personas por pertenecer a un diferente grupo social (Ovejero, 2015).

El racismo puede presentarse debido a un origen histórico o cultural; es muy común que se presente este tipo de discriminación hacia las personas de otro color, relacionándolos con la esclavitud existente en épocas pasadas (Arango, 2016).

Tanto los estereotipos como los prejuicios son procesos mentales que se hacen visibles en la sociedad al momento que las personas presentan un cambio significativo en su conducta. Ahí es donde aparece la discriminación hacia los demás por sus condiciones tanto sociales, como políticas y culturales (Espinoza & Cueto 2014).

Los estereotipos son considerados imágenes que las personas construyen en su cabeza, son ideas propias de un grupo determinado. Son parte de una cultura o subcultura, se debe destacar que existen los estereotipos sociales en los cuales

los miembros de un grupo buscan las semejanzas entre varias personas de un grupo determinado (Rodríguez, 2015).

En América Latina se puede considerar al racismo como un problema social que ha estado presente durante varios años, debido a que se manifiesta principalmente en contra de los pueblos aborígenes, indígenas y los afrodescendientes. Este problema se originó desde los antepasados, queriendo erradicarse desde la Segunda Guerra Mundial (Van Dijk, 2016).

2.2.2 Xenofobia

Al decir xenofobia se menciona un tipo de discriminación, odio y repudio hacia las personas que no son originarias de ese país. Dentro de la xenofobia está muy presente el término nacionalismo puesto que las personas reaccionan así con los extranjeros por varias razones; una de ellas es: porque piensan que son personas que invaden su país y que traen de su país todo lo malo (Colegio Tlaxcala, 2016).

Por otro lado, se debe considerar como uno de los hechos discriminatorios más fuertes. Se produce cuando se tiene prejuicios contra las personas de otro color de piel, consideradas diferentes, ya sea por su lugar de nacimiento, por su forma de hablar, su acento, sus creencias religiosas o hasta incluso por su orientación sexual (Ovejero, 2015).

Es importante mencionar que la xenofobia puede estar considerada como una expresión clara de inseguridad con la llegada de personas de otros países, también se hace presente el rechazo hacia las nuevas culturas. Las personas crean mitos, especulaciones de las nacionalidades de los extranjeros (Tort i Chavarría, s.f).

Muchas veces se la vincula con los problemas sociales y políticos que tienen los países de donde provienen los inmigrantes; se debe tomar en cuenta que las personas deciden salir de sus países por diferentes tipos de problemas, como la

decadencia de la economía, la seguridad propia y de la familia, etc (Zamora, 2012).

En los países europeos la xenofobia ha venido incrementándose al pasar los años, mediante estudios se ha comprobado que son cifras que aumentan constantemente. Se han ido creando diferentes formas de ver a las personas que son nativos de otros lugares, se los cataloga como extraños, peligrosos y hasta inferiores (Zamora, 2012). Muchas veces estos prejuicios hacia varios grupos de personas están soportados por hechos producidos en contra de la sociedad en los países a los cuales migraron, en los que los protagonistas son inmigrantes. Es por eso que la población de los países receptores tiene cierto rechazo hacia las personas inmigrantes. Es necesario indicar que, por hechos perpetrados por algunas personas, pertenecientes a diferentes grupos poblacionales, se tiende a generalizar el concepto de sus actos como un comportamiento general hacia todo el grupo (Rivera, 2013).

También se dice que la xenofobia, el racismo y la discriminación aumentan debido a que existen conflictos entre la sociedad, como son los conflictos étnicos, religiosos e incluso dentro de las familias. La xenofobia se puede presenciar en todos los grupos poblacionales no solo en los hombres refugiados sino también en las mujeres, al igual que en los niños, en los jóvenes y en los adultos (Naranjo, 2013).

La falta de tolerancia que tienen los residentes de un país hacia los migrantes es uno de los factores por los cuales los gobiernos no han podido combatir la xenofobia, esto se da especialmente con los migrantes que son de los países limítrofes; esto ocurre más en América Latina (Abreu & Batmanghlich, 2013). Es importante analizar de qué manera se presenta este problema en la población ecuatoriana.

2.3 Discriminación

A la discriminación se le puede considerar un proceso social que no necesariamente es una acción consciente o deliberada. Es importante

mencionar que muchas veces hay personas que discriminan a los demás sin querer hacerlo y no se dan cuenta del daño que están ocasionando a dicha población (Arango, 2016).

De igual manera, se considera discriminación a la negación de derechos que las personas tienen. Es necesario destacar que todos los seres humanos sin importar su origen o el país donde nacieron tienen derechos que les protegen de diferentes situaciones como seres humanos. En el Ecuador los derechos de todos están escritos en la Constitución y se los deben conocer y respetar (Campo & Herazo, 2013).

La discriminación es un problema que la sociedad atraviesa desde hace muchos años. Existen varios tipos: el más común de ellos es la discriminación de género que principalmente afecta más a las mujeres que a los hombres; un ejemplo claro de este tipo de discriminación se da en el ámbito laboral donde se puede mirar que hay muchos más hombres que mujeres ocupando cargos directivos (Rodríguez, 2015).

En el ámbito laboral existe también la discriminación que consiste en segmentar a los trabajadores de una empresa según los rasgos físicos que tengan, en lugar de considerar su productividad (Rivera, 2013). Es una forma de aislar a las personas y a su vez desmotivarlas en su vida laboral, ya que muchas veces no se reconoce el buen trabajo que cada uno está realizando en la empresa.

Este trato diferente hacia varios grupos hace que las personas tengan serios problemas al momento de relacionarse con los demás, por ejemplo, es muy común que se les considere a todos los hombres de raza negra como personas peligrosas y a los de origen árabe como terroristas. Esto genera en ellos una ansiedad que les obliga a crear una autoimagen negativa empeorando su autoestima (Ovejero, 2015).

Por ejemplo, en Ecuador, los inmigrantes de nacionalidad cubana quienes son los que durante años recibieron más actos de discriminación dentro del país, sufren de xenofobia y explotación laboral. Además, existe por día, alrededor de

tres denuncias de cubanos por actos xenofóbicos cometidos por residentes ecuatorianos (Ramos, 2017).

2.4 Ecuador y la migración

En el Ecuador la migración es un acontecimiento que se empieza a presentar a partir de los años 80's debido a la crisis migratoria (Hidalgo, 2015), donde los inmigrantes eran de sexo masculino, solteros y con bajos niveles de educación. Existían motivos por los cuales decidían migrar hacia otros países especialmente Estados Unidos, buscando el sueño americano (Martínez, 2012).

Al llegar la década de los 2000 los migrantes tanto hombres como mujeres se dirigieron con rumbo hacia España en busca de un mejor estilo de vida. Italia junto a España se volvieron puntos atractivos de migración, debido a que existía la necesidad de mano de obra de migrantes y también huían de los problemas que sucedían en esa época dentro de Ecuador (Solis, Martín & Correa, 2016).

Hasta el año 2013 un 27% de extranjeros que se habían nacionalizado en España provenían de Ecuador, los cuales habían obtenido privilegios dentro del país; como era el derecho al voto, libre circulación dentro de la Unión Europea, entre otros. En los últimos años se ha podido evidenciar que muchos migrantes han salido de España debido a la crisis que se vive, muchos de ellos retornaron a Ecuador (Martínez, Márquez, García, Páramo & Vega de la Cuadra, 2015).

Ecuador no solo es un país que emite migrantes hacia países europeos y hacia norte américa, sino también los recibe. Muchas veces el país se vuelve de tránsito y no de estadía, han llegado migrantes de varias nacionalidades debido a los problemas que se presentan alrededor del mundo (Organización Internacional para las Migraciones, 2014).

Desde el año 2000 existió un desplazamiento de miles de personas de nacionalidad colombiana hacia el país con la visión de salvar sus vidas y muchas veces las de sus familias; ya que existe una mayor facilidad de entrar al país y de pedir refugio (Carrión, Mejía & Espin, 2013). En Ecuador no se necesita visa

para ingresar y esto influye al momento en que los inmigrantes deciden salir de sus países (Díaz, 2016).

Por otro lado, es importante mencionar que no todos los inmigrantes que llegan Ecuador lo hacen por una migración forzada. La población colombiana que acude al país lo hace por este motivo; pero también existe inmigración por actividades económicas debido a la dolarización (Shedlin, et al, 2014).

Además, se debe mencionar que entre los años 2008 y 2013 miles de españoles salieron de su país con rumbo hacia el continente americano; en Ecuador durante el año 2013 se conoce que había 64.726 españoles viviendo en el país (Rodríguez, Romero & Hidalgo, 2015). Además, ellos tomaron la decisión de dejar sus viviendas y trabajos para emigrar hacia países diferentes tratando de encontrar una mejor vida y una segunda oportunidad (Soufiane, 2014).

2.5 Ecuador y el refugio

Ecuador en el año 1967 al ser signatario del Protocolo de 1967 cumplió un rol importante dentro del continente ya que es un país de acogida de población en necesidades de protección (Carvallo, 2017). El país debía recibir a las personas que pedían refugio debido a la violencia que existía en Colombia durante esos años.

La mayoría de la población refugiada que se encuentra en Ecuador es de sexo femenino (Llerena 2015). Existe una gran cantidad de refugiados reconocidos por el estado ecuatoriano, los cuales se considera que tienen una situación regular (papeles de refugio) dentro del país. Es importante mencionar que también existen muchos inmigrantes a los cuales se les ha negado el refugio (Anderson & Zúñiga, 2016).

Por otra parte, se considera que Ecuador es uno de los países con más personas refugiadas en Latinoamérica; además, se registra en gran cantidad que las personas que piden refugio en el país son de nacionalidad colombiana, no a todos se les concede el reconocimiento de las solicitudes (Ministerio de

Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2018). Las personas de nacionalidad colombiana al traspasar la frontera tratan de llegar a las principales ciudades del país como son: Guayaquil, Quito y Cuenca (Carreño, 2012).

Se conoce que la mayoría de inmigrantes son de nacionalidad colombiana, debido a la cercanía que tienen los dos países, una de sus motivaciones es buscar un trabajo, encontrarse con los familiares que se quedaron en el país amigo y la expectativa de establecer un negocio. Ecuador actualmente es el país con más personas refugiadas reconocidas y solicitantes de refugio de nacionalidad colombiana (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2018).

Las personas refugiadas de nacionalidad colombiana al igual que los refugiados de otras nacionalidades no conocen plenamente los derechos que tienen en el país y de la posibilidad de reclamarlos para sí mismos. A pesar de que existen leyes que amparan a los refugiados no todas las personas las cumplen. Estas leyes se crearon para que las personas que piden refugio sientan la seguridad de poder vivir en dicho país de manera libre y adecuada junto a sus familias (Kniffki & Reutlinger, 2013).

Por otro lado, dichas personas reconocen que vivir en Ecuador a pesar de las dificultades que se presentan a diario es un país que les brinda paz y tranquilidad, una de las cosas que buscan al momento de dejar sus países (Ortega & Ospina, 2012). Aquí se puede constatar que las personas que emigran y buscan refugio en otro país no es solo por superarse, sino también por querer tener tranquilidad en su vida.

Se debe recalcar que al momento que un inmigrante pide refugio, ésta persona no puede ser deportado a su país de origen, además si cometen algún delito dentro de Ecuador serán juzgados por las leyes vigentes de Ecuador y no de su país de origen (Marriot, 2016).

2.5.1 Xenofobia en Ecuador

En Ecuador la xenofobia también se ha desarrollado debido a que, entre otras razones los medios de comunicación han relacionado directamente los problemas que existen en el país, como la delincuencia con los inmigrantes y refugiados, creando en las personas falsos prejuicios (García, 2016). Por otro lado, se cree que han existido operativos que han violado los derechos de estos ciudadanos y muchos de ellos están en la cárcel.

La población ecuatoriana tiene una mala percepción de las personas inmigrantes especialmente de los ciudadanos colombianos; se considera que la población extranjera es generadora de inseguridad. Además, se los ve como una competencia laboral; algo que se debe tomar en cuenta es que la población ecuatoriana piensa que los inmigrantes son una amenaza a las costumbres y tradiciones que tiene el país (García & Proaño, 2016).

Por ejemplo, los refugiados de origen venezolano se sienten aludidos por este problema, ya que reciben estos actos de xenofobia y discriminación constantemente, pero en menos cantidad. Ellos tienen mayores posibilidades de encontrar vivienda, sin embargo, son considerados una amenaza laboral (Ramos, 2017).

2.5.2 Discriminación hacia los migrantes en Ecuador

Según un estudio realizado por la ONG Asylum Acces Ecuador en el año 2013 las personas que residen en Ecuador con estatus de refugiados no consiguen trabajo por la discriminación por parte de los jefes, o el desconocimiento de las leyes que los respaldan. Además, muchos de ellos aseguran que el trabajo que realizan dentro de las empresas no es digno y que reciben un sueldo menor al sueldo básico que está establecido en la ley (Sozanski, Sarmiento & Reyes, 2016).

Para la población refugiada es complicado conseguir trabajo, debido a que existen varios factores que crean esta dificultad, una de ellas es el irrespeto a

los derechos que tienen los trabajadores, es muy común que exista desigualdad entre los trabajadores ecuatorianos y extranjeros, otra razón por la cual se da esta discriminación es debido a la falta de documentación (Anderson & Zúñiga, 2016).

Existe discriminación al momento que los refugiados buscan trabajo en diferentes empresas, ellos aseguran que los empleadores escuchan su acento y los desprecian o no les brindan una oportunidad para desempeñarse en ese trabajo (Alto comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados & Universidad Andina Simón Bolívar, 2014).

Los falsos prejuicios que tienen los residentes frente a los inmigrantes son creados para facilitar la vida de sí mismos y hace que se dificulte la buena convivencia con estas personas, creando discriminación en los diferentes grupos; uno de ellos es el ámbito laboral (Soufiane, 2014).

Ecuador al ver la cantidad de personas inmigrantes entrar al país decidió desde el mes de agosto exigir pasaporte para poder entrar a Ecuador, eso impidió a miles de venezolanos se quedaron en las fronteras. Muchas veces las personas de nacionalidad venezolana veían a Ecuador como un país de paso para poder llegar a su destino final (BBC, 2018).

Al presentar esta medida en la frontera se realizaron protestas, en las cuales se pudo presenciar momentos de dolor y desesperación. Las personas de nacionalidad venezolana querían llegar a Ecuador para tener trabajo o muchos de ellos querían pasar a Perú para reencontrarse con sus familias (El Comercio, 2018).

2.6 Emprendimientos

Los emprendimientos, como muchos los conocen, son negocios donde se puede ver un alto grado de innovación y de crecimiento. Este crecimiento puede ser económico, creando nuevas plazas de trabajo (Áreas & Pérez, 2014). Es importante tomar en cuenta que no todos los emprendedores saben cómo llevar

a cabo sus negocios, debido a que tienen miedo al fracaso a corto o largo plazo (García, Sánchez, Martínez & Pérez, 2016).

Se debe mencionar que el 36% de los emprendimientos creados en el país se realizan debido a la necesidad que tienen las personas por completar el salario para mantener a sus familias o a que no existe una oferta laboral adecuada (Silva, 2018).

En los años 2013 y 2015 la tasa de Actividad Emprendedora Temprana aumentó a nivel región en Latinoamérica, donde Ecuador se posiciona en el puesto número uno con la Tasa de Emprendimiento Temprano más alta, donde las personas de 50 a 64 años están en busca de formar su emprendimiento. Estos emprendimientos se basan generalmente en negocios de consumo (El Universo, 2018).

No solo los ecuatorianos realizan emprendimientos dentro del país sino también migrante y refugiados. Se conoce que para las personas refugiadas dentro del país el conseguir trabajo se convierte en algo complicado debido a los prejuicios que se han ido generando a lo largo de los años (Anderson & Zúñiga, 2016).

