

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



TESIS:

**Percepción de los usuarios migrantes vulnerables acerca del
servicio de atención en la Superintendencia Nacional de
Migraciones, Lima 2023**

Para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PRESENTADO POR:
Bach. Chabeli Roxana TAPIA ORE

ASESOR:
Dr. Freddy Mamerto LEÓN NINA

AYACUCHO - PERÚ

2025

A los migrantes en Perú, que han dejado atrás sus hogares en busca de una vida mejor.

A mis padres, Severina y Víctor. Por ser mi fuerza, mi guía y mi razón. Este logro también es suyo.

A mi hija Izady, en tu mirada y tu sonrisa encontré la inspiración y la fuerza para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a la Superintendencia Nacional de Migraciones, en especial al equipo técnico encargado de la atención a personas en situación de vulnerabilidad. Su apoyo incondicional durante las entrevistas fue invaluable y fundamental para el desarrollo de esta investigación. La dedicación y profesionalismo con los que me brindaron su tiempo y conocimientos han sido esenciales para alcanzar los objetivos planteados.

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, extendiendo mi gratitud, especialmente a las docentes de la Escuela de Formación Profesional de Trabajo Social. Su dedicación y compromiso académico han sido una fuente constante de inspiración, permitiéndome avanzar en este camino con confianza. Agradezco profundamente su tiempo, paciencia y orientación, que han enriquecido significativamente mi formación y el desarrollo de este proyecto.

Un agradecimiento de manera especial al Dr. Freddy Mamerto León Nina, mi asesor, por sus valiosas orientaciones y su constante apoyo durante todo el proceso de investigación. Su experiencia y consejos han sido fundamentales para superar desafíos y mejorar la calidad de este trabajo.

A Ángel, por caminar a mi lado con paciencia, amor y apoyo incondicional. Su compañía y su valiosa orientación fueron clave en este proceso.

Finalmente, expreso mi más sincero agradecimiento a mis hermanas Beliza, Graciela, Diana y Leticia, así como a mis queridas amigas Zaida, Katherine y Raquel. Su apoyo emocional y motivacional ha sido fundamental en los momentos más desafiantes de este camino. A cada una de ustedes, mi gratitud más profunda y eterna.

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo principal analizar la percepción de los usuarios migrantes vulnerables acerca del servicio de atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima (Perú). Se utilizó un enfoque cualitativo y se realizó un estudio de caso con una muestra no probabilística de migrantes en situación de vulnerabilidad y funcionarios del equipo técnico. Las técnicas empleadas fueron la entrevista semiestructurada. Los resultados revelaron la diversidad y complejidad de las vivencias de los migrantes, destacando su resiliencia y determinación a pesar de las adversidades. La percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del equipo técnico fue positiva, resaltando la sensibilidad, el respeto y la eficiencia en el servicio. Sin embargo, también se identificó la necesidad de mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta en situaciones inesperadas. En conclusión, la atención a migrantes en situación de vulnerabilidad es un proceso complejo que busca garantizar su protección y bienestar. Estas experiencias personales subrayan la importancia de un trato humano y equitativo hacia los migrantes, así como la necesidad de políticas y servicios que respondan de manera efectiva a sus necesidades y derechos.

Palabras clave: Migrantes, vulnerabilidad, atención equitativa, Migraciones.

ABSTRACT

The research, had as its main objective to analyze the perception of vulnerable migrant users about the attention service at the National Superintendence of Migration, Lima (Peru). A qualitative approach was used and a case study was conducted with a non-probabilistic sample of vulnerable migrants and technical staff. The techniques used were semi-structured interviews. The results revealed the diversity and complexity of migrants' experiences, highlighting their resilience and determination despite adversities. The migrant users' perception of the technical team's attention was positive, highlighting the sensitivity, respect and efficiency of the service. However, the need to improve efficiency and responsiveness in unexpected situations was also identified. In conclusion, caring for migrants in vulnerable situations is a complex process that seeks to ensure their protection and well-being. These personal experiences underscore the importance of humane and equitable treatment of migrants, as well as the need for policies and services that respond effectively to their needs and rights.

Key words: Migrants, vulnerability, equitable care, Migration.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I	12
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. El problema de investigación	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Objetivos.....	16
1.4. Justificación.....	16
CAPITULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes.....	18
2.1.1. Internacional	18
2.1.2. Nacional.....	21
2.2 Bases teóricas y enfoques	24
2.2.1. Servicio de ‘Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad (ACSV)’	25
a. Proceso de Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad	25
b. Criterios de evaluación de la vulnerabilidad	26
c. Medidas migratorias de protección.....	28
2.2.2. Equipo técnico de ACSV y sus roles.....	31
2.2.3. Migrantes en situación de vulnerabilidad.....	33
2.2.4. Superintendencia Nacional de Migraciones	38
2.2.5. Enfoques vinculados a la migración.....	39
2.3. Términos conceptuales	43
2.4. Marco normativo	44
2.5. Operacionalización de categorías	37
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA	39

3.1. Tipo de la investigación.....	39
3.2. Diseño.....	40
3.3. Nivel de investigación	41
3.4. Población y muestra	41
3.5. Técnicas	42
3.6. Instrumentos	43
3.7. Procedimiento de recojo de información.....	45
3.8. Procesamiento de resultados.....	45
3.9. Aspectos éticos	46
CAPITULO IV	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1. Experiencias personales de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad	48
4.2. Percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del equipo técnico en relación a su situación de vulnerabilidad	74
4.3. Atención a usuarios migrantes desde Migraciones en relación a las medidas migratorias de protección	85
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	102
REFERENCIAS.....	103
ANEXOS.....	110
Anexo 1: Matriz de consistencia	110
Anexo 2: Guion de entrevista	111
Anexo 3: Panel fotográfico.....	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Categorías de experiencia personal del caso 1 sobre su situación de vulnerabilidad</i>	51
Figura 2 <i>Categorías de experiencia personal del caso 2 sobre su situación de vulnerabilidad</i>	56
Figura 3 <i>Categoría de experiencia personal del caso 3 sobre su situación de vulnerabilidad</i>	61
Figura 4 <i>Categoría de experiencia personal del caso 4 sobre su situación de vulnerabilidad</i>	66
Figura 5 <i>Categoría de experiencia personal del caso 5 sobre su situación de vulnerabilidad</i>	69
Figura 6 <i>Categorías de la percepción del usuario 1 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad</i>	76
Figura 7 <i>Percepción del usuario 2 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad</i>	78
Figura 8 <i>Percepción del usuario 3 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad</i>	80
Figura 9 <i>Percepción del usuario 4 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad</i>	82
Figura 10 <i>Percepción del usuario 5 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad</i>	84
Figura 11 <i>Criterios de evaluación socioeconómica para la obtención del carné de extranjería</i>	92
Figura 12 <i>Circuito de atención del Servicio al Migrante en situación de vulnerabilidad</i>	96

INTRODUCCIÓN

En el marco de la investigación sobre la percepción de los usuarios migrantes vulnerables acerca del servicio de atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2023. La migración hacia el Perú ha aumentado considerablemente en los últimos años, generando una mayor demanda en los servicios de atención ofrecidos por la Superintendencia Nacional de Migraciones. Este fenómeno ha presentado desafíos significativos para los migrantes vulnerables, quienes enfrentan dificultades adicionales debido a su situación económica, social o legal. La calidad del servicio brindado en las oficinas de migraciones, particularmente en Lima, se ha convertido en un factor crucial que afecta la integración y bienestar de estas poblaciones. En este contexto, la percepción de los usuarios migrantes vulnerables sobre la atención recibida en la Superintendencia Nacional de Migraciones adquiere relevancia para evaluar si los servicios satisfacen sus necesidades y expectativas.

El presente estudio busca investigar la percepción de los migrantes vulnerables sobre la atención recibida en la Superintendencia Nacional de Migraciones en Lima durante el año 2023. A través de este análisis, se pretende identificar áreas críticas en el servicio, tales como tiempos de espera, acceso a información, trato por parte del personal y la eficiencia en los procesos administrativos. Al explorar la experiencia de los usuarios, esta investigación proporcionará información valiosa para mejorar la calidad del servicio y contribuir a una atención más equitativa e inclusiva, que atienda de manera efectiva las necesidades de los migrantes en situación de vulnerabilidad.

La investigación se basó en la comprensión de que los migrantes pueden enfrentar barreras significativas al acceder a los servicios, incluyendo barreras administrativas, falta

de información y discriminación. Estos desafíos teóricos se documentaron en la literatura existente (OIM, 2015; OIM, 2022) y proporcionaron una base sólida para investigar la percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del ciudadano en situación de vulnerabilidad. Esta investigación se centra en los servicios proporcionados por la Superintendencia Nacional de Migraciones y cómo estos servicios son percibidos por los ciudadanos migrantes, especialmente aquellos en situaciones de vulnerabilidad.

Al entender las experiencias y percepciones de los usuarios migrantes, la organización puede implementar cambios y mejoras que beneficien a los ciudadanos en situación de vulnerabilidad. Es de gran importancia, ya que los migrantes a menudo enfrentan desafíos y dificultades únicas. Al mejorar los servicios y la atención proporcionada a estos usuarios, se puede ayudar a aliviar algunos de estos desafíos y hacer que su transición a la vida en Perú sea más fácil y menos estresante.

Los hallazgos de esta investigación no solo benefician a los migrantes en Lima, sino que también sirvan como un caso para otras ciudades y países. Al compartir las conclusiones y recomendaciones, se podrá trabajar para mejorar la atención y los servicios para los migrantes.

Este trabajo de investigación se estructura en cuatro capítulos principales. En el Capítulo I, se presenta la situación problemática, incluyendo la formulación del problema de investigación, los objetivos, la justificación y la matriz de categorización. El Capítulo II se dedica al marco teórico, proporcionando antecedentes, bases teóricas, definiciones de conceptos y el marco normativo relevante. En el Capítulo III, se detalla la metodología de la investigación, incluyendo el tipo de investigación, el diseño, la población y muestra, las técnicas utilizadas y los instrumentos. El Capítulo IV presenta los resultados y

discusión. El documento finaliza con las conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación, seguidas de las referencias bibliográficas.

La pregunta general de esta investigación es ¿cómo es la percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del ciudadano en situación de vulnerabilidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima – 2023?, los problemas específicos son ¿cuáles son las experiencias personales de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad?, ¿cómo es la percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del equipo técnico en relación a su situación de vulnerabilidad? y ¿cómo es el proceso de atención a usuarios migrantes en relación a las medidas migratorias de protección? La metodología emplea un enfoque cualitativo, centrado en una exploración profunda y detallada de las experiencias y percepciones de los participantes a través del trabajo de campo. Este enfoque interpretativo permite captar la complejidad social sin reducir los hallazgos a cifras, privilegiando en cambio la comprensión de los significados y experiencias de los migrantes en su interacción con la institución.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. El problema de investigación

Los procesos migratorios en el Perú son un tema histórico intrínseco a las personas que buscan mejorar su calidad de vida y el bienestar familiar. En los años 2018 y 2019, el proceso de migración hacia el Perú experimentó un notable incremento, según datos de la Superintendencia Nacional de Migraciones. Durante el año 2019, 782,169 inmigrantes llegaron al Perú, lo que representa aproximadamente un 2.45% de la población peruana. De este grupo, 424,317 eran hombres (54.24%) y 357,852 eran mujeres (45.75%) (Gobierno del Perú, 2024).

Los inmigrantes que llegaron al Perú en 2019 procedían principalmente de Venezuela (77.04%), seguido por Estados Unidos (3.37%) y China (2.61%)². La crisis social en Venezuela agravó este proceso migratorio. Además, en el año 2018, los

venezolanos entre 18 y 29 años representaron el 42% de la población migrante (PNUD, 2022).

En el año 2020 debido a la pandemia, la situación de los migrantes cambió drásticamente (OIM, 2022). Las medidas de confinamiento afectaron los sueños y aspiraciones de más de un millón de migrantes que viven en el Perú, muchos de los cuales enfrentaron dificultades para encontrar refugio. A pesar de los esfuerzos del Gobierno peruano para brindar acceso a la educación y oportunidades de trabajo temporal principalmente a los migrantes venezolanos, el apoyo humanitario durante la pandemia del COVID-19 sigue siendo limitado. Según cifras de Refugio Internacional, aproximadamente 721,500 venezolanos y miembros de la comunidad de acogida necesitaban refugio en 2020. Además, 579,500 carecían de servicios adecuados de agua y saneamiento, 965,500 enfrentaban inseguridad alimentaria y 857,500 necesitaban atención médica (Gobierno del Perú, 2024).

El Estado peruano se enfrenta al desafío de mejorar su respuesta en el acceso al sistema de protección y a diversos servicios y derechos para los extranjeros. La creciente demanda de servicios de salud y educación, entre otros, plantea un reto a los sistemas de protección y a los operadores. Se presentan situaciones antes no contempladas o esporádicas, como niños, niñas y adolescentes no acompañados, separados, mujeres extranjeras víctimas de violencia y un aumento en los delitos de trata o tráfico ilícito de migrantes y explotación sexual y laboral.

La percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del ciudadano en situación de vulnerabilidad presenta varios desafíos, especialmente en lo que respecta al acceso a los servicios. Uno de los principales obstáculos es la existencia de barreras

administrativas (OIM, 2022). Estas pueden incluir la falta de documentación adecuada o la dificultad para obtenerla, lo que impide que los migrantes accedan a los servicios que necesitan. Además, los procesos administrativos pueden ser complejos y difíciles de entender, especialmente para aquellos que no están familiarizados con el sistema (OIM, 2015). Otro desafío importante es la falta de información. Los migrantes pueden no estar al tanto de los servicios disponibles o de cómo acceder a ellos. Esto puede ser especialmente problemático para aquellos que no hablan el idioma local o que no tienen una red de apoyo local (OIM, 2022). Además, los migrantes pueden encontrarse con actitudes discriminatorias y prejuiciosas, lo que puede generar sentimientos de incomodidad o inseguridad al buscar asistencia. Esto puede ser especialmente relevante para los migrantes en situaciones de vulnerabilidad, quienes pueden estar más expuestos a la discriminación (OIM, 2022).

Desde la perspectiva de los usuarios, la calidad del servicio es un tema de preocupación. Pueden existir insatisfacciones con la atención brindada, las cuales pueden estar vinculadas a la eficiencia del servicio, la empatía del personal y la confiabilidad del servicio (Reyes, 2013). La eficiencia del servicio se refiere a la rapidez y efectividad con la que se brinda la atención. Si los usuarios perciben que el servicio es lento o ineficaz, esto puede generar insatisfacción. La empatía del personal es otro factor crucial. Si los usuarios sienten que el personal no comprende o no se preocupa por sus necesidades, esto puede afectar negativamente su percepción del servicio. La confiabilidad del servicio también es importante. Los usuarios necesitan confiar en que el servicio estará disponible cuando lo necesiten y que la atención que reciban será de alta calidad. Además, los largos tiempos de espera y la incompatibilidad de horarios representan barreras para el acceso al servicio. Si los usuarios tienen que esperar mucho tiempo para recibir atención o si los

horarios del servicio no se ajustan a sus necesidades, esto dificulta su acceso al servicio (Ninamango, 2014).

Otro aspecto desde la percepción de los usuarios migrantes es la situación socioeconómica de los migrantes, lo que puede afectar su capacidad para acceder a los servicios. Las condiciones económicas adversas limitan la capacidad de los migrantes para buscar atención, lo que conlleva a un deterioro de su salud (OIM, 2022). Aunque se han realizado avances en la atención a los migrantes, aún existen desafíos significativos que deben abordarse para mejorar la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención.

1.2. Formulación del problema

General

¿Cómo perciben los usuarios migrantes vulnerables el servicio de atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima – 2023?

Específicos

- ¿Cuál es la experiencia de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima - 2023?
- ¿Cómo perciben los usuarios migrantes la atención del equipo técnico en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima - 2023?
- ¿Cómo es el proceso de atención a los usuarios migrantes vulnerables en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima - 2023?

1.3. Objetivos

General

Analizar la percepción de los usuarios migrantes vulnerables acerca del servicio de atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima – 2023.

Específicos

- Conocer la experiencia de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima - 2023.
- Describir la percepción de los usuarios migrantes sobre la atención del equipo técnico en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima - 2023.
- Identificar el proceso de atención a los usuarios migrantes vulnerables en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima - 2023.

1.4. Justificación

Desde la justificación teórica, la teoría subyacente a esta investigación se basa en la comprensión de que los migrantes pueden enfrentar barreras significativas al acceder a los servicios, incluyendo barreras administrativas, falta de información y discriminación. Estos desafíos teóricos se han documentado en la literatura existente (OIM, 2015; OIM, 2022) y proporcionan una base sólida para investigar la percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del ciudadano en situación de vulnerabilidad.

En la justificación práctica, desde una perspectiva práctica, la investigación es necesaria para entender y abordar las insatisfacciones de los usuarios con la atención recibida, que pueden estar vinculadas a la eficiencia del servicio, la empatía del personal y la confiabilidad del servicio. Además, la investigación puede ayudar a identificar y

abordar las barreras para el acceso al servicio, como los largos tiempos de espera y la incompatibilidad de horarios.

En la justificación metodológica, la investigación emplea una variedad de enfoques para recopilar y analizar datos sobre la percepción de los usuarios migrantes. Esto contribuye en incluir encuestas para medir la satisfacción del usuario, entrevistas para obtener una comprensión más profunda de las experiencias de los usuarios, y análisis de datos administrativos para evaluar la eficiencia del servicio.

La justificación social de esta investigación radica en la importancia de garantizar una atención adecuada y equitativa para los migrantes vulnerables que acuden a la Superintendencia Nacional de Migraciones en Lima. Estos usuarios, que a menudo enfrentan situaciones de precariedad económica, discriminación y barreras legales, requieren un servicio que no solo sea eficiente, sino también humano y accesible. Comprender la percepción de los migrantes sobre la atención recibida permitirá identificar problemas y deficiencias en los servicios, lo cual es fundamental para promover políticas públicas que mejoren la calidad de atención y reduzcan las desigualdades. Además, mejorar el servicio de migraciones es clave para favorecer la inclusión social y la integración de los migrantes en la sociedad peruana, contribuyendo así a la cohesión social y al respeto de los derechos humanos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para esta investigación se encontró trabajos que se desarrollaron en ámbito internacional y nacional, estas se presentan a continuación.

2.1.1. Internacional

Clark et al. (2022) exploraron las perspectivas de los inmigrantes vulnerables sobre la atención primaria de salud en una ciudad del Reino Unido, identificando barreras lingüísticas y administrativas como obstáculos principales para recibir atención de calidad. A través de grupos focales y entrevistas semiestructuradas con 13 participantes de diferentes grupos lingüísticos, se discutieron temas como el acceso a la atención primaria, la salud mental, el uso de intérpretes, los factores estresantes posteriores a la migración y la competencia cultural. Los hallazgos revelaron altos niveles de

discriminación percibida y la importancia de una actitud respetuosa por parte de los profesionales de la salud. Las barreras del idioma en los sistemas de reserva de citas y reordenamiento de medicamentos fueron identificadas como las mayores interrupciones en la atención al paciente. Se concluyó que los planes de tratamiento que solo incluyen medicamentos tienen limitaciones para la angustia mental de esta población y que las terapias comunitarias que abordan los factores estresantes posteriores a la migración podrían mejorar la recuperación.

Salami et al. (2018) se centraron en las percepciones de los proveedores de servicios para inmigrantes sobre el acceso y uso de los servicios de salud mental para inmigrantes y refugiados en Alberta, Canadá. Utilizando un diseño descriptivo cualitativo, se recopilaron y analizaron las perspectivas de 53 proveedores de servicios para inmigrantes de nueve agencias entre noviembre de 2016 y enero de 2017. Se identificaron barreras para el acceso y uso de los servicios de salud mental, incluyendo barreras lingüísticas y culturales, interpretaciones de la salud mental, estigma y miedo a las repercusiones negativas. Los proveedores sugirieron estrategias para mejorar la prestación de servicios de salud mental, como desarrollar servicios comunitarios, atender barreras financieras, capacitar a los proveedores de servicios para inmigrantes en salud mental, mejorar la colaboración entre sectores y promover el papel de los intérpretes y agentes culturales.

Zakova (2019) buscó explorar cómo los inmigrantes en Eslovaquia perciben su proceso de integración y la prestación de servicios sociales, con un enfoque particular en los servicios sociales utilizados y la evaluación del enfoque del personal de las instituciones que brindan estos servicios. Utilizando una estrategia de investigación cualitativa, se recopilaron datos de 25 inmigrantes de diferentes países de origen que

habían vivido en Eslovaquia durante al menos un año, a través de entrevistas semiestructuradas y análisis de datos con el programa Atlas.Ti. Los hallazgos revelaron que las percepciones de los inmigrantes sobre su proceso de integración y la prestación de servicios sociales fueron en su mayoría positivas, aunque también se reportaron algunas experiencias negativas.

Brumant (2021) analiza las respuestas políticas a la emigración venezolana en Suramérica en un contexto de crisis sanitaria; a partir del enfoque de gobernanza migratoria identificó rasgos comunes en dos grupos de países, el primero el atlántico y el segundo andino. Los resultados indican que los países del primer grupo adoptaron vías de regularización de mediano plazo, como el acuerdo de Residencia del Mercosur a nacionales venezolanos. Este mecanismo prevé un permiso de residencia de dos años, siendo Argentina y Uruguay países que más permisos de residencia han otorgado a personas venezolanas en proporción al total de población venezolana que reside en sus territorios (IRMV, 2021). Mientras tanto el segundo grupo de países (Ecuador, Chile y Perú) orientó hacia un enfoque de gobernanza migratoria basado en las regularizaciones temporales, es decir, un enfoque de corto plazo, la militarización de las fronteras para evitar los arribos de la migración.

Para Cabieses et al., (2020) analiza factores asociados a la percepción de sentirse preparado para enfrentarla en situación de migración, a partir de una encuesta digital a migrantes internacionales en Chile (1.690 participantes, un 60% de ellos venezolanos), se analizan algunos factores asociados a sentirse preparado ante la enfermedad por coronavirus (COVID-19) entre la población venezolana en ese país. Los resultados indican que el 60% de los participantes venezolanos informaron no sentirse preparados

para enfrentar la pandemia y tenían síntomas ansiosos o depresivos al sentirse menos preparados.

Pino et al., (2021) evaluó sistemáticamente las mejores evidencias científicas disponibles sobre el impacto en la migración en la región de América Latina por las restricciones sanitarias en el marco de la pandemia; a partir de la metodología consultando bases de datos EBSCOHost, Scopus, Academic OneFile, Pro Quest y literatura del repositorio de la Biblioteca de la Cancillería del Ecuador. Los resultados indican que hubo una reducción mundial de la migración del 30%, una pérdida de empleos en un 39%, incremento de migración riesgosa, elevación de casos de tráfico de personas, cambios importantes en procesos educativos, nuevos comportamientos en el mercado en línea.

2.1.2. Nacional

Olaya (2023) estableció la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en un Puesto de Control Migratorio en Tumbes en 2023. Se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental y se recopilaron datos a través de dos cuestionarios aplicados a 150 turistas. Los resultados mostraron una correlación positiva débil (0.487) y una significancia de 0.005, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis de investigación. Se concluye que la calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario.

Franco (2021) buscó determinar cómo la labor de la Oficina de Integridad de la Superintendencia Nacional de Migraciones impacta en la investigación preliminar del Procedimiento Administrativo Disciplinario y cómo esto puede estar vulnerando el debido procedimiento administrativo, afectando las garantías para un debido procedimiento de los servidores y funcionarios de la entidad. La investigación concluyó

que la Oficina de Integridad no tiene la competencia para intervenir ni desarrollar investigaciones preliminares para la incoación de un posible Procedimiento Administrativo Disciplinario, lo que vulnera el debido procedimiento administrativo. Esta tarea ha sido reservada por ley a la Secretaría Técnica de Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la entidad.

Rugel (2020) buscó analizar la relación entre la percepción de los inmigrantes venezolanos sobre la vulneración de sus derechos fundamentales y migratorios durante su estadía en Perú en 2019. Utilizando un enfoque cuantitativo descriptivo-explicativo, se seleccionaron 100 sujetos que habían residido en Perú por más de 180 días para una encuesta. Los resultados mostraron una percepción positiva de los inmigrantes venezolanos sobre el respeto a sus derechos, negando la vulneración y evidenciando el respeto y la tutela del Estado peruano. Se encontró una correlación significativa y positiva entre la percepción del derecho fundamental de igualdad y la percepción del disfrute del derecho al trabajo. Estos hallazgos sugieren que estos derechos son factores clave a considerar en las políticas públicas migratorias y de derechos humanos en Perú.

