

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Comunicación y Artes Contemporáneas

**“Incremento de confianza y ventas al garantizar un servicio efectivo
en una firma migratoria”**

Nicolás Alejandro Jaramillo Carrión

Publicidad

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito para la obtención del título de

Licenciatura en Publicidad

Quito, 14 de diciembre de 2022

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Arte y Comunicación Contemporánea

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

NICOLÁS ALEJANDRO JARAMILLO CARRIÓN

Nombre del profesor, Título académico

María Cristina Castrillón Toro PhD MBA.

Quito, 14 de diciembre de 2022

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Nicolás Alejandro Jaramillo Carrión

Código: 206579

Cédula de identidad: 1723924088

Lugar y fecha: Quito, 14 de diciembre de 2022

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETHeses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETHeses>.

RESUMEN

Plan B Immigration es una firma migratoria con más de 20 años de experiencia en llevar a personas y familias a Canadá a través de sus programas migratorios que ofrece el país. Al ser un proceso tan importante es indispensable el poder garantizar a las personas un servicio efectivo con el fin de generar confianza en cada cliente. El problema de muchas personas es que al no tener un 100% de efectividad de que su proceso vaya a ser aprobado por parte del gobierno canadiense de igual forma necesitan estar seguras que no será un fraude y que van a ser guiados siempre de la mejor manera posible antes de firmar un contrato junto a la empresa. Por lo que la solución será garantizar un servicio de primera y respetar el contrato entre firma y cliente para dar más seguridad en este gran proyecto de vida.

Palabras clave: migración, empresa, cliente, fraude, servicio, confianza, efectivo

ABSTRACT

Plan B Immigration is an immigration firm with more than 20 years of experience in bringing individuals and families to Canada through its immigration programs that the country offers. Being such an important process, it is essential to be able to guarantee people an effective service in order to generate trust in each client. The problem for many people is that by not being 100% sure that their process will be approved by the Canadian government, they still need to be sure that it will not be a fraud and that they will always be guided in the best way possible before signing a contract with the company. Therefore, the solution will be to guarantee a first class service and respect the contract between the firm and the client to give more security in this great life project.

Keywords: migration, company, customer, fraud, service, trust, cash

TABLA DE CONTENIDO

1. Investigación.....	9
1.1 Introducción.....	9
2. Desarrollo	22
2.1 Plan B Immigration.....	22
2.2 Problema.....	23
3. Campaña	29
3.1 Objetivos.....	29
4. Recomendaciones	33
5. Conclusiones.....	34
6. Referencias	35

Investigación

1.1 Introducción

La migración, es uno de los fenómenos sociales que más repercusión ha logrado causar en las comunidades. Antes, los grupos de personas se identificaban como nómadas, ya que debían trasladarse de un lugar a otro para poder encontrar alimentos, frutas de estación e incluso cazar. Esto cambió con la agricultura, permitiendo que los asentamientos de personas fueran mucho más estables. Los seres humanos se dieron cuenta que era posible suplir sus necesidades básicas sin tener que viajar siempre. De esta forma se dio paso a las sociedades. Dichos grupos generaron ordenes sociales con reglas, normas y códigos de conducta. Todo esto para asegurar la convivencia de manera armónica. Pero ¿Qué sucede cuando las personas no pueden cubrir sus necesidades en donde se encuentran? Ocurren fenómenos como la migración que permiten que las personas se desplacen hasta poder sentirse cómodos de nuevo. Según la Organización Internacional para las Migraciones:

“Se define como migrante a toda persona que se traslada fuera de su lugar de residencia habitual, ya sea de un país o a través de una frontera internacional, de manera temporal o permanente, y por diversas razones” (RAE, 2022)

Por lo tanto, podemos ver que cualquier movilización humana sin descartar el tipo del que sea puede considerarse como un acto migratorio. Dentro de esta movilidad existen aristas que se deben estudiar de manera precisa y consciente para entender como este fenómeno social genera impacto alrededor del mundo. No solo en ciertos países, ya que los actores involucrados como

países de acogida y los de salida tienen un papel sumamente importante en como las personas escogen su destino de ahora en adelante.

Para obtener un punto de vista de la migración, se tomará en cuenta el trabajo de Jaime Alberto Gómez Walteros que en su estudio “La migración internacional: teorías y enfoques, una mirada actual” (2010). De este trabajo tomaremos en cuenta conceptos como la emigración, la inmigración, migración internacional y movilidad geográfica laboral. Todos estos puntos de vista pueden pintar un panorama mucho más claro de la relevancia de estudiar los movimientos sociales bajo las diversas escuelas de pensamiento. Las causas y efectos son un pilar importante para esta investigación debido a que las personas requieren tomar este tipo de decisiones basadas en los factores culturales, socioeconómicos e incluso políticos de su lugar de residencia.