Es importante destacar que las personas refugiadas dentro del país han conseguido trabajo en almacenes comerciales. Es muy común ver a personas de nacionalidad colombiana ocupando los puestos antes mencionados, ya que se tiene la percepción que dichas personas tienen un buen trato al cliente al momento de tener que vender un producto (Ortega & Ospina, 2012).

Debido a que muchos de ellos no cuentan con un lugar donde trabajar han decidido recurrir a la informalidad para obtener recursos monetarios consiguiendo salir adelante solos o con sus familias; incursionaron en nuevos negocios que no se habían creado en el país y al ver una nueva oportunidad, más personas decidieron unirse a crear diferentes negocios (Ortega & Ospina, 2012).

En la provincia de Esmeraldas, una de las entidades que apoya los nuevos emprendimientos es ACNUR (Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados) que junto al gobierno de Ecuador han implementado un programa para la creación de pequeñas empresas que generen trabajo para las personas refugiadas y a su vez nuevos ingresos para la provincia. Este programa ha respaldado a 26 empresas, trece de ellas han aumentado sus ganancias en un 10% dentro del primer trimestre del año 2016. Además, ACNUR se encarga de realizar un monitoreo permanente con la ayuda de otra ONG (Sanchez & Saavedrea, 2016).

Debido a que actualmente existe dichos emprendimientos en el país es importante conocer sobre los derechos que la población refugiada adquiere al momento de obtener su identificación de refugiado, estos derechos tienen en los diferentes países y en especial en Ecuador.

2.7 Derechos de las personas refugiadas

Las personas al pedir refugio dentro de un país tienen derechos y obligaciones que cumplir. Gracias al cuarto convenio de Ginebra muchos de ellos tienen derecho a salir de un país que se encuentre en conflicto; además, estas leyes obligan a los Estados que se encuentran en conflicto a brindar todos los recursos necesarios para la salida de los ciudadanos (Peralta, 2015).

En Ecuador se permite acoger a las personas que tuvieron que huir de sus países por motivos como: catástrofes naturales, conflictos de carácter religiosos, armados o políticos internos. También dentro de la Constitución ecuatoriana se vela por la seguridad de migrantes, inmigrantes y personas de tránsito de manera que no se considere que ninguna persona como ilegal dentro del país (Segura, 2017).

Según Ricardo Patiño, ex ministro de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana el país invierte alrededor de 40 millones de dólares al año en salud, educación y en el ámbito laboral para brindar a las personas refugiadas una protección adecuada, demostrando que Ecuador está comprometido con el bienestar de dicha población (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2014).

Como uno de los principales derechos que las personas refugiadas tienen es el derecho al trabajo, se conoce que existen naciones que permiten a los refugiados trabajar de forma legal y muchas otras en forma ilegal. Es importante mencionar que al haber una apertura a que las personas refugiadas trabajen en las empresas puede resultar beneficioso para estas naciones (Arnold & Pollock, 2013).

Para la población refugiada es complicado conseguir trabajo, debido a que existen varios factores que crean esta dificultad, una de ellas es el irrespeto a los derechos que tienen los trabajadores; es muy común que exista desigualdad entre los trabajadores ecuatorianos y extranjeros. Otra razón por la cual se da esta discriminación es debido a la falta de documentación (Anderson, Zúñiga, 2016). Debido a la falta de conocimiento de los derechos de los refugiados y ante la discriminación recurrente que reciben dichas personas se han creado organizaciones de apoyo hacia las personas refugiadas.

2.8 Organizaciones de ayuda hacia los refugiados

Una de las entidades de las Naciones Unidas que ayuda a las personas refugiadas en los países es el ACNUR, quien junto a los estados y otras ONG, se encargan de velar por los derechos que les corresponde a las personas refugiadas. El estado ecuatoriano es quien realiza los análisis a los migrantes extranjeros que llegan al país para conocer si en realidad quién ingresa debe ser categorizada como una persona refugiada o solamente como alguien que solo se moviliza por migrar a otros países (Lozano, 2016).

Existe la llamada *Bureau of Population, Refugees, and Migration* (BPRM), la cual se preocupa por el bienestar de las personas refugiadas, es por esta razón que buscan soluciones sostenibles para las personas que se encuentran en esta situación. Ayudan por medio de repatriaciones, el reasentamiento en Estados Unidos y la integración local (U.S Department of State, 2018).

Las ONG que trabajan conjuntamente con el estado tienen un papel importante con la población refugiada, ya que se encargan de la seguridad y el fortalecimiento de la paz en las comunidades que reciben a la población extranjera, además, estas organizaciones prestan asistencia jurídica a las personas que entran audiencias que determinan la condición de refugiado que actualmente tienen (Balyk & Pug, 2013).

ACNUR agencia de la ONU crea los llamados campamentos en las diferentes ciudades del país con la finalidad de ayudar a este grupo de personas, brindándoles las comodidades necesarias para su subsistencia; actualmente existe una gran cantidad de personas que no asisten a estos campamentos, lo cual no permite a los países tener un adecuado registro y no se puede brindar la ayuda necesaria (Douglas, Levitan & Kiama, 2017).

Las diferentes organizaciones actualmente han sacado campañas publicitarias en contra de la xenofobia y de la discriminación hacia las personas de otros países.

2.9 Campañas contra la xenofobia

2.9.1 Campañas internacionales

En el ámbito de la publicidad la ACNUR lanzó una campaña para crear conciencia en las personas sobre el refugio acercándoles a la situación que miles de refugiados viven dentro de sus países; además querían transmitir lo que ACNUR hace por esta población (figura 1). Se realizó un spot publicitario transmitiendo un mensaje positivo a la sociedad, donde se ponía como eje principal a las personas refugiadas dándoles más presencia dentro de la campaña (Deia, 2017).



Figura 1. Campaña ACNUR para cambiar historias. Tomado de (youtube de ACNUR, 2017)

Por otra parte, la ACNUR junto al canal Caracol Tv han creado una campaña contra la xenofobia hacia los venezolanos en Colombia (figura 2). En este spot se utilizó a un grupo de niños mostrándoles mensajes ofensivos hacia personas venezolanas; muchos de ellos decidieron guardar en silencio estos mensajes para no herir a los demás. El mensaje que se quiso transmitir es que “La xenofobia no está en el corazón de los niños” (El Nacional web, 2018).



Figura 2. Campaña ACNUR la xenofobia no está en el corazón de los niños. Tomado de (El Nacional, 2018).

De igual manera se realizó una campaña con el hashtag “#YoSoyVenezolano, la campaña nació debido a que en Perú se empezaron a manifestar actos xenofóbicos, muchos países apoyaron a la campaña para erradicar la xenofobia contra los venezolanos. Esta campaña (figura 3), se la hizo por redes sociales especialmente en Twitter (El Nacional, 2018)



Figura 3. Campaña #YoSoyVenezolano. Tomado de en (El Nacional, 2018).

Otra campaña que se ha realizado en Latinoamérica, fue en Medellín, Colombia. La campaña llevó el nombre “Valoramos nuestras diferencias porque enriquecen la cultura” (figura 4). Se desarrolló una manifestación artística en las cuales se mostró la diversidad de culturas que existen dentro de esa ciudad, esta campaña fue impulsada por el gobierno de Colombia. (El tiempo, 2018).



Figura 4. Campaña “Valoramos nuestras diferencias”. Tomado de (OIM Colombia, 2018).

También se debe mencionar que han existido campañas a nivel local contra la xenofobia.

2.9.2 Campañas nacionales

En Ecuador en el año 2013 la ACNUR junto a la Defensoría del Pueblo lanzaron una campaña contra la discriminación que existe en el país y afecta a las personas que residen en el país como personas refugiadas; la campaña llevaba

el lema de “Inspiras dignidad, respiramos igualdad” (figura 5). En la cual se buscaba que entidades se unan a esta causa y que la población ecuatoriana cree conciencia sobre este problema que se está haciendo presente cada vez con mayor intensidad (El Universo, 2013).



Figura 5. Campaña “Inspiras Dignidad”. Tomado de (Defensoría del Pueblo, 2013).

Además, dentro del país, se realizó una campaña para tratar la xenofobia y la discriminación, se la ejecutó específicamente en los colegios de la ciudad de Guayaquil, en la cual se mostraba los aportes que los migrantes han tenido en el desarrollo sostenible del país (figura 6). Esta campaña fue creada para que los estudiantes se conviertan en voceros.



Figura 6. Campaña No a la Xenofobia. Tomado de (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2017).

En las campañas que se han realizado sobre la xenofobia, se trata de erradicar este tipo de discriminación, en el Ecuador mencionando la importancia de las

personas migrantes. Sin embargo, son muy pocas las campañas publicitarias que se han realizado sobre este tema y ninguna de ellas se ha enfocado hacia la discriminación a los negocios o emprendimientos que tienen las personas refugiadas en el país.

2.10 Caso de estudio

Como se ha mencionado las personas refugiadas reciben todo tipo de discriminación alrededor del mundo. Es por esto que se ha decidido escoger como caso de estudio a una de las organizaciones no gubernamentales que existe en el país y alrededor del mundo, su nombre es HIAS (*Hebrew Immigrant Aid Society*).

La ONG fue fundada en el 1881 para brindar ayuda a los judíos que residían en Estados Unidos, y brindarles un refugio donde se proporcione un dormitorio, un comedor y ropa. Actualmente HIAS recibe a cualquier persona que haya huido de la persecución; en Estados Unidos trabajan con fundaciones locales para acoger a las personas refugiadas y ayudar a que se integren a las comunidades. La ONG trabaja desde las ciudades de Kenia hasta Ecuador (HIAS, 2018).

Roberto Jaramillo, Coordinador del Modelo de Graduación de la ONG menciona que esta organización no gubernamental judía existe en el mundo hace más de 130 años y dentro del país hace 16 años aproximadamente. Esta ONG internacional realiza su gestión a través de procesos inclusivos y sostenibles para la población refugiada (Jaramillo, comunicación personal, 2018).

Además, es importante mencionar que HIAS actualmente se encuentra vinculada directamente con la ACNUR. Por otro lado, trabaja en coordinación con las entidades del Estado ecuatoriano para poder brindar una ayuda adecuada a las personas refugiadas que residen actualmente en el país. Para poder brindar ayuda a las personas refugiadas se realizan una serie de pasos; primero se hace un análisis profundo de sus perfiles valorando las necesidades que tienen. No a todas las personas refugiadas se les puede brindar la ayuda

necesaria, debido a que no tienen los suficientes recursos para poder solventar esta ayuda (Jaramillo, comunicación personal, 2018).

HIAS ayuda de diferentes maneras a las personas refugiadas y solicitantes de refugio, una de ellas es a través de su inclusión en la sociedad y de la promoción social; básicamente todo depende directamente de las necesidades que tengan las familias. Una de las fases de ayuda es la generación de emprendimientos sostenibles, en los cuales se entregan recursos, capacitaciones y mentorías para que estos los emprendedores puedan sacar adelante de mejor manera sus emprendimientos (Jaramillo, comunicación personal, 2018).

Según lo mencionado por Roberto Jaramillo, la mayoría de personas refugiadas en el Ecuador son de nacionalidad colombiana y actualmente han llegado muchas de nacionalidad venezolana. También existen personas refugiadas de otras partes del mundo, conocidas como extra continentales; como son de Siria (no son del continente americano).

Según datos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana existen 64 322 personas refugiadas dentro del país (ver tabla 1); donde el 98,11% es de nacionalidad colombiana (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2018).

Tabla 1
Refugiados en Ecuador

Año	Total de Personas
1989- 2010	55.138
2011	2319
2012	1391
2013	850
2014	339
2015	180
2016	271
2017	266
2018	3.532
<u>TOTAL</u>	<u>64.322</u>

Tomado de (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2018).

2.10.1 HIAS y los emprendimientos

HIAS al apoyar los emprendimientos de los refugiados los registra en su base de datos. Dentro de los registros de HIAS se ha identificado que dentro del país se encuentran mil cincuenta y seis emprendimientos. Este número de nuevos negocios crece paulatinamente debido a la cantidad de personas que acuden a las oficinas de HIAS para tener un apoyo y una capacitación adecuada para formar sus propios negocios.

Los emprendimientos son muy diversos y están ubicados en los sectores más productivos del país. Los principales emprendimientos que se han desarrollado en el país son de comida, manufactura, mecánica, peluquerías y catering.

HIAS no sólo da apoyo a las personas que quieren emprender sino también a las personas que quieren trabajar en relación de dependencia en una empresa ya formada. Para los emprendimientos, realiza un programa de formación de negocios, para que tengan conocimientos claros sobre la legislación ecuatoriana, para que conozcan sus derechos y obligaciones. Si las personas necesitan una

mejor capacitación sobre marketing, ventas, finanzas, administración, HIAS también brinda ese apoyo a las personas para que su emprendimiento se desarrolle de la mejor manera.

Esta organización no gubernamental crea talleres y ferias en las cuales busca que empresas como: La Favorita, Tía, Santa María, Tata, etc., ayuden a fomentar estos emprendimientos y que los productos puedan ser vendidos en sus diferentes puntos de venta (Jaramillo, comunicación personal, 2018).

Roberto también mencionó que las personas refugiadas, solicitantes de refugio y personas con necesidad de protección internacional, especialmente los de nacionalidad colombiana tienen una ventaja frente a otros grupos poblacionales debido a que tienen facilidad de emprender y es muy fácil ganarse a su clientela por el poder de convencimiento que tienen al vender sus productos (Jaramillo, comunicación personal, 2018).

Por otra parte, las situaciones que se han presentado a lo largo de la historia la población ecuatoriana han generado un rechazo hacia las personas extranjeras por su color de piel entre otros factores (Corral, 2013), debido a que se tiene el pensamiento de que la población refugiada vienen al país a quitarle sus posibilidades de conseguir un empleo razonable o a su vez quitarles sus propias ideas de negocios (Jaramillo, comunicación personal, 2018).

Se puede constatar que este problema afecta a todos los negocios de los refugiados, ya que existen concepciones de los pobladores locales sobre las nacionalidades, es muy común escuchar a la población ecuatoriana decir “no le compres es colombiano, es colombiano y es peligroso”, incluso tienen la percepción de que las personas colombianas tienen sus negocios porque tienen lavado de dinero y no se conoce el origen de sus recursos. Son paradigmas equivocados que la sociedad tiene (Jaramillo, comunicación personal, 2018).

HIAS está realizando actualmente talleres para cambiar la percepción hacia las personas refugiadas, en las cuales se da, además, se busca realizar alianzas con otras ONG y con otras entidades para dar a conocer estos emprendimientos

y la realidad de refugio en el país. Y no se creen este tipo de paradigmas que ya existen.

La comunicación que HIAS realiza es mediante sus redes sociales y sus empresas aliadas que promocionan periódicamente sus actividades, debido a que su objetivo es comunicar sobre esta inclusión social. Se busca difundir la discriminación positiva, donde se resalta la necesidad que tiene esta población y se destaca la calidad de productos y servicios que brindan estos negocios. Además, se ha desarrollado internamente un “catálogo de emprendimientos” en donde se promociona los nuevos productos de las personas que han participado y que han sido preparadas sobre el tema (HIAS, 2018).

Por otro lado, HIAS está buscando espacios para promocionar el trabajo de la organización, pero no para mostrar lo que ellos hacen sino el grupo al que se dirigen, mostrando los emprendimientos de sus beneficiarios, charlas y ferias que promuevan la inclusión social.



Figura 7. Comunicación HIAS. Tomado de (HIAS, 2018).

Es importante analizar la xenofobia que se está viviendo actualmente en el país y sobre todo en la población quiteña hacia las personas de otra nacionalidad. Las personas refugiadas han tenido que pasar por momentos duros para poder llegar al país y establecerse después de haber tenido que salir de sus países por situaciones como: persecución política, amenaza contra sus vidas, etc. Muchos de ellos han decidido crear emprendimiento para salir adelante en el país junto a sus familias. Por lo cual, se realizará un estudio para conocer la postura de la población quiteña hacia este problema.