Moreira et al., (2021) analizó los problemas derivados de la migración venezolana tras la declaratoria del estado de emergencia por Covid-19; el proceso de recolección y análisis de datos se desarrolla desde una perspectiva de investigación mixta, con la aplicación de un cuestionario de encuestas a 391 participantes y entrevistas a actores clave. Los resultados evidencian el recrudecimiento de las dificultades durante la pandemia y el migrante con la comunidad de venezolanos residentes no han sido beneficiados por ayudas humanitarias, ni por otros servicios sociales y legales.

Castillo y Reguant (2017) caracterizó la evolución del proceso migratorio venezolano en los siglos XX y XXI, así como la situación política y socioeconómica de

Venezuela como una posible fuente de motivación de la emigración de venezolanos; utilizando la metodología cualitativa, presenta la consulta a 20 inmigrantes venezolanos seleccionado a través de un muestreo no aleatorio, conocido como Bola de nieve; los resultados indican que el grave deterioro del país constituye un motivo más que suficiente para la migración, lo que se confirma en los acontecimientos que van sucediendo a diario en Venezuela.

Briceño y Fernández (2018) realizan un análisis documental para obtener información de las publicaciones del INEI y la SNM; por lo que se aportó con un nuevo instrumento de medición, la cual les permitió recoger, conocer, observar datos relevantes relacionados al tema de la investigación. La metodología de la investigación presenta gráficos y cuadros que permitieron explicar las consecuencias de la inmigración venezolana en el empleo peruano. Los resultados indican que las consecuencias son negativas en cuanto a aspectos microeconómicos debido a que los peruanos se han visto afectados en el mercado laboral, puesto que, los inmigrantes venezolanos han sabido integrarse fácilmente en el mercado laboral peruano, es decir, la posibilidad de los peruanos para obtener un puesto laboral se ha ido desplazando debido a la mano de obra barata necesitada y dispuesta de trabajar horas extras por el mismo salario, desplazando a la mano de obra local y aumentando la competitividad laboral del trabajador peruano.

Echevarría (2018) analiza la situación migratoria de los venezolanos que ingresaron al Perú en los años 2016 – 2017 en el marco del derecho al trabajo, determinar la manera en que los empleadores cumplen el tratamiento legal aplicable a los migrantes venezolanos en relación al derecho al trabajo y determinar la situación social y familiar de los migrantes venezolanos ingresados al Perú en el marco del principio de unidad familiar; mediante el enfoque cualitativo se orienta a la comprensión de una situación

jurídica, por lo que se busca a través de las conclusiones demostrar la ineficiencia en la aplicación de las normas legales. Concluye que la situación migratoria de los venezolanos que ingresaron al Perú en los años 2016 – 2017 en el marco del derecho al trabajo teniendo como resultado que gran parte de los extranjeros migrantes de Venezuela se encontraron irregulares en su condición migratoria, por lo que ejercieron su derecho al trabajo en una situación precaria y de vulnerabilidad.

2.2 Bases teóricas y enfoques

Esta investigación se enmarca en dos teorías. La primera es la teoría de la Equidad en los Servicios Públicos. Esta teoría sostiene que los servicios públicos deben ser accesibles y equitativos para todas las personas, independientemente de su origen, condición económica o social. En el contexto de los migrantes vulnerables, esta teoría resalta la importancia de ofrecer un trato justo y equitativo en la atención por parte de las instituciones públicas, como la Superintendencia Nacional de Migraciones. Según esta perspectiva, cualquier percepción negativa por parte de los migrantes sobre la calidad de la atención puede deberse a desigualdades en el acceso o en el trato recibido, lo que impacta negativamente en su integración y bienestar (Herrera, 2013).

La segunda teoría de la Calidad del Servicio (Servqual), plantea que la calidad del servicio percibida por los usuarios se basa en cinco dimensiones clave: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Aplicada a la atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, esta teoría sugiere que la percepción de los migrantes vulnerables sobre la calidad del servicio dependerá de factores como la infraestructura, el cumplimiento de promesas, la rapidez en la atención, la confianza que inspira el personal y el nivel de empatía mostrado hacia sus necesidades (Matsumoto, 2014).

2.2.1. Servicio de ‘Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad (ACSV)’

Es la oficina que se enfoca en brindar asistencia a individuos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, como los migrantes. Este servicio busca garantizar que estos ciudadanos tengan acceso a los servicios necesarios y sean tratados con dignidad y respeto (Migraciones, 2020).

El equipo técnico de "Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad", es responsable de promover la integración de personas en situación de vulnerabilidad a la sociedad peruana, impulsando acciones necesarias para proteger su dignidad y demás derechos fundamentales. En caso de que se acredite adecuadamente la situación de vulnerabilidad o extrema vulnerabilidad, el equipo tiene la facultad de declararlo. Además, implementar medidas migratorias de protección y especiales para personas extranjeras en situación de vulnerabilidad, de acuerdo con la normativa migratoria vigente (Migraciones, 2020).

a. Proceso de Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad

El proceso de atención al migrante en situación de vulnerabilidad comienza con una orientación en la Oficina de Migraciones, seguida de la presentación de una solicitud. Esta solicitud es evaluada por un equipo legal y, dependiendo de la situación migratoria del individuo, el trámite puede durar entre 10 a 15 días hábiles o hasta 30 días hábiles. En casos de hospitalización, se otorga un carné de extranjería en 7 días. Los profesionales de trabajo social realizan evaluaciones socioeconómicas y coordinan con médicos y abogados según sea necesario (Martínez y Pérez, 2020). Se otorgan diversas medidas de protección migratoria dependiendo del caso específico, y en ciertos casos, se entrega directamente el carné de extranjería, exonerando todos los procesos de evaluación

socioeconómica. El proceso también implica la coordinación con varias instituciones y unidades orgánicas de Migraciones. En casos de vulnerabilidad extrema, como la trata de personas, se coordina con el Ministerio Público y otras instituciones. Los migrantes también pueden solicitar la aceleración del trámite y la exoneración de algunos pagos en ciertas circunstancias. El proceso culmina con la emisión de la calidad migratoria y la entrega del carné de extranjería (Migraciones, 2022).

b. Criterios de evaluación de la vulnerabilidad

Los profesionales de trabajo social se capacitan para atender a personas extranjeras en situación de vulnerabilidad. Los temas de formación incluyen cómo abordar la atención a personas de diversos grupos de edad, como niñas, niños y adolescentes, y los derechos de estos. Además, se tratan otros temas como el programa TUPAC, entre otros, promovidos a través de un convenio entre UNICEF y Migraciones.

Para los casos relacionados con la salud que requieren un informe médico, se coordinan con los profesionales de trabajo social que trabajan en los hospitales o en el control de CRED. Estos profesionales son los encargados de realizar las visitas y mantienen un contacto constante con los usuarios (Rodríguez y Sánchez, 2019).

Por la obtención de estatus migratorios, como el carné de extranjería, muchas personas han logrado conseguir mejores empleos, lo cual ha beneficiado a sus familias. El proceso de atención a migrantes en situación de vulnerabilidad comienza con un procedimiento administrativo, seguido de una etapa de evaluación. Durante la evaluación, dependiendo de la situación de vulnerabilidad del migrante, se puede solicitar un informe médico. Este informe es corroborado por personal que se comunica con el hospital, el centro de salud o el médico correspondiente. Un profesional de trabajo social realiza evaluaciones socioeconómicas para determinar si el migrante se encuentra en situación

de pobreza, pobreza extrema o no pobre. Dependiendo de los resultados de la evaluación, la unidad competente emite la calidad migratoria solicitada. La entrega del carné de extranjería se realiza en cuatro etapas: orientación, evaluación, acreditación y aprobación de la calidad migratoria.

En casos de trata de personas, se coordina con el Ministerio Público y las jefaturas zonales de Migraciones a nivel nacional. Para estos casos, se realiza una difusión al personal de otras instituciones, como las ONGs. Las medidas de protección migratoria que los migrantes pueden solicitar al Servicio Anual de Vulnerabilidad abarcan una variedad de opciones. Estas incluyen desde la condonación de multas para aquellos que han excedido su tiempo de permanencia, hasta la regularización migratoria para aquellos que no han pasado por el control migratorio y necesitan regularizar su situación antes de obtener un estatus migratorio.

Además, se puede solicitar el otorgamiento de un estatus migratorio especial, un estatus migratorio familiar residente por unidad familiar migratoria, y un estatus migratorio suspendido para aquellos que estaban cumpliendo una pena privativa de libertad. También se puede solicitar el estatus migratorio de Mercosur para todos los que se encuentran dentro de Mercosur.

En cuanto a la rapidez de los trámites, existen ciudadanos extranjeros que realizan sus solicitudes de estatus migratorio de manera regular, hacen su pago en el Banco de la Nación, programan su cita, asisten a ella y están en proceso de evaluación. Sin embargo, durante este proceso pueden surgir circunstancias de vulnerabilidad. En estos casos, se les orienta para que soliciten la aceleración del trámite y la exoneración de algunos pagos, como el del otorgamiento del carné de extranjería en físico.

Los criterios para determinar la situación de vulnerabilidad de los migrantes varían según el caso. Cuando un ciudadano desea solicitar la calidad especial de residente, la norma indica que debe demostrar que se encuentra en una situación de vulnerabilidad extrema. Esto implica que su vida, salud o integridad están en riesgo. Este grupo incluye a personas con enfermedades graves, víctimas de trata de personas, víctimas de violencia familiar, adultos mayores con discapacidades severas, niños y adolescentes no acompañados, y aquellos que, aunque no tengan una enfermedad grave, padecen una condición que representa un riesgo para su salud y, por ende, su vida.

Los profesionales de trabajo social desempeñan un papel crucial en la evaluación de casos socioeconómicos, basándose en los indicadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Uno de estos indicadores, introducido por el INEI en 2022, es el ingreso per cápita, calculado dividiendo el ingreso total del hogar entre el número de sus miembros. Si este ingreso per cápita es de S/ 360, se considera que la persona está en situación de pobreza. Si supera este monto, se considera que no es pobre. Por otro lado, si el ingreso per cápita es inferior a S/ 187, se considera que la persona está en situación de extrema pobreza.

Además de los ingresos, se consideran otros factores, como las necesidades insatisfechas, que pueden incluir vivienda inadecuada, hacinamiento e inasistencia escolar. También se tiene en cuenta el enfoque de género, reconociendo situaciones particulares como las de las madres solteras y las familias reconstituidas.

c. Medidas migratorias de protección

En situaciones donde el migrante tiene un problema de salud grave y necesita un carné de extranjería para afiliarse al Seguro Integral de Salud (SIS), el área social, se

encarga del caso. Esta unidad realiza una evaluación socioeconómica para determinar si el migrante se encuentra en situación de pobreza o pobreza extrema (Migraciones, 2020).

El tiempo requerido para la concesión de una medida migratoria de protección, como el carné de extranjería, según las directivas y lineamientos de la ley administrativa, es generalmente de 30 días hábiles. Sin embargo, este plazo puede variar dependiendo de la situación migratoria del individuo. Si la persona se encuentra en una situación migratoria regular, el trámite puede durar entre 10 a 15 días hábiles. Pero si falta alguna documentación o la persona no se encuentra en una situación migratoria regular, se involucran más oficinas de Migraciones, lo que puede prolongar el proceso (Migraciones, 2020)

La medida migratoria solicitada es la misma para todos, aunque se hace una excepción en casos de hospitalización. En estas situaciones, se otorga en 7 días debido a la urgencia de la salud del usuario. En el caso de un residente familiar, el proceso puede demorar un poco más, a veces hasta cuatro meses. Esto se debe a diversos factores que no solo dependen de Migraciones, sino también del solicitante, como la falta de datos del usuario, números de cédula incorrectos, apellidos, nombres, entre otros que no fueron actualizados.

En el proceso de atención a ciudadanos extranjeros en situación de vulnerabilidad, se otorga un trato especial a aquellos que son vulnerables. Esto implica la simplificación de procesos para la obtención del carné de extranjería. Sin embargo, dentro de todos los casos delicados que se presentan ante el servicio, existe un grupo que se considera prioritario: los hospitalizados. Para ellos, la aprobación de una calidad migratoria, es decir, la entrega del carné de extranjería, se realiza entre 2 a 7 días hábiles. Esto no significa que los demás casos no sean importantes, sino que el ciudadano hospitalizado

requiere con mayor urgencia el carné para inscribirse al Seguro Integral de Salud (SIS) y seguir todo el procedimiento para recibir atención médica.

Es importante mencionar que la mayoría de los migrantes solicitan el estatus de residente familiar. En estos casos, muchos ciudadanos tienen un exceso de permanencia y, por lo tanto, una deuda con el Estado peruano. Para la condonación de esta multa, se verifica que la persona se encuentre efectivamente en situación de pobreza o pobreza extrema.

Si el migrante requiere un carné de extranjería debido a una enfermedad grave, un auxiliar administrativo verifica los informes médicos. Con esta información, se realiza una declaración jurada que se presenta al área legal para elaborar el informe técnico de acreditación de vulnerabilidad, donde los trabajadores sociales se basan en valores como la justicia social, la igualdad y la dignidad humana (Córdoba y González, 2022).

Los tipos de medidas migratorias de protección son la calidad migratoria especial residente (salud, embarazo en riesgo, trata, violencia, niña, niños adolescentes no acompañado), la calidad migratoria familiar residente (pobreza y extrema pobreza), condonación de multa por exceso de permanencia, exoneración de requisitos para trámites, autorización de salida del país. Estos se otorgan dependiendo al caso en específico.

La medida de calidad migratoria especial residente es la más solicitada y otorgada, sobre todo a los ciudadanos de nacionalidad venezolana, justamente por la masiva migración de este país. Este tipo de calidad migratoria se le otorga por casos como el cáncer, leucemia, VIH u otros. El otro tipo de medida más solicitada es la protección migratoria especial residente, por situaciones como niñas y niños nacidos en el territorio peruano de padres o madres extranjeros.

Para aquellos que solicitan la calidad migratoria especial de residente y, por ende, un carné de extranjería, se implementó una exoneración de S/ 49.90 para la emisión del carné durante la pandemia. Además, se otorga una exoneración a personas hospitalizadas, víctimas de trata de personas y víctimas de violencia sexual o familiar.

Existen casos en los que no se realiza una evaluación socioeconómica, como cuando se trata de personas con enfermedades graves como el cáncer o el VIH. En casos de violencia contra la mujer, trata de personas y niños no acompañados, cuando un juez dicta medidas de protección, se entrega directamente el carné de extranjería, exonerando todos los procesos de evaluación socioeconómica y sustentándose en las leyes y reglamentos correspondientes.

2.2.2. Equipo técnico de ACSV y sus roles

El equipo técnico de ACSV está compuesto por el área administrativa, el equipo legal y el equipo social.

Uno de los lineamientos de esta nueva directiva es el objeto del equipo de temas de vulnerabilidad. En este lineamiento se indican todos los protocolos en temas de atención, evaluación y entrega de carné por vulnerabilidad. Estos protocolos abarcan todos los alcances en temas de lineamientos. Por lo tanto, el profesional de Trabajo Social tiene competencias claras y definidas para la intervención en la atención de migrantes.

El profesional de Trabajo Social interviene en la atención de migrantes basándose en el Decreto Legislativo 1350, que es la nueva ley de migraciones y su reglamento. Este estipula cuáles son las situaciones de vulnerabilidad y qué medidas de protección se brindan al ciudadano en situación de vulnerabilidad. Adicionalmente, existe una directiva que regula cómo es la atención a las personas en situación de vulnerabilidad.

Durante el contexto de la pandemia, se pudo aceptar ciertos documentos médicos, seleccionando la formalidad de que estén membretados en algunos casos o, dependiendo de cada caso en concreto, se podía presentar un documento incluso si no estuviera membretado. Esto facilitaba al usuario para iniciar su trámite, ya que pedir un informe médico a un hospital en tiempo de pandemia era muy complicado.

El equipo técnico no aparece en el ROF, pero pertenece a la unidad funcional de la jefatura zonal de Lima y asiste en el ROF y en la unidad funcional de servicios migratorios. Aunque oficialmente no aparecen en el ROF, se les ha indicado que van a pertenecer. El ROF salió el año pasado en noviembre. Antes, el equipo pertenecía a la dirección de operaciones y antes de eso a política migratoria y el nombre era Atención al migrante en situación de vulnerabilidad del área del equipo de Integración Migratoria. Actualmente, pertenecen a la jefatura zonal de Lima, Unidad funcional de servicios migratorios.

El profesional de Trabajo Social recibe comunicaciones de los coordinadores sobre nuevas directivas o resoluciones. Sin embargo, no se les proporciona una capacitación formal, simplemente se les informa de la nueva normativa y se espera que la lean y la apliquen en su trabajo. Durante la pandemia, no hubo capacitaciones. A veces, se enviaban ciertos documentos a través de LCGD, pero no todos. Por ejemplo, la directiva de acreditación de situación de vulnerabilidad fue puesta en conocimiento a través de LCGD. Los demás documentos normativos se enviaban por correo electrónico.

Migraciones tiene un área pequeña que envía correos electrónicos con la “Normativa del día”, donde se especifican las normas o resoluciones que han salido de interés nacional. A veces, los profesionales se enteran de esta manera. Sin embargo, cuando se trata de documentos normativos de migraciones, es más complicado porque

estos se cargan en una carpeta compartida. Los profesionales tendrían que entrar todos los días en la carpeta para ver si hay algo nuevo.

El área de intervención del profesional de Trabajo Social se divide en tres: el área administrativa, el equipo legal y el equipo social. El área administrativa se encarga de la gestión del LCGD y la derivación de casos.

El equipo legal, donde trabaja el profesional, evalúa las solicitudes de los usuarios que alegan estar en situación de vulnerabilidad. Al recibir el expediente, revisan lo que desea el usuario y si cumple con las condiciones, es decir, si ha anexado medios probatorios fehacientes que acrediten su situación de vulnerabilidad. Si hay indicios de que está acreditando su situación de vulnerabilidad, entonces derivan el caso al equipo social o al auxiliar administrativo para que corroboren, por ejemplo, los informes médicos.

Una vez que el equipo social o el auxiliar administrativo corroboran la situación de vulnerabilidad, ya sea en una declaración jurada o en un informe social, remiten nuevamente el caso al equipo legal. El equipo legal redacta el informe técnico de acreditación de situación de vulnerabilidad, lo que sería el procedimiento final.

2.2.3. Migrantes en situación de vulnerabilidad

En relación a la migración, la escuela clásica menciona sobre la movilidad de las personas justificando con los aspectos como: la necesidad de la libre movilidad para el desarrollo de la producción; la libre elección de las personas para el ejercicio de sus libertades individuales; la afectación económica por motivos salariales; el crecimiento poblacional que limita el desarrollo equitativo y genera mayores brechas; la búsqueda de bienestar ante la insatisfacción (Smith, 1958; Marx, 1972 y Malthus, 1951; en Gómez,

2010). Particularmente Smith y Malthus, eran contrarios al impedimento que pueda ejercer los gobiernos a la movilidad de las personas, debido que consideraba que la migración era necesaria por diversos factores con el fin de lograr el bienestar de cada persona.

Mientras tanto la escuela austriaca señala que la migración por la diversidad beneficia la productividad y que los gobiernos deben ser tolerantes con el forastero y no debe existir las fronteras entre países; Asimismo incide que bajo ningún motivo la migración se debe prohibir, quizá en el corto plazo pueda tener un efecto adverso, pero será efímero y aquí a largo plazo habrá mayores beneficios (Gómez, 2010).

La teoría del sistema mundial, focaliza su punto de vista desde el capitalismo y menciona que la migración está ligado con la intervención del capitalismo y sus efectos en los países en proceso de desarrollo donde generan brechas económicas, aprovechando sus materias primas, mano de obra barata y que las utilidades no beneficie a los dueños de las materias primas; por ello la instalación de las multinacionales de alto desarrollo tecnológico tanto en la agricultura, manufactura, minería entre otros generan cambios en el proceso que tradicionalmente se llevaba; en este escenario se presentan alteraciones de desplazamiento de mano de obra con maquinarias con tecnologías, que finalmente conlleva a la migración a otros países con mayores posibilidades económicas a realizar oficios que quizás no estaban preparados (Walton, 1981; Sassen, 1988).

El Perú no es ajeno a este fenómeno, pues en los últimos años ha experimentado flujos migratorios masivos, con la llegada de miles de venezolanos. Actualmente se calcula que el 4.73% de la población que habita el territorio peruano es migrante, es decir 2,112,920, de los cuales, más de 1 millón 43 mil 463 son de nacionalidad venezolana, eso

sin considerar a aquellos que ingresaron al país sin control migratorio, de quienes no se tiene información cuantitativa.

Asimismo, según la Segunda Encuesta Nacional de Opinión “Cuarentena COVID-19 en Población Venezolana Migrante en Perú” en abril 2020, elaborado por CenDE, reflejaron los siguientes resultados: el 74% no tiene dinero para comprar los productos de alimentos y primera necesidad, un 52% se encuentra en riesgo de desalojo de su hogar por no poder pagar el alquiler, un 28% señala que no tiene una actividad laboral a la que pueda incorporarse después de la cuarentena, un 56% de los migrantes venezolanos viven en condiciones de hacinamiento y un 31% de niñas, niños y adolescentes no se encuentran inscritos en el sistema escolar.

En el territorio peruano se encuentran más de un millón de personas venezolanas en plena edad productiva, es decir entre los 18 a 34 años de edad (62%) y con niveles educativos superiores a las de la población local, de este grupo la mayoría se encuentra en situación migratoria regular, sin embargo, con altas limitaciones en el acceso al mercado laboral por las deficiencias en la homologación de títulos de educación superior y alto índice informalidad; asimismo el contexto de pandemia visibilizó la situación de condiciones de vida precaria que viven la población migrante venezolana que ha incrementado las brechas en relación a la población local, debido que estas poblaciones no han sido incluidas en los paquetes de ayuda económica ofrecido por los gobiernos de turno que conllevó a una situación de desprotección agravando aún más con el cierre de fronteras (CenDe, 2021).

En relación con los objetivos del desarrollo sostenible vinculados a la migración se considera particularmente el objetivo 8, en el literal 8.8 señala proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los

trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios; asimismo en el objetivo 10, en literal 10.7. indica sobre facilitar la migración y la movilidad ordenadas, seguras, regulares y responsables de las personas, incluso mediante la aplicación de políticas migratorias planificadas y bien gestionadas (OIM, 2021).

El Perú firmó diversos tratados internacionales que conlleva cumplir las especificaciones con la población migrante, el primer marco esta los derechos humanos recogido de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los tratados básicos del sistema universal, así mismo la Declaración Americana sobre los Derechos y Deberes de 1948 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos.

El segundo marco normativo que ampara a la población migrante es la Constitución Política del Perú, en el Artículo 2° señala que toda persona tiene derecho “A la igualdad ante la ley, nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole” e inciso 11 del mismo artículo se señala el derecho a “A elegir su lugar de residencia, a transitar por el territorio nacional y a salir de él y entrar en él, salvo limitaciones por razones de sanidad o por mandato judicial o por aplicación de la ley de extranjería”.

El tercer marco es el DL N° 1350 Decreto Legislativo de Migraciones, en su artículo 1 señala que tiene por objeto, regular el ingreso y salida del territorio peruano de personas nacionales y extranjeras; la permanencia y residencia de personas extranjeras en el país y el procedimiento administrativo migratorio. Regula la emisión de documentos de viaje para nacionales y extranjeros, así como de identidad para extranjeros. Así mismo, tiene como finalidad contribuir a la integración de los migrantes y garantizar los derechos

a todas las personas nacionales y extranjeras en el territorio peruano, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Asimismo, cuenta con la política nacional migratoria 2017 – 2025 que promueve un enfoque de interculturalidad, equidad e igualdad de oportunidades y derechos; sin embargo, en la actividad laboral exige la contratación de extranjeros a un 20% de la plantilla, esta situación conlleva a la limitación en igualdad de oportunidades y condiciones para el migrante como la población local.