CAPÍTULO III

Dado el caso de estudio se realizará la investigación a personas refugiadas en Ecuador, personas que laboran dentro de la ONG HIAS, población quiteña y personas que laboran en medios de comunicación, debido a que se quiso conocer la postura de cada una de ellas frente a la xenofobia.

3.1 Objetivos

3.1.1 Objetivo general

Conocer por qué se produce el rechazo hacia los emprendimientos de los refugiados e inmigrantes en la ciudad de Quito.

3.1.2 Objetivos específicos

- Conocer la percepción que tienen los residentes de la ciudad de Quito hacia los inmigrantes y personas refugiadas.
- Comprender por qué razones los inmigrantes y refugiados deciden emprender en la ciudad.
- Identificar la percepción de la población quiteña a cerca de los emprendimientos de las personas refugiadas.

3.2 Metodología

El diseño metodológico que se empleo fue mixto, debido a los objetivos que se plantearon anteriormente. Se la desarrolló en dos fases. La primera fase fue la investigación cualitativa; en la cual se quería conocer más a profundidad el comportamiento, actitudes y percepciones de las personas frente a un problema existente y poder tener un conocimiento más allá de lo que una estadística o solo números pueden brindar.

Como segunda fase se realizó investigación cuantitativa a la población quiteña, para conocer la opinión más concretamente y poder analizar los resultados de

una manera macro y no tan individualmente. Dentro de la investigación cuantitativa se decidió hacer un pequeño cuestionario y se aplicó la encuesta.

3.3 Investigación cualitativa

A la investigación cualitativa se la puede ver como una forma de conocer datos más descriptivos en un grupo determinado de personas, en la cual el entrevistador cumple un papel importante. Una de las características de la investigación cualitativa es que es inductiva, se toman datos importantes de las propias palabras de las personas entrevistadas (Herrera, 2017). La técnica que se utilizó para realizar este tipo de investigación fue entrevistas semiestructuradas a especialistas que conocen sobre el tema planteado con el objetivo de conocer su punto vista y su expertis. Al utilizar este método se pudo tener una conversación más abierta con los entrevistados.

3.3.1 Procedimiento de investigación

Para la investigación se escogió a expertos sobre el tema desde diferentes puntos de vista (tabla 2). Se entrevistó 2 psicólogas de la ONG HIAS, con quienes se quiso conocer y entender el comportamiento de las personas refugiadas como de la población quiteña tomando en cuenta el punto de vista de la ONG; además, se tomó en cuenta a 2 comunicadoras para entender por qué motivos los medios de comunicación informan de cierta manera sus noticias relacionadas a los inmigrantes y a los problemas que suceden en la ciudad; también, se realizó 1 entrevista al coordinador del modelo de graduación de HIAS, para poder tener un conocimiento más amplio de los emprendimientos que las personas refugiadas tienen en el país; se escogió a población quiteña para conocer el punto de vista de ellas frente a este problema y finalmente, se entrevistó a las personas refugiadas para conocer otro punto de vista sobre la xenofobia y cuáles son las razones por las que han decidido emprender.

La investigación se la pudo realizar por dos medios; de manera presencial y vía telefónica, debido a que las personas elegidas no contaban con el tiempo necesario por sus múltiples ocupaciones, se solicitó permiso a cada una de las entrevistadas para poder grabar la conversación.

a. Entrevistas a psicólogas

Se realizaron 3 entrevistas a psicólogas que laboran dentro de la ONG HIAS para conocer su punto de vista frente a la xenofobia y su expertis al trabajar con personas refugiadas.

Tabla 2

Personas seleccionadas para las entrevistas

Nombre	Cargo	Fecha
Margarita Ron	Coordinadora nacional del programa psicosocial	16 de noviembre de 2018
Andrea Ortiz	Psicóloga	15 de noviembre de 2018
Karen León	Responsable de la oficina de HIAS en Ibarra/ Psicóloga	16 de noviembre de 2018

Nota: Personas entrevistadas en noviembre del año 2018

Tabla 3

Entrevistas psicólogos

Nombre: Margarita Ron	
Cargo: Coordina del trabajo social y psicosocial para HIAS a nivel nacional	
PREGUNTAS:	RESPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué una persona pide refugio en un país? 	<p>Persecución, raza, diferencias religiosas, políticas, sexuales, grupos específicos (líderes comunitarios), puede que su vida corre peligro en el país y busca protección en otros países.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué buscan las personas al pedir refugio en Ecuador? 	<p>Las personas que piden refugio en el país lo que principalmente buscan es tranquilidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué problemas sociales tiene la población quiteña hacia las personas refugiadas? 	<p>Discriminación, xenofobia, un lado negativo, los refugiados vienen a quitar el puesto, a cobrar menos por sus trabajos eso genera una tensión. Cultura es un punto importante.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se comporta las personas que han tenido que pasar por actos xenofóbicos? 	<p>Las personas refugiadas lo primero que hacen es aislarse y buscan no tener problemas ya que solo quieren estar tranquilos. Cuando han pasado por eso no lo denuncian.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se debe comunicar la xenofobia? 	<p>Es importante hablar de las diferencias que tenemos, crear mensajes claves que demuestren estas diferencias como un aporte, que las diferentes culturas nos va a ayudar a crecer a aprender.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los quiteños deben sentirse amenazados por las personas que vienen de otros países? 	<p>No deben sentirse amenazadas, deben ver a las personas inmigrantes como un punto de superación.</p>

Nota: Resumen preguntas importantes

Tabla 4

Entrevistas psicólogos

Nombre: Andrea Ortiz Psicólogo Clínica Cargo: Especialista de protección a la infancia dentro de HIAS	
PREGUNTAS:	RESPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué una persona pide refugio en un país? 	<p>El refugio es un derecho que se debe brindar a las personas para preservar su vida. Las personas sienten que su vida está en peligro. Es importante reconocer que una persona es refugiada al hacer una investigación y reconocer que una persona necesita esa protección.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué buscan las personas al pedir refugio en Ecuador? 	<p>Existe la visa de refugio, lo primero que piden es la protección de refugio, un beneficio en el país es la regularización. Existe una visa humanitaria es gratuita.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué problemas sociales tiene que pasar las personas refugiadas? 	<p>El principal problema es aislamiento social, exclusión, se generan estereotipos, violencia, malos tratos, explotación laboral, bullying</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo se comporta las personas que han tenido que pasar por actos xenofóbicos? 	<p>Angustia, desesperanza, impide acceder a condiciones adecuadas como: una vivienda digna, servicios básicos, educación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera se debe comunicar sobre las personas refugiadas? 	<p>No se debe comunicar con mensajes de compasión, no posicionar a las personas como víctimas, Es importante sensibilizar por qué razones son refugiados, dar la perspectiva el aporte de económico que realizan al país.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los quiteños deben sentirse amenazados por las 	

personas que vienen de otros países?

Los quiteños no deben sentirse amenazados, las personas utilizan la xenofobia como un método de protección. Desvalorizamos a las otras personas creando estereotipos.

Nota: Resumen preguntas importantes

Las psicólogas mencionaron que los motivos por los cuales una persona inmigrante busca refugio en otro país son debido a que sienten que su vida se encuentra en peligro por diversos motivos, puede ser preferencias sexuales, por lucha de derechos, raza entre otros motivos.

Las entrevistadas comentaron dentro de la conversación que las personas al pedir refugio dentro de un país lo único que buscan es sentirse tranquilos, buscan salir adelante, protección y asilo.

También mencionaron que no existe un patrón establecido en cuanto a las personas que inmigran hacia Ecuador pidiendo refugio. Comentan que muchas veces las personas deciden trasladarse a otro país con sus familias debido a que no tienen la posibilidad de probar como les va en otro país tanto en el ámbito laboral y social, es por eso que se ven obligadas a huir junto con sus familias, o amigos.

Además, acotaron que las personas refugiadas han presenciado problemas de discriminación, xenofobia; también se observa que los quiteños solo ven el lado negativo de dichas personas y tienen comentarios como que las personas refugiadas vienen a quitarles sus trabajos o vienen a cobrar menos por sus labores.

Las dos psicólogas creen que es importante que al comunicar temas que incluyan a la población refugiada se debe mencionar las cosas positivas y el aporte que ellas realizan al país. Es importante que no se victimice a estas personas ya que esto puede crear un recelo por parte de la población quiteña.

Al concluir las entrevistas se acotó que las personas quiteñas no deben sentirse amenazadas por la cantidad de personas inmigrantes y refugiadas dentro de la ciudad, sino más tomar esto como una oportunidad o como una manera de superarse a sí mismo.

b. Entrevistas a personal de HIAS

Se realizó una entrevista al coordinador del programa de graduación en la ONG HIAS (tabla 5), para conocer sobre el programa y la acción que HIAS realiza con las personas refugiadas.

Tabla 5
Personas seleccionadas para las entrevistas

Nombre	Cargo	Fecha
Roberto Jaramillo	Coordinador del modelo de graduación de HIAS	18 de julio de 2018

Nota. Personal entrevistado, 2018.

Tabla 6

Entrevista personal HIAS

Nombre: Roberto Jaramillo	
Cargo: Coordinador del modelo de graduación de HIAS	
PREGUNTAS:	RESPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué se basan para poder ayudar a las personas refugiadas? 	<p>Tenemos 10 oficinas del país. Identificamos los perfiles de las personas y los atendemos en las oficinas, muchas veces trabajamos con otras ONGs. Se trabaja con el modelo de Graduación donde se busca la inclusión de estas personas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué áreas ayudan? 	<p>Programa psicosocial, hay un acompañamiento para conocer las necesidades de las familias (alojamiento, alimentación), creación de emprendimientos (mentorías).</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué países son las personas que llegan a HIAS? 	<p>Población extra continental, colombianos y venezolanos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuántos emprendimientos maneja HIAS? 	<p>HIAS maneja alrededor de 1056 emprendimientos en manufactura, peluquerías, cáterin.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la ayuda que HIAS realiza a estos emprendimientos? 	<p>HIAS ayuda a través de ferias se buscan realizar alianzas e impulsar los negocios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Ha habido casos de rechazo hacia los emprendimientos debido a que son personas refugiadas? 	<p>Si ha existido casos de rechazo ya que la población quiteña piensa que las personas refugiadas vienen a quitarles el trabajo, sus ideas de negocio. Lo que dicen es colombiano y hace lavado de dinero (estereotipos).</p>

Nota: Resumen preguntas importantes

El entrevistado mencionó que HIAS brinda la ayuda necesaria a las personas refugiadas a través de todas sus oficinas, le ayudan a la inclusión social, a tener un desarrollo económico.

Es importante mencionar que HIAS pretender ayudar a la mayoría de las personas refugiadas y a las que piden refugio. Pero la ONG tiene limitantes importantes que no se pueden dejar de lado.

HIAS realiza ferias de emprendimiento buscando que en ellas exista un enlace entre estos negocios con nuevos emprendedores, o empresas que quieran aportarlos. Para ellos es importante brindar este apoyo a las personas refugiadas.

El entrevistado comenta que es importante que los emprendimientos que se realicen deben ser de productos innovadores, se enfocan en productos alimenticios que se destaquen de la competencia. Esto les genera ingresos a dichas personas.

c. Entrevistas a comunicadoras

Se escogió a 2 comunicadoras que han trabajado en medios de comunicación (tabla 7), para conocer la postura que los medios tienen al informar sobre este problema que afecta a la sociedad

Tabla 7

Entrevistas comunicadoras

Nombre	Cargo	Fecha
Sofía Ulloa	Comunicadora Social	13 de noviembre de 2018
Fernanda Cevallos	Periodista	13 de noviembre de 2018

Nota: Entrevista comunicadoras, 2018.

Tabla 8

Entrevistas comunicadoras

Nombre: Sofía Ulloa
Profesión: Comunicadora Social

PREGUNTAS:	RESPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo deciden los medios de comunicación informar de una noticia? 	<p>Medios de comunicación privados, públicos y gubernamentales, la agenda de cada medio es diferente, coinciden las noticias de coyuntura (política), impacto nacional (temas del ojo del mundo), temas sociales. Temas políticos y sociales.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué razón los medios de comunicación deciden dar énfasis a la nacionalidad de las personas que cometen un delito? 	<p>Cada medio de comunicación maneja su tono de comunicación, los medios de comunicación siempre hacen énfasis en la nacionalidad de las personas y lo hacen por complementar las noticias y respaldo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo valoran los medios de comunicación las noticias que comunican? 	<p>Los medios deciden que pasar, actualmente los medios de comunicación privados nunca van a dar noticias a de las marcas que pauten al igual que los medios gubernamentales ya no son tan abiertos y deciden que comunicar para su “beneficio”.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo un periodista decide comunicar la nacionalidad o no de las personas involucradas en las noticias? 	<p>Un periodista debe ser objetivo donde debe comunicar la noticia y no en dar énfasis en la nacionalidad de las personas, debido a que se crean prejuicios innecesarios.</p>

Nota: Resumen preguntas importantes

Tabla 9

Entrevistas comunicadoras

Nombre: Fernanda Cevallos
Profesión: Comunicadora Social

PREGUNTAS:	RESPUESTAS
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo deciden los medios de comunicación informar de una noticia? 	<p>Cada medio de comunicación decide que informar por ejemplo en mi canal no se informa sobre suicidios, es importante mencionar que si se rigen bajo una agenda donde están las noticias de coyuntura.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Por qué razón los medios de comunicación deciden dar énfasis a la nacionalidad de las personas que cometen un delito? 	<p>Cada medio de comunicación lo maneja, por ejemplo, en la prensa está prohibido comunicar la nacionalidad de las personas, pero en los canales de televisión cada periodista decide si dar énfasis o no a ese detalle.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo los medios de comunicación deciden en qué horario pasar una determinada noticia? 	<p>Los medios de comunicación se rigen a la ley de comunicación para poder informar a la población. Todo depende del canal y las noticias que se quieran transmitir</p>

Nota: Resumen preguntas importantes

Es importante mencionar que existen diferentes medios de comunicación dentro del país, de acuerdo a esto cada medio decide que comunicar y de qué manera, las entrevistadas informaron que cada medio pone las pautas a sus reporteros y a sus noticias.

Cada medio decide de qué manera comunica las noticias de interés a la población, es muy común que los reporteros den énfasis a la nacionalidad de las

personas extranjeras al momento que cometieron un delito. Esto depende mucho de cada medio y de la percepción que tiene cada reportero de noticias.

También se debe conocer que los medios de comunicación valoran sus noticias de acuerdo al rating que tienen en horas específicas, muchos de ellos son medios privados en los cuales influyen diferentes factores al momento de organizar la información.

d. Entrevistas a personas refugiadas

Se realizaron 6 entrevistas a personas refugiadas que acudieron a los talleres de emprendimiento que la ONG HIAS organiza en sus oficinas, por motivos de confidencialidad no se pudo preguntar nombres ni edades de las personas refugiadas.

Se debe mencionar que las personas refugiadas manifestaron que han decidido emprender en la ciudad para poder sacar a sus familias adelante, por volver a empezar de nuevo.

Yo decidí emprender para satisfacer necesidades, por ejemplo, yo tengo una hija y necesita pañales, leche, empleo no tengo y mi marido tampoco (entrevista 1, 2018).

También nos supieron manifestar que los productos que según su apreciación tienen mejor acogida por las personas residentes de la ciudad son los productos alimenticios, debido a que son alimentos poco comunes y que les ayudan a destacarse de la población quiteña.

Casi todos los refugiados emprendedores nos vamos por los alimentos, ya que es lo más fácil de hacer para nosotros (entrevista 3, 2018).

Las personas refugiadas entrevistadas manifestaron que las instituciones del estado actualmente no brindan el apoyo que ellos necesitan, las instituciones

que han apoyado a dichas personas para la realización de sus emprendimientos han sido las organizaciones internacionales como HIAS y ACNUR.

Las instituciones del estado ecuatoriano no nos brindan el apoyo, más bien las organizaciones como HIAS y ACNUR son las que nos apoyan al ser refugiados (entrevista 4, 2018).

Además, nos supieron mencionar que en Quito existe todo tipo de personas las que les apoyan comprando los productos y las que los discriminan por ser de otro país.

No todos los ecuatorianos son así, por ejemplo, la población de Esmeraldas tiene una mayor apertura con las personas extranjeras (entrevista 6, 2018).

Las personas refugiadas buscan que la población quiteña no sienta rechazo hacia sus productos o servicios, y que tomen en cuenta que son personas diferentes por tener otra cultura pero que por motivos de fuerza mayor han tenido que salir de su país.

e. Entrevistas a la población quiteña

Se escogió a diferentes personas residentes de la ciudad de Quito con la finalidad de identificar la actitud de dichas personas ante la población inmigrante y refugiada, por motivo de confidencialidad no se les pidió sus nombres ni edades. Las entrevistas fueron grabadas después de haber solicitado el permiso necesario.

La población quiteña considera que actualmente “Ecuador está invadido” por personas inmigrantes, especialmente por venezolanos y que han creado colonias en barrios específicos de la ciudad.

Actualmente considero que muchas personas han venido a Ecuador por un trabajo, especialmente personas venezolanas y se han querido quedar en el país (entrevista 1, 2018).

Además, piensan que las personas inmigrantes-refugiados pueden ser un aporte al país siempre y cuando tenga una formación académica adecuada o tengan ideas innovadoras que se puedan implementar en el país. También es importante mencionar que sienten que Ecuador al ser un país tan pequeño no cuenta con los recursos necesarios para dar una buena atención o brindarles un trabajo a las personas inmigrantes.

Creo que Ecuador es un país pequeño que no tiene los recursos necesarios para acoger a tantas personas, si los propios ecuatorianos no tenemos trabajo (Entrevista 3, 2018).

Adicionalmente, mencionan que no les gusta consumir productos en las calles, pero muchas veces le ha tocado debido a la necesidad que se presenta ese momento, sienten que es inseguro realizar una compra en algunos lugares. Se fijan mucho en la higiene del producto, presentación y la atención que le brinda el vendedor.

3.3.2 Conclusiones de la investigación cualitativa

Para realizar un análisis de la información se procedió con la interpretación, tomando en cuenta el contenido de las entrevistas.

- Las personas refugiadas han presenciado actos de xenofobia, racismo y discriminación por parte de la población quiteña.
- Es importante tomar en cuenta que las personas refugiadas o las personas que piden refugio dentro de un país se da debido a que sienten que su vida está en peligro. Según el punto de vista de la ONG, no existe una estadística que muestre si las personas deciden salir de sus países junto a su familia o solos, todo depende de cual sea su situación dentro de dicho país.

- Se debe considerar que las personas refugiadas no son una amenaza para la población quiteña, pero muchas veces los medios de comunicación crean prejuicios en las personas. Se debe ver a los refugiados como personas que vienen a aportar al país con su cultura o con productos que pueden ayudar a resolver problemas de la ciudad.
- Además, es importante que la comunicación sobre los emprendimientos de las personas refugiadas sea con mensajes claves que ayuden a ver como una forma de ayudar a la economía del país y no victimizar a dichas personas por su estado (refugio).
- La comunicación no ha sido bien enfocada al momento de informar este problema, los medios de comunicación juegan un papel importante al momento de juzgar a las personas que no son de nacionalidad ecuatoriana.

3.4 Investigación cuantitativa

En la investigación cuantitativa se utiliza un conjunto de preguntas estructuradas donde se refleja los aspectos más importantes dentro de la investigación (López & Sandoval, 2016). Se utilizó un cuestionario con preguntas de opinión, opción múltiple, y valoración con las cuales se quiso conocer el punto de vista y el conocimiento de la población quiteña frente a un problema existente dentro de la ciudad.

3.4.1 Análisis de la información obtenida

Se realizaron encuestas a hombres y mujeres en el rango de edad a partir de 20 años hasta los 63 años, residentes de la ciudad de Quito; son personas que cuentan con trabajos, con familia, realizan actividades fuera de su hogar, consumen productos ecuatorianos y extranjeros; además, cuentan con un poder adquisitivo, pueden sentirse afectados por la inmigración dentro del país y tienen un criterio formado hacia dichas personas.

Extracción de la muestra

Para la extracción de la muestra se tomó en cuenta la fórmula de muestra aleatoria simple, escogiendo al universo de población de 20 a 63 años. Se obtuvo un universo de 308 199, estos datos fueron obtenidos del INEC.

n: Se refiere al tamaño de la muestra

N: Número de la población elegida

Z: Se refiere al nivel de confianza donde se recomienda utilizar un 95%

p: El margen de error de la muestra 5%

q: 1-p (0,95)

d: Se llama constante de precisión

$$n = \frac{N \cdot Z_a^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + Z_a^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{308199 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot (1 - 0,05)}{(0,03)^2 \cdot (308199 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,05 \cdot (1 - 0,05)}$$

$$n = \frac{308199 \cdot 3,8416 \cdot 0,05 \cdot 0,95}{0,0009 \cdot 308198 + 3,8416 \cdot 0,05 \cdot 0,95}$$

$$n = \frac{56238,9207}{277,560676}$$

$$\mathbf{n = 203}$$

Figura 8. Fórmula de la muestra

Se realizaron encuestas en varios lugares de la ciudad de Quito; por ejemplo, el sur de la ciudad; seguido del centro norte de la ciudad tomando en cuenta los puntos de encuentro del target elegido al igual que el norte de la ciudad y valles; con el fin de obtener resultados que aporten a la realización de la propuesta de campaña.

Resultados

Para el análisis de los resultados se decidió realizar gráficos estadísticos donde se pone en evidencia los resultados obtenidos en la investigación. Dentro de la encuesta se realizaron 11 preguntas.

Caracterización de la muestra

Género

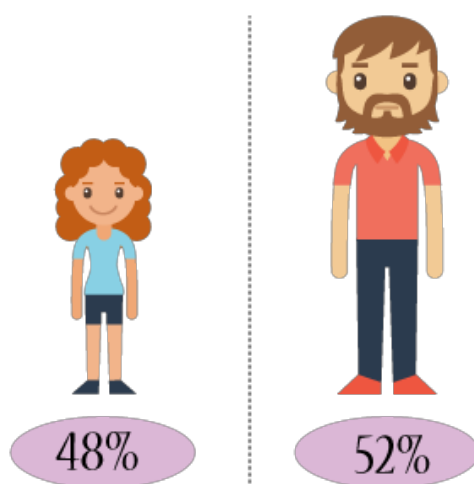


Figura 9. Género.

Se obtuvo una mayor participación por parte de la población masculina que la femenina, con los cuales se pudieron obtener datos importantes dentro de la investigación.

¿Cree usted que dentro de la ciudad de Quito existe una gran población de inmigrantes?

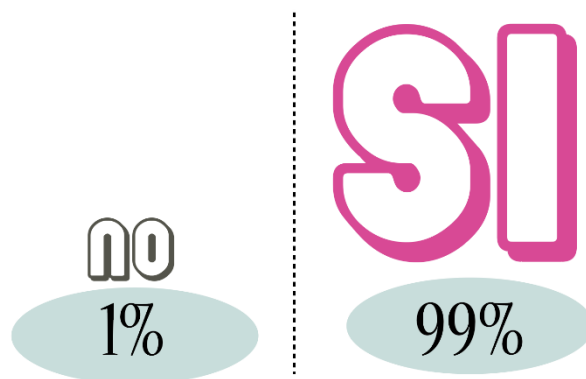


Figura 10. Cantidad de población migrante.

Las personas encuestadas expresaron que dentro de la ciudad de Quito actualmente existe una sobre población de personas inmigrantes, ubicados en diferentes lugares de la ciudad.

Según lo contestado anteriormente, Indique ¿Cuál es la razón?

Esta pregunta al ser abierta se tomaron las respuestas más representativas para poder analizarlas, por ejemplo:



Figura 11. Razones de la cantidad de población migrante.

Al escoger estas razones se pudo constatar que las personas piensan que un factor importante por los cuales muchos inmigrantes se encuentran en el país es por la situación que pasan actualmente los países vecinos y por las facilidades que Ecuador les brinda.

¿Considera usted que las condiciones de trabajo dentro de la ciudad de Quito se encuentran afectadas por inmigrantes?

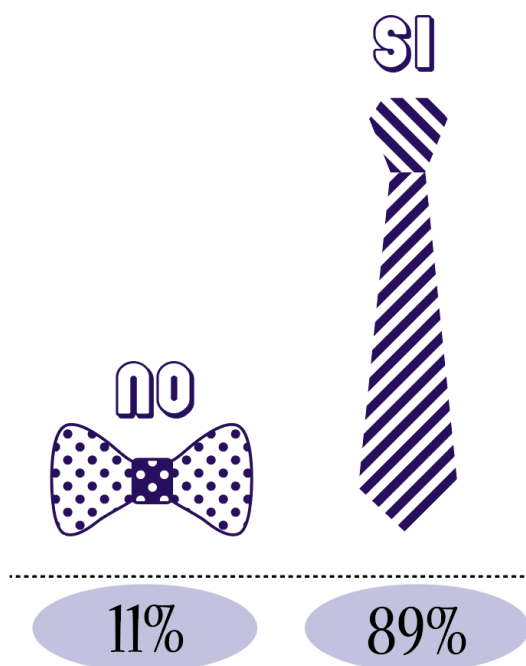


Figura 12. Condiciones de trabajo dentro de la ciudad de Quito y la migración.

La población encuestada siente que sus puestos de trabajo están amenazados por la cantidad de personas inmigrantes que existen actualmente en el país.

Según lo contestado en la pregunta anterior. Indique ¿Cuál es la razón?

Con esta pregunta se quería profundizar más la opinión de los encuestados. En la cual la mayoría de las personas encuestadas mencionaron que a los inmigrantes cobran mucho menos por sus servicios, que es mano de obra más barata y que se la puede explotar.



Figura 13. Razones de las condiciones de trabajo dentro de la ciudad de Quito y la migración.

¿Usted compra productos que son vendidos en las calles de Quito?



Figura 14. Compra de productos vendidos en las calles de Quito.

A las personas no les gusta comprar alimentos en las calles, sin importar su precio sienten rechazo hacia los alimentos que están expuestos a contaminación.

Pregunta 11: Según lo respondido en la pregunta 10. Indique ¿Cuál es la razón?

La población encuestada que comentó que sí en la pregunta 10 dio como razones que la cercanía era un elemento fundamental, también por el precio, y por ayuda a las personas que realizan la venta. En cambio, las personas que respondieron que no comprarían un producto en la calle tuvo los siguientes motivos: la inseguridad, debido a que las personas que los venden no siempre son ecuatorianos.

Según lo respondido en la pregunta anterior ¿Qué tipos de productos compra?



Figura 15. Productos de consumo en la calle.

Los productos más comprados y de fácil acceso en las vías de la ciudad según las personas encuestas son los alimentos, la vestimenta y los productos de limpieza.

¿Qué aspectos toma en cuenta al consumir dichos productos?



Figura 16. Aspectos que influyen al consumo de productos.

Las personas encuestadas al momento de consumir productos que son comercializados en la calle se preocupan mucho por la calidad del producto y no les importa si son productos de marca o no, el precio es un factor fundamental al momento de comprarlos.

¿Entre un producto nacional y extranjero que prefiere consumir?

Consumo de bebidas alcohólicas



Figura 17. Adquisición de bebidas alcohólicas.

Adquisición de comida

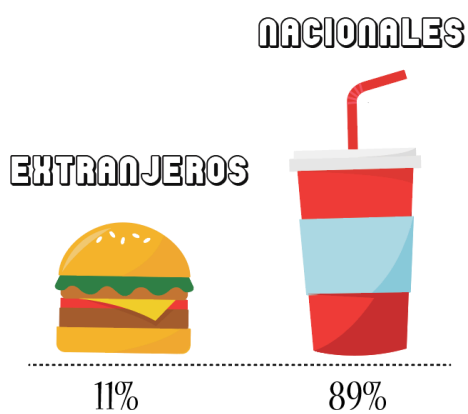


Figura 18. Adquisición de comida.

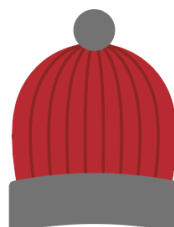
Vestimenta

EXTRANJEROS



59%

NACIONALES



41%

Figura 19. Adquisición de ropa.

Es importante ver que las personas encuestadas deciden donde comprar productos extranjeros o nacionales de acuerdo a la categoría a la que pertenezca el producto que están buscando, uno de los puntos más fuertes es que los productos alimenticios prefieren comprarlos nacionales y no extranjeros y en tecnología, bebidas alcohólicas y ropa prefieren comprarlos en el extranjero.

Al entrar a un local comercial donde el vendedor de la tienda es de nacionalidad colombiana usted se siente

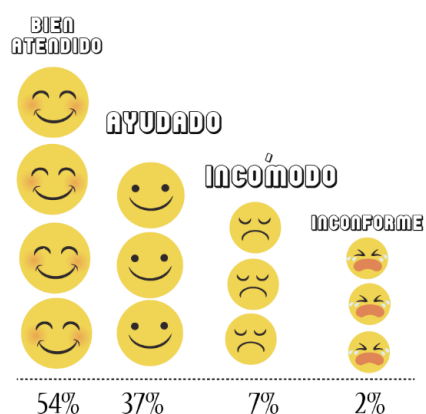


Figura 20. Percepción del vendedor colombiano en un local comercial.

Las personas no buscan que el vendedor sea ecuatoriano sino más bien que les ayuden a encontrar lo que está buscando al momento de consumir un producto o un servicio.

Usted al momento de realizar una compra prefiere hacerlo en un:

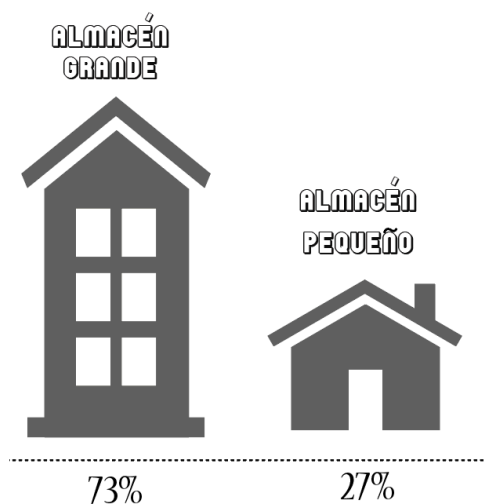


Figura 21. Lugar de compra.

Muchas veces las personas no les gusta comprar en emprendimientos, debido a que son espacios chiquitos y tienen una mala percepción de ellos.

Si su respuesta fue almacenes pequeños ¿Por qué razón lo hace?

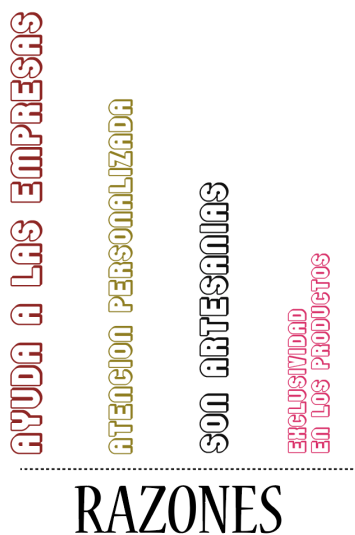


Figura 22. Razones por el consumo en lugares.