Es necesario señalar que Perú es el uno de los primeros países en crear mecanismos de regularización para la población venezolana mediante el permiso temporal de permanencia que permite la regularización migratoria temporal y facilita el acceso laboral.

La Superintendencia Nacional de Migraciones ha venido trabajando la visión social de la gestión migratoria desde el año 2016, cuando se conformó un equipo especializado para la atención de personas extranjeras en situación de vulnerabilidad.

Esta función ha ido evolucionando hacia una mirada más integral durante el 2017 y 2018, llegando a emitirse la Resolución de Superintendencia N° 00000117-2018-MIGRACIONES que aprobó la conformación del Equipo de Trabajo de Integración Migratoria de la Superintendencia Nacional de Migraciones – MIGRACIONES, cuyas funciones y objetivos son diseñar, proponer, implementar y evaluar la política migratoria interna de conformidad con los tratados y acuerdos internacionales, promoviendo la integración a la sociedad peruana de las personas migrantes en situación de vulnerabilidad.

2.2.4. Superintendencia Nacional de Migraciones

La Ley N° 27555, Ley de Migraciones y Naturalización define como "La Superintendencia Nacional de Migraciones es un organismo técnico especializado del Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, autonomía funcional, administrativa, económica y financiera, que tiene por objeto regular, supervisar y fiscalizar las actividades migratorias en el territorio nacional."

Mientras el Decreto Supremo N° 003-2017-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley de Migraciones y Naturalización señala que es "La Superintendencia Nacional de Migraciones es un organismo técnico especializado del Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, autonomía funcional, administrativa, económica y financiera, que tiene por objeto regular, supervisar y fiscalizar las actividades migratorias en el territorio nacional, con el propósito de garantizar la seguridad y el orden interno, la protección de los derechos humanos y la promoción de la integración social."

En la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones: "La Superintendencia Nacional de Migraciones es un organismo técnico especializado del Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, autonomía funcional, administrativa, económica y financiera, que tiene por objeto regular, supervisar y fiscalizar las actividades migratorias en el territorio nacional, con el propósito de garantizar la seguridad y el orden interno, la protección de los derechos humanos y la promoción de la integración social."

La Superintendencia Nacional de Migraciones es un organismo del Estado peruano encargado de regular, supervisar y fiscalizar las actividades migratorias en el

territorio nacional. Tiene como objetivo garantizar la seguridad y el orden interno, la protección de los derechos humanos y la promoción de la integración social. Sus funciones principales son:

- Expedir documentos de viaje y de identidad a ciudadanos peruanos y extranjeros.
- Regular el ingreso, tránsito y permanencia de extranjeros en el territorio nacional.
- Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas migratorias.
- Promover la integración social de los extranjeros en el Perú.

2.2.5. Enfoques vinculados a la migración

El enfoque de derechos humanos, definida por la Organización de las Naciones Unidas como “derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles” en aclaración a esta definición el Fondo de Población de las Naciones Unidas menciona que los derechos son iguales e inalienables de todos los seres humanos en el marco la libertad, la justicia y la paz mencionados según la Declaración Universal de Derechos Humanos en la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1948.

La organización internacional para las migraciones (2018) en el marco basado en derechos señala que “los migrantes son a menudo vulnerables a las violaciones de los derechos porque muchos de ellos no son ciudadanos de los Estados de acogida y porque los migrantes, tanto internos como internacionales, suelen vivir en situaciones precarias”. Tal es el caso de migrantes que en muchos casos son objeto de explotación y discriminación para acceder a servicios básicos como la atención de la salud, educación,

vivienda entre otros por parte de los Estados de acogida y de tránsito; es así como se agrava es situación porque los migrantes desconocen sus derechos o tienen limitado acceso a la información.

OIM (2021) exhorta que es esencial reconocer y proteger los derechos de los migrantes, independientemente de su nacionalidad o situación migratoria, asimismo promover que los estados respeten, protejan y dar cumplimiento a los derechos como:

- Promover el respeto de los derechos de los migrantes, independientemente de su sexo, edad, nacionalidad y situación migratoria.
- Garantizar que los migrantes estén en el centro de las políticas y proyectos de gestión de la migración.
- Ayudar a los titulares de deberes, especialmente a los Estados, a cumplir sus compromisos de proteger y garantizar los derechos de los migrantes.
- Reducir los factores de riesgo de vulnerabilidad para los migrantes, en particular los que están en riesgo de marginación y discriminación.
- Hacer frente a las desiguales relaciones de poder subyacentes en la discriminación, las violaciones de los derechos y la injusticia social.

¿Qué entendemos por enfoque de derechos en los migrantes?

Para la OIM es entender a la población migrante sin ninguna diferencia con los habitantes del territorio en la tenencia de derechos humanos fundamentales como la libre movilidad, económicos, sociales y políticos del migrante, y los derechos solidarios, que dicen relación a la aceptación de las diferencias que tiene el migrante respecto de los nacionales del país receptor; en ella los Estados tienen la obligación de respetar, proteger

y cumplir los derechos económicos, sociales y culturales de las personas bajo su jurisdicción.

En cumplimiento de los tratados internacionales sobre Derechos Humanos, según la ONU el Estado debe garantizar los derechos sociales para las personas migrantes, estas son: Derecho a la salud, sin limitación a la atención médica, también se extiende a los principales factores determinantes de la salud, en términos de disponibilidad, aceptabilidad y calidad. Derecho a un nivel de vida adecuado, referido a garantizar para la subsistencia necesaria la alimentación y nutrición adecuada, vestimenta y vivienda. Derecho a la educación, que garantice la disponibilidad, accesibilidad, aceptable y adaptable que brindé sobre todo a las niñas niños y adolescentes integrarse a la sociedad. Derecho a la seguridad social, buscar la protección en la igualdad de trato, entre nacionales y no nacionales, y garantizar la coordinación de los derechos relacionados con el trabajo, como los beneficios de la seguridad social, incluidas las pensiones. Derecho a trabajar, brindar la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y el deber de los Estados a tomar medidas adecuadas para garantizar este derecho.

El enfoque intercultural, busca mecanismos de convivencia que refleje el reconocimiento de los diversos grupos culturales que conviven en un mismo espacio social, pero también conlleva al encuentro entre culturas para la promoción del diálogo donde se construye relaciones que fortalecen la igualdad y la equidad; en efecto el enfoque intercultural no solo es reconocer las diferencias y promocionar el encuentro y la convivencia entre culturas, sino también aceptar los diversos modos y condiciones de vida cultural. Es así que UNESCO en el año 2001 aprobó en la Declaración Universal en su artículo 1° que la diversidad cultural “constituye el patrimonio común de la humanidad

y debe ser reconocida y consolidada en beneficio de las generaciones presentes y futuras” y que “el diálogo intercultural es la mejor garantía de paz, y de rechazar categóricamente la tesis que auguraba un choque inevitable entre culturas y civilizaciones” (Matsuura, 2016, p. 3)

En un sentido amplio la interculturalidad se expresa en la diversidad manifestada en los diversos espacios de encuentro cotidianamente con la presencia de personas migrantes con diversas formas de costumbres, pertenencia étnica, experiencia de vida, saberes, valores y trayectorias múltiples (OIM, 2017). En consecuencia, estos sucesos de encuentro y desencuentro de diversas culturas expresados en lo material e Inmaterial se deben respetar y aceptar para construir el desarrollo para el bienestar común de las personas, así la supuesta homogeneidad de los distintos grupos se reemplace por el reconocimiento de la heterogeneidad y se comprenda que las identidades sociales no son únicas o estancadas, más al contrario están en dinamismo continuo. Para Malgesini y Giménez (2000) la interculturalidad surgió desde el campo de la educación frente a las debilidades del multiculturalismo, durante los años sesenta y setenta, enfatizaba la presencia de diversos grupos culturales en un mismo espacio social.

En el marco de la migración comprender el enfoque de interculturalidad está inmerso a la diversidad cultural de la presencia simultánea de poblaciones con diferentes pertenencias culturales; por ello es necesario que las instituciones y los poderes políticos tomen decisiones que permitan la protección de la coexistencia de modos de vida generando estrategias para fortalecer en la población migrante y local (OIM, 2021).

2.3. Términos conceptuales

Percepción de los usuarios migrantes

Se refiere a cómo los individuos que están en proceso de regularizar su estatus migratorio perciben y experimentan dicho proceso. La percepción de los usuarios migrantes puede variar ampliamente según sus experiencias personales, niveles de confianza en las instituciones y expectativas individuales. Por lo tanto, comprender y abordar estas percepciones es fundamental para diseñar servicios de regularización más efectivos y equitativos.

Migrante

Un “migrante” es un término amplio que se aplica a cualquier individuo que se desplaza fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea dentro de su propio país o cruzando fronteras internacionales, de forma temporal o permanente, y por una variedad de razones. Este término abarca una serie de categorías legales específicas de personas, como los trabajadores migrantes; las personas cuyo modo específico de desplazamiento está legalmente definido, como los migrantes víctimas de tráfico; así como las personas cuya situación o medio de desplazamiento no están explícitamente definidos en el derecho internacional, como los estudiantes internacionales.

Ciudadano en situación de vulnerabilidad

Es un individuo que se encuentra en una situación de riesgo debido a factores sociales, políticos, económicos y culturales. Estas personas pueden estar en un entorno personal o familiar debilitado y corren el riesgo de perder sus bienes, propiedades o su medio de vida y el de su familia. Las circunstancias específicas en las que se encuentran estos ciudadanos pueden hacer que el acceso a la información oficial sea fundamental

para promover y ejercer sus derechos de manera plena. Cabe destacar que la definición puede variar según el contexto y la fuente.

2.4. Marco normativo

El marco normativo sobre la atención al migrante en situación de vulnerabilidad en Perú se basa en los siguientes instrumentos: La Constitución Política del Perú: La Constitución Política del Perú, en su artículo 10, reconoce la igualdad de todos los peruanos ante la ley, sin distinción de origen, raza, sexo, idioma, religión, condición económica o social. Esto significa que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos y deberes, y deben ser tratados de la misma manera por la ley, independientemente de sus características personales o su condición social. En la Superintendencia Nacional de Migraciones, se entiende como una garantía de que los migrantes deben recibir el mismo trato y acceso a los servicios que los ciudadanos peruanos. Por otro lado, es un llamado a la institución para que tome en cuenta las particularidades y necesidades específicas de los migrantes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad, y se esfuerce por garantizar que estos grupos tengan un acceso efectivo y equitativo a sus servicios. Es importante mencionar que la realidad puede ser diferente, y la percepción de los usuarios migrantes sobre este servicio puede variar dependiendo de sus experiencias personales, las barreras que enfrentan para acceder a los servicios, y la forma en que son tratados por la institución y su personal.

El Convenio sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares: El Convenio sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, ratificado por el Perú en el año 2003, establece el derecho de los migrantes a la igualdad de trato y no discriminación. Este convenio busca el respeto de los derechos de los trabajadores migrantes y de sus

familias, proporcionando un marco jurídico mínimo sobre las condiciones laborales de los trabajadores migratorios. Asimismo, este convenio es una garantía de que los migrantes deben recibir el mismo trato y acceso a los servicios que los ciudadanos peruanos. Además, implica que la institución debe esforzarse por garantizar que estos grupos tengan un acceso efectivo y equitativo a sus servicios, independientemente de su condición migratoria

La Ley N° 27555, Ley de Migraciones y Naturalización: La Ley N° 27555, Ley de Migraciones y Naturalización, establece los principios y normas que rigen el sistema migratorio peruano. Esta ley se interpreta como una garantía de que los migrantes deben recibir el mismo trato y acceso a los servicios que los ciudadanos peruanos.

El Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones: El Decreto Legislativo N° 1350, Decreto Legislativo de Migraciones, desarrolla las disposiciones de la Ley N° 27555. Este decreto establece las normas relativas a la movilidad internacional de personas hacia y desde Perú. Determina los criterios y condiciones para la aprobación de las calidades migratorias y el otorgamiento de visas, a la situación migratoria y a la protección de las personas extranjeras en territorio nacional y las competencias de las autoridades migratorias

El Reglamento de la Ley N° 27555, Ley de Migraciones y Naturalización: El Reglamento de la Ley N° 27555, Ley de Migraciones y Naturalización, aprobado por el Decreto Supremo N° 003-2017-IN, establece los procedimientos y requisitos para la regularización migratoria de los extranjeros. Este reglamento proporciona un marco legal detallado para la implementación de la Ley de Migraciones y Naturalización. Para la Superintendencia Nacional de Migraciones, este reglamento es una guía para la

institución sobre cómo manejar los casos de migrantes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad.

Existen algunos protocolos y procedimientos para la atención de migrantes mediante la modificación de la directiva, que fue aprobada en febrero de 2019 y modificada en 2021. Esta nueva directiva incluye de manera más específica el procedimiento, la atención y los requisitos mínimos para solicitar una calidad migratoria por situación de vulnerabilidad. Además, se aprobó e implementó el protocolo para la atención de mujeres que son víctimas de violencia física y psicológica. Este protocolo fue aprobado en 2021. Durante el contexto de la emergencia sanitaria, no se han modificado ni implementado nuevos protocolos o procedimientos específicamente por el contexto. Sin embargo, se incluyó el término de la atención que se realizaba de manera virtual y la ampliación y extensión de una calidad migratoria para los que se encontraban como cuidadores en el caso de menores de edad que sufrían violencia (Migraciones, 2020).

2.5. Operacionalización de categorías

Categorías	Definición conceptual	Categorías	Sub categorías	Fuente de información	Técnica de investigación	Instrumento
Categoría independiente: Percepción de los usuarios migrantes	La percepción de los usuarios migrantes sobre un servicio de regularización se refiere a cómo los individuos que están en proceso de regularizar su estatus migratorio perciben y experimentan dicho proceso. La percepción de los usuarios migrantes puede variar ampliamente según sus experiencias personales, niveles de confianza en las instituciones y expectativas individuales. Por lo tanto, comprender y abordar estas percepciones es fundamental para diseñar servicios de regularización más efectivos y equitativos.	Experiencias personales de los usuarios migrantes	Características personales	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Motivo de la migración	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Condiciones durante el viaje	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Condiciones a la llegada	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
		Percepción de la atención del equipo técnico	Empatía y comprensión	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Claridad de la información proporcionada	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Capacidad de respuesta a las necesidades	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Conocimiento y habilidades relevantes	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Colaboración y coordinación con otros servicios	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
		Percepción de las medidas migratorias de protección	Facilidad de acceso	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Barreras administrativas	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Valoración de la medida migratoria de protección otorgada	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Valoración a la resolución de su problema	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Valoración del servicio de ACSV	Usuarios migrantes	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista

Categorías	Definición conceptual	Categorías	Sub categorías	Fuente de información	Técnica de investigación	Instrumento
Categoría dependiente: Atención del ciudadano en situación de vulnerabilidad	El Equipo Técnico de "Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad", es responsable de promover la integración de personas en situación de vulnerabilidad a la sociedad peruana, impulsando acciones necesarias para proteger su dignidad y demás derechos fundamentales. En caso de que se acredite adecuadamente la situación de vulnerabilidad o extrema vulnerabilidad, el equipo tiene la facultad de declararlo. Además, implementar medidas migratorias de protección y especiales para personas extranjeras en situación de vulnerabilidad, de acuerdo con la normativa migratoria vigente.	Proceso de atención del servicio de ACSV	Normas y protocolos	Documentos normativos	Revisión documental	Matriz documental
			Flujo de atención	Documentos normativos	Revisión documental	Matriz documental
			Criterios de evaluación de la vulnerabilidad	Equipo técnico	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Medidas migratorias de protección	Equipo técnico	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
		Equipo técnico de ACSV	Roles del equipo técnico	Equipo técnico	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista
			Actitudes respecto a los usuarios migrantes	Equipo técnico	Entrevista semiestructurada	Guía de entrevista

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de la investigación

Esta investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo, el cual se centró en la exploración y comprensión profunda de sucesos y fenómenos a través del trabajo de campo. Este enfoque permitió adentrarse en la realidad social desde una perspectiva interpretativa, donde el objetivo no fue reducir los datos a meras cifras o representaciones numéricas, sino más bien comprender la complejidad de las percepciones, opiniones y experiencias de los participantes. A lo largo del proceso, se evitó la cuantificación estadística mediante gráficas porcentuales o numéricas, siguiendo los principios cualitativos expuestos por Creswell y Poth (2007) y Stake (1995), quienes subrayaron la importancia de capturar el sentido subjetivo y contextual de las vivencias humanas.

Se utilizó un enfoque cualitativo en esta investigación debido a que este método permite explorar y comprender en profundidad las experiencias, percepciones y opiniones de los migrantes en situación de vulnerabilidad. Este enfoque es adecuado porque prioriza la realidad social desde una perspectiva interpretativa, evitando reducir los datos a cifras

y priorizando en cambio el entendimiento de las vivencias y significados que los participantes atribuyen a su experiencia de atención en un contexto de vulnerabilidad. De acuerdo con los principios cualitativos propuestos por Creswell y Poth (2007) y Stake (1995), el enfoque cualitativo es ideal para tener información del sentido subjetivo y contextual de las vivencias humanas, lo que resulta esencial para analizar de manera integral la interacción de los migrantes con el sistema de atención.

3.2. Diseño

El diseño de la investigación se basó en el enfoque de estudio de caso, dado que las participantes seleccionadas compartían una relativa homogeneidad en cuanto a su conocimiento sobre la temática de los migrantes en situación de vulnerabilidad. Esta decisión metodológica estuvo fundamentada en la necesidad de profundizar en una comprensión detallada y contextualizada del fenómeno, tal como lo propuso Merriam (1988). El estudio de caso permitió explorar de manera intensiva las experiencias y perspectivas de un grupo específico de personas que, por su familiaridad con la situación de los migrantes, aportaban una visión especializada y matizada sobre los desafíos y circunstancias que enfrentaban.

Al optar por este diseño, se reconoció que las entrevistadas poseían una base común de conocimientos y experiencias sobre la problemática abordada, lo cual facilitó la generación de datos cualitativos profundos y ricos en significado. La homogeneidad relativa de este grupo permitió a los investigadores centrarse en los matices y las particularidades de las respuestas, sin que las diferencias de información sobre el tema influyeran en la comprensión global del fenómeno en estudio. Así, el enfoque de caso se reveló como una herramienta útil para lograr la complejidad de las dinámicas sociales y

personales relacionadas con los migrantes en situación de vulnerabilidad, lo que contribuyó a obtener un análisis más cohesivo y representativo de esta realidad.

Se utilizó un diseño de estudio de caso, debido a que este enfoque permite una comprensión profunda y contextualizada del fenómeno. Este diseño, basado en la propuesta de Merriam (1988), fue seleccionado porque las personas participantes comparten una experiencia y conocimiento relevante sobre la atención a migrantes en situación de vulnerabilidad, lo que posibilita una exploración intensiva de sus perspectivas. Así, el estudio de caso facilita el análisis detallado de las experiencias y desafíos específicos que enfrentan en este contexto.

3.3. Nivel de investigación

Se empleó el descriptivo, ya que se centró en identificar y detallar las percepciones de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad respecto al servicio de atención brindado por la Superintendencia Nacional de Migraciones en Lima durante el año 2023. La finalidad fue describir las opiniones, experiencias y valoraciones de los migrantes sobre la calidad del servicio, sin intentar modificar las variables o establecer relaciones causales entre ellas tal como señala Creswell y Poth (2007). Este nivel de investigación permitió recolectar datos específicos que reflejaron las percepciones y sentimientos de los usuarios, proporcionando una visión clara y detallada de la realidad vivida por los migrantes en su interacción con esta institución pública.

3.4. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 4,833 varones y mujeres migrantes en situación de vulnerabilidad que acudieron al servicio durante el año 2023 a la oficina de ‘Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad’ en la Jefatura Zonal de Lima de la Superintendencia Nacional de Migraciones 2023, además de funcionarios del Equipo Técnico.

Muestra

Debido al extenso grupo poblacional de migrantes que acudió al servicio de “Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad” en la Jefatura Zonal de Lima 2023, se seleccionó una muestra significativa y representativa por cada fuente. Para la investigación que se llevó a cabo, se utilizó una muestra no probabilística, ya que fue una muestra controlada y dirigida con ciertas características a los siguientes informantes:

- 5 usuarios migrantes de nacionalidad venezolana que fueron declarados en situación de vulnerabilidad por el equipo técnico del servicio de ‘Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad’ en la Jefatura Zonal de Lima de la Superintendencia Nacional de Migraciones.
- 4 funcionarios del equipo técnico del servicio de ‘Atención al Ciudadano en Situación de Vulnerabilidad’; que realizaron la orientación, la evaluación y la elaboración de informes de acreditación de vulnerabilidad.

3.5. Técnicas

Para recopilar los datos, se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada, la cual resultó ser clave para obtener un entendimiento detallado de las percepciones,

experiencias y vivencias de los participantes en relación con la atención a los migrantes en situación de vulnerabilidad. Esta metodología permitió que las entrevistas no solo se enfocaran en respuestas estructuradas, sino también en la expresión libre de discursos y narrativas personales, brindando una visión más rica y completa del tema investigado. A través de las entrevistas, se logró captar no solo las respuestas inmediatas, sino también los matices emocionales y simbólicos que rodeaban las experiencias de los entrevistados.

El uso de la entrevista semiestructurada facilitó la creación de un espacio de diálogo en el que los participantes se sintieron en confianza para compartir sus pensamientos y emociones en torno a la atención brindada a los migrantes. De esta manera, se accedió a información invaluable que no habría sido posible recoger a través de instrumentos cuantitativos, como cuestionarios o encuestas. Las experiencias y discursos de los entrevistados revelaron la diversidad de perspectivas y la complejidad de los desafíos que enfrentaban los migrantes, lo que enriqueció significativamente el análisis de la situación. Como señalan Creswell y Poth (2007), la investigación cualitativa, al priorizar la profundidad y el contexto sobre la generalización estadística, resulta particularmente efectiva en estudios como este, donde la realidad social está impregnada de subjetividades y complejidades que no pueden ser capturadas únicamente a través de cifras o estadísticas.

3.6. Instrumentos

Se utilizó una guía de entrevista prediseñada que contenía preguntas clave sobre las percepciones de los migrantes en relación con la atención recibida en la Superintendencia Nacional de Migraciones, enfocándose particularmente en aquellos en situación de vulnerabilidad. Esta guía no fue un cuestionario rígido, sino una herramienta flexible que orientó la conversación sin limitar la libertad de los entrevistados para

expresarse y profundizar en temas relevantes. De este modo, se evitó caer en un esquema de interrogación estricta, y se fomentó una dinámica conversacional que favoreció la espontaneidad y la naturalidad en las respuestas.

La flexibilidad de la guía permitió adaptar la entrevista a las circunstancias específicas de cada participante, modificando la dirección de la conversación cuando surgían temas inesperados o cuando era necesario profundizar en asuntos previamente abordados. Esto resultó fundamental para captar las percepciones y experiencias de los usuarios migrantes de una manera más rica y detallada. Al permitir la revisión de temas ya tratados, el investigador pudo explorar en mayor profundidad ciertos aspectos que los participantes consideraban importantes o que, en un primer momento, no habían sido plenamente abordados.

Además, esta metodología generó un ambiente de diálogo espontáneo y amical, lo cual, de acuerdo con los principios expuestos por Ruiz (2007), facilitó que los participantes se sintieran cómodos y motivados para compartir sus experiencias sin sentirse presionados o condicionados por el formato de la entrevista. Esta relación de confianza fue esencial para obtener respuestas más sinceras y detalladas, logrando que la conversación fluyera de manera natural, lo que enriqueció la calidad y profundidad de los datos recolectados.

El diseño de la guía de entrevista también permitió que el entrevistador pudiera retomar puntos de interés surgidos en la conversación y profundizarlos según las respuestas del entrevistado. Esto hizo posible captar percepciones complejas que hubieran quedado fuera si se hubiera seguido un cuestionario más rígido y estructurado. De esta manera, la entrevista adquirió un carácter exploratorio y flexible, contribuyendo a la

recopilación de información que no estaba prevista inicialmente pero que resultó valiosa para comprender a fondo las experiencias de los migrantes en situación de vulnerabilidad.

3.7. Procedimiento de recojo de información

El procedimiento de recojo de información para esta investigación se llevó a cabo en varias etapas. En primer lugar, se diseñó y validó una guía de entrevista semiestructurada, enfocada en explorar la percepción de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad acerca del servicio de atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones. Posteriormente, se realizaron las entrevistas en profundidad a los usuarios seleccionados, quienes fueron contactados en las instalaciones de la institución en Lima durante el año 2023.

Las entrevistas se grabaron con el consentimiento de los participantes y se transcribieron para su posterior análisis. Para el análisis de la información, se utilizó la técnica de análisis de contenido, identificando categorías y patrones recurrentes en los discursos de los entrevistados. Esto permitió organizar y codificar los datos cualitativos, a fin de interpretar las percepciones y experiencias de los migrantes en relación con la atención recibida, proporcionando una comprensión detallada de la problemática investigada.

3.8. Procesamiento de resultados

Para la elaboración de figuras cualitativas en esta investigación, se emplearon los softwares ATLAS.ti y Microsoft Visio, además de la técnica de nube de palabras. ATLAS.ti facilitó el análisis de datos cualitativos al permitir la codificación y organización de las percepciones y experiencias de los participantes, lo que contribuyó significativamente a identificar patrones y temas clave en el estudio.

Por su parte, Microsoft Visio se utilizó para diseñar diagramas y representaciones visuales que estructuraron de manera clara y organizada los hallazgos, destacando su relación con las categorías analizadas. Esta herramienta permitió plasmar las conexiones y jerarquías de los datos, mejorando la comprensión del análisis.

Adicionalmente, la técnica de nube de palabras sirvió para visualizar la frecuencia de términos significativos en las respuestas de los participantes. Este recurso gráfico ofreció una representación clara y rápida de los conceptos más relevantes emergidos del análisis cualitativo, facilitando la interpretación y comunicación de los resultados.

El uso combinado de estas herramientas y técnicas permitió enriquecer el análisis cualitativo, aportando un enfoque integral y visualmente comprensible a los resultados de la investigación.

3.9. Aspectos éticos

Los aspectos éticos fueron considerados con rigor a lo largo de todo el proceso de investigación. En primer lugar, se aseguró el consentimiento informado de todos los participantes, quienes fueron informados sobre el propósito de la investigación, la naturaleza de su participación y la confidencialidad de la información proporcionada. Se les explicó que su participación era completamente voluntaria y que podían retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia. Asimismo, se garantizó la confidencialidad y anonimato de las respuestas, codificando los datos para evitar la identificación de los participantes y proteger su privacidad.

Además, se respetaron los principios de no maleficencia y beneficencia, asegurando que el proceso de entrevista no causara ningún tipo de daño emocional o psicológico a los migrantes entrevistados, especialmente considerando su situación de

vulnerabilidad. Se fomentó un ambiente de respeto y empatía durante las entrevistas, y se les aseguró que la información recogida sería utilizada únicamente para fines académicos y no tendría repercusiones negativas en su situación migratoria o en su relación con la Superintendencia Nacional de Migraciones. De esta manera, se cumplió con las normativas éticas establecidas para la investigación social y cualitativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Experiencias personales de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad

Caso 1

Rosmar, una mujer venezolana de 27 años llegó al Perú en 2019 con destino a Chile. Sin embargo, debido a cuestiones laborales y limitaciones económicas, decidió quedarse en Lima. Allí trabaja como ayudante de cocina y es madre de tres hijos: uno de 7 años, quien es autista, una niña de 5 años y un niño de 3 años (Fotografía 1).

Rosmar acudió a la Oficina de Migraciones por ayuda médica. Su apartamento se había incendiado, y tanto su hijo pequeño como el mayor habían sufrido quemaduras. El hijo mayor es autista. En ese momento, uno de los hijos estaba en San Borja, mientras que el otro se encontraba en José Bernale Collique.

Acudí a Migraciones porque se nos había incendiado el apartamento y mi hijo chiquito se ha quemado y el grande también, él es autista (Rosmar).

Ella se enteró del servicio que brinda Migraciones a través de un agente y por la necesidad de obtener el carné de extranjería para el SIS de los niños debido a su hospitalización. Fue por la parte de vulnerabilidad, ya que habían ingresado legalmente al país con sus pasaportes. Sin embargo, se dieron cuenta de que necesitaban otro diagnóstico. Recientemente, se presentó esta cuestión y fue entonces cuando pudieron acceder al servicio para agilizar el proceso, ya que la situación se había vuelto más grave.

Rosmar relató que el equipo de integración migratoria de Lima tomó varias acciones para atender su caso. En primer lugar, les ayudaron a completar la solicitud y revisaron todos los detalles del caso. Además, brindaron asistencia a través de una ONG para apoyarlos, especialmente porque estaban en una situación de vulnerabilidad en la calle con los niños. Se enfocaron principalmente en la niña, quien aún no se había quemado, pero también tomaron medidas para ayudar con los preparativos para un albergue. La rapidez con la que actuaron fue crucial, y Rosmar expresó su gratitud por la ayuda recibida. En cuanto a los documentos quemados, Rosmar confirmó que perdieron su pasaporte, cédulas y partidas. Prácticamente solo les quedó la ropa que tenían. La situación fue difícil, pero el apoyo del equipo de integración migratoria fue fundamental.

Estábamos en zona de calle por los niños y más que nada por la niña que todavía quedaba pues que no se había quemado, pero igual nos ayudaron con los preparativos para un albergue ... eso fue una ayuda porque realmente la necesitaba por los chicos (Rosmar).

Explicó que su caso se resolvió de la siguiente manera: lograron obtener el carné de extranjería para sus hijos, lo que les permitió continuar con el trámite relacionado al seguro del SIS. Para ella, lo más importante eran sus hijos, y debido a la situación en la que se encontraban, la movilidad y la rapidez fueron fundamentales. Según ella, el equipo fue extremadamente atento y dedicado. Valoró su compromiso y consideró que brindaron un excelente apoyo. En su opinión, estas personas hacen un buen trabajo y se esfuerzan para ayudar a quienes lo necesitan en el momento oportuno.

Rosmar considera que el personal de Migraciones hace todo lo humanamente posible para agilizar los trámites. Sin embargo, cree que la central de migraciones debería mejorar la eficiencia en estos casos. A veces, los hospitales presionan a las personas para que realicen procedimientos médicos, especialmente cuando no tienen seguro. En general, Rosmar opina que la atención fue buena y que hubo vocación en el servicio.

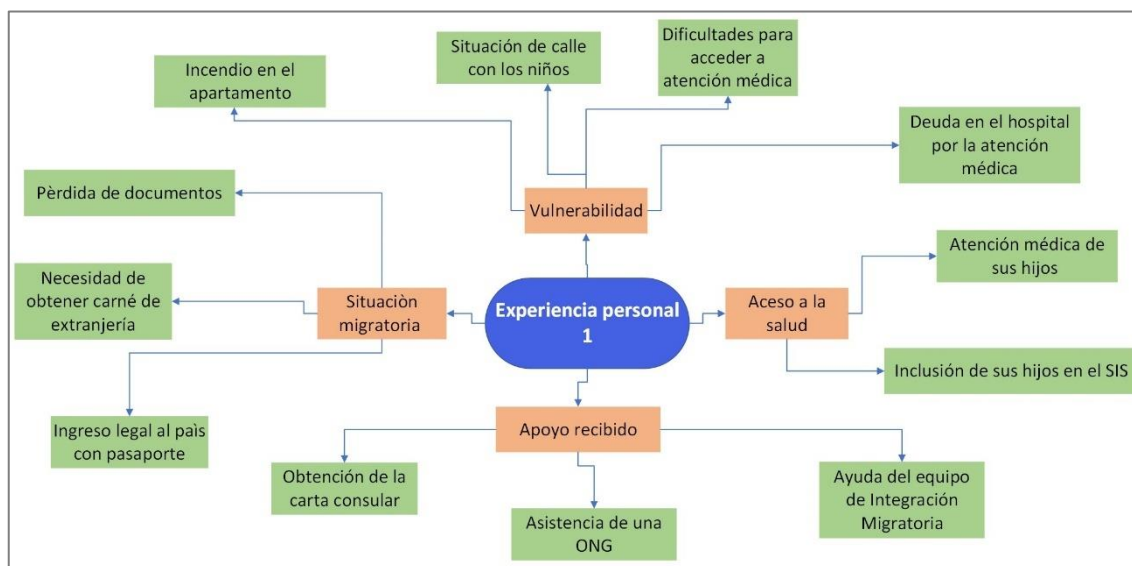
Pienso que ellos hacen lo más humanamente posible de que todo sea rápido... los hospitales se ponen a presionar a uno... mis hijos ahora están incluidos en el SIS como hace dos o tres meses (Rosmar).

El otorgamiento del carnet de extranjería fue fundamental para acceder al Sistema Integral de Salud (SIS). Aunque llegó tarde, ahora sus hijos están incluidos en el SIS desde hace dos o tres meses. A pesar de ello, quedaron con una deuda en el hospital, y no han recibido más comunicación al respecto.

La ONG HIAS se puso en contacto con ellos para ayudarles a obtener la carta consular. Esta carta era necesaria para tramitar documentos y certificar su identidad como migrantes. Además, la ONG les brindó apoyo en cuestiones migratorias.

Figura 1

Categorías de experiencia personal del caso 1 sobre su situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

Las migraciones, un fenómeno humano constitutivo de la sociedad latinoamericana, representan un desafío severo para la región, como señala CEPAL (2003). Estas migraciones revelan las contradicciones y el desarrollo desigual de las sociedades del continente, y plantean una serie de nuevos problemas sociales, legales y culturales. Un ejemplo concreto de esta situación es el caso de Rosmar, una mujer venezolana que llegó al Perú en 2019 con la intención de llegar a Chile, pero decidió quedarse en Lima debido a limitaciones laborales y económicas. La experiencia de Rosmar ilustra la vulnerabilidad que enfrentan los migrantes, especialmente cuando se ven obligados a lidiar con situaciones de crisis, como un incendio en su hogar que resultó en quemaduras para sus hijos. Este caso subraya la necesidad de políticas públicas más efectivas y servicios de apoyo para los migrantes, que a menudo se encuentran en situaciones de alta vulnerabilidad y enfrentan riesgos significativos para sus derechos e integridad.

Asimismo, CEPAL (2003) incide que tiene un impacto significativo la crianza de los niños, que se desarrollan en un contexto de inestabilidad económica e incertidumbre sobre el futuro familiar. Este fenómeno puede llevar a la pérdida de cohesión familiar, dificultades de integración en el nuevo entorno y la aparición de situaciones de abandono. El caso de Rosmar, una mujer venezolana que migró a Perú, ilustra estas dificultades. A pesar de obtener el carné de extranjería, que le permitió acceder al Sistema Integral de Salud (SIS) para sus hijos, su familia quedó con una deuda hospitalaria y no ha recibido más comunicación al respecto. Este caso subraya la necesidad de políticas públicas y cooperación internacional efectivas para abordar los desafíos asociados con la migración, especialmente en lo que respecta a la protección de los derechos de los niños y la promoción de su bienestar. Es fundamental que las respuestas institucionales a este fenómeno social sean rápidas y adecuadas, y que se busquen estrategias innovadoras para enfrentar las realidades cristalizadas y de dura transformación que acarrearán las migraciones o los desplazamientos poblacionales.

Rosmar vivió una situación de vulnerabilidad en Venezuela que la llevó a emigrar en busca de mejores oportunidades para ella y sus tres hijos. El colapso económico, la falta de empleo y los desafíos para brindar una vida digna a sus hijos, especialmente considerando las necesidades de su hijo mayor que es autista, la empujaron a tomar la decisión de dejar su país en 2019 con destino inicial a Chile. Sin embargo, las limitaciones económicas y las dificultades laborales que encontró en su tránsito la obligaron a quedarse en Lima, donde encontró trabajo como ayudante de cocina. La crisis generalizada en Venezuela, caracterizada por la escasez de productos básicos y el deterioro de los servicios, la dejó con pocas opciones para regresar, pues el bienestar de sus hijos, incluyendo su acceso a servicios médicos, seguía siendo su principal preocupación.

Para poder salir de Venezuela, Rosmar y su familia presentaron pasaportes como documentos válidos para ingresar legalmente al Perú. Sin embargo, tras el incendio de su apartamento en Lima, perdieron todos sus documentos, incluyendo pasaportes, cédulas y partidas de nacimiento. Esta pérdida de documentos fue un obstáculo significativo que complicó aún más su situación, especialmente cuando necesitaba acceder a servicios médicos para sus hijos, quienes resultaron heridos en el incendio. Además, para obtener el carné de extranjería, un documento clave para acceder al Sistema Integral de Salud (SIS) en Perú, fue necesario presentar otros diagnósticos y cumplir con una serie de trámites adicionales, que fueron agilizados debido a su situación de vulnerabilidad.

A pesar de la gravedad de su situación, Rosmar no consideró la posibilidad de regresar a Venezuela, pues el entorno en Perú le ofrecía más oportunidades para garantizar la atención médica y el bienestar de sus hijos. Gracias al apoyo del equipo de integración migratoria y de una ONG, pudieron resolver los problemas de documentación y acceder al SIS, lo que fue crucial para cubrir las necesidades médicas de sus hijos. No obstante, aún enfrentaron dificultades, como una deuda hospitalaria que no ha sido resuelta. A pesar de los desafíos, Rosmar expresó gratitud por la ayuda recibida, aunque reconoció que la eficiencia del sistema migratorio podría mejorar. La incertidumbre sobre su futuro y el acceso limitado a recursos en su país de origen reafirmaron su decisión de no retornar, ya que las condiciones en Perú, aunque complicadas, siguen siendo más favorables para su familia.

Caso 2

José, de 40 años, nacido en Venezuela. En 2018, José decidió emigrar a Perú en busca de un futuro mejor. No venía solo; sino con su hermana con sus dos hijos. El

primero, de 13 años, se llamaba Daniel, y el segundo, de 9 años, respondía al nombre de Ana (Fotografía 2).

La travesía no fue fácil. Cruzaron fronteras, enfrentaron desafíos y sortearon obstáculos. Pero José nunca perdió la fe. Llegaron a Lima, donde encontró trabajo como cocinero en un modesto restaurante, y aunque el salario no era suficiente, se las arreglaba para alimentar a apoyar a sus sobrinos y pagar el alquiler de su pequeño cuarto.

La pandemia llegó como una tormenta inesperada. José perdió su empleo, y la incertidumbre se apoderó. Pero no se rindió. Buscó ayuda en organizaciones locales y se aferró a la esperanza de que todo mejoraría. Sin embargo, lo peor estaba por venir. Su vida dio un giro inesperado en 2021, habían perdido a su hermana durante la pandemia, quedando huérfanos sus sobrinos de quienes se hizo cargo.

El mismo mes recibió la noticia devastadora, su padre, quien aún estaba en Venezuela, había fallecido. José se sintió abrumado por la tristeza y la responsabilidad. Ahora, no solo tenía que cuidar de Daniel y Ana, sino también enfrentar la burocracia migratoria y legal para regularizar su situación. Visitó oficinas gubernamentales, llenó formularios y esperó en largas filas. Finalmente, obtuvo el carné de extranjería para él y sus sobrinos. Ese pequeño documento se convirtió en su salvavidas. Les permitió acceder a servicios médicos y educativos, y les dio una identidad en esta tierra lejana.

En las noches, cuando todos estaban en la cama, José miraba por la ventana. Las luces de Lima brillaban como estrellas en el horizonte. Pensaba en su padre, en su valentía al cruzar fronteras y en su amor inquebrantable por él y sus sobrinos. Prometió que nunca perdería la esperanza, que seguiría luchando por un futuro mejor.

Ante la situación de vulnerabilidad de sus dos sobrinos, se solicitó la protección del Estado y el asesoramiento jurídico necesario para regularizar su situación migratoria en el país. La regularización era indispensable debido a que los niños se encontraban en una situación irregular.

Por el motivo de situación de vulnerabilidad que en este caso tenían mis dos sobrinos a través de un caso judicial pues necesitábamos la protección del Estado y también el asesoramiento de ámbito judicial y para eso necesitaban tener documentación ya que los niños estaban de forma irregular en el país (Jose).

Para lograr el trámite se derivó a la Unidad de Protección Especial y al Ministerio de la Mujer para que iniciaran el caso. Ellos vincularon la situación generalizada y, posteriormente, coordinaron nuevamente con Migraciones para elaborar un oficio interministerial y así establecer la legalidad de los niños.

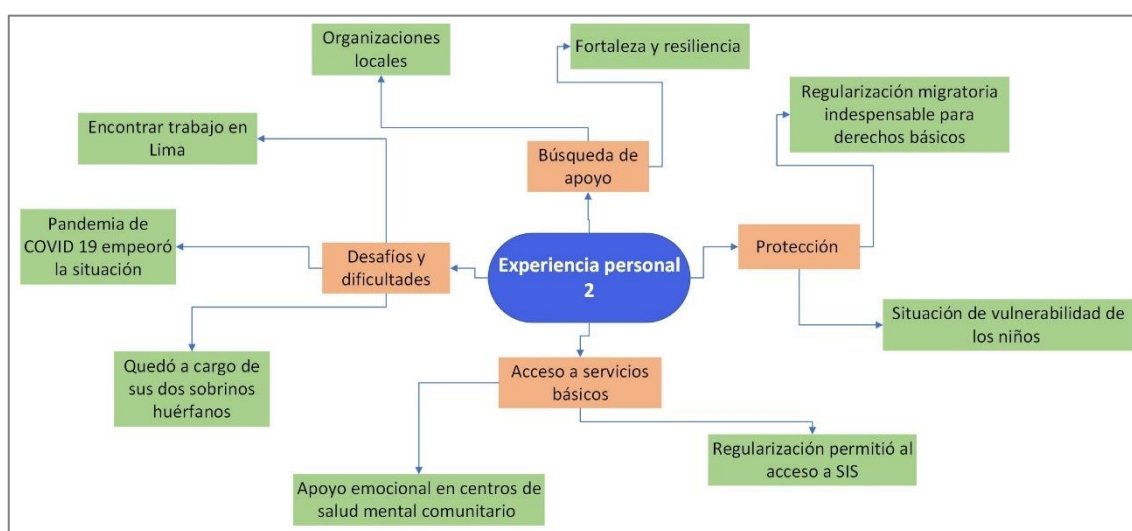
La Unidad de Protección Especial (UPE) de Lima Norte asumió el caso y emitió una resolución con medidas de protección a favor de José, el responsable de los niños. Además, se envió un comunicado y un mensaje a Migraciones solicitando el cambio de calidad migratoria para ambos niños y su regularización. El equipo de vulnerabilidad de Migraciones respondió de inmediato, lo que permitió que se les otorgara el carné de extranjería.

El cambio más significativo fue que se pudo lograr tener documentación para los niños y solicitar los servicios de salud del Estado. Así, ellos pueden ser tratados como corresponde a través de programas de vulnerabilidad y apoyo emocional, entre otros.

Tienen su SIS y están estudiando. Además, reciben apoyo emocional en centros de salud mental comunitarios a través del Hospital de Niños, el Hospital Cayetano Heredia. En cuanto al caso judicial, solo es con la niña, y la documentación está completa. Las medidas de protección y su documentación actualizada, se ha podido solventar y autenticar la edad de la niña.

Figura 2

Categorías de experiencia personal del caso 2 sobre su situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

La investigación de la OIM (2023) proporciona una visión integral de la situación de los migrantes venezolanos en Perú, especialmente en Lima. La concentración de migrantes venezolanos en ciudades como Lima, Trujillo, Arequipa e Ica ha llevado a cambios significativos en la composición de los hogares, con un aumento en los hogares mixtos de venezolanos, peruanos y otras nacionalidades. Sin embargo, a pesar de estos cambios, las condiciones de vida y laborales de los migrantes venezolanos siguen siendo desafiantes. Muchos viven en cuartos alquilados y trabajan en empleos informales o formales con bajos ingresos, y la mayoría gana menos que los peruanos y presenta niveles

de pobreza más altos. Por otro lado, el trabajo de la Unidad de Protección Especial (UPE) de Lima Norte, muestra esfuerzos para mejorar la situación de los migrantes, especialmente de los niños. La intervención de la UPE y su comunicación con Migraciones para solicitar el cambio de calidad migratoria y la regularización de los niños es un paso positivo.

José, como muchos venezolanos, enfrentó una situación de extrema vulnerabilidad en su país de origen. La crisis política y económica que afectaba a Venezuela en 2018 llevó a José a tomar la difícil decisión de emigrar a Perú en busca de un futuro mejor para él, su hermana y sus dos sobrinos. La falta de oportunidades, la inseguridad y la inestabilidad política eran factores que complicaban su vida diaria en Venezuela, impidiéndole ofrecer una vida digna y estable a su familia. Aunque su decisión de emigrar fue dolorosa, sabía que quedarse en su país no era una opción viable hasta que hubiera un cambio significativo en el panorama político y social de Venezuela. Este contexto de desesperación y necesidad fue el motor que impulsó a José a cruzar fronteras, enfrentando desafíos y obstáculos durante su travesía hacia Perú.

José y su familia salieron de Venezuela con los documentos requeridos, como los pasaportes, que les permitieron ingresar legalmente a Perú. No obstante, la estabilidad que buscaban en Lima se vio interrumpida por varios desafíos, entre ellos la pandemia de COVID-19, que empeoró su situación económica. José perdió su trabajo y, poco tiempo después, enfrentó la pérdida de su hermana, asumiendo entonces la responsabilidad del cuidado de sus sobrinos. La situación se agravó al descubrir que los niños estaban en condición migratoria irregular, lo que les impedía acceder a servicios esenciales como salud y educación. Ante esto, regularizar su estatus migratorio se volvió una urgencia,

por lo que José recurrió al Estado y solicitó asistencia legal para obtener la documentación necesaria que les permitiera ejercer sus derechos fundamentales.

Para salir de Venezuela, José y su familia presentaron los documentos necesarios, como pasaportes, que les permitieron ingresar legalmente a Perú. Sin embargo, la estabilidad que esperaba encontrar en Lima se vio afectada por diversos factores, como la pandemia del COVID-19, que agravó su situación económica. José perdió su empleo y, poco después, su hermana falleció, dejándolo a cargo de sus sobrinos. La situación se volvió aún más crítica cuando se dio cuenta de que los niños se encontraban en una situación migratoria irregular, lo que les impedía acceder a servicios básicos como la atención médica y la educación. La regularización de su situación migratoria se convirtió en una prioridad, por lo que buscó la protección del Estado y el apoyo legal necesario para obtener la documentación que les permitiera acceder a estos derechos esenciales.

A pesar de las dificultades, José logró obtener el carné de extranjería para él y sus sobrinos, lo que les permitió acceder al Sistema Integral de Salud (SIS) y continuar con sus estudios. Las organizaciones de protección de menores, como la Unidad de Protección Especial y el Ministerio de la Mujer, asumieron su caso y coordinaron con Migraciones para regularizar su situación legal. Aunque José no contempla regresar a Venezuela hasta que se logre una estabilidad política, se siente agradecido por el apoyo recibido en Perú, que le ha permitido cuidar de sus sobrinos y ofrecerles un futuro más esperanzador. La documentación obtenida no solo les ha dado acceso a servicios básicos, sino que también les ha brindado una identidad legal en Perú, fortaleciendo su integración en la sociedad peruana.

Caso 3

Eduardo, un joven de 26 años, llegó a Perú desde Venezuela en 2020. Su situación era irregular, puesto que venció el tiempo como turista y para sobrevivir, se dedicó a vender refrescos en la calle. Aunque apenas le alcanzaba para la comida del día, su vida cambió cuando nació su hija en Perú. Este acontecimiento lo motivó a regularizarse y buscar un trabajo más estable para afrontar los gastos familiares (Fotografía 3).

Actualmente, Eduardo gana dinero, pero su situación sigue siendo difícil: solo puede comprar tres pañales individuales al día, ya que no puede costear un paquete completo. La historia de Eduardo refleja la lucha de muchos migrantes que buscan una vida mejor en un nuevo país.

Eduardo acudió al servicio de Migraciones debido a su situación irregular en Perú. El tiempo de turista que le habían otorgado había expirado, y por razones económicas, no pudo obtener el Permiso Temporal de Permanencia (PTP) ni regularizar su estancia en el país. Sin embargo, el nacimiento de su hija, quien es peruana, le hizo darse cuenta de que podría facilitar su proceso al obtener el carné de extranjería y la residencia familiar.