Son pocas las razones por las cuales las personas deciden comprar en emprendimientos, pero las personas sienten que es una ayuda hacia ciertas personas y que es una compra personalizada.

3.4.2 Conclusiones de la fase cuantitativa

- Las personas se sienten amenazadas por la gran cantidad de inmigrantes que han llegado últimamente al país, además sienten que dichas personas les van a quitar sus trabajos y que afectan a la economía del país.
- Los encuestados no siempre están dispuestos a comprar productos en la calle, existen muchos factores que buscan al consumirlos como es la calidad, el precio y sobre todo la presentación.
- Algo muy importante que se debe tomar en cuenta es que las personas tienen ciertos estereotipos marcados, y les gusta que les atiendan bien sin importar la nacionalidad del vendedor.
- Las compras de los quiteños dependen mucho del producto que sea, ya que en productos alimenticios prefieren consumir cosas ecuatorianas, pero también les gusta comprar productos extranjeros.

CAPÍTULO IV

Para realizar la propuesta de campaña se ha tomado en cuenta los puntos más relevantes obtenidos en la investigación. La estrategia y las tácticas que se han empleado están enfocadas a personas entre 20 y 60 años, residentes de la ciudad de Quito; debido a que ven a los inmigrantes como una amenaza a su estabilidad laboral.

4.1 Hallazgos

- La población quiteña desconoce los motivos por los cuales las personas inmigrantes buscan refugio dentro del país.
- Las personas refugiadas buscan emprender debido a las distintas formas de discriminación como son: malos tratos, explotación que han vivido dentro de los trabajos; además, comentan que es muy difícil encontrar un trabajo actualmente.
- La población quiteña piensa que las personas refugiadas vienen a quitarles sus trabajos y por esa razón tienen cierto rechazo hacia ellos.
- La población quiteña genera un rechazo hacia los productos que son vendidos en las calles por personas inmigrantes.
- Cuando existe una necesidad de compra por parte de la población quiteña la nacionalidad no es un factor que influye al consumir un producto.
- Para la población quiteña el servicio al cliente es el pilar de la decisión de compra.
- Las personas refugiadas tienen las mismas necesidades básicas que una persona residente de la ciudad.
- La población quiteña se siente amenazada por la cantidad de inmigrantes que se encuentran actualmente en el país.
- Debido a la cantidad de delitos que se han ocasionado durante los últimos días dentro del país, la población ecuatoriana pide que se tome medidas para el ingreso de personas inmigrantes.

- La población quiteña al momento de comprar un producto comestible busca que sea de buena calidad, que tenga un buen precio al igual que una buena presentación.
- Los medios de comunicación juegan un papel importante al momento de crear estereotipos hacia las personas de diferentes nacionalidades.
- La comunicación sobre los emprendimientos de las personas refugiadas debe ser más clara, presentándolos como una fuente de trabajo y no como una amenaza.

4.2 Público objetivo

Mediante la investigación realizada se determinó que el público objetivo está conformado por hombres y mujeres de 20 a 60 años, cuentan con sus propios trabajos e ingresos, cuidan sus intereses, protegen a sus familias residentes de la ciudad de Quito debido, que la población quiteña tiene ciertos prejuicios hacia las personas refugiadas porque creen que afectan sus condiciones laborales, y se sienten amenazadas por la cantidad de personas inmigrantes que han entrado en los últimos años al país.

4.3 Desarrollo estratégico

Para la propuesta de campaña se tomó en cuenta un modelo estratégico llamado *Golden Circle*, en el cual existen varios factores importantes, que serán parte fundamental al momento de comunicar el mensaje por medio de diferentes tácticas elegidas.

4.3.1 Modelo estratégico

El modelo estratégico que se va a seguir para desarrollar la comunicación se conoce como *Golden Circle*, creado por Simon Sinek (ver figura 25). Sirve para encontrar la razón de ser de una campaña publicitaria, esta herramienta también ayuda a que las empresas conozcan a su público objetivo encontrando los elementos que los motivan

a realizar una compra o simplemente un cambio de actitud. respondiendo tres preguntas fundamentales: ¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Por qué? (Wahnon, 2013).

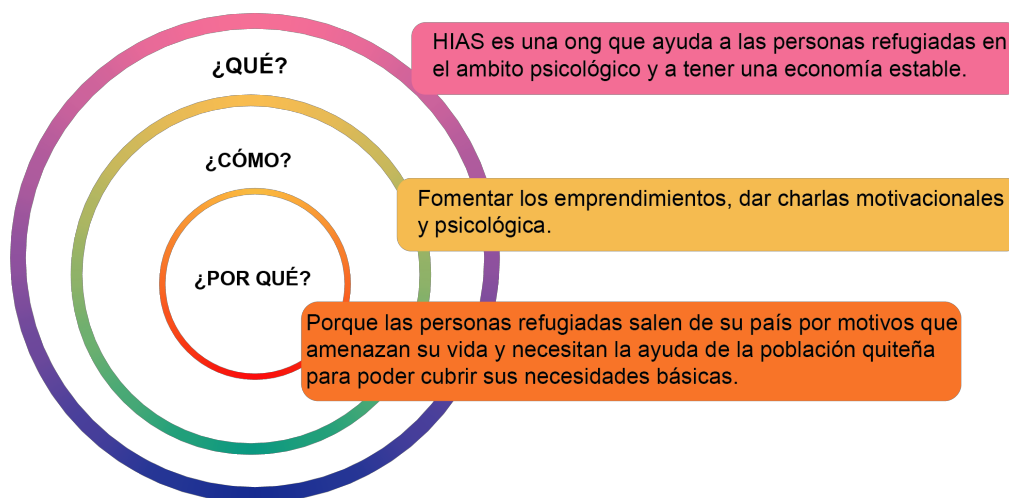


Figura 23. Círculos de oro.

4.3.4 Objetivos de comunicación

- Sensibilizar a la población quiteña que las personas refugiadas también tienen necesidades que cubrir.
- Incentivar a que la población quiteña a apoyar los emprendimientos de las personas refugiadas.

4.3.3 Problemática

La población quiteña desconoce los motivos por los cuales las personas de diferentes nacionalidades piden refugio, generando rechazo hacia ellas.

4.5 Estrategia

Mostrar que las personas refugiadas salen de sus países en busca de refugio, debido a que su vida se ve amenazada y no vienen al país por quitar el trabajo a los ecuatorianos, mostrando que también son personas que necesitan cubrir necesidades.

4.4 Concepto

Diferentes naciones mismo corazón

4.6 Tácticas

Se realizarán diferentes tácticas para cumplir con los objetivos planteados anteriormente, se escogerán medios por los cuales se pueda difundir el mensaje y llegar de mejor manera a la población quiteña.

Manifiesto

Se creó un manifiesto en el cual se quería transmitir los sentimientos de las personas refugiadas, de igual manera comunicar por qué tienen que salir de sus países hacia Ecuador o cualquier otro país.

Buscamos una nueva oportunidad

Por nuestros seres queridos

Por tener una mejor vida

Por la libertad y

por recuperar lo que nos quitaron

Somos personas, somos refugiados, somos emprendedores y somos

hermanos

Key Visual



Figura 24. Key visual.

Primera Fase: Awareness

Como primera fase de *awareness* se ha decidido utilizar redes sociales, especialmente Facebook, donde se utilizarán gráficas mostrando las verdaderas razones por las cuales una persona refugia ha salido de su país y lo que ha tenido que pasar para poder llegar a Ecuador.



Figura 25. Posteos Facebook.

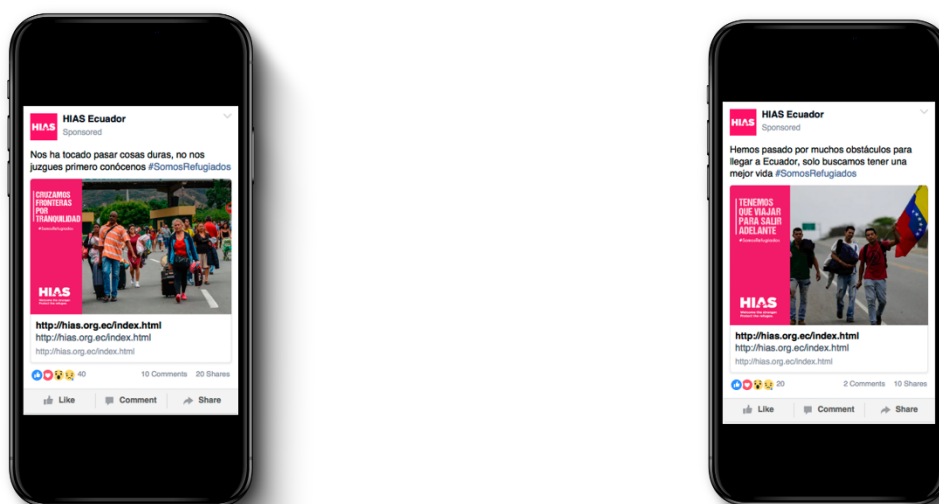


Figura 26. Mockup posteos Facebook.

En redes sociales también se posteará imágenes en las cuales se dé a conocer la función que cumple la ONG HIAS dentro del país, con el objetivo de crear un call to action donde las personas se interesen por conocer lo que es la ONG y que realiza. Todos los posts se re direccionarán hacia la página web de HIAS.



Figura 27. Posteos Facebook HIAS.

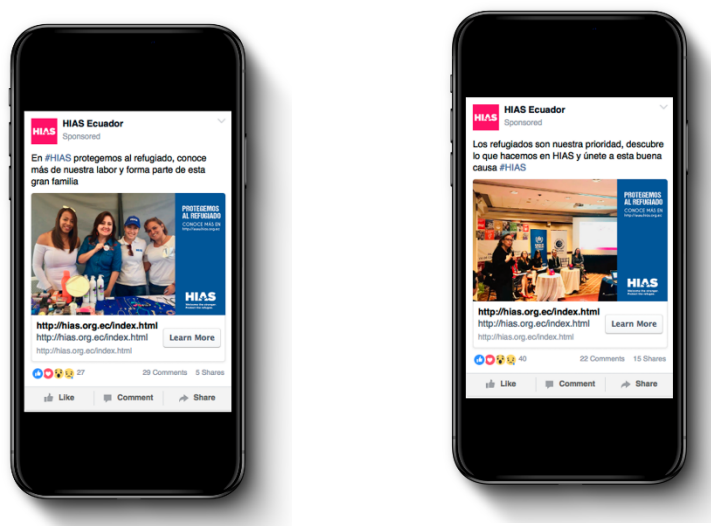


Figura 28. Mockup posteos Facebook HIAS

Además, se utilizarán mupis con los cuales se quiere informar y comunicar a la población quiteña sobre los motivos por los cuales una persona refugiada decide emprender y formar su propio negocio.



Figura 29. Artes mupis.

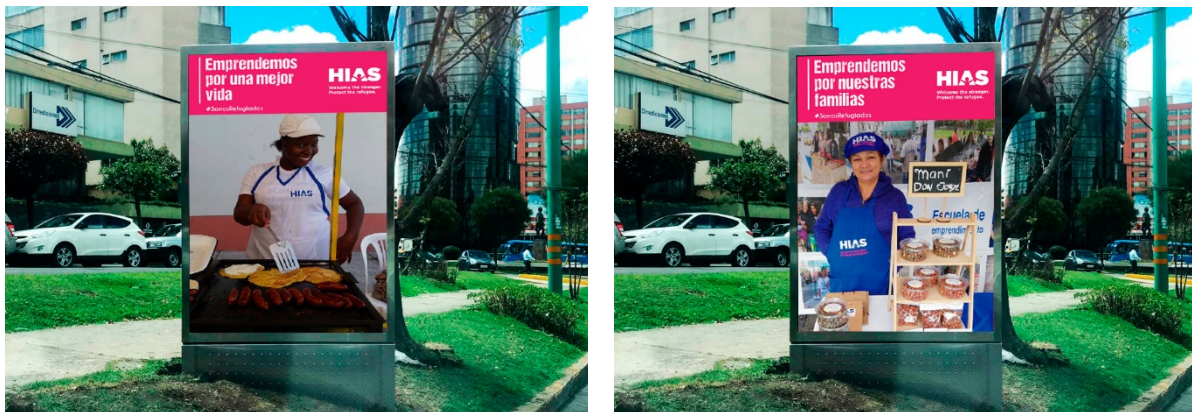


Figura 30. Mockup mupis.

Todos los posteos se re direccionaran hacia la página web donde se encontrará una *landing page* para tener una base de datos para enviar información sobre proyectos a futuro.

Landing page

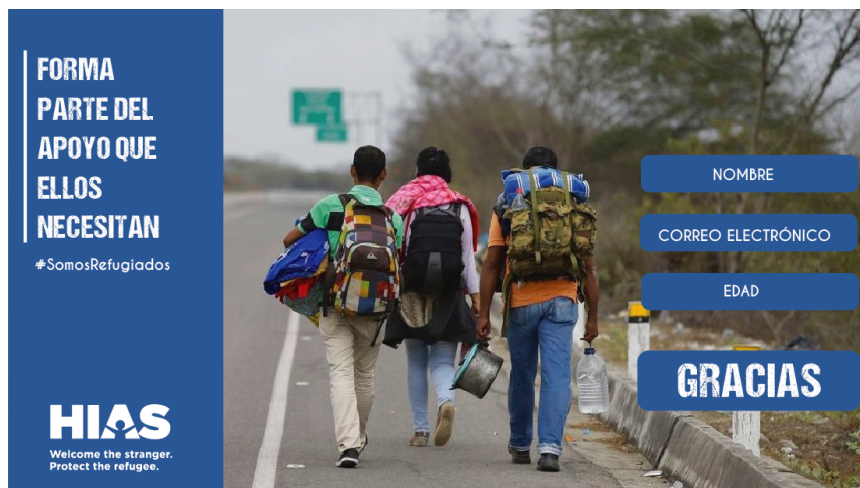


Figura 31. Arte Landing page.



Figura 32. Mockup Landing.

Segunda Fase

Como segunda fase se realizará una feria de emprendimientos en los cuales las personas refugiadas pueden dar a conocer sus productos a la población quiteña, esto se realizará con el apoyo de la ONG HIAS. La feria se realizará el día sábado 22 de junio de 2019 en el Parque la Carolina a las 12:30 de la tarde.



Figura 33. Mockup Feria.

Para realizar la comunicación de la feria como primer medio se utilizarán las redes sociales de la ONG HIAS, especialmente en Facebook invitando a las personas a asistir a la feria.



Figura 34. Mockup Post Feria.



Figura 35. Mockup Post Feria.

Además, se volverá a utilizar *mupis* donde la gráfica tenga un *call to action* para que las personas asistan a la feria de los emprendimientos que se va a realizar, de igual manera se busca reforzar esta comunicación con radio y redes sociales.

Mupis



Figura 36. Mockup Mupis feria.

Cuña radial

Muchas personas huimos de nuestros países para salvar nuestras vidas y las de nuestras familias. Para nosotros es importante seguir adelante, luchando por alcanzar nuestros sueños, buscando una mejor vida con paz y tranquilidad. No nos juzgues por querer salir adelante ni por querer superarnos. Mejor apóyanos en nuestros emprendimientos.

Ven el día sábado 22 de junio a las 12:30 en el parque La Carolina y conócelos. Somos personas, somos refugiados, somos emprendedores y somos hermanos. En la feria se entregará material impreso (volantes) los cuales contendrán la distribución de los stands y los productos que se venden junto con el nombre del emprendedor. Siempre acompañado por el logo de la ONG HIAS y la página web para que los asistentes puedan ingresar a la página web.