La atención que recibió fue buena: lo orientaron en el procedimiento y respondieron a sus preguntas. Aunque hubo un pequeño problema con el carné de su esposa, lograron solucionarlo y ahora tienen la calidad migratoria regular en el país. Durante la evaluación, los funcionarios visitaron su vivienda, tomaron fotos y observaron las condiciones en las que vivían. Eduardo recuerda que les informaron que, debido a su situación de pobreza extrema y la presencia de su hija, podrían otorgarles la calidad migratoria y exonerarles las tasas. La foto para su carné la tomaron en las oficinas de

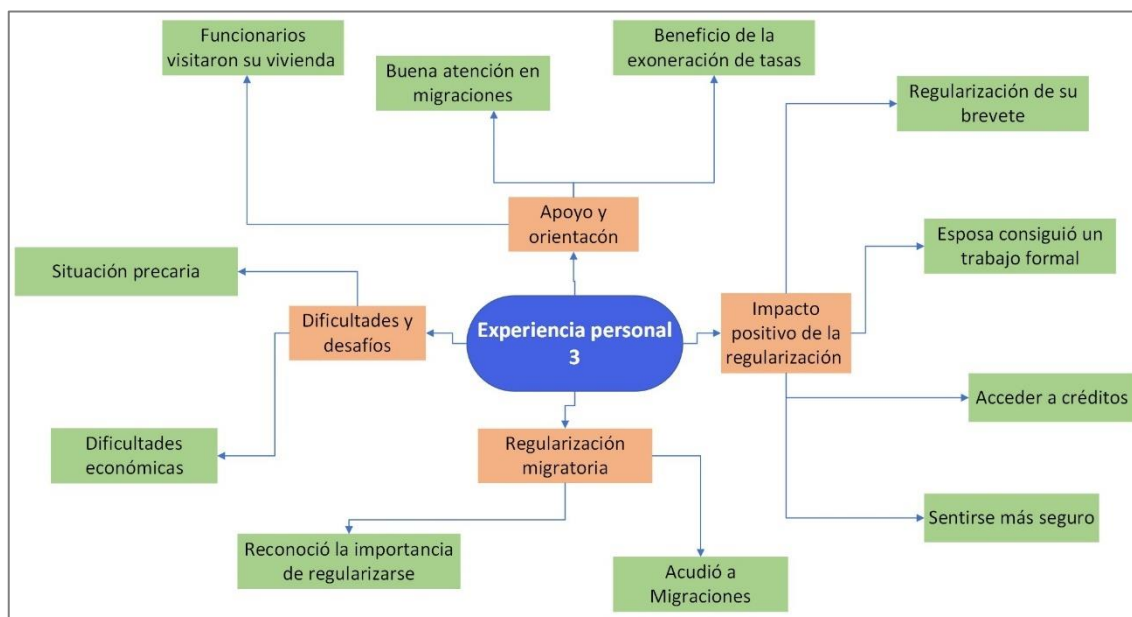
migraciones, mientras que su esposa realizó el trámite en línea. Eduardo recomienda el servicio, destacando la vocación y ayuda brindada a personas migrantes irregulares.

Me dieron muy buenas respuestas. También hubo un pequeño problemita con el carné de mi esposa, pero gracias a Dios lo pudimos solucionar y ahora tenemos la calidad migratoria estamos de manera regular en el país (Eduardo).

Eduardo, ha experimentado un cambio significativo en su vida gracias al servicio de migraciones en Lima Norte. Ahora que es legal, se siente más seguro y tiene nuevas oportunidades. Ha regularizado su breveté y está a punto de obtenerlo, lo que le permitirá acceder a créditos para comprar un carro u otras necesidades. Además, su esposa también ha visto mejoras: trabaja en un café en el centro de Lima, con todos los beneficios y sueldo al día, gracias al carné de extranjería. Eduardo está satisfecho con la atención recibida y valora la vocación de quienes trabajan en el servicio.

Figura 3

Categoría de experiencia personal del caso 3 sobre su situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

La migración venezolana, como señala Pereyra (2022), es un fenómeno de gran importancia para la sociedad peruana en el presente siglo. Con Lima Metropolitana albergando la mayor presencia de esta población en el mundo, la transformación cuantitativa y cualitativa para Perú y sus principales ciudades es más que significativa. Sin embargo, es importante considerar también las experiencias individuales dentro de este fenómeno migratorio. Esta investigación ilustra a través del caso de Eduardo, los migrantes venezolanos en Perú enfrentan desafíos significativos en su proceso de regularización migratoria. A pesar de los problemas encontrados, como el caso del carné de su esposa, la atención y orientación que recibieron fueron cruciales para obtener su estatus migratorio regular. Este aspecto humano de la migración, junto con la magnitud del fenómeno descrito por Pereyra (2022), subraya la complejidad de la situación y la necesidad de políticas y servicios eficaces y empáticos para apoyar a los migrantes venezolanos en Perú.

El caso de Eduardo refleja la vulnerabilidad que enfrentan muchos migrantes al llegar a un nuevo país sin la posibilidad de regularizar su estatus. Al llegar a Perú desde Venezuela en 2020, Eduardo se encontró en una situación irregular tras el vencimiento de su visa de turista, lo que lo obligó a dedicarse a trabajos informales, como la venta de refrescos en la calle, para sobrevivir. Su precaria situación económica no solo afectaba su capacidad para subsistir, sino que también complicaba su acceso a mecanismos legales que le permitieran regularizar su permanencia en el país. Sin embargo, el nacimiento de su hija en Perú lo motivó a buscar estabilidad para su familia.

Los requisitos para regularizar su situación incluyeron acudir a Migraciones y aprovechar el hecho de que su hija nació en Perú, lo que le otorgaba una vía para obtener el carné de extranjería y residencia familiar. Aunque enfrentó obstáculos financieros que dificultaron la obtención de permisos iniciales, la orientación recibida por parte de Migraciones fue clave. Se le explicó que, debido a su situación de extrema pobreza y la presencia de su hija peruana, podría acceder a facilidades como la exoneración de tasas. Esta intervención le permitió a Eduardo regularizar su situación, lo que mejoró su calidad de vida y la de su esposa, quien también logró legalizar su estatus y acceder a un empleo formal.

A pesar de las mejoras en su situación migratoria y laboral, Eduardo no planea regresar a Venezuela a corto plazo, lo que refleja la realidad de muchos migrantes que, aun enfrentando dificultades económicas en su nuevo país, ven pocas oportunidades de retorno debido a las adversidades persistentes en su país de origen. Su regularización le ha permitido acceder a nuevos derechos, como la posibilidad de obtener un breveté, que abre puertas a nuevas oportunidades laborales y económicas. Sin embargo, su situación sigue siendo vulnerable, lo que sugiere que, aunque las barreras administrativas se

superen, los desafíos financieros para los migrantes pueden continuar por un tiempo prolongado.

Caso 4

Juliana, una joven de 29 años, llegó a Lima desde Venezuela junto a su madre, su esposa y su hija. Su destino fue un modesto cuarto alquilado en casa de un primo llamado Luis. La razón detrás de su migración fue urgente y dolorosa, la madre de Juliana padecía una enfermedad para la cual no encontraban los medicamentos necesarios en su país natal. La situación las obligó a buscar una nueva vida en Perú. Para sobrevivir, Juliana comenzó a vender arepas. Aunque modesto, este emprendimiento le permitía solventar los gastos de ambas (Fotografía 4).

Cuando ella y su madre llegaron a Perú en 2019, enfrentaron dificultades debido a la cuarentena. Sin embargo, su madre tomó la iniciativa de solicitar refugio y luego procedió con el trámite para obtener el carné de extranjería. Juntas, fueron a la oficina de Migraciones, donde se tomaron las fotos y proporcionaron la información necesaria. Después de esperar aproximadamente 2 semanas, recibieron sus carnés de extranjería, lo que les permitió regularizar su situación y acceder a servicios de salud.

Yo fui con ella cuando hizo sus trámites porque lo primero que hicimos fue pedir refugio por los problemas de la cuarentena fue que se cambiaron para el tema de carné de extranjería (Juliana).

Juliana ya cuenta con su carné de extranjería. Para ella, este documento es importante porque le permite estar legalizada en el país y tener la posibilidad de viajar o salir. Además, Juliana sabe que algunas personas enfrentan dificultades al no regularizar

su situación migratoria, lo que puede acumular multas por los días en los que permanecen sin documentación. Por eso, obtener el carné de extranjería o solicitar refugio es fundamental.

En cuanto a su situación actual su hija está estudiando en sexto grado y aún no ha sido afiliada al SIS (Seguro Integral de Salud). Anteriormente, cuando le pedían documentación para estudiar, utilizaba su pasaporte y cédula venezolana. Sin embargo, desde hace tres meses presenta su carné de extranjería en lugar del pasaporte. Afortunadamente, no ha tenido problemas al respecto, ya que no siempre es necesario presentar el carné de extranjería para acceder a la educación; también se puede hacer con el pasaporte y la cédula de identidad.

Es importante para nosotros estar legalizados en el país nosotros poder con ese carné de extranjería también poder viajar o salir pues. Porque hay personas que han tenido problemas no, que no han sacado nada legal en el país y eso les acumula un dinero por los días que están (Juliana).

Antes de obtener su carné de extranjería, Juliana se sentía un poco despreciada. A pesar de entregar su pasaporte, algunas personas mostraban cierta xenofobia hacia los migrantes. Sin embargo, con el paso de los años, Juliana pudo interactuar con peruanos y colombianos, experimentando diversas culturas y nuevas experiencias. Antes, sentía rechazo y preocupación por las multas diarias que se acumulaban al no estar legalizada en el país (aproximadamente 4 soles por día). Sin embargo, que a los niños y adolescentes no se les cobra multa, pero al cumplir los 18 años, eso cambia. A pesar de ello, regularizar su situación es importante. Ahora, con su carné de extranjería se siente más segura y

conectada con los peruanos y personas de otros países. Se siente legal en Perú, como si fuera una peruana más.

Asimismo, considera que el carné de extranjería ofrece varios beneficios. Antes de obtenerlo, no podía trabajar en restaurantes, empresas o pollerías, ni siquiera en negocios grandes. La falta de documentación legal la llevó a emprender su propio negocio. Sin embargo, con el carné de extranjería, Juliana tiene la posibilidad de abrir su propio emprendimiento, como una barbería, peluquería o negocio de comida. Este documento brinda oportunidades y facilita la regularización. En cuanto al SIS (Seguro Integral de Salud), Juliana aún no ha sido afiliada, pero ha investigado y cree que es posible hacerlo con su carnet de extranjería.

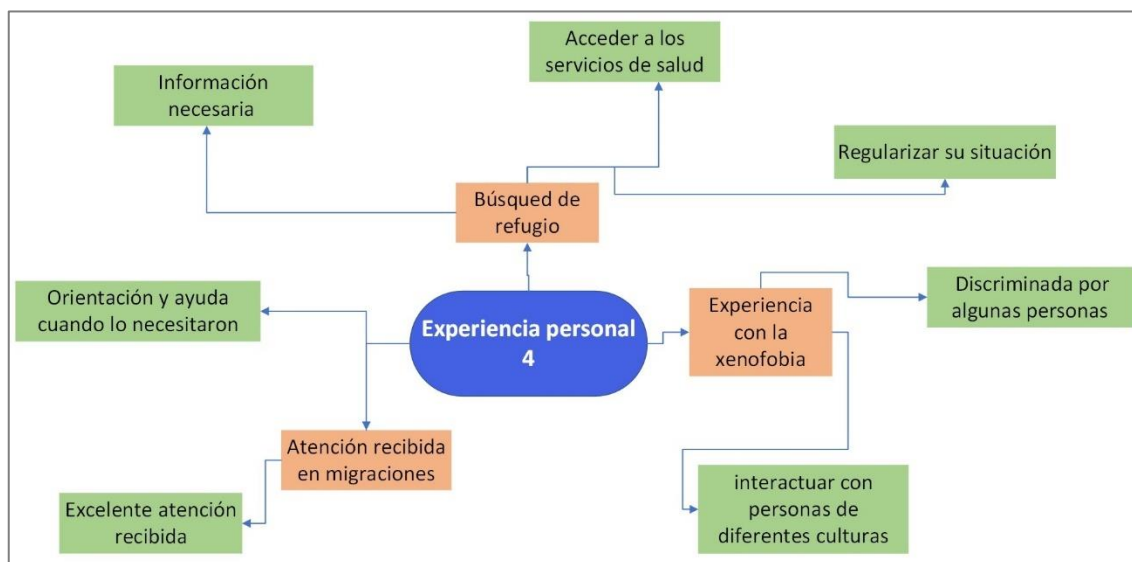
Migraciones perfecto eh no tengo nada que decir, nos trataron perfecto, con educación, con respeto, con igualdad, que esos son los valores principales, tanto afuera de migraciones tanto adentro nos trataron de maravilla, que si no sabíamos algo nos decían nos ayudaban. Pero en las escuelas no se ve ese mismo respeto igualdad que hay en migraciones (Juliana).

Juliana expresó que la atención por parte de migraciones fue excelente. Tanto afuera como adentro, los trataron con educación, respeto e igualdad. Además, destacó que recibieron orientación y ayuda cuando lo necesitaron. Sin embargo, también señaló que en las escuelas del Perú no se ve el mismo nivel de respeto e igualdad que experimentaron en migraciones. En su comentario final, enfatizó la importancia de obtener el carné de extranjería. Según ella, este documento abre muchas puertas y es fundamental para

legalizarse en el país y perseguir sus sueños. Aunque pueda implicar un costo, considera que es un paso necesario para seguir adelante.

Figura 4

Categoría de experiencia personal del caso 4 sobre su situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

La migración venezolana en Lima, como señala la OIM (2023), presenta tanto oportunidades como desafíos. Aunque la ciudad ofrece seguridad y nuevas oportunidades, los migrantes enfrentan dificultades para encontrar trabajo estable, atención médica, vivienda, educación y servicios para la primera infancia. La llegada de COVID-19 ha exacerbado estos problemas, aumentando las dificultades para aquellos que ya luchan contra adversidades como la pérdida de empleo y la discriminación. En este contexto, la Oficina de Vecino Migrante surge como una iniciativa clave para promover la cohesión social y la convivencia armoniosa. Sin embargo, como ilustra el caso de Eduardo, la realidad en el terreno puede ser compleja. A pesar de tener su carné de extranjería, su hija aún no ha sido afiliada al Seguro Integral de Salud y anteriormente tuvo que usar su pasaporte y cédula venezolana para acceder a la educación. Estos desafíos subrayan la

importancia de mejorar el acceso a los servicios de atención social para la población migrante, uno de los objetivos clave de la Oficina de Vecino Migrante.

La historia de Juliana refleja las circunstancias de vulnerabilidad que llevaron a muchos venezolanos a migrar en busca de mejores oportunidades y acceso a servicios básicos. En su caso, la salud de su madre fue el factor clave para salir de Venezuela, un país donde la crisis económica y la escasez de medicamentos hacían imposible el tratamiento adecuado de su enfermedad. Como resultado, Juliana y su familia se vieron obligadas a migrar a Perú, buscando no solo mejores condiciones de vida, sino también estabilidad médica para su madre. La llegada a Lima fue complicada debido a la pandemia, pero lograron adaptarse y emprender con la venta de arepas para sobrevivir.

El proceso de regularización en Perú no fue sencillo, pero Juliana y su madre lograron avanzar gracias al trámite de refugio y la posterior obtención del carné de extranjería. Este documento les permitió acceder a servicios fundamentales como el de salud y les dio la seguridad legal de poder quedarse en el país sin el temor constante de ser multadas o deportadas. A través de Migraciones, recibieron un trato adecuado, lo que facilitó el proceso de regularización en un contexto donde no todos los migrantes logran cumplir con los requisitos o enfrentar los obstáculos económicos que conlleva este trámite. Para Juliana, la legalización fue un paso fundamental para integrarse mejor a la sociedad peruana.

A pesar de las mejoras que ha experimentado en su situación, Juliana no contempla regresar a Venezuela a corto plazo, principalmente porque su vida en Perú le ha ofrecido estabilidad para ella y su familia. La regularización le ha permitido planificar su futuro, considerando incluso la posibilidad de abrir su propio negocio. Sin embargo, la integración no ha sido del todo fácil, ya que ha experimentado episodios de xenofobia

antes de contar con su documentación en regla. La legalización no solo le dio acceso a derechos formales, sino que también le permitió sentirse más segura y parte de la comunidad en Perú, lo que sugiere que, aunque el retorno a Venezuela es incierto, la migración le ha ofrecido nuevas oportunidades para prosperar.

Caso 5

Lizbeth, una venezolana de 26 años, llegó a Perú en el 2020. Cruzó la frontera de manera irregular, enfrentando incertidumbre y desafíos en su búsqueda de una vida mejor. Su historia se agudiza cuando fue maltratada, siendo víctima de violencia por parte de su pareja. Aunque conocía la existencia del Centro de Emergencia Mujer (CEM), no sabía qué pasos seguir (Fotografía 5).

Aunque con asesoramiento ha pedido medidas de protección, pero aún faltaba solicitar las medidas cautelares para garantizar la seguridad de sus hijos y la suya propia. Pero por desconocimiento, no se había acercado al CEM para recibir el apoyo necesario. Desde ese momento una trabajadora social le acompañó. Allí, el equipo de recursos humanos de la institución recibió orientación sobre cómo proceder. Se aseguraron de que la trabajadora comprendiera la importancia de seguir asistiendo al CEM y recibir atención individualizada. Dejando en claro que Lizbeth informara inmediatamente a la policía si su agresor volvía a amenazarla.

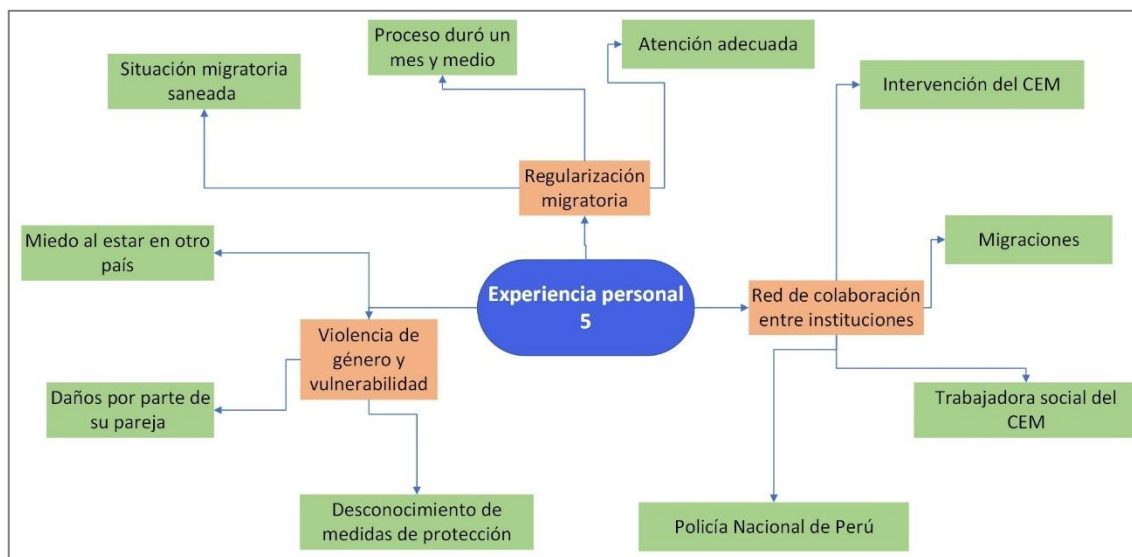
A pesar de que ya no vivía con mi esposo, él seguía hostigándome cada fin de mes. La situación era complicada, tanto Migraciones como el Centro de Emergencia Mujer (CEM) me ayudaron salir de esto (Lizbeth)

El miedo era comprensible, el agresor seguía hostigándola, incluso después de que ella dejara de vivir con él. Este caso no solo involucraba al CEM, sino también a una red de colaboración entre diferentes instituciones. La trabajadora social entendía que el acompañamiento no terminaba con una visita al centro; era necesario seguir orientando y apoyando a la Lizbeth en su proceso.

Posteriormente, fue derivada a Migraciones para regularizar su situación. El proceso duró un mes y medio, durante el cual obtuvo su carné de extranjería. Aunque Lisbeth menciona que debía hacer cola temprano, enfrentando tanto el frío como el calor, destaca que el trato recibido fue muy adecuado. A pesar de las condiciones, la atención y el respeto por parte del personal de Migraciones fueron positivos.

Figura 5

Categoría de experiencia personal del caso 5 sobre su situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

En el estudio de Pereyra (2023), se destaca la importancia de los albergues como espacios de cuidado para la población migrante con hijos menores de edad, especialmente para las mujeres que llevan cargas adicionales. Sin embargo, se observa que los albergues

existentes no son suficientes para satisfacer la demanda, lo que se evidencia con el cierre reciente de un albergue en Lima. Por otro lado, el testimonio de Lisbeth, resalta la importancia de un trato respetuoso y adecuado por parte de las instituciones, en este caso, Migraciones. A pesar de las dificultades que enfrentó durante el proceso de regularización de su situación migratoria, Lisbeth destaca la atención y el respeto recibidos. Estos dos estudios, aunque desde diferentes perspectivas, subrayan la necesidad de políticas y prácticas que apoyen a la población migrante, ya sea a través de la provisión de albergues o de un trato respetuoso y digno por parte de las instituciones. Es evidente que se requiere de un enfoque integral que aborde tanto las necesidades inmediatas de alojamiento y cuidado, como las necesidades a largo plazo de integración social y económica.

La historia de Lizbeth pone en evidencia la vulnerabilidad que muchos migrantes enfrentan, tanto antes de salir de su país de origen como en su nuevo destino. Proveniente de Venezuela, un país sumido en una crisis económica y social, Lizbeth cruzó la frontera de manera irregular, buscando escapar de la violencia y las malas condiciones de vida. En su caso, la violencia de género agravó aún más su situación, obligándola a buscar ayuda en Perú para protegerse a sí misma y a sus hijos. Su experiencia refleja las dificultades que los migrantes enfrentan al intentar huir de situaciones de peligro en sus países de origen, muchas veces sin acceso a información adecuada sobre los recursos disponibles en los países receptores.

En su llegada a Perú, Lizbeth se enfrentó al reto de regularizar su situación migratoria y acceder a los servicios de protección. Gracias a la intervención del Centro de Emergencia Mujer (CEM) y Migraciones, pudo recibir asesoramiento y acompañamiento. Las instituciones no solo ayudaron a garantizar su seguridad mediante medidas cautelares, sino también a regularizar su estatus migratorio, lo que le permitió

acceder a derechos y servicios esenciales. El proceso de obtención del carné de extranjería, aunque largo y con obstáculos como las colas y las inclemencias del tiempo, fue crucial para darle estabilidad legal y mejorar su acceso a protección. La importancia de la coordinación entre instituciones como el CEM y Migraciones fue determinante para su caso.

A pesar de las mejoras en su situación, Lizbeth no contempla regresar a Venezuela en el corto plazo, ya que considera que la situación económica en su país no mejorará pronto. El retorno no es una opción viable para ella y sus hijos mientras las condiciones de violencia y precariedad continúen. Su enfoque ahora está en seguir adelante en Perú, donde ha encontrado apoyo y seguridad, aunque el proceso no ha sido fácil. Lizbeth representa a muchos migrantes que, ante la incertidumbre en su país de origen, optan por construir una nueva vida en el extranjero, con la esperanza de un futuro más seguro para sus familias.

Las historias de migrantes venezolanos en Perú reflejan diversas experiencias de superación, lucha y adaptación en un entorno nuevo y desafiante. A continuación, se presentan los testimonios de varios migrantes que han enfrentado distintas situaciones de vulnerabilidad y cómo han logrado sobrellevarlas:

Rosmar

El acceso al Sistema Integral de Salud (SIS) fue crucial para Rosmar y sus hijos, aunque la afiliación llegó tarde, lograron incluirse en el sistema hace unos meses. A pesar de esto, aún enfrentan deudas hospitalarias y falta de comunicación sobre este tema, lo que añade un nivel de incertidumbre y estrés a su situación.

José

José resalta el papel del Hospital de Niños y el Hospital Cayetano Heredia en el apoyo emocional que reciben sus hijos. En particular, el caso judicial relacionado con su hija Ana ha sido manejado adecuadamente, con documentación completa y medidas de protección actualizadas.

Eduardo

El servicio de migraciones en Lima Norte fue fundamental para Eduardo, permitiéndole regularizar su situación y obtener oportunidades como la regularización de su brevete, lo que le abrirá puertas a créditos y mejoras en su calidad de vida. La estabilidad laboral de su esposa, que ahora trabaja en un café con todos los beneficios legales, también ha sido un cambio positivo en su situación familiar.

Juliana

Juliana valora la atención recibida por parte de migraciones, destacando el trato respetuoso y la orientación brindada. Sin embargo, nota que este mismo nivel de respeto no se encuentra en las escuelas del Perú. Enfatiza la importancia del carné de extranjería como un documento crucial para legalizarse y perseguir sus sueños en Perú, a pesar de los costos asociados.

Lizbeth

Lizbeth destaca que, a pesar de las largas filas y las condiciones climáticas adversas, la atención y el respeto recibidos en Migraciones fueron adecuados y positivos, lo que le permitió regularizar su situación y encontrar una mayor estabilidad.

Las historias de Rosmar, José, Eduardo, Juliana y Lizbeth subrayan la resiliencia y el esfuerzo de los migrantes venezolanos en Perú frente a diversas situaciones de vulnerabilidad. La obtención de documentos legales y el acceso a servicios de salud y apoyo emocional son elementos clave que han contribuido a mejorar sus vidas y la de sus familias, aunque aún enfrentan desafíos significativos.

Desde la percepción de los entrevistados es esencial considerar las experiencias individuales de los participantes, que reflejan tanto logros en el proceso de regularización como los desafíos persistentes en su acceso a servicios básicos y legales. Rosmar, por ejemplo, destaca la importancia de acceder al Sistema Integral de Salud (SIS) para ella y sus hijos, aunque se enfrenta a dificultades relacionadas con deudas y la falta de información, lo cual genera estrés y una sensación de incertidumbre. Por otro lado, José enfatiza el apoyo emocional y las medidas de protección efectivas que ha recibido en centros hospitalarios, lo que muestra un aspecto positivo en el sistema de salud peruano. Eduardo encuentra en el servicio de migraciones una oportunidad para estabilizar su situación laboral, lo que le permite aspirar a créditos y una mejor calidad de vida para su familia. Similarmente, Juliana aprecia el trato respetuoso y la orientación recibida en migraciones, aunque percibe una falta de respeto en el sistema educativo, señalando la relevancia del carné de extranjería para su integración. Lizbeth valora la atención recibida en migraciones a pesar de las largas filas y condiciones adversas, lo cual le ha permitido lograr mayor estabilidad en Perú. Estas experiencias resaltan la importancia de la atención en migraciones como un recurso esencial que contribuye a la estabilidad social y

emocional de los migrantes, aunque su percepción varía según la eficacia de otros servicios públicos y el acceso a derechos fundamentales, reflejando una realidad compleja donde la resiliencia de los migrantes sigue siendo un factor clave para su adaptación.

4.2. Percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del equipo técnico en relación a su situación de vulnerabilidad

Rosmar se enteró del servicio que brinda Migraciones a través de un agente. La necesidad de obtener el carné de extranjería para el SIS de los niños, debido a su hospitalización, fue lo que la llevó a buscar ayuda. A pesar de haber ingresado legalmente al país con sus pasaportes, se encontraron en una situación de vulnerabilidad al darse cuenta de que necesitaban otro diagnóstico. Recientemente, esta cuestión se presentó y fue entonces cuando pudieron acceder al servicio para agilizar el proceso, ya que la situación se había vuelto más grave.

El equipo de integración migratoria de Lima tomó varias acciones para atender su caso. En primer lugar, les ayudaron a completar la solicitud y revisaron todos los detalles del caso. Esto fue crucial para asegurar que todos los aspectos de su situación fueran considerados y atendidos de manera adecuada.

Además, brindaron asistencia a través de una ONG para apoyarlos, especialmente porque estaban en una situación de vulnerabilidad en la calle con los niños. Este apoyo adicional fue invaluable, proporcionando recursos y asistencia en un momento de gran necesidad.

Percibí la rapidez con la que actuaron fue crucial. Expresé mi gratitud por la ayuda recibida en aquel entonces. La eficiencia y la prontitud con la que se manejó mi caso

fueron factores clave en mi situación por parte de Migraciones (Rosmar).

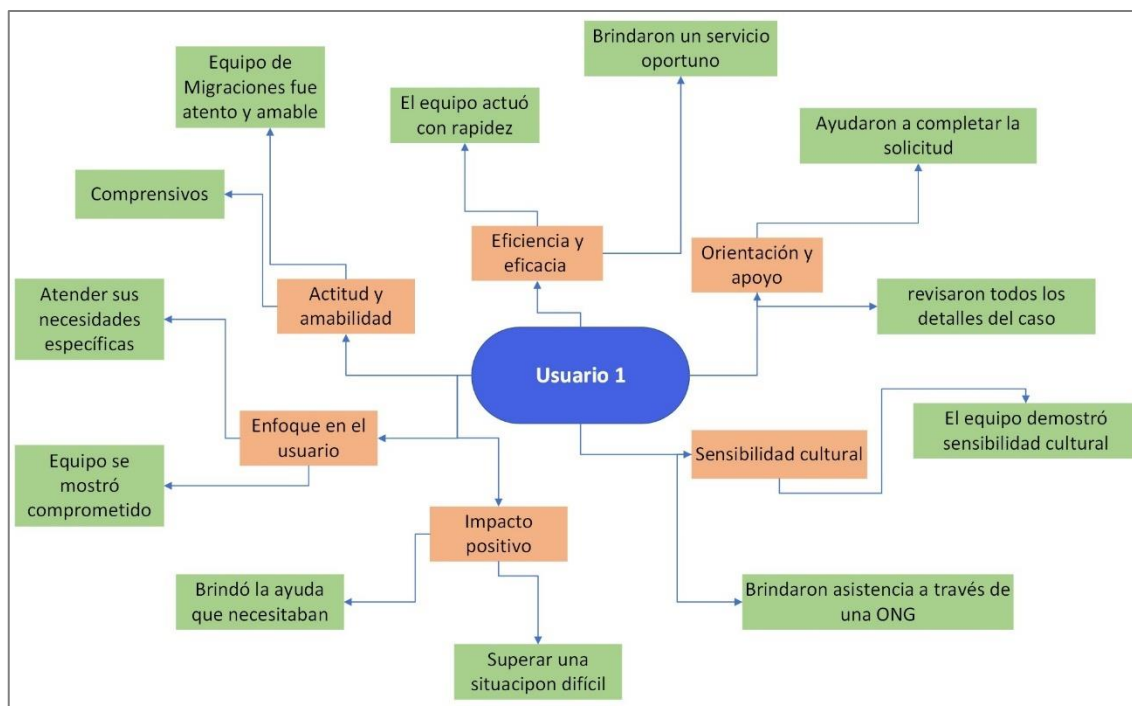
Se enfocaron principalmente en la niña, quien aún no se había quemado, pero también tomaron medidas para ayudar con los preparativos para un albergue. Este enfoque centrado en el niño aseguró que sus necesidades específicas fueran atendidas y que se tomaran medidas para protegerla.

La rapidez con la que actuaron fue crucial, y Rosmar expresó su gratitud por la ayuda recibida. La eficiencia y la prontitud con la que se manejó su caso fueron factores clave en la mitigación de su situación por parte de Migraciones.

En cuanto a los documentos quemados, Rosmar confirmó que perdieron su pasaporte, cédulas y partidas. Prácticamente solo les quedó la ropa que tenían. La situación fue difícil, pero el apoyo del equipo de integración migratoria fue fundamental. Su intervención y asistencia fueron esenciales para ayudar a Rosmar y a su familia ante esta difícil situación.

Figura 6

Categorías de la percepción del usuario 1 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

El caso de José y sus sobrinos permite obtener una valiosa perspectiva sobre la atención que brinda Migración a personas en situación de vulnerabilidad. Manifiesta que Migración mostró sensibilidad ante la situación vulnerable de los sobrinos de José, brindando un trato diligente y priorizando su bienestar. La rápida respuesta del equipo de vulnerabilidad permitió la regularización migratoria de los niños, lo que a su vez facilitó el acceso a servicios esenciales como salud y educación.

Pude observar cómo Migración mostró una notable sensibilidad ante mi situación vulnerable, brindándome un trato muy bueno. La rápida respuesta del equipo de vulnerabilidad fue impresionante, ya que permitió la regularización migratoria de mis sobrinos. Esto, a su vez,

facilitó su acceso a servicios esenciales como la salud y la educación, lo cual es fundamental (José).

En relación con la atención oportuna y eficaz en este caso fue posible a la efectiva coordinación entre Migración, la Unidad de Protección Especial (UPE) y el Ministerio de la Mujer. Esta colaboración interinstitucional demuestra la capacidad del Estado peruano para trabajar de manera conjunta en beneficio de las poblaciones más vulnerables.

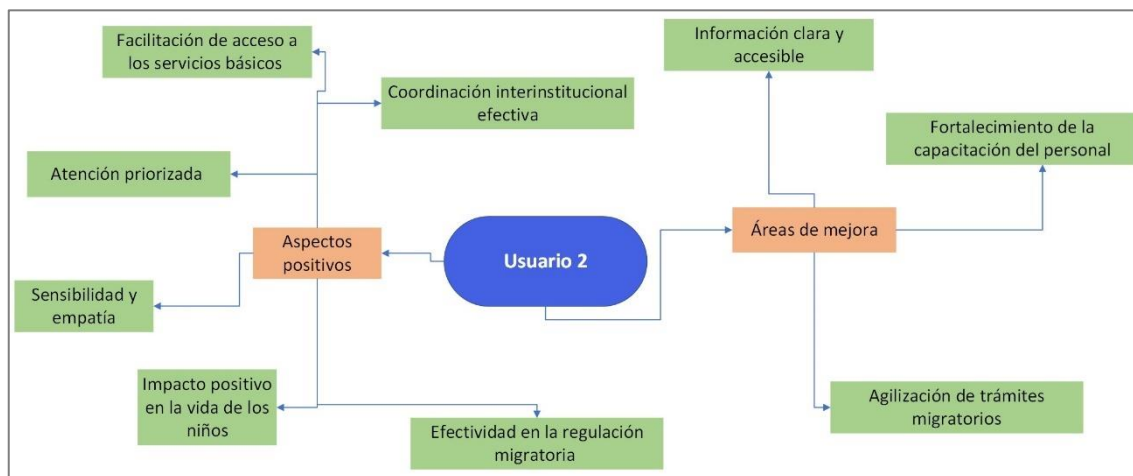
La regularización migratoria y el acceso a servicios básicos han tenido un impacto positivo en la vida de los sobrinos de José. Ahora pueden acceder a atención médica y educación de calidad, lo que les permitirá desarrollarse plenamente y tener un futuro mejor.

Si bien la atención recibida por José y sus sobrinos fue positiva, es importante identificar áreas de mejora en los procesos migratorios. Agilizar los trámites, brindar información clara y accesible, y fortalecer la capacitación del personal podrían contribuir a una atención aún más eficiente y humanizada.

El caso de José ofrece una perspectiva positiva sobre la capacidad de Migración para atender a personas en situación de vulnerabilidad. La sensibilidad, la coordinación interinstitucional y el impacto positivo en la vida de los niños son aspectos a destacar.

Figura 7

Percepción del usuario 2 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

Eduardo señala sobre la atención y el servicio que brinda Migraciones en Perú. A pesar de su situación irregular, Eduardo encontró en Migraciones un aliado para regularizar su estancia en el país. La orientación y las respuestas a sus preguntas le permitieron entender el procedimiento y tomar las medidas necesarias para obtener su carné de extranjería y la residencia familiar.

El pequeño problema con el carné de su esposa pudo haber sido un obstáculo, pero la eficiencia y la dedicación del personal de Migraciones permitieron solucionarlo. Este incidente demuestra la capacidad de Migraciones para manejar situaciones inesperadas y garantizar que los migrantes puedan regularizar su estancia en el país.

Cuando los funcionarios de Migraciones visitaron mi vivienda, observaron las condiciones en las que vivíamos mi familia y yo. Recuerdo que se tomaron el tiempo para entender nuestra situación, consideraron nuestra situación

de pobreza extrema y la presencia de mi hija. Me di cuenta de que no se trataba solo de cumplir con un procedimiento, sino de mostrar humanidad y empatía (Eduardo).

La visita de los funcionarios a la vivienda de Eduardo es un ejemplo de la exhaustividad del proceso de evaluación. Al observar las condiciones de vida de Eduardo y su familia, Migraciones pudo tomar una decisión informada sobre su caso. La consideración de su situación de pobreza extrema y la presencia de su hija en la decisión final muestra la humanidad y la empatía de la institución.

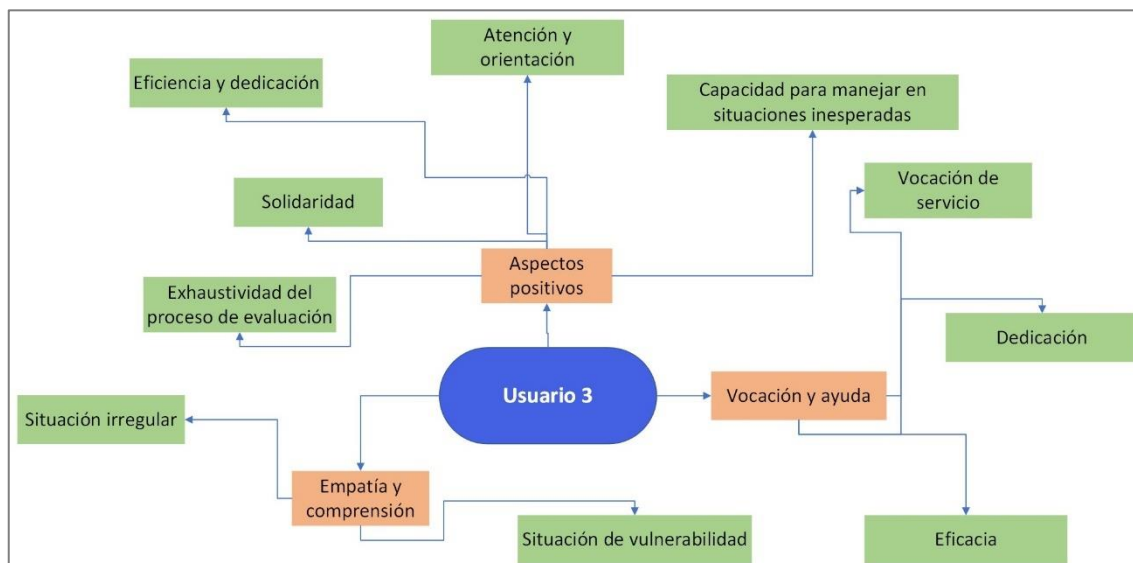
Me sentí aliviado cuando nos informaron que, debido a nuestra situación, podrían exonerarnos las tasas. Fue un gesto de solidaridad que alivió nuestra carga económica (Eduardo)

La exoneración de las tasas para Eduardo y su familia es un gesto de solidaridad que alivia la carga económica de la regularización migratoria. Este acto demuestra que Migraciones no solo se preocupa por la legalidad de la estancia de los migrantes, sino también por su bienestar económico.

Eduardo del servicio de Migraciones destaca la vocación y la ayuda brindada a las personas migrantes irregulares. Su experiencia positiva es un testimonio de la eficacia y la dedicación de Migraciones para ayudar a los migrantes a regularizar su estancia en Perú. Esta historia es un recordatorio de la importancia de la empatía y la comprensión en el trato con las personas migrantes.

Figura 8

Percepción del usuario 3 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

La experiencia de Juliana con Migraciones en Perú fue un testimonio de la excelencia del servicio que brindan. Desde el primer momento, Juliana y su familia fueron tratados con educación, respeto e igualdad, tanto en el exterior como en el interior de las instalaciones. Este trato respetuoso y equitativo es un reflejo de los valores que Migraciones promueve y practica.

Además, Juliana destacó la orientación y ayuda que recibieron cuando lo necesitaron. Este apoyo demuestra el compromiso de Migraciones con el bienestar de los migrantes y su disposición para guiarlos a través del proceso de regularización. La asistencia proporcionada por Migraciones es un recurso valioso para los migrantes que buscan establecerse en Perú.

El personal de Migraciones nos proporcionó información clara y precisa sobre los pasos que debíamos seguir para

regularizar nuestra situación. Nos explicaron detalladamente cada parte del proceso y nos aseguraron que estarían disponibles para responder a cualquier pregunta o inquietud que tuviéramos. Recuerdo que nos sentimos aliviados y agradecidos por su ayuda (Juliana).

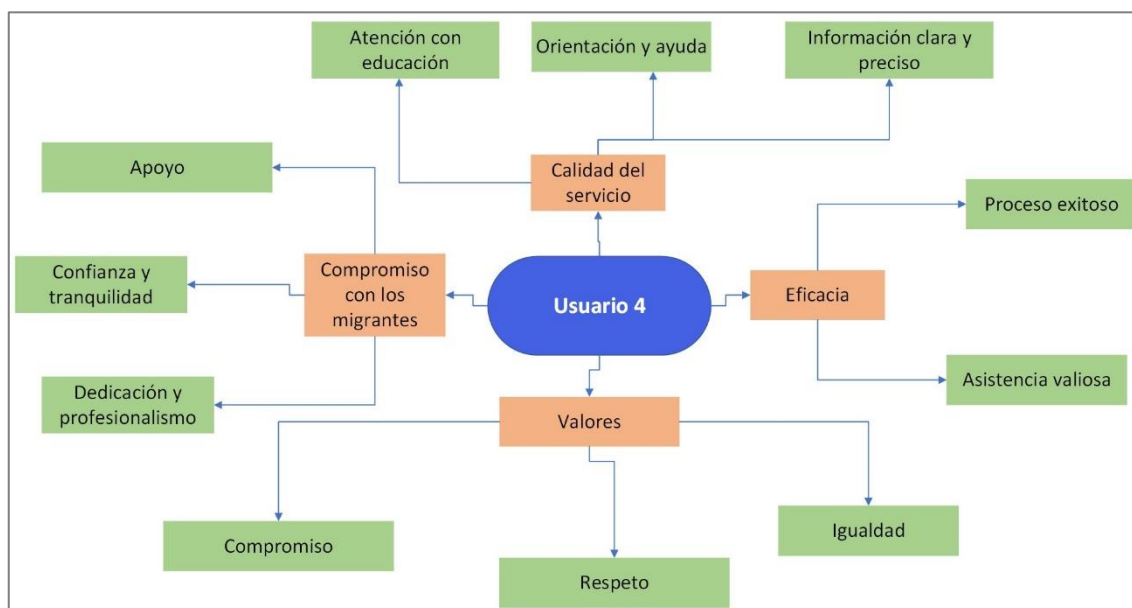
El personal de Migraciones proporcionó a Juliana y su familia información clara y precisa sobre los pasos que debían seguir para regularizar su situación. Les explicaron detalladamente cada parte del proceso y les aseguraron que estarían disponibles para responder a cualquier pregunta o inquietud que tuvieran.

A pesar de las dificultades y los desafíos que enfrentaron, nunca se sintieron solos o desamparados. Sabían que podían contar con Migraciones para ayudarles en su proceso por el complejo sistema de inmigración. La dedicación y el profesionalismo de Migraciones les dieron la confianza y la tranquilidad que necesitaban para seguir adelante.

La experiencia de Juliana con Migraciones fue positiva y alentadora. Agradece su apoyo y su compromiso con los migrantes. Su trabajo es esencial para ayudar a las personas como ella a establecerse en Perú y a construir una vida mejor. Su historia es un testimonio de su eficacia y dedicación.

Figura 9

Percepción del usuario 4 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

Lisbeth fue derivada a Migraciones para regularizar su situación. El proceso, que duró un mes y medio, fue un desafío, pero finalmente obtuvo su carné de extranjería. A pesar de las largas colas que debía hacer desde temprano, enfrentando tanto el frío como el calor, Lisbeth siempre recordará el trato recibido.

Cada mañana, Lisbeth se levantaba antes del amanecer para llegar a tiempo a Migraciones. A pesar de las inclemencias del tiempo, siempre había una sensación de esperanza en el aire. La gente, aunque cansada, mantenía la fe en un futuro mejor.

Aunque las condiciones eran difíciles, el trato recibido fue muy adecuado. Los funcionarios de Migraciones siempre se mostraron respetuosos y dispuestos a ayudar. Respondían a mis preguntas con paciencia y claridad, lo que me daba confianza en el proceso. Me sentí apoyada y

valorada en cada paso del camino, lo cual hizo una gran diferencia en mi experiencia (Lisbeth).

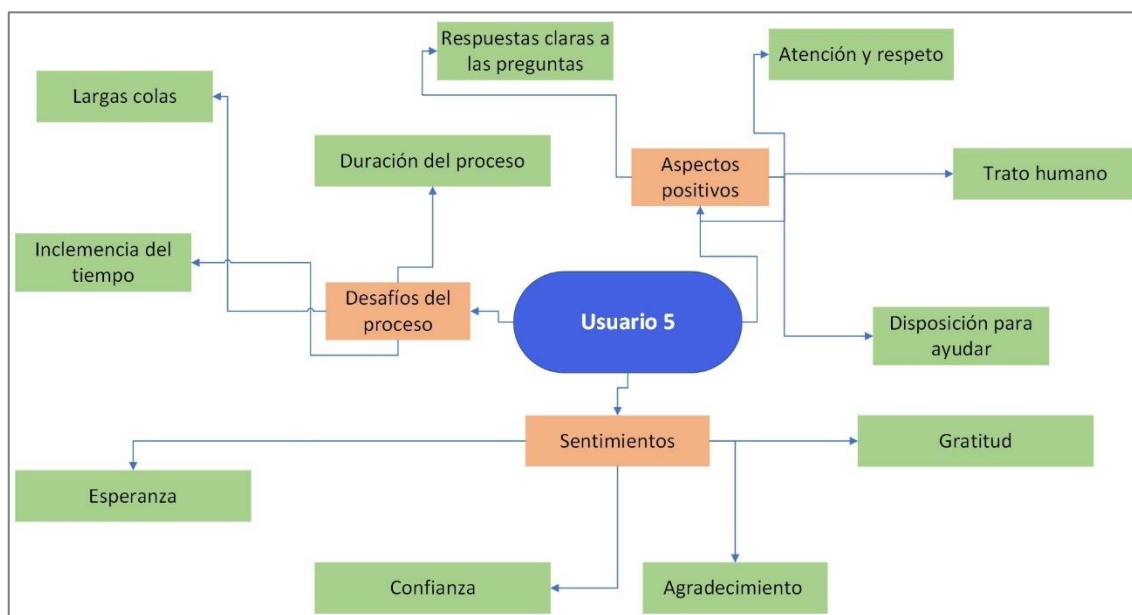
Aunque las condiciones eran difíciles, Lisbeth destaca que el trato recibido fue muy adecuado. Los funcionarios de Migraciones siempre se mostraron respetuosos y dispuestos a ayudar. Respondían a sus preguntas con paciencia y claridad, lo que le daba confianza en el proceso.

A pesar de las condiciones, la atención y el respeto por parte del personal de Migraciones fueron positivos. Lisbeth recuerda cómo la trataban con dignidad y comprensión, reconociendo la dificultad de su situación. Este trato humano hizo que el proceso fuera más tranquilo para ella.

Lisbeth mira hacia atrás y agradece la experiencia. Aunque fue un camino difícil, la ayuda y el apoyo que recibió de Migraciones fueron fundamentales para su éxito. Ahora, con su carné de extranjería en mano, mira hacia el futuro con esperanza y gratitud.

Figura 10

Percepción del usuario 5 respecto a la atención de Migraciones en situación de vulnerabilidad



Nota. Elaboración propia a partir de la entrevista

El análisis de las percepciones de los migrantes respecto a la atención brindada por la Superintendencia Nacional de Migraciones en Lima revela un servicio que, en gran medida, responde a las necesidades de aquellos en situación de vulnerabilidad, aunque con ciertos desafíos y aspectos por mejorar. Para Rosmar, el servicio de Migraciones fue una fuente de apoyo en un momento crítico, facilitando el proceso de obtención del carné de extranjería, esencial para el acceso de sus hijos al Sistema Integral de Salud (SIS). Esta situación destaca la relevancia del equipo de integración migratoria, que se encargó de gestionar su caso con celeridad, asegurándose de que su situación fuese atendida adecuadamente. Similarmente, el caso de José ilustra la sensibilidad de Migraciones hacia menores en situación de riesgo, como sus sobrinos, donde la respuesta rápida y el trato diligente permitieron que los niños accedieran a servicios vitales de salud y educación. Estos ejemplos subrayan una percepción positiva hacia la empatía y profesionalismo en

la atención a migrantes en condiciones de vulnerabilidad, un factor que genera confianza en quienes buscan regularizar su situación.