Volante

TU AYUDA MEJORA VIDAS
#SomosRefugiados

CONOCE CADA UNO DE NUESTROS EMPRENDIMIENTOS

Tenemos productos para todo tipo de gustos

- Stand 1: Juan (Empanadas)
- Stand 2: Patricia (Pasteles)
- Stand 3: Daniela (Productos vegetarianos)
- Stand 4: Irvin (empanadas)
- Stand 5: Roberto (Arepas rellenas)

¡ACÉRCATE Y PRUÉBALOS!
#SomosRefugiados

HIAS
Welcome the stranger.
Protect the refugee.
<http://www.hias.org.ec>

Figura 37. Arte volante feria.

Además, habrá merchandising de la campaña para que la población que asista pueda comprarlos o regalarlos a los emprendimientos o emprendedores.



Figura 38. Mockup Merchandising Feria.

Se utilizará *influencers* para que ayuden a comunicar el mensaje generando un llamado a la población más joven a que formen parte de esta nueva iniciativa. El *influencer* elegido es conocido como Ceviche, es un presentador de televisión y comediante, además trabaja con marcas como *Cinemark*, El mensaje que se quiere transmitir por medio de historias en donde el *influencer* invite a la feria e indique los productos que están participando en la feria.



Figura 39. Perfil Influencer. Tomado de (Instagram)

Por otro lado, se realizarán alianzas estratégicas con las universidades donde se ofrecerá a las diferentes carreras los emprendimientos de las personas refugiadas para que se los vea como clientes reales y exista una ayuda mutua, debido a que los alumnos pueden tener un mejor aprendizaje y los emprendimientos pueden tomar en cuenta las ideas de los estudiantes para que su negocio crezca cada día más.

Universidades elegidas



Figura 40. Logos universidades. Tomado de (google)

Para complementar las tácticas anteriormente planteadas se realizará una gira de medios con Roberto Jaramillo, personal de HIAS, que se encargará de comunicar la labor que realiza HIAS en el país.

4.7 Plan de medios

Para la difusión de la campaña se utilizarán diferentes medios con el fin de llegar a todo el público objetivo anteriormente planteado. Además, se tomó en cuenta que medios son los más idóneos para aplicar cada una de las tácticas planteadas (ver tabla 10).

Tabla 10

Plan de medios

PLAN DE MEDIOS						
OBJETIVO	MEDIO	PÚBLICO	FECHA	ACTIVIDAD	KPIS	INVERSIÓN
Awareness	Vía Pública	20 a 60 años	2 semanas	Mupi en Av Amazonas y Mariana de Jesús, Granados (entrada UDLA), República (Plaza de las Américas) y Av. Amazonas y Colón.	Alcance	\$1840
	Facebook		2 meses	Posteos	Engagement	\$500
Call to action	Facebook		1 mes	Posteos	Engagement	\$250
	Vía Pública		2 semanas	Mupi en Av Amazonas y Mariana de Jesús, Granados (entrada UDLA), República (Plaza de las Américas) y Av. Amazonas y Colón.	Alcance	\$1840
	Evento		1 día	Feria de emprendimientos en el Parque la Carolina	Visitantes	\$1500
	Radio		2 semanas	Radio armónica (cuña 30s horario rotativo)	Audiencia	\$320
	Influencer		1 día	Posteos en Instagram e historias	Engagement	-
	Alianzas estratégicas		3 meses	Universidades	Participantes	-

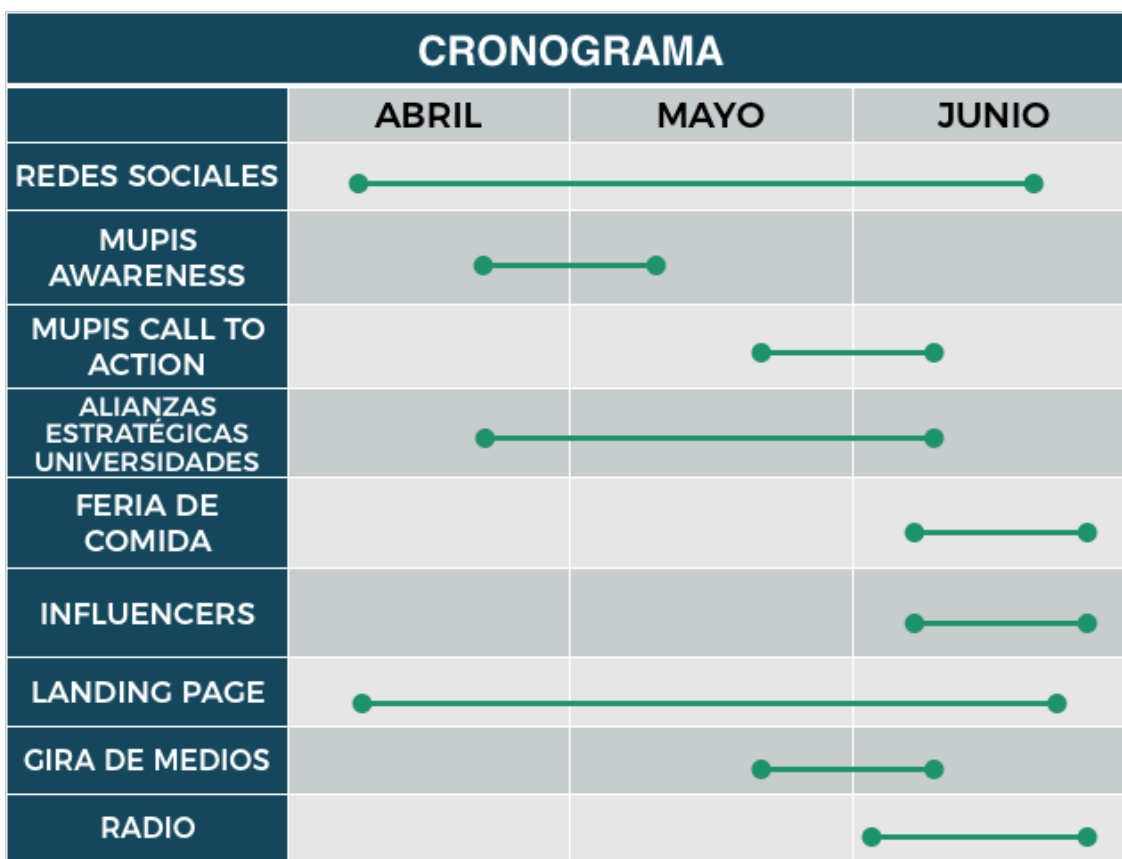
Nota: Medios que se utilizará

4.8 Cronograma

La campaña se desarrollará en 3 meses, los medios se van a utilizar la duración de un mes. Cada uno tendrá sus variaciones por los precios y por el tipo de contenido que se va a difundir (ver tabla 11).

Tabla 11

Cronograma



Nota. Medios en los cuales se va a difundir la campaña

4.9 Presupuesto

Se escogieron medios en los cuales se tenga un buen alcance y sean medios que a genere una recordación y posicionamiento de marca.

Tabla 12
Presupuesto

PRESUPUESTO				
MEDIOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	TIEMPO DE PAUTA
REDES SOCIALES	1	\$250	\$750	Tres meses
MUPIS	16	\$230	\$3680	Dos semanas
ALIANZAS ESTRATÉGICAS UNIVERSIDADES	4	\$0	\$0	Tres meses
FERIA DE COMIDA	1	\$1500	\$1500	Una vez
INFLUENCERS	1	\$0	\$0	Una vez
LANDING PAGE	1	\$250	\$250	Tres meses
GIRA DE MEDIOS	1	\$0	\$0	Dos semanas
MERCHANDISING	300	\$5	\$1500	Una vez
RADIO ARMÓNICA	20	\$16	\$320	Dos semanas
			Total	\$8000
			12% Iva	\$960
			Total	\$8960
			Fee agencia	\$1523,2
			TOTAL	\$10483,2

Nota. Presupuesto campaña

Se hablará con los *influencers* para que la comunicación que ellos realicen se haga con un costo de USD 0, debido a que es una campaña social.

CAPÍTULO V

Una vez culminado el proceso de investigación y la propuesta de campaña se obtuvieron conclusiones. Se realizaron recomendaciones a la ONG HIAS.

5.1 Conclusiones

- Las personas encuestadas han mencionado que sienten rechazo hacia los problemas refugiadas, debido a que piensan que son una amenaza dentro de diferentes ámbitos; uno de ellos es en el ámbito laboral.
- En Ecuador hay muy pocas campañas contra la xenofobia, y las que se han realizado han sido especialmente dirigidas a los jóvenes.
- La población quiteña desconoce de los motivos por los cuales una persona inmigrante pide refugio en otro país.
- Las personas refugiadas dentro del país han presenciado actos de xenofobia, racismo y discriminación por parte de la población quiteña.
- Las personas refugiadas sienten que el estado ecuatoriano no brinda la ayuda necesaria, y mencionaron que el apoyo que tienen actualmente es por parte de las ONG y la ACNUR que son entidades extranjeras.
- Los medios de comunicación juegan un papel importante al momento que la población de un país crea prejuicios hacia las personas de otra nacionalidad.
- Las personas refugiadas cuentan con necesidades básicas como pagar la luz, el agua y comprar alimentos al igual que las personas residentes de la ciudad de Quito.

- Las personas refugiadas buscan emprender para salir adelante económicamente y satisfacer sus necesidades. Además, es una forma de vender sus productos ya que se diferencian de la población quiteña.

5.2 Recomendaciones

- Es recomendable que la ONG HIAS siga incentivando a los emprendedores a formar sus negocios y a salir adelante; además, se recomienda que se comuniquen los proyectos (emprendimientos) a la población ecuatoriana para erradicar el rechazo hacia los distintos productos.
- Se recomienda seguir ampliando la propuesta de campaña planteada para poder llegar a un mayor número de personas con mensajes emotivos y sobre todo para dar a conocer el lado más humano de las personas refugiadas que se encuentran dentro del país.
- Los medios de comunicación deberían formar parte de esta campaña para que no exista más discriminación hacia las personas refugiadas, y sobre todo para informar de una manera positiva lo que dichas personas realizan.
- Se recomienda al Municipio de Quito formar parte de las campañas que HIAS, ACNUR y La Defensoría del Pueblo están realizando para combatir la xenofobia en Quito, debido a que es la entidad que está encargada del bienestar de la ciudad.
- Se recomienda a la ONG HIAS crear alianzas estratégicas para tener apoyo y obtener recursos para los nuevos emprendimientos de las personas refugiadas.

- La ONG HIAS debería realizar una mejor comunicación de su labor dentro del país junto con las personas refugiadas, ya que al no comunicarlo las personas no se enteran ni se interesan por el tema.

REFERENCIAS

Abreu, J y Batmanglich, C. (2013). Migración y Discriminación en América Latina [versión electrónica] Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v8-n1/A20.8\(1\)265-276.pdf](http://www.spentamexico.org/v8-n1/A20.8(1)265-276.pdf)

Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados ACNUR. (2018). Pacto Mundial sobre Refugiados. Recuperado el 22 de noviembre de 2018, de: <https://www.acnur.org/>

Alto comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados y Universidad Andina Simón Bolívar. (2014). Derecho al trabajo de las personas refugiadas. Quito, Ecuador. (1.ª ed.). [versión electrónica] Recuperado el 25 de mayo de 2018, de: <http://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/1152/1/ONU-011.pdf>

Anderson, G. y Zúñiga, D. (2016). En los zapatos del refugio. Quito, Ecuador.

Arango, L. (2016). Género, discriminación étnico- racial y trabajo en el campo popular- urbano: experiencias de mujeres y hombres negros en Bogotá [versión electrónica] Recuperado el 24 de mayo de 2018 de: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=G%C3%A9nero%2C+discriminaci%C3%B3n+%C3%A9tnico-racial+y+trabajo+en+el+campo+popular-urbano%3A+experiencias+de+mujeres+y+hombres+negros+en+Bogot%C3%A1*&btnG

Balyk, L y Pugh, J. (2013). Redes de gobernanza en las regiones fronterizas de Ecuador. *Estados de fragilidad*. (47-49). Recuperado el 28 de junio de 2018, de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/30072/1/RMF_43_17.pdf

BBC. (2018). El éxodo venezolano en Ecuador: la desesperación de quienes desafían las restricciones y se aventuran por rutas ilegales. Recuperado el 20 de diciembre de 2018, de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-45291008>

Benalcázar, W. (31 de Diciembre de 2018). La llegada de venezolanos al país se incrementó durante este año. *El Comercio*. Sección Actualidad. Recuperado el 28 de septiembre de 2018, de:

<https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador-venezolanos-incremento-migracion-extranjeros.html>

- Campo, A y Herazo, E. (2013). Estima, prejuicio y discriminación en salud mental. *Revista Ciencias Biomédicas*, 9-10. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de: <http://revistas.unicartagena.edu.co/index.php/cienciasbiomedicas/article/view/1132/1042>
- Carreño, A. (2012). Refugiados colombianos en Venezuela: Quince años en búsqueda de protección. *Revista Digital de Historia y Arqueología desde el Caribe Colombiano*, 98-124. Recuperado el 28 de junio de 2018, de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/memorias/article/view/6414/6564>
- Carrión, F. y Mejía, D. Espín, J. (2013). Aproximaciones a la frontera. Quito, Ecuador: FLACSO.
- 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* (Tesis pregrado). FLACSO Ecuador. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de: <http://67.192.84.248:8080/bitstream/10469/12783/2/TFLACSO-2017CGCR.pdf>
- Deia. (23 de Mayo de 2017). Acnur lanza una campaña para sensibilizar sobre los refugiados. *Deia*. Sección Estado Mundo. Recuperado el 28 de junio de 2018, de: <http://www.deia.eus/2017/05/23/sociedad/estado/acnur-lanza-campana-para-sensibilizar-sobre-los-refugiados#Loleido>
- Defensoría del Pueblo (2018). Refugiados. Recuperado el 28 de noviembre de 2018, de: <http://www.dpe.gob.ec/>
- Díaz, J. (2016). *Principio de igualdad y no discriminación de los derechos humanos de las mujeres inmigrantes venezolanas profesionales en Quito-Ecuador, 2014-2015*. (Tesis Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5384>
- Douglas, M., Levitan, R. y Kiama, L. (2017). Ampliar el papel de las ONG en el reasentamiento. *Revistas- Migraciones Forzadas*, 34-38. Recuperado el 28 de junio de 2018, de: <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/65383>
- El Colegio de Tlaxcala. (2016). Ser "el otro": migración, xenofobia y derechos humanos en México contemporáneo. *Revista Regiones y desarrollo sustentable*. Recuperado de: <http://coltlax.edu.mx/index.php?pagina=93#>

- El Telégrafo. (19 de Diciembre de 2017). Cancillería ejecuta campaña contra la xenofobia y otras formas de discriminación. *El Telégrafo*. Sección Sociedad. Recuperado el 28 de junio de 2018, de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/cancilleria-ejecuta-campana-contra-la-xenofobia-y-otras-formas-de-discriminacion>
- El Universo. (3 de Diciembre de 2013). Inicia campaña contra la discriminación en Ecuador, liderada por ACNUR y Defensoría del Pueblo. *El Universo*. Sección Noticias. Recuperado el 28 de junio, de: <https://www.eluniverso.com/noticias/2013/12/03/nota/1869001/inicia-campana-contra-discriminacion-ecuador-liderada-acnur>
- Espinosa, A. y Cueto, R.M. (2014). Estereotipos raciales, racismo y discriminación en América Latina. Buenos Aires: EUDEBA. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277332573_Estereotipos_Raciales_Racismo_y_Discriminacion_en_America_Latina
- García, M. (2016). *Estudio del manejo de la información del comercio y el universo sobre la xenofobia a ciudadanos colombianos a partir del caso angostura en el periodo abril – agosto de 2015*. (Tesis Grado). Universidad Técnica de Cotopaxi. Recuperado el 24 de mayo del 2018 de: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2279/1/T-UTC-3816.pdf>
- Gómez, P. (2015). *Actitudes ante el racismo y la xenofobia entre estudiantes de formación profesional en Tenerife (La Orotava)*. (Tesis Grado). Universidad de La Laguna. Recuperado el 10 de octubre de 2018, de: [https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2270/Actitudes%20ante%20el%20racismo%20y%20la%20xenofobia%20entre%20estudiantes%20de%20formacion%20profesional%20en%20Tenerife%20\(La%20Orotava\).pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2270/Actitudes%20ante%20el%20racismo%20y%20la%20xenofobia%20entre%20estudiantes%20de%20formacion%20profesional%20en%20Tenerife%20(La%20Orotava).pdf?sequence=1)
- Jaramillo, R. (26 de junio de 2018). Coordinador del modelo de graduación. (P. Tobar, Entrevistador)
- Kniffki, J. y Reutlinger, C. (2015). *Trabajo social y conocimiento transnacional – Reflexiones sobre la construcción del conocimiento en el marco del proyecto RELETRAN*. [versión electrónica]. Recuperado el 28 de junio de 2018, de: <http://submission.scielo.br/index.php/aval/article/view/134547/9371>
- Llerena, G. (2015). Mujeres inmigrantes en Ecuador. Género y derechos humanos.
- Lozano, L. (2016). *Efectos y negociaciones en torno al sujeto refugiado/a a propósito de la población refugiada en Ecuador*. (Tesis Maestría). FLACSO. Recuperado el 28 de junio de 2018, de:

<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/9639/2/TFLACSO-2016LLL.pdf>

Marriot, M. (2016). *Análisis de la inserción de los refugiados en el entorno social ecuatoriano periodo 2013-2014*. (Tesis Maestría). Universidad de Guayaquil Recuperado el 25 de mayo de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21761/1/TESIS%20MARCO%20MARRIOTT30%20ENERO%202017.pdf>

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. (2018). Estadísticas de refugio. Recuperado el 19 de noviembre de 2018, de: <https://www.cancilleria.gob.ec/movilidad-humana/>

Naranjo, G. (2013). Trayector, 20 años de transferencia de trabajo con la Asociación Lacaniana Internacional. Quito, Ecuador: Rayuela.