Por otro lado, las experiencias de Eduardo, Juliana y Lisbeth reflejan tanto aspectos positivos como desafíos en el servicio de atención. Eduardo, quien encontraba en Migraciones un recurso clave para estabilizar su situación, se benefició del apoyo y orientación que le permitió obtener su carné de extranjería y asegurar la residencia de su familia. De manera similar, Juliana resalta el trato equitativo y respetuoso que recibió, percibiendo un compromiso genuino por parte de la institución en guiar a los migrantes en su proceso de adaptación. Sin embargo, el caso de Lisbeth evidencia las dificultades que algunos migrantes enfrentan en el proceso de regularización, como largas colas y condiciones adversas de espera, aunque ella resalta que el trato recibido compensó parcialmente estas incomodidades. En conjunto, estas experiencias revelan una percepción favorable sobre la calidad humana y apoyo de Migraciones, aunque también sugieren la necesidad de mejorar aspectos logísticos para facilitar aún más la integración de los migrantes en situación de vulnerabilidad.

4.3. Atención a usuarios migrantes desde Migraciones en relación a las medidas migratorias de protección

El proceso de asistencia a migrantes vulnerables comienza en la Oficina de Migraciones, específicamente en el módulo de orientación. Las personas conocen el Servicio al Migrante en situación de vulnerabilidad a través de dos escenarios principales. El primero es a través de ferias organizadas en colaboración con otras instituciones en varios distritos de Lima. El segundo escenario surge en el contexto de la pandemia, donde la difusión se realiza mediante charlas virtuales dirigidas por un profesional de trabajo social. Además, en casos de hospitalizaciones, existe un vínculo adicional donde la

auxiliar de apoyo administrativo de Migraciones interactúa con las trabajadoras sociales de los hospitales. Esto permite que las personas en situación de vulnerabilidad estén al tanto de los servicios que ofrece Migraciones.

Durante la pandemia las charlas se han divulgado por plataformas virtuales y han tenido mucha acogida (entrevistado 2).

Antes de la pandemia, se organizaban ferias en colaboración con otras instituciones para brindar asistencia a los migrantes. Sin embargo, tras la aparición de la pandemia, se implementaron diversas plataformas virtuales, como correos electrónicos, páginas web y charlas en línea, para continuar brindando este servicio esencial. Además, se establecieron colaboraciones con ONGs enfocadas en migraciones para acercar a las personas en situación de vulnerabilidad a los servicios disponibles, lo que permitió una mayor visibilidad y alcance. Las charlas virtuales facilitaron el contacto con diferentes instituciones, permitiendo un seguimiento y consulta más eficientes.

Después de la pandemia fue un reto porque era algo que nunca se había dado y se trabajó con casi nada de experiencia en la implementación de plataformas de información (Entrevistado 3).

En esta oficina, los responsables brindan información detallada sobre los requisitos y condiciones para solicitar un estatus migratorio. Los migrantes, presentan una solicitud con los documentos necesarios, ya sea por correo electrónico o a través de la plataforma digital. Una vez recibida, la solicitud es enviada al equipo legal. Este equipo realiza una pre-evaluación para verificar el cumplimiento de los requisitos y detectar posibles alertas migratorias o requisitorias. Dependiendo del caso, el migrante es derivado a las áreas correspondientes.

Entre ellos se pasaban la voz, se divulgó YouTube, en migraciones hay un área que se encarga de la publicación de imagen al enviar el requerimiento ellos lo elaboran y luego se publica por redes (Entrevistado 4).

El tiempo requerido para la concesión de una medida migratoria de protección, como el carné de extranjería, según las directivas y lineamientos de la ley administrativa, es generalmente de 30 días hábiles. Sin embargo, este plazo puede variar dependiendo de la situación migratoria del individuo. Si la persona se encuentra en una situación migratoria regular, el trámite puede durar entre 10 a 15 días hábiles. Pero si falta alguna documentación o la persona no se encuentra en una situación migratoria regular, se involucran más oficinas de Migraciones, lo que puede prolongar el proceso.

La medida migratoria solicitada es la misma para todos, aunque se hace una excepción en casos de hospitalización. En estas situaciones, se otorga en 7 días debido a la urgencia de la salud del usuario. En el caso de un residente familiar, el proceso puede demorar un poco más, a veces hasta cuatro meses. Esto se debe a diversos factores que no solo dependen de Migraciones, sino también del solicitante, como la falta de datos del usuario, números de cédula incorrectos, apellidos, nombres, entre otros que no fueron actualizados.

Lo que sucede es que nosotros hacemos toda la evaluación, vemos al ciudadano en situación de vulnerabilidad, pero no solamente depende de nuestro trabajo, nosotros no exoneramos las deudas o sea para eso tienen que ir a sanciones, les enviamos los expediente y ahí también se demora o sea pasa por otras oficinas (Entrevistado 1).

En situaciones donde el migrante tiene un problema de salud grave y necesita un carné de extranjería para afiliarse al Seguro Integral de Salud (SIS), el área social, compuesta por trabajadores sociales, se encarga del caso. Esta unidad realiza una evaluación socioeconómica para determinar si el migrante se encuentra en situación de pobreza o pobreza extrema.

En el proceso de atención a ciudadanos extranjeros en situación de vulnerabilidad, se otorga un trato especial a aquellos que son vulnerables. Esto implica la simplificación de procesos para la obtención del carné de extranjería. Sin embargo, dentro de todos los casos delicados que se presentan ante el servicio, existe un grupo que se considera prioritario: los hospitalizados. Para ellos, la aprobación de una calidad migratoria, es decir, la entrega del carné de extranjería, se realiza entre 2 a 7 días hábiles. Esto no significa que los demás casos no sean importantes, sino que el ciudadano hospitalizado requiere con mayor urgencia el carné para inscribirse al Seguro Integral de Salud (SIS) y seguir todo el procedimiento para recibir atención médica.

Es importante mencionar que la mayoría de los migrantes solicitan el estatus de residente familiar. En estos casos, muchos ciudadanos tienen un exceso de permanencia y, por lo tanto, una deuda con el Estado peruano. Para la condonación de esta multa, se verifica que la persona se encuentre efectivamente en situación de pobreza o pobreza extrema.

Si el migrante requiere un carné de extranjería debido a una enfermedad grave, un auxiliar administrativo verifica los informes médicos. Con esta información, se realiza una declaración jurada que se presenta al área legal para elaborar el informe técnico de acreditación de vulnerabilidad.

Dentro del protocolo del proceso existe lo que es la orientación y asesoría que es un primer paso para migrantes en situación de vulnerabilidad, tenemos que escucharlos en qué situación se encuentran y se elabora un perfil para el tipo de calidad que se acoge (Entrevistado 1).

Los tipos de medidas migratorias de protección son la calidad migratoria especial residente (salud, embarazo en riesgo, trata, violencia, niña, niños adolescentes no acompañado), la calidad migratoria familiar residente (pobreza y extrema pobreza), condonación de multa por exceso de permanencia, exoneración de requisitos para trámites, autorización de salida del país. Estos se otorgan dependiendo al caso en específico.

La medida de calidad migratoria especial residente es la más solicitada y otorgada, sobre todo a los ciudadanos de nacionalidad venezolana, justamente por la masiva migración de este país. Este tipo de calidad migratoria se le otorga por casos como el cáncer, leucemia, VIH u otros. El otro tipo de medida más solicitada es la protección migratoria especial residente, por situaciones como niñas y niños nacidos en el territorio peruano de padres o madres extranjeros.

En las personas de nacionalidad venezolana existe muchos casos de niñas y niños sin partida de nacimiento o algún documento que les identifique, entonces muchos de ellos no traen y solicitan medida migratoria especial residente. Otros también vienen porque han pasado de forma irregular al país no han pasado por control migratorio (Entrevistado 2).

Para aquellos que solicitan la calidad migratoria especial de residente y, por ende, un carné de extranjería, se implementó una exoneración de S/ 49.90 para la emisión del carné durante la pandemia. Además, se otorga una exoneración a personas hospitalizadas, víctimas de trata de personas y víctimas de violencia sexual o familiar.

Mayormente sea visto temas de violencia hacia la mujer, pobreza y extrema pobreza, temas de salud y trata de personas (Entrevistado 4).

Los criterios para determinar la situación de vulnerabilidad de los migrantes varían según el caso. Cuando un ciudadano desea solicitar la calidad especial de residente, la norma indica que debe demostrar que se encuentra en una situación de vulnerabilidad extrema. Esto implica que su vida, salud o integridad están en riesgo. Este grupo incluye a personas con enfermedades graves, víctimas de trata de personas, víctimas de violencia familiar, adultos mayores con discapacidades severas, niños y adolescentes no acompañados, y aquellos que, aunque no tengan una enfermedad grave, padecen una condición que representa un riesgo para su salud y, por ende, su vida.

Los criterios que se consideran es acreditar la situación de vulnerabilidad con la documentación que se le soliciten con ello se realiza la evaluación de situación de vulnerabilidad (Entrevistada 3)

Los profesionales de trabajo social desempeñan un papel crucial en la evaluación de casos socioeconómicos, basándose en los indicadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). Uno de estos indicadores, introducido por el INEI en 2022, es el ingreso per cápita, calculado dividiendo el ingreso total del hogar entre el número de sus miembros. Si este ingreso per cápita es de S/ 360, se considera que la

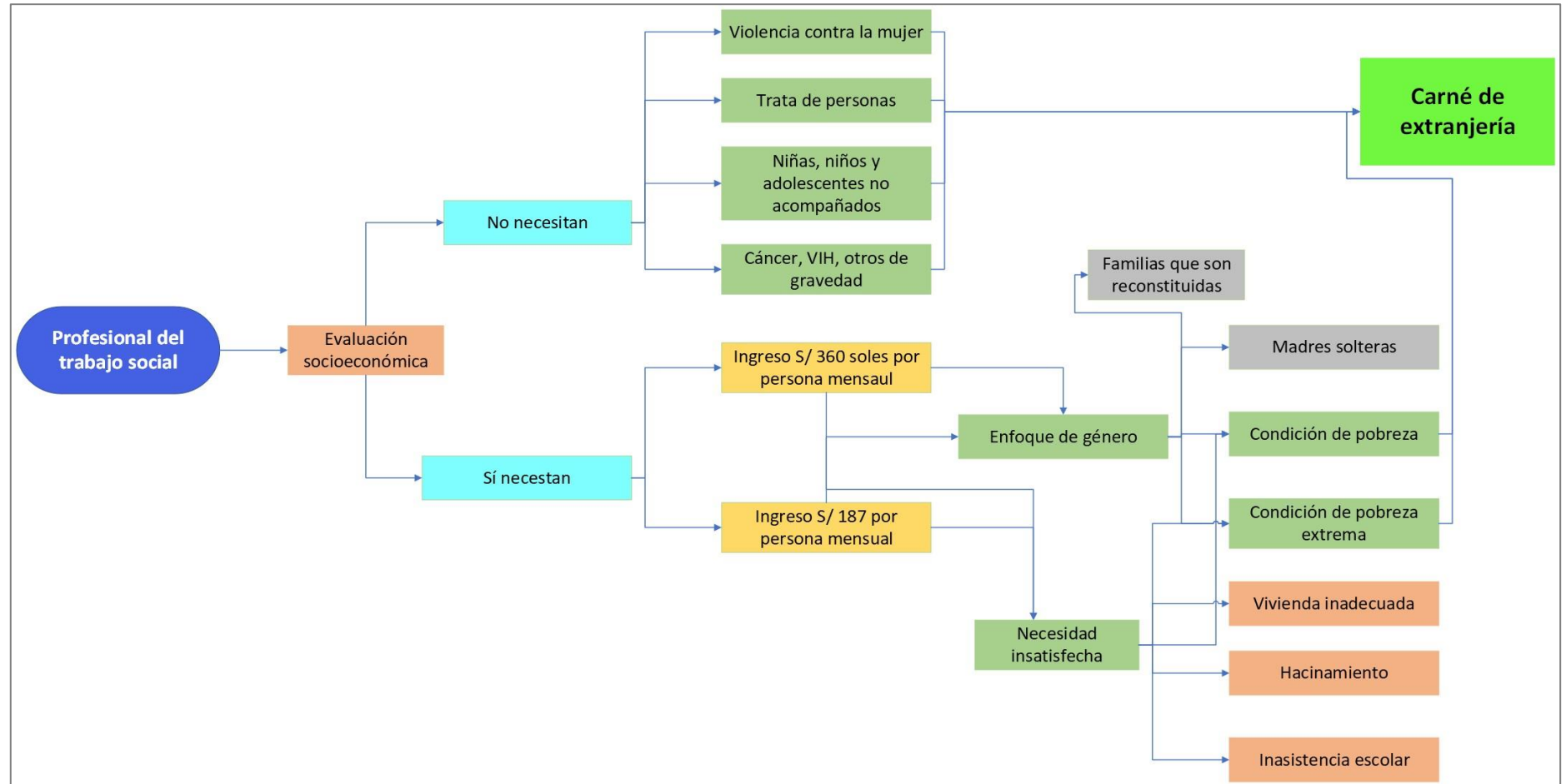
persona está en situación de pobreza. Si supera este monto, se considera que no es pobre. Por otro lado, si el ingreso per cápita es inferior a S/ 187, se considera que la persona está en situación de extrema pobreza.

Además de los ingresos, se consideran otros factores, como las necesidades insatisfechas, que pueden incluir vivienda inadecuada, hacinamiento e inasistencia escolar. También se tiene en cuenta el enfoque de género, reconociendo situaciones particulares como las de las madres solteras y las familias reconstituidas.

Existen casos en los que no se realiza una evaluación socioeconómica, como cuando se trata de personas con enfermedades graves como el cáncer o el VIH. En casos de violencia contra la mujer, trata de personas y niños no acompañados, cuando un juez dicta medidas de protección, se entrega directamente el carné de extranjería, exonerando todos los procesos de evaluación socioeconómica y sustentándose en las leyes y reglamentos correspondientes. Los criterios de evaluación socioeconómica para la obtención del carné de extranjería se muestran en la figura 11.

Figura 11

Crterios de evaluación socioeconómica para la obtención del carné de extranjería



Nota. Elaboración propia a partir de las entrevistas

Durante el proceso de evaluación socioeconómica de personas en situación de vulnerabilidad, se llevan a cabo entrevistas para corroborar el grado de vulnerabilidad. En el contexto de la pandemia, estas entrevistas se han realizado de manera virtual, lo que, a pesar de sus limitaciones, ha demostrado ser efectivo. En la atención presencial, se establece un mayor contacto con el solicitante, lo que genera confianza y facilita el proceso de evaluación económica.

El primer paso en este proceso es realizar una entrevista a los usuarios, basándose en los ítems de la ficha de evaluación socioeconómica. Posteriormente, se analiza la ficha y se corrobora la información proporcionada. Para esta corroboración, se realiza una visita inopinada al domicilio del solicitante, a partir de la cual se genera un informe social que indica su situación de pobreza, no pobreza o pobreza extrema, que se envía al área legal.

Uno de los roles del profesional de trabajo social es emitir una declaración jurada que indica el tipo de situación de vulnerabilidad del individuo, ya sea pobreza, pobreza extrema o, en su defecto, ninguna de ellas. Esta declaración jurada se sustenta en las razones por las cuales el individuo no se encuentra en situación de vulnerabilidad y también sirve para orientar al ciudadano sobre cómo realizar su trámite de forma regular.

Para elaborar la declaración jurada sobre situación de vulnerabilidad, durante la pandemia no se pudo visitar a las viviendas y se optó con la videollamada de manera inopinada (Entrevistado 3)

Las personas que pueden acceder a medidas migratorias de protección son aquellas que se encuentran en situación de vulnerabilidad. Esto incluye a víctimas de violencia familiar, trata de personas, tráfico ilícito de migrantes, sustracción de menores, personas privadas de la libertad, personas con discapacidad, menores de edad, personas

con enfermedades graves, adultos mayores, personas en situación de pobreza o pobreza extrema, miembros de pueblos indígenas y tribales, desplazados forzados, personas que sufren discriminación, mujeres embarazadas, población LGBTIQ+ y otras que requieran protección y atención debido a una grave amenaza a sus derechos fundamentales. Estos supuestos de vulnerabilidad están enumerados en el artículo 227 del reglamento del Decreto Legislativo 1350.

Las situaciones de vulnerabilidad más comunes son la violencia familiar, enfermedades graves, menores con problemas de salud y personas en situación de pobreza o pobreza extrema. Estas situaciones se han incrementado en el contexto de la pandemia.

El servicio de atención al migrante en situación de vulnerabilidad coordina con varias instituciones, entre ellas el Ministerio de la Mujer, que cuenta con un centro de emergencia para mujeres y una unidad de protección para niños, el Ministerio Público y la ONU.

A diario llegan casos muy sensibles de ciudadanos que necesitan un documento de identidad para poder ejercer sus derechos fundamentales (Entrevistado 1)

En Perú, el derecho a la salud es primordial para la obtención del carné de extranjería. Este carné permite a los migrantes recibir atención en hospitales, acceder a un seguro de salud para continuar sus tratamientos médicos y, en última instancia, salvar vidas. Además, se busca un trato más humano con los migrantes al flexibilizar los requisitos para obtener la residencia, lo que les permite integrarse en el mercado laboral y realizar actividades que les proporcionen un sustento diario.

Existen áreas de mejora para el servicio de atención al migrante en situación de vulnerabilidad, como aumentar la visibilidad del servicio, incrementar el personal y mejorar la accesibilidad para las personas.

En cuanto a la coordinación con las unidades orgánicas de Migraciones, para el tema de regularización por exceso de permanencia, el área de sanciones emite un informe sobre la condonación de la multa por exceso de permanencia. Si la persona ingresó al país de manera clandestina, también se emite un informe. Una vez realizado el informe, el caso pasa al área de inmigración, donde se aprueba la calidad migratoria, que puede ser especial o familiar.

La coordinación con las unidades orgánicas de Migraciones se realiza principalmente por correo electrónico y a través del Sistema de Gestión Documental (SGD). Desde el momento en que se ingresa una solicitud, se atiende al ciudadano y se puede verificar el estado del expediente.

El circuito de atención del Servicio al Migrante en situación de vulnerabilidad comienza en la sala de atención, donde las orientadoras explican al migrante su situación, ya sea regular o irregular, y los requisitos para el trámite. Los casos más comunes entre los migrantes son temas de salud, calidad migratoria familiar residente, violencia, trata de personas o niños no acompañados. Dependiendo del caso, se muestran los requisitos para ayudar en el llenado de la solicitud y cómo presentar cada documento.

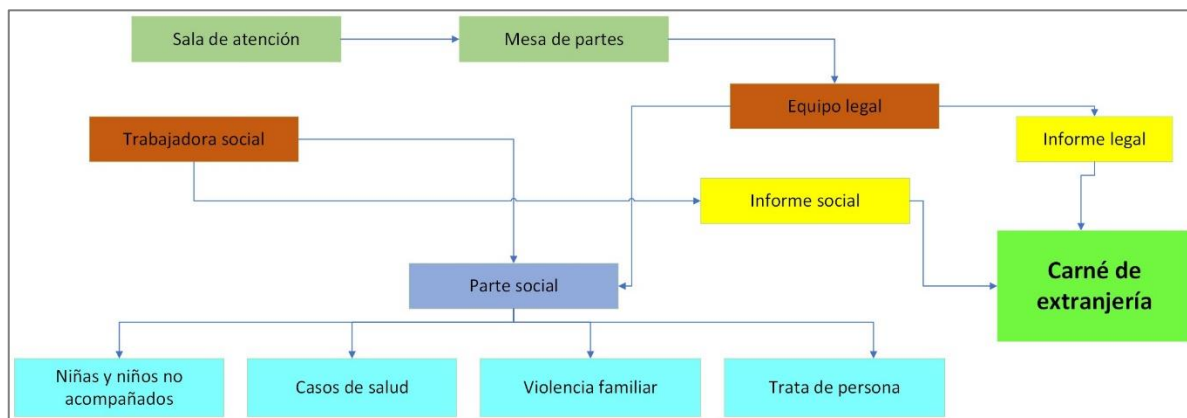
El circuito de atención del Servicio al Migrante en situación de vulnerabilidad inicia en sala de atención como primer paso con la información, la segunda etapa es la presentación en la mesa de partes. En la tercera etapa, el equipo legal designa un abogado para atender el caso. En la cuarta etapa, el caso se deriva al área social, donde el profesional de trabajo social analiza la situación. Si es un caso de salud, se toma contacto

con el médico responsable del informe de salud; en casos de violencia familiar, se coordina directamente con el abogado, ya que existen leyes que amparan a las víctimas; en la trata de personas o niños no acompañados, no se necesita una evaluación socioeconómica, ya que se brinda una atención directa. En el caso de familiares residentes, se requiere una evaluación socioeconómica mediante entrevista y visita domiciliaria para determinar si se encuentran en situación de pobreza o pobreza extrema, basándose en la línea de pobreza o en las necesidades satisfechas del INEI. Al finalizar estos procesos, se emite un informe social confirmando su situación de pobreza o pobreza extrema.

La quinta etapa pasa al área legal, donde los abogados elaboran su informe técnico basándose en las normas migratorias del país. Finalmente, se emite un informe técnico y se entrega el carné de extranjería.

Figura 12

Circuito de atención del Servicio al Migrante en situación de vulnerabilidad



Nota: Elaboración propia con datos de entrevista

Los profesionales de trabajo social se capacitan para atender a personas extranjeras en situación de vulnerabilidad. Los temas de formación incluyen cómo abordar la atención a personas de diversos grupos de edad, como niñas, niños y

adolescentes, y los derechos de estos. Además, se tratan otros temas como el programa TUPAC, entre otros, promovidos a través de un convenio entre UNICEF y Migraciones.

Nosotros hacemos un sustento social y legal pero no somos los que aprobamos el carné de extranjería, los que aprueban son otras oficinas y de hecho que siempre se tiene que coordinar por ejemplo en casos de salud cuando un usuario necesita para una operación, vuelos humanitarios o por accidente para que puedan aprobarlo en el menor tiempo (Entrevistado 4).

Para los casos relacionados con la salud que requieren un informe médico, se coordinan con los profesionales de trabajo social que trabajan en los hospitales o en el control de CRED. Estos profesionales son los encargados de realizar las visitas y mantienen un contacto constante con los usuarios.

Por la obtención de estatus migratorios, como el carné de extranjería, muchas personas han logrado conseguir mejores empleos, lo cual ha beneficiado a sus familias.

Para el informe social se considera varios enfoques como Derechos Humanos, género y equidad, mucha gente cree que para que estén en situación de vulnerabilidad tienen que vivir bajo de un puente, no es así... no solo vemos la parte socioeconómica, también las teorías para definir una persona en situación de vulnerabilidad (Entrevistado 3).

El proceso de atención a migrantes en situación de vulnerabilidad comienza con un procedimiento administrativo, seguido de una etapa de evaluación. Durante la evaluación, dependiendo de la situación de vulnerabilidad del migrante, se puede solicitar

un informe médico. Este informe es corroborado por personal que se comunica con el hospital, el centro de salud o el médico correspondiente. Un profesional de trabajo social realiza evaluaciones socioeconómicas para determinar si el migrante se encuentra en situación de pobreza, pobreza extrema o no pobre. Dependiendo de los resultados de la evaluación, la unidad competente emite la calidad migratoria solicitada. La entrega del carné de extranjería se realiza en cuatro etapas: orientación, evaluación, acreditación y aprobación de la calidad migratoria.

En casos de trata de personas, se coordina con el Ministerio Público y las jefaturas zonales de Migraciones a nivel nacional. Para estos casos, se realiza una difusión al personal de otras instituciones, como las ONGs.

La difusión para atención en migraciones se realizó a través de ferias y charlas virtuales (Entrevistado 2)

Las medidas de protección migratoria que los migrantes pueden solicitar al Servicio Anual de Vulnerabilidad abarcan una variedad de opciones. Estas incluyen desde la condonación de multas para aquellos que han excedido su tiempo de permanencia, hasta la regularización migratoria para aquellos que no han pasado por el control migratorio y necesitan regularizar su situación antes de obtener un estatus migratorio.

Además, se puede solicitar el otorgamiento de un estatus migratorio especial, un estatus migratorio familiar residente por unidad familiar migratoria, y un estatus migratorio suspendido para aquellos que estaban cumpliendo una pena privativa de libertad. También se puede solicitar el estatus migratorio de Mercosur para todos los que se encuentran dentro de Mercosur.

En cuanto a la rapidez de los trámites, existen ciudadanos extranjeros que realizan sus solicitudes de estatus migratorio de manera regular, hacen su pago en el Banco de la Nación, programan su cita, asisten a ella y están en proceso de evaluación. Sin embargo, durante este proceso pueden surgir circunstancias de vulnerabilidad. En estos casos, se les orienta para que soliciten la aceleración del trámite y la exoneración de algunos pagos, como el del otorgamiento del carné de extranjería en físico.

El proceso de atención al migrante en situación de vulnerabilidad en Perú comienza con una orientación en la Oficina de Migraciones, seguida de la presentación de una solicitud. Esta solicitud es evaluada por un equipo legal y, dependiendo de la situación migratoria del individuo, el trámite puede durar entre 10 a 15 días hábiles o hasta 30 días hábiles. En casos de hospitalización, se otorga un carné de extranjería en 7 días. Los profesionales de trabajo social realizan evaluaciones socioeconómicas y coordinan con médicos y abogados según sea necesario. Se otorgan diversas medidas de protección migratoria dependiendo del caso específico, y en ciertos casos, se entrega directamente el carné de extranjería, exonerando todos los procesos de evaluación socioeconómica. El proceso también implica la coordinación con varias instituciones y unidades orgánicas de Migraciones. En casos de vulnerabilidad extrema, como la trata de personas, se coordina con el Ministerio Público y otras instituciones. Los migrantes también pueden solicitar la aceleración del trámite y la exoneración de algunos pagos en ciertas circunstancias. El proceso culmina con la emisión de la calidad migratoria y la entrega del carné de extranjería.

El análisis de la percepción de los migrantes respecto a la atención brindada por la Superintendencia Nacional de Migraciones en Lima revela un sistema de apoyo estructurado que, mediante diferentes etapas y modalidades de difusión, responde a las

diversas necesidades de esta población en situación de vulnerabilidad. El proceso inicia en el módulo de orientación y se extiende a través de ferias locales y charlas virtuales, que han permitido difundir los servicios a una mayor audiencia, especialmente durante la pandemia. La respuesta de Migraciones a las solicitudes de regularización varía en función de la situación migratoria y de vulnerabilidad de cada persona, considerando factores como el tiempo de permanencia, deudas acumuladas y condiciones de salud, lo cual implica un proceso de verificación de documentos, informes médicos y evaluaciones socioeconómicas. Esta atención especializada, que contempla situaciones como enfermedades graves, violencia familiar y pobreza extrema, está fundamentada en el artículo 227 del reglamento del Decreto Legislativo 1350, lo cual refuerza la percepción de que Migraciones ofrece un servicio integral y adaptado a quienes enfrentan amenazas a sus derechos. No obstante, la variabilidad en los plazos y el involucramiento de múltiples oficinas cuando existen irregularidades pueden representar un reto para los migrantes, sugiriendo la necesidad de optimizar aún más los tiempos y la accesibilidad en el proceso de atención.

CONCLUSIONES

1. El análisis de las experiencias personales de los migrantes venezolanos en situación de vulnerabilidad en Perú ha permitido identificar tanto los desafíos cotidianos que enfrentan como su capacidad de resiliencia. Sus relatos evidencian la urgencia de diseñar estrategias que aborden de manera integral sus necesidades específicas, garantizando su acceso a servicios básicos y derechos fundamentales. Asimismo, destacan la importancia de fomentar políticas inclusivas y sostenibles que no solo aseguren su bienestar, sino que también faciliten su integración efectiva en la sociedad peruana.
2. La percepción de los migrantes sobre la atención recibida por el equipo técnico en Migraciones refleja una combinación de sensibilidad y eficiencia, elementos clave para abordar sus necesidades en contextos de vulnerabilidad. La orientación y el apoyo proporcionados han sido fundamentales para facilitar sus procesos de regularización y acceso a servicios básicos, mejorando así su calidad de vida en Perú. Sin embargo, se identifica como un desafío pendiente el fortalecimiento de la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas, lo que subraya la necesidad de consolidar políticas y servicios con un enfoque más humano y equitativo.
3. El proceso de atención a migrantes en situación de vulnerabilidad en la Oficina de Migraciones de Perú refleja un esfuerzo significativo por garantizar la protección de los derechos de esta población mediante un enfoque integral. Sin embargo, factores como la situación migratoria individual, la disponibilidad de documentos y las limitaciones operativas representan desafíos que afectan la agilidad y efectividad del servicio. A pesar de estas dificultades, las medidas implementadas evidencian un compromiso por abordar la vulnerabilidad de manera estructurada.

RECOMENDACIONES

1. Dada la diversidad y complejidad de las experiencias de los migrantes, es crucial fortalecer los servicios de apoyo existentes y desarrollar nuevos programas que aborden de manera efectiva sus necesidades y desafíos únicos. Esto podría incluir servicios de asesoramiento, programas de capacitación laboral, y apoyo para la integración social y cultural.
2. Las experiencias de los migrantes destacan la importancia de un trato humano y equitativo, así como la necesidad de mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta de la Oficina de Migraciones. Esto podría lograrse a través de la implementación de tecnologías modernas, la simplificación de los procesos burocráticos y la capacitación continua del personal.
3. El proceso de obtención de medidas migratorias de protección puede ser complejo y prolongado, lo que puede generar estrés adicional para los migrantes en situación de vulnerabilidad. Por lo tanto, sería beneficioso explorar formas de flexibilizar estos procesos, por ejemplo, permitiendo la presentación de documentación alternativa o simplificando los requisitos en casos de urgencia.

REFERENCIAS

- Briceño, J., & Fernández, F. (2018). Consecuencias de la inmigración venezolana en el empleo. In Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26980>
- Cabieses, B., Dorrigrandi, F., Blucakz, A., Obach, A., & Silva, C. (2020). Migrantes venezolanos frente a la pandemia de COVID-19 en Chile: factores asociados a la percepción de sentirse preparado para enfrentarla. *Notas de Población*, 111(3), 44–62. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46554/20-00528_LDN111_02_Cabieses.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, T., & Reguant, M. (2017). Percepciones sobre la migración venezolana: causas, España como destino, expectativas de retorno. *Migraciones*, 41(2), 133–163. <https://doi.org/10.14422/MIG.I41.Y2017.006>
- CEPAL. (2003). Migraciones, vulnerabilidad y políticas públicas: impacto sobre los niños, sus familias y sus derechos. In www.cepal.org. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/7178-migraciones-vulnerabilidad-politicas-publicas-impacto-ninos-sus-familias-sus>
- CEPAL. (2012). Migración internacional y desarrollo territorial. <https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/4-4juangarcia.pdf>
- CEPAL. (2019). Enfoque territorial y análisis dinámico de la ruralidad: alcances y límites para el diseño de políticas de desarrollo rural innovadoras en América Latina y el Caribe. www.cepal.org/apps

Clark, E., Steel, N., Gillam, T., Sharman, M., Webb, A., Bucataru, A., y Hanson, S. (2022). Scarred survivors: gate keepers and gate openers to healthcare for migrants in vulnerable circumstances. *Journal of Research in Nursing*, 27(3), 245–255. <https://doi.org/10.1177/17449871211043754>

Creswell, J., & Poth, C. (2007). *Qualitative inquiry y research design* (SAGE). [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DLbBDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Creswell,+J.+W.+\(2007\).+Qualitative+inquir%C3%AD+y+research+design.&ots=-hv5afGROw&sig=wK5Qpf2J_L7Ib0RR-s3ug2gjHB4#v=onepage&q=Creswell%2C%20J.%20W.%20\(2007\).%20Qualitativ%C3%AD%20y%20research%20design.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=DLbBDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Creswell,+J.+W.+(2007).+Qualitative+inquir%C3%AD+y+research+design.&ots=-hv5afGROw&sig=wK5Qpf2J_L7Ib0RR-s3ug2gjHB4#v=onepage&q=Creswell%2C%20J.%20W.%20(2007).%20Qualitativ%C3%AD%20y%20research%20design.&f=false)

Decreto Supremo N° 003-2017-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley de Migraciones y Naturalización: "Decreto Supremo N° 003-2017-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley de Migraciones y Naturalización. Lima, Perú: Ministerio del Interior, 2017."

Franco, Y. (2021). Impacto de la labor de la oficina de integridad de la superintendencia nacional de migraciones en la investigación preliminar del procedimiento administrativo disciplinario. Repositorio.usil.edu.pe. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/815a6038-3b55-4c70-a824-92af7e529dfe>

Gobierno del Perú. (2024). Política migratoria del Perú. <https://www.gob.pe/es/35965-politica-migratoria-del-peru>

Gómez, J. (2010). La migración internacional: Teorías y enfoques, una mirada actual. *Semestre Económico*, 13(26), 81–89. <https://www.redalyc.org/pdf/1650/165014341004.pdf>

- Herrera, R. (2013). La eficiencia y la equidad en los sectores público y privado: economía distributiva y justicia social. *Administración & Desarrollo*, 42(58), 39–57.
<https://doi.org/10.22431/25005227.112>
- IRMV. (2021). Refugiados y migrantes de Venezuela. RAV.
<https://www.r4v.info/es/refugiadosymigrantes>
- Ley N° 27555, Ley de Migraciones y Naturalización: "Ley N° 27555, Ley de Migraciones y Naturalización. Lima, Perú: Congreso de la República del Perú, 2001.
- Malgesini, G., & Giménez, C. (2000). Una nueva variante del pluralismo cultural.
<http://redongdmad.org/manuales/educacionintercultural/datos/docs/ArticulyDocumentos/Clarificacion%20de%20conceptos/culMultIntr/INTERCULTURALIDAD.pdf>
- Martínez, M., & Pérez, M. (2020). La intervención social en el ámbito de la pobreza: retos y perspectivas. *Revista de Trabajo Social*, 75(1), 15-26.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto PERSPECTIVAS. 34(1), 181-209 <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Matsuura, K. (2016). La riqueza cultural del mundo reside en su diversidad dialogante.
<https://ley.exam-10.com/pravo/40544/index.html>
- Merriam, S. B. (1988). Case Studies as Quality Research. *Quality Research and Case Study Applications in Education*, 26–43.

- Moreira, K., Mendoza, H., & Rodríguez, A. (2021). Dificultades de los migrantes venezolanos en el contexto de la pandemia por Covid-19 en Ecuador. *Sapienza*, 2(1), 151–162. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/13/25>
- Ninamango, W. (2014). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569>
- OIM (2015). informe “situación de los migrantes extranjeros en el Perú y su acceso a servicios sociales, servicios de salud y de educación. https://peru.iom.int/sites/g/files/tmzbd1951/files/Documentos/03112016Informe%20FinalExtranjerosPERU_OIM.pdf
- OIM (2022). 98 organizaciones en Perú lanzan plan conjunto para responder a las necesidades de personas refugiadas, migrantes y comunidad de acogida peruana en situación vulnerable <https://peru.iom.int/es/news/98-organizaciones-en-peru-lanzan-plan-conjunto-para-responder-las-necesidades-de-personas-refugiadas-migrantes-y-comunidad-de-acogida-peruana-en-situacion-vulnerable>
- OIM (2022). Integración de migrantes venezolanos en situación de vulnerabilidad en Perú. principales hallazgos de la aplicación de un enfoque multidimensional para medir la integración de los migrantes. https://peru.iom.int/sites/g/files/tmzbd1951/files/documents/Peru%20Study%20Report_ES_Dic2022.pdf
- OIM (2023). Procedimiento operativo estándar para la protección y atención de personas refugiadas y migrantes frente a la trata en contextos de asistencia humanitaria en

el Perú <https://peru.iom.int/sites/g/files/tmzbd1951/files/documents/2023-12/procedimiento-operativo-estandar-r4v.pdf>

OIM. (2017). Migraciones e interculturalidad. <http://www.argentina.iom.int/co/>

OIM. (2021). Metas de los ODS pertinentes vinculados con la migración laboral. http://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/migration/WCMS_620649/lang-es/index.htm

Olaya, M. (2023). Calidad de atención y satisfacción al usuario en un puesto de control migratorio, Tumbes 2023. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/125279>

ONU. (2019). Migración y derechos humanos. https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Migration/Migration_HR_improvingHR_ReporSPt.pdf

Página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones: "Superintendencia Nacional de Migraciones. Lima, Perú: Superintendencia Nacional de Migraciones, 2023. Recuperado de <https://www.migraciones.gob.pe/>."

Pereyra, O., Devoto, A. y Lau, E. (2022). La Dimensión Urbana de la Migración Venezolana en Lima Metropolitana: Vivienda, Trayectorias Residenciales y Procesos de Segregación. <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2022/01/Dimension-Urbana.pdf>

Pino, E., Jaramillo, A., & Cruz, J. (2021). Análisis del impacto en la migración en la región de América Latina por las restricciones sanitarias en el marco de la

pandemia. Polo Del Conocimiento, 6(5), 284–301.

<https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2659>

PNUD (2022). Migración reciente hacia el Perú: situación, respuestas de política y oportunidades. <https://www.undp.org/es/latin-america/publicaciones/migracion-reciente-hacia-el-peru-situacion-respuestas-de-politica-y-oportunidades>

PNUD América Latina y el Caribe SERIE DE DOCUMENTOS DE POLÍTICA PÚBLICA www.undp.org/latin-america. (n.d.).

<https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-10/PNUDLAC-working-paper-35-Peru-ES.pdf>

Reyes, H., Flores, S., Saucedo, A., Vértiz, J., Juárez, C., Wirtz, J., & Pérez, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud Pública de México*, 55, S100–S105. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342013000800005

Rodríguez, M., & Sánchez, M. (2019). La intervención social en el ámbito de la inmigración: retos y perspectivas. *Revista de Trabajo Social*, 74(2), 23-34.

Rugel, J. (2020). Percepción de los inmigrantes venezolanos sobre la vulneración de sus derechos fundamentales y migratorios en el Perú, 2019. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/1714>

Ruiz, J. (2007). *Metodología de Investigación Cualitativa*. cuarta edi, 344.

Salami, B., Salma, J., & Hegadoren, K. (2018). Access and utilization of mental health services for immigrants and refugees: Perspectives of immigrant service

providers. *International Journal of Mental Health Nursing*, 28(1), 152–161.

<https://doi.org/10.1111/inm.12512>

Stake, R. (1995). *The art of case study research* (SAGE).

https://books.google.com.pe/books?id=ApGdBx76b9kC&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Zakova, M. (2019). The Perception of the Integration Process and the Provision of Social Services by Immigrants. *Postmodern Openings*, 10(1), 165–181.

<https://doi.org/10.18662/po/60>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Preguntas de investigación	Objetivos	Categorías	Metodología
Pregunta general:	Objetivo general:	Categoría independiente	Tipo de investigación
¿Cómo es la percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del ciudadano en situación de vulnerabilidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima – 2023?	Analizar la percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del ciudadano en situación de vulnerabilidad en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima – 2023.	Percepción de los usuarios migrantes Categorías - Experiencias personales de los usuarios migrantes - Atención del equipo técnico - Medidas migratorias de protección	Investigación cualitativa Diseño: Estudio de caso Población: Usuarios migrantes del servicio de ACSV
Preguntas específicas:	Objetivos específicos:	Categoría dependiente	
¿Cuáles son las experiencias personales de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad?	Conocer las experiencias personales de los usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad.		Muestra: 5 usuarios migrantes en situación de vulnerabilidad 4 funcionarios del equipo técnico
¿Cómo es la percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del equipo técnico en relación a su situación de vulnerabilidad?	Describir la percepción de los usuarios migrantes respecto a la atención del equipo técnico en relación a su situación de vulnerabilidad.	Atención del ciudadano en situación de vulnerabilidad Categorías - Proceso de atención - Equipo técnico	Muestro: No probabilístico, intencional
¿Cómo es el proceso de atención a usuarios migrantes en relación a las medidas migratorias de protección?	Identificar el proceso de atención a usuarios migrantes en relación a las medidas migratorias de protección		Técnicas de recojo de información: Entrevista semiestructurada Revisión documental Instrumentos Guía de entrevista Matriz documental

Anexo 2: Guion de entrevista

- ¿Cuáles han sido tus experiencias personales como migrante en situación de vulnerabilidad?
- ¿Cómo percibes la atención brindada por el equipo técnico en relación a tu situación de vulnerabilidad?
- ¿Qué medidas migratorias de protección consideras más relevantes para los usuarios migrantes?
- ¿Has enfrentado dificultades específicas al acceder a servicios de salud u otros servicios?
- ¿Cómo describirías la calidad de la atención recibida por parte de las autoridades migratorias?
- ¿Qué apoyos o recursos adicionales consideras necesarios para mejorar tu situación?
- ¿Has experimentado discriminación o estigmatización debido a tu condición de migrante?
- ¿Cómo evalúas la accesibilidad de los servicios disponibles para los migrantes?
- ¿Qué cambios o mejoras sugerirías en las políticas migratorias actuales?
- ¿Qué estrategias crees que podrían fortalecer la protección de los derechos de los migrantes en situación de vulnerabilidad?

Anexo 3: Panel fotográfico

Fotografía 1. Rosmar durante la entrevista en su cuarto alquilado



Fotografía 2. José en una de las actividades que labora como vendedor de pescado en Lima



Fotografía 3. Eduardo durante la entrevista en un alojamiento familiar



Fotografía 4. Juliana trabajando junto a su esposo



Fotografía 5. Lizbeth en una entrevista



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Ayacucho, siendo las cuatro con cuarenta minutos de la tarde del día viernes 21 marzo del 2025, se reúnen en la sala de sesiones de la Facultad de Ciencias Sociales los miembros del jurado de evaluación de tesis, bajo la dirección del Dr. Néstor Godofredo Taípe Campos (Presidente Encargado) y los docentes: Dra. María Magdalena Simbrón López (Miembro), Dra. Ana María García Trujillo (Miembro), Mtra. Soledad Rocío Torres García (Miembro), Dr. Freddy Mamerto León Nina (Asesor) y el Secretario Docente Mg. Juan Benigno Gutiérrez Martínez, encargados de la recepción, calificación y sustentación de la tesis presentado por el Bachiller en Ciencia Social: Trabajo Social: **CHABELI ROXANA TAPIA ORE**; titulado: **PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS MIGRANTES VULNERABLES ACERCA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, LIMA 2023**; con la cual aspira optar el título profesional de Licenciada en Trabajo Social. Verificado el quorum reglamentario, el presidente del jurado solicita al secretario docente dar la lectura a la RESOLUCIÓN DECANAL No 084-2025-UNSCH-F CS/D, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos del Plan de Estudios Reajustado de 2004 de la Escuela Profesional de Trabajo Social. Culminada la lectura, el presidente de la comisión autoriza al bachiller, iniciar la sustentación en un tiempo de 30 minutos. Después de culminado la exposición se da inicio a la ronda de preguntas por parte de los jurados: inicia la Mtra. Soledad Rocío Torres García, seguido de la Dra. Ana María García Trujillo y la Dra. María Magdalena Simbrón López. Finalizada la ronda de preguntas de parte de los jurados, el Dr. Freddy Mamerto León Nina en su condición de asesor aclara algunos puntos no esclarecidos por la tesista.

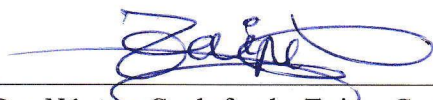
El Mg. Juan Benigno Gutiérrez Martínez (Secretario Docente) consolida la hoja de calificación de acuerdo al siguiente detalle:

Nombre del jurado evaluador	Calificación de la exposición	Calificación de respuestas de las preguntas	Promedio
Mtra. Soledad Rocío Torres García	15	13	14
Dra. Ana María García Trujillo	17	17	17
Dra. María Magdalena Simbrón López	15	15	15

El promedio final es 15 (quince).

Finalmente, el presidente del jurado informa al sustentante el resultado de la calificación y hace llegar las felicitaciones que corresponde.

El acto académico concluye a las seis de la tarde (6: 00) y firman en señal de conformidad el presidente y el secretario docente.


Dr. Néstor Godofredo Taípe Campos
Decano Encargado


Juan Benigno Gutiérrez Martínez
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE
TRABAJO SOCIAL

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

N° 12 -2025-EPTS/FCS/UNSCH

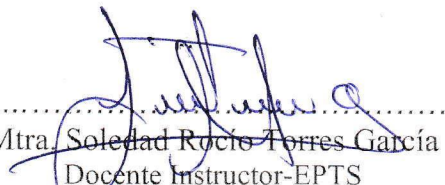
- 1. Nombres y apellidos de la investigadora:** CHABELI ROXANA TAPIA ORE
DNI N° 70050625 Código N°: 12085649
- 2. Escuela Profesional:** TRABAJO SOCIAL
- 3. Facultad:** CIENCIAS SOCIALES
- 4. Tipo de trabajo académico evaluado:** TESIS DE PREGRADO
- 5. Título del trabajo académico:** Percepción de los usuarios migrantes vulnerables acerca del servicio de atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2023
- 6. Software de similitud:** TURNITIN
- 7. Fecha de recepción:** 17 de setiembre de 2025
- 8. Fecha de evaluación:** 23 de setiembre de 2025
- 9. Porcentaje de similitudes.** 12%
- 10. Evaluación de originalidad.**

Porcentaje de originalidad	Resultado
* 12%	** APROBADO

* Consignar el porcentaje de similitud

**Consignar APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido o DESAPROBADO si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 23 de setiembre de 2025


Mtra. Soledad Rocío Torres García
Docente Instructor-EPTS
D.A. de Ciencias Histórico Sociales

Cc/.
Arch.

Percepción de los usuarios migrantes vulnerables acerca del servicio de atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2023

por CHABELI ROXANA TAPIA ORE

Fecha de entrega: 23-sept-2025 06:15p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2760123355

Nombre del archivo: Tesis_Trabajo_Social_CRTO.pdf (1.83M)

Total de palabras: 28284

Total de caracteres: 161834

Percepción de los usuarios migrantes vulnerables acerca del servicio de atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

12%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
4	www.gorecoquimbo.cl Fuente de Internet	1%
5	publications.iom.int Fuente de Internet	1%
6	www.cepal.org Fuente de Internet	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%

9	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
10	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
11	revistas.unife.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	Laurente Luna, Jessica Roxana. "Aporte de "amistad con los amigos de la calle" al bienestar emocional en adultos mayores: el caso de la comunidad de Sant Egidio Perú", Pontificia Universidad Catolica del Peru (Peru), 2025 Publicación	<1 %
14	equilibriumcende.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.kas.de Fuente de Internet	<1 %
17	reliefweb.int Fuente de Internet	<1 %
18	bibliotecadigital.aecid.es Fuente de Internet	<1 %

19 www.migraciones.gob.pe <1 %
Fuente de Internet

20 Angulo Fernández, Ruth Lilibeth. <1 %
"Funcionalidad y eficacia del Plan Esperanza
en mujeres con cáncer de mama en el
Instituto Nacional de Enfermedades
Neoplásicas, Lima 2022-2023", Pontificia
Universidad Católica del Perú (Peru), 2025
Publicación

21 peru.iom.int <1 %
Fuente de Internet

22 studylib.es <1 %
Fuente de Internet

23 documentop.com <1 %
Fuente de Internet

24 Submitted to Universidad Católica De Cuenca <1 %
Trabajo del estudiante

25 www.r4v.info <1 %
Fuente de Internet

26 Submitted to Pontificia Universidad Católica <1 %
del Perú
Trabajo del estudiante

27 www.iom.int <1 %
Fuente de Internet

www.pj.gob.pe

28

Fuente de Internet

<1 %

29

www.saber.ula.ve

Fuente de Internet

<1 %

30

migrationnetwork.un.org

Fuente de Internet

<1 %

31

theibfr.com

Fuente de Internet

<1 %

32

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

33

repositorio.lamolina.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

34

Submitted to Instituto de Altos Estudios
Nacionales

Trabajo del estudiante

<1 %

35

cies.org.pe

Fuente de Internet

<1 %

36

Submitted to Universidad Tecnológica
Centroamericana UNITEC

Trabajo del estudiante

<1 %

37

repositorio.uasb.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 30 words

Excluir bibliografía

Activo