Organización Internacional para las Migraciones. (2018). Los términos claves de la migración. Recuperado el 29 de octubre de 2018, de: <https://www.iom.int/es/los-terminos-clave-de-migracion>

Ortega, C y Ospina, O. (2012). No se puede ser refugiado toda la vida. Quito, Ecuador: FLACSO.

Ovejero, A. (2015). Psicología social: algunas claves para entender la conducta humana. Madrid: Biblioteca Nueva

Pruna, P. (2017). *Estudio de la situación social y jurídica de personas bajo la condición de refugio en Ecuador período 2014-2017*. (Tesis Grado). Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado el 27 de noviembre de 2018, de: <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2507/1/T-UIDE-1796.pdf>

Ramos, D. (2017). *¿Qué es ser un ciudadano universal en el Ecuador?* (Tesis Grado). Universidad de las Américas. Recuperado el 24 de mayo del 2018, de: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8008/1/UDLA-EC-TPE-2017-25.pdf>

Real Academia Española. (s.f.) Refugiado. Recuperado el 28 de junio del 2018, de: <http://dle.rae.es/?id=VfqUsp8>

Redacción Medellín. (15 de Febrero de 2018). Medellín lanza campaña contra la xenofobia y el racismo. *El Tiempo*. Sección Medellín. Recuperado el 28 de junio de 2018, de: <http://www.eltiempo.com/colombia/medellin/medellin-lanza-campana-contra-la-xenofobia-y-el-racismo-183186>

Redacción Web. (19 de Diciembre de 2017). Cancillería ejecuta campaña contra la xenofobia y otras formas de discriminación. *El Telégrafo*. Sección Sociedad Recuperado el 28 de junio de 2018, de: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/cancilleria-ejecuta-campana-contra-la-xenofobia-y-otras-formas-de-discriminacion>

Rivera, J. (2013). *Teoría y Práctica de la Discriminación en el Mercado Laboral Ecuatoriano (2007-2012)*. [Versión Electrónica]. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4646507.pdf>

Rodríguez, L. (2013). *Estereotipos en las relaciones interculturales: una mirada desde estudiantes universitarios extranjeros de la Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas*. (Tesis Diplomado). Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas. Recuperado de 28 de junio de 2018 de: <http://dspace.uclv.edu.cu/bitstream/handle/123456789/2007/Estereotipos%20en%20las%20relaciones%20interculturales%20una%20mirada%20desde%20estudiantes%20universitarios%20extranjeros%20de%20la%20Universidad%20Central%20%E2%80%9CMarta%20Abreu%E2%80%9D%20de%20Las%20Villas%20Liset%20Rodriguez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, O y Saavedra, R. (2016). Hacer Negocios en Ecuador. *Pensando en el futuro: desplazamiento, transición, soluciones*, 33-36. Recuperado el 25 de mayo de 2018 de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/55902/1/RMF_52_13.pdf

Shedlin, M., Decena, C., Noba, H., Báez, M., Betancourt, S., Villalobos, J., Moreno, P. y Bentancourt, O. (2014). Salud y condiciones de vida de los refugiados colombianos en Quito. Quito, Ecuador: Abya-Yala.

Soufiane, A. (2014). *Inmigración, racismo y xenofobia. Un proyecto de prevención para jóvenes*. (Tesis Grado). Universidad de Valladolid. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/6773>

Sozanski, A., Sarmiento, K y Reyes, C. (2016). *Desafío para el derecho al trabajo en Ecuador*. [Versión Electrónica]. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/55876/1/RMF_51_48.pdf

Teun A. y Van Dijk. (2016). *Racismo y discurso en América Latina*. [Versión Electrónica]. Recuperado el 28 de junio de 2018 de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/udlasp/reader.action?docID=4909078&query=racismo#>

Tort i Chavarría. (s.f). *Sociopatología de la xenofobia y de 10s nacionalismos*. [Versión Electrónica]. Recuperado de: <https://ddd.uab.cat/pub/papers/02102862n43/02102862n43p139.pdf>

Traverso, E. (2016). La fábrica del odio. Xenofobia y racismo en Europa. *Revista de Teoría Crítica*, 411-417. Recuperado el 28 de junio de 2018 de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4328136.pdf>

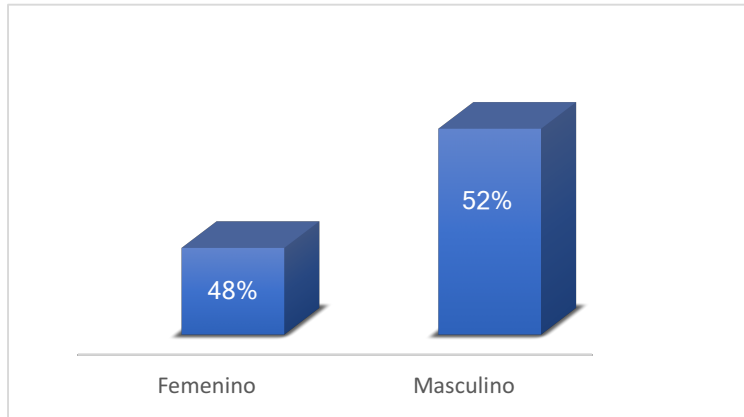
Vinueza, A. (2015). *Responsabilidad del estado ecuatoriano frente al derecho al trabajo de los refugiados y la necesidad de regular el flujo migratorio*. (Tesis pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/7862>

Zamora, J. (2012). Racismo, xenofobia, antisemitismo en el horizonte de los flujos migratorios. enfoques teóricos y teoría crítica. *ARBOR Ciencia, Pensamiento y Cultura*. 591-604. Recuperado el 25 de mayo de 2018, de: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/view/1486/1495>

ANEXOS

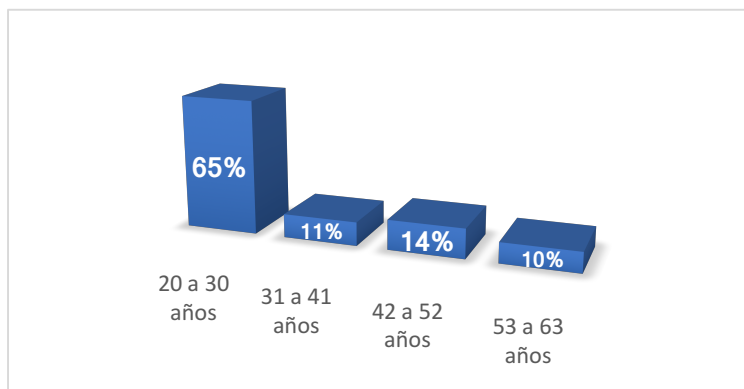
Caracterización de la muestra

Género



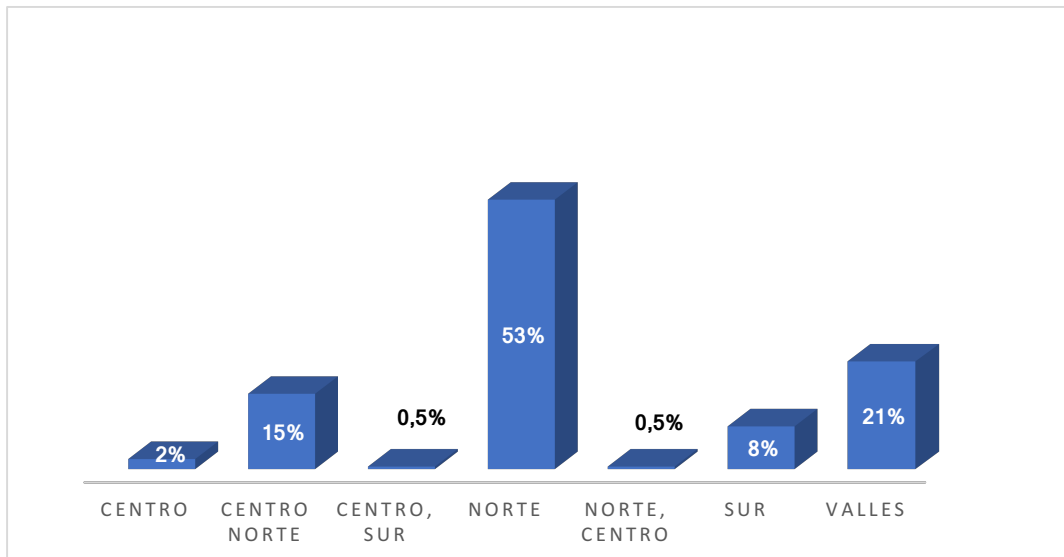
Se obtuvo que un 52% de la población encuestada fue de género masculino, seguido por un 48% de género femenino.

Edad



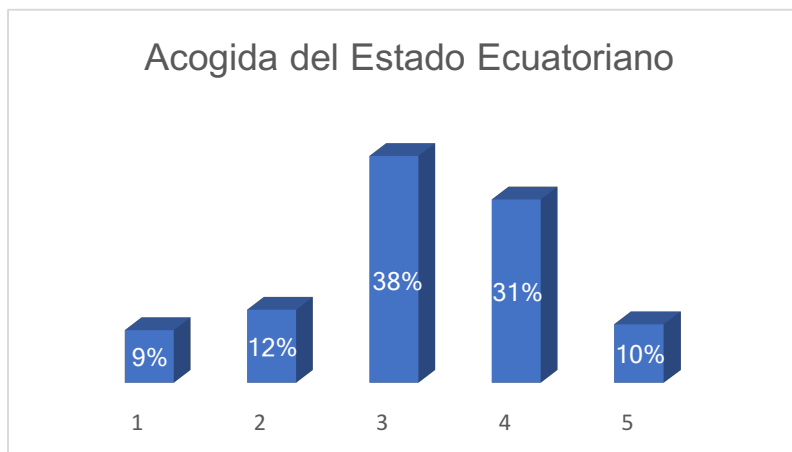
Se obtuvo que el 65% de las personas entrevistadas está en el rango de edad de 20 a 30 años, seguido con un 14% de las personas de 42 a 52 años.

Sector dónde vive



Las personas encuestadas comentaron en un 53% que viven en el norte de la ciudad de Quito; seguido de un 21,1% de la población vive en los valles. Es importante mencionar que las encuestas fueron realizadas en diferentes lugares de Quito.

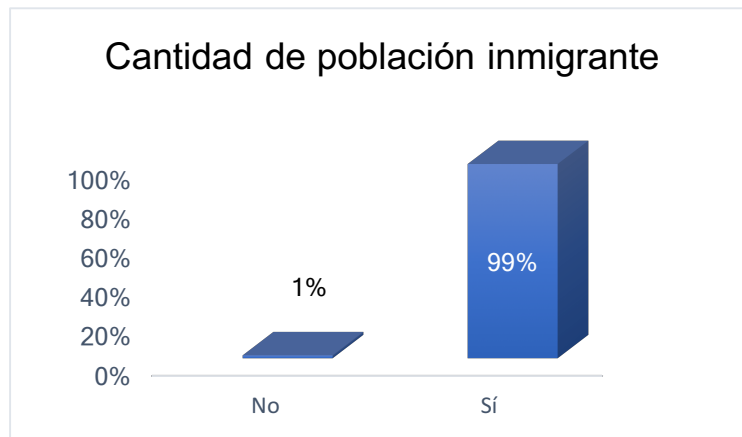
Pregunta 4: ¿Cómo considera usted la acogida del Estado Ecuatoriano hacia las personas inmigrantes?



Se obtuvo que un 38% de la población cree que la acogida del estado ecuatoriano a personas inmigrantes es regular, un 31% que considera que es

casi buena la acogida que el estado ecuatoriano brinda actualmente a las personas refugiadas dentro del país.

Pregunta 5: ¿Cree usted que dentro de la ciudad de Quito existe una gran población de inmigrantes?



Un 99% de la población encuestada opina que dentro de la ciudad de Quito existe una gran cantidad de población inmigrante, mientras el 1% opina lo contrario, es decir no está de acuerdo en que la ciudad se encuentre invadida por la población inmigrante.

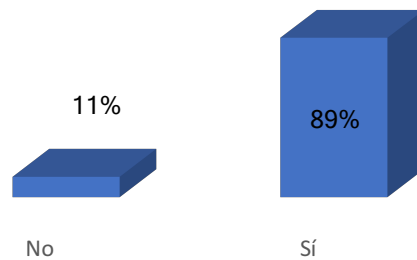
Pregunta 6: Según lo contestado en la pregunta 5. Indique ¿Cuál es la razón?

Esta pregunta al ser abierta se tomaron las respuestas más representativas para poder analizarlas, por ejemplo:

- Las personas inmigrantes tienen las facilidades en el país para conseguir trabajo.
- La situación que está viviendo actualmente Venezuela.
- La población quiteña manifestó que existe una gran cantidad de inmigrantes con negocios informales.

Pregunta 7: ¿Considera usted que las condiciones de trabajo dentro de la ciudad de Quito se encuentran afectadas por inmigrantes?

Condiciones de trabajo dentro de la ciudad de Quito y la migración

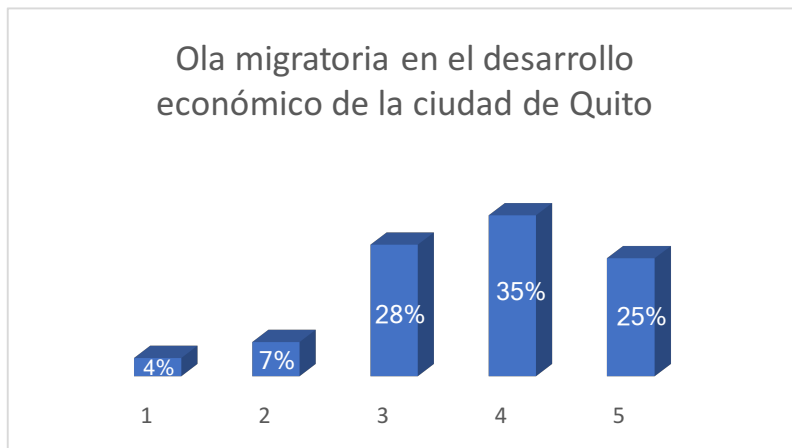


Un 89% de la población considera que las condiciones de trabajo en Quito se encuentran afectas debido a la cantidad de inmigrantes que han llegado a la ciudad, es decir que la economía del país está en “peligro” debido a la cantidad de inmigrantes que han llegado actualmente.

Pregunta 8: Según lo contestado en la pregunta 7. Indique ¿Cuál es la razón?

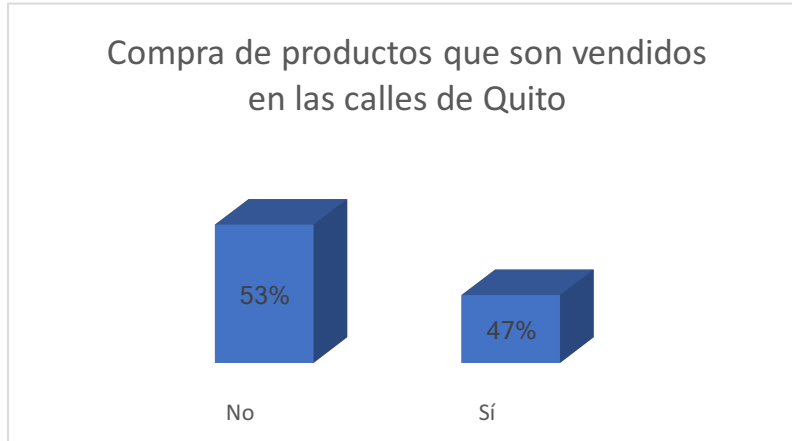
Con esta pregunta se quería profundizar más la opinión de los encuestados. En la cual la mayoría de las personas encuestadas mencionaron que a los inmigrantes cobran mucho menos por sus servicios, que es mano de obra más barata y que se la puede explotar.

Pregunta 9: ¿Qué efecto cree usted que tiene la ola migratoria en el desarrollo económico de la ciudad de Quito?



Un 35% de la población encuestada cree que la ola migratoria tiene un efecto importante en el desarrollo económico de la ciudad, seguido de un 25% a la cual le parece relevante la ola migratoria.

Pregunta 10: ¿Usted compra productos que son vendidos en las calles de Quito?



Un 53, 5% de la población que fue encuesta contestó que sí compra en la calle algunos productos, mientras que un 47% respondió que no le gusta y no compra productos en la calle.

Pregunta 11: Según lo respondido en la pregunta 10. Indique ¿Cuál es la razón?

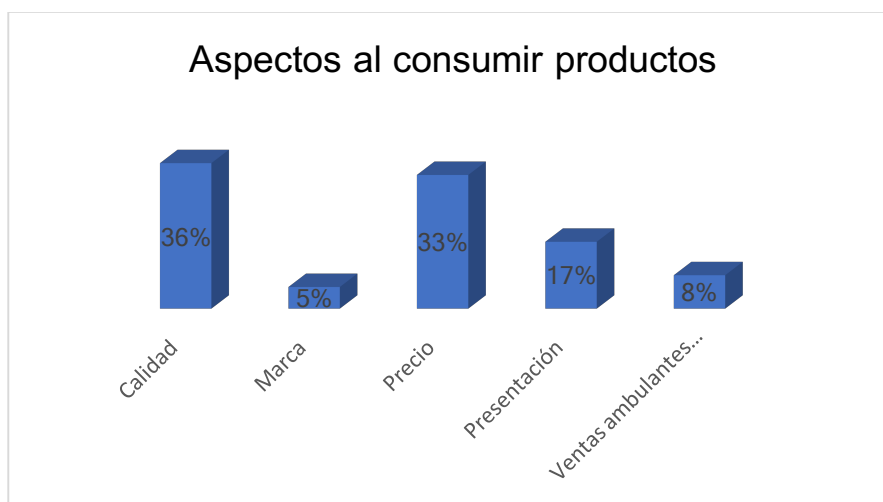
La población encuestada que comentó que sí en la pregunta 10 dio como razones que la cercanía era un elemento fundamental, también por el precio, y por ayuda a las personas que realizan la venta. En cambio, las personas que respondieron que no comprarían un producto en la calle tuvo los siguientes motivos: la inseguridad, debido a que las personas que los venden no siempre son ecuatorianos.

Pregunta 12: Según lo respondido en la pregunta 10 ¿Qué tipos de productos compra?

Las personas que, si compran en las calles de Quito, realizan la compra de productos de limpieza o productos alimenticios y muchas veces vestimenta.

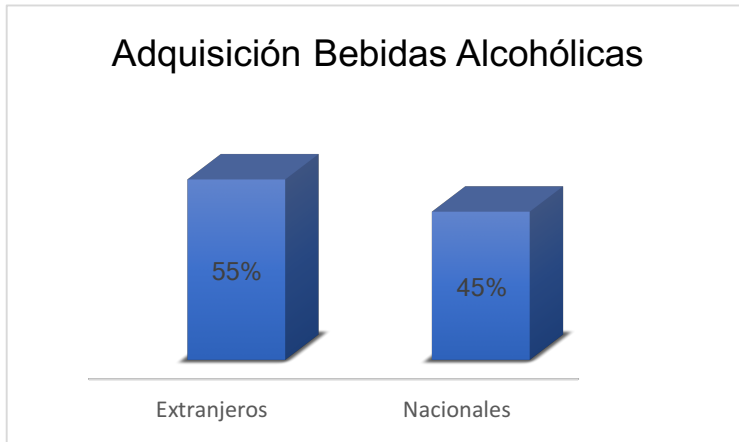
Pregunta 13: ¿Qué aspectos toma en cuenta al consumir dichos productos?

Gráfico 9

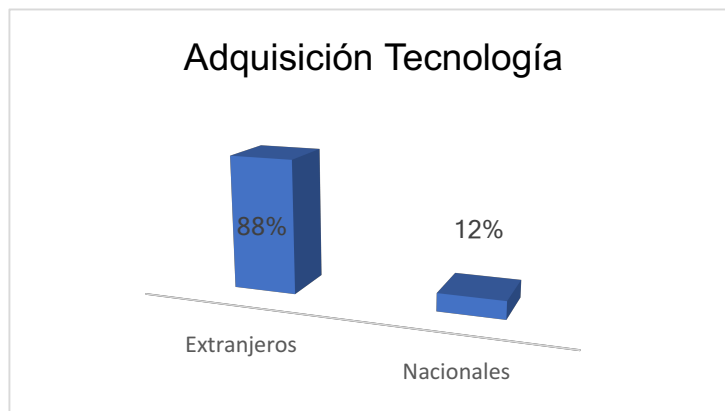


Un 36% de los quiteños encuestados mencionaron que la calidad es el factor más importante al momento de adquirir uno de estos productos, seguido del 33% que se fija en el precio al momento de buscar un producto y un 17% que cree que la presentación que tiene dicho producto cuenta al momento de consumirlo.

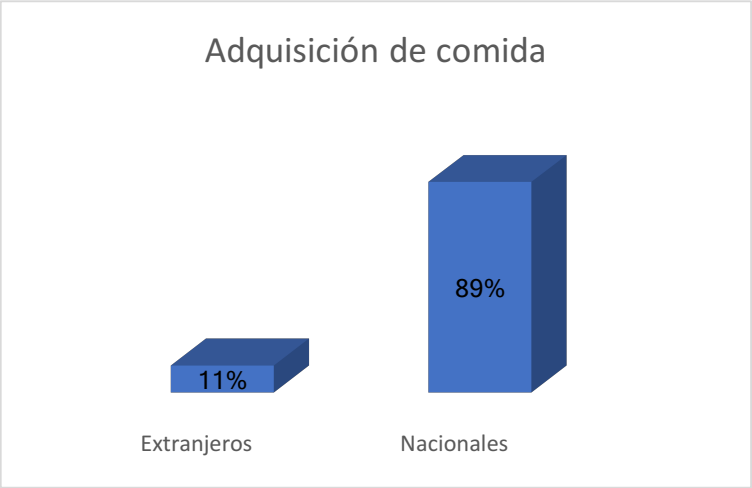
Pregunta 14: ¿Entre un producto nacional y extranjero que prefiere consumir?



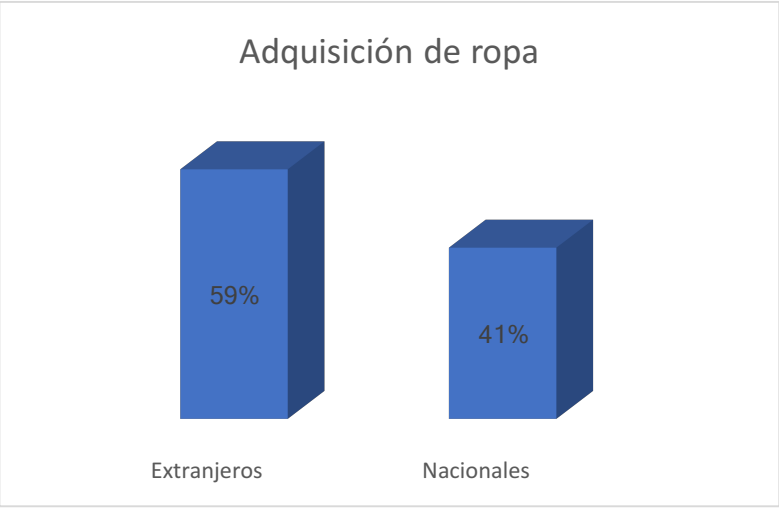
Un 55% de las personas encuestadas prefieren comprar bebidas alcohólicas en el extranjero y no en Ecuador.



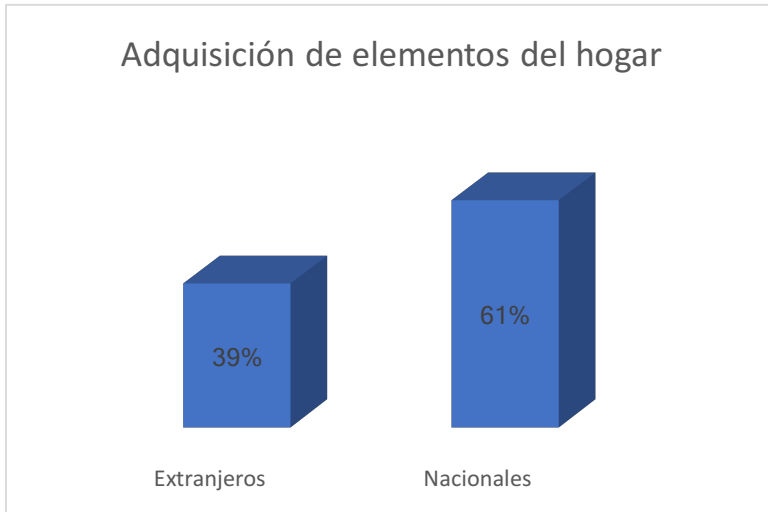
Al igual que las bebidas alcohólicas para el 88% de las personas encuestadas es mejor comprar tecnología en el extranjero, frente a un 12% que cree compra en Ecuador.



Un 89% de los encuestados prefiere comprar comida nacional, y un 11% prefiere comprar productos extranjeros.



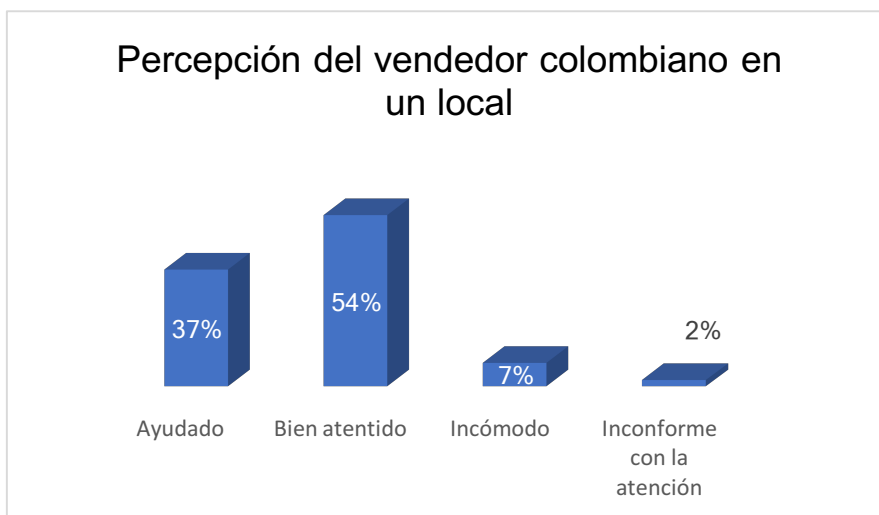
El 59% de los encuestados compran ropa en el extranjero y un 41% de la población quiteña compra en Ecuador.



En elementos del hogar el 61% las personas prefieren comprar en el país y un 39% prefiere comprarlos en el extranjero.

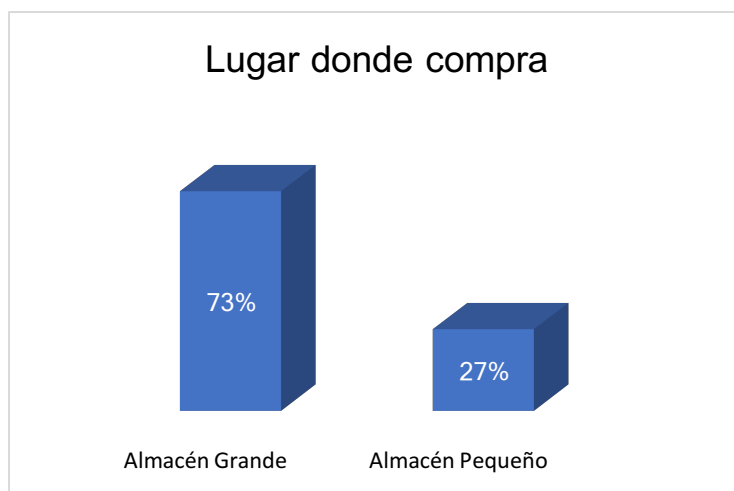
Es importante ver que las personas encuestadas deciden donde comprar productos extranjeros o nacionales de acuerdo a la categoría a la que pertenezca el producto que están buscando, uno de los puntos más fuertes es que los productos alimenticios prefieren comprarlos nacionales y no extranjeros y en tecnología, bebidas alcohólicas y ropa prefieren comprarlos en el extranjero.

Pregunta 15: Al entrar a un local comercial donde el vendedor de la tienda es de nacionalidad colombiana usted se siente



Es importante recalcar que un 54% de la población quiteña siente que un vendedor de nacionalidad colombiana le atiende bien satisfaciendo sus necesidades, mientras que un 37% siente que dicho vendedor le ayuda a encontrar lo que busca. Esto nos quiere decir que las personas no buscan que el vendedor sea ecuatoriano sino más bien que le ayuden a encontrar lo que está buscando al momento de consumir un producto o un servicio.

Pregunta 16: Usted al momento de realizar una compra prefiere hacerlo en un:



Un 73% de la población encuestada prefiere realizar sus compras en un almacén grande y un 27% decide realizar sus compras en un almacén pequeño, esto demuestra que muchas veces las personas no les gusta comprar en emprendimientos.

Pregunta 17: Si su respuesta fue almacenes pequeños ¿Por qué razón lo hace?

La mayoría de las personas encuestadas lo hace por ayudar a las pequeñas empresas, la atención es personalizada, muchas veces porque son artesanías y debido a que los productos son más exclusivos.