A pesar de que la migración es un concepto relativamente joven y del cual aún se deben sentar las bases. Las personas muchas veces se enfocan en las causas más no en las consecuencias. Por ejemplo, en los últimos años hemos sufrido a nivel de Latinoamérica con la crisis política de Venezuela y empleo el término “sufrir” porque hemos sido testigos de lo precaria condición social bajo las que millones de venezolanos se han visto obligados a salir de su país. Hoy en día, empezamos a percibir las consecuencias de estas grandes movilizaciones. Países de acogida como el Ecuador han enfrentado uno de los mayores éxodos de personas llegando en busca de mejores opciones. Pero, revisando ejemplos mayores, son situaciones extremas lo que arrinconan a las personas a desplazarse. Incluso, desde tiempos de la biblia el pueblo judío tuvo que huir de Egipto debido a los conflictos políticos. Desde esos días podemos apreciar que el ir de un lugar a otro es válido y siempre las causas son mayores que las personas. Pero ¿Qué causas están detrás? Hatton, comenta que los fenómenos de desplazamiento humano

son un grave problema para los gobiernos, debido a que el manejo de estos debe ser apropiado. Pero es este amplio espectro de globalización desde la Segunda Guerra Mundial que ha permitido que los bienes y factores relacionados a las fronteras se sientan mucho más abiertos para que las personas se vean en la libertad de viajar, lo que actualmente conocemos como ciudadanos del mundo (2004). Las cifras resultan alarmantes al saber para 2020 existen 281 millones de personas que viven en un país distinto del que nacieron. Las causas son muchas, pero conceptualmente están ligadas a una mejoría de las condiciones de vida. Por eso, no es raro encontrar que personas de países “subdesarrollados” hagan largas filas para que países “desarrollados” les abran sus puertas. “Un indicador es la cola de solicitantes de la inmigración) (Hatton, et al, 2004). Las personas persiguen estos sueños debido a que en sus países no les es posible alcanzar la tan ansiada estabilidad en todos los aspectos. No hace mucho se vendía la idea del “sueño americano” con la promesa de encontrar felicidad, dinero y estabilidad en tierras norteamericanas. Millones de familia dejaron lo poco que tenían para ir detrás de este ideal, incluso familias quebradas debido a que no era posible que viajen todos. Eso implica una de las grandes consecuencias de la migración, que no muchas veces se percibe en los países de salida ya que la responsabilidad recae en familiares o amigos. Muchas veces debido a este abandono de hogar los niveles de violencia aumentan debido a la disfuncionalidad. La migración solo es la punta del iceberg de un sinnúmero de problemáticas sociales ligadas a la violencia, pocos recursos económicos y la mala administración pública.

La migración es un tema profundamente entrelazado a las condiciones sociales humanas que puede verse influido por cientos de factores. No solo es algo que pasa porque no hay dinero, caso contrario es por la persecución de ideales y tranquilidad. Para evaluar estos conceptos debemos entender las causas, los efectos y los números que están alrededor de este evento.

Incluso los involucrados, ya que en este caso no solo abarca a las personas que migran, son gobiernos, organizaciones e incluso violencia la que se encuentra después del gran panorama de la movilización humana.

Ahora, es concreto hablar de la situación en el Ecuador. En el 97 fuimos testigos como millones de ecuatorianos abandonaban sus casas en busca de mejores oportunidades. Es así como, Italia, España y Estados Unidos se convirtieron los países de acogida con mayor receptividad de ecuatorianos. Este movimiento migratorio ocurrió debido a la inestabilidad económica después del feriado bancario en el que muchas personas perdieron gran parte de sus ingresos y la dolarización se veía como un gigante que enfrentar. Herrera nos comenta que en 1999 salieron 294.547 personas y el número ha ido en avance hasta el 2007 donde son 752.684. Estos números son alarmantes debido a que no se puede determinar a ciencia cierta que los motivó para hacerlo, pero por sobre todo cuales fueron los medios para irse, muchos de ellos por la desesperación y recursos no emplean métodos legales como visas; recurren a coyotes que ponen en riesgo la integridad y bienestar de las personas. De este modo, dentro de las cifras no hay un conteo exacto de las personas que salieron de manera ilegal. Muchos de los inconvenientes de estos viajes se deben al desconocimiento de las personas sobre asesores migratorios que para en ese entonces era muy poco.

En el otro lado de la moneda, estos procesos se han regularizado a través de fronteras, visas y permisos para los diferentes destinos. La globalización ha permitido que las personas puedan acceder al estilo de vida que deseen con la información que encuentran a mano y deseando lo que ven en redes sociales y portales digitales. ¿Qué pasa en el Ecuador? Después de diez años de un gobierno de izquierda, se empiezan a sentir las consecuencias. Los ecuatorianos

tienen a orden del día los casos de ladrones, narcotráfico y violencia. De este modo, la población ha optado por nuevos rumbos en busca de la paz que ya no se siente en las calles. Los últimos años con los paros y manifestaciones, la violencia y los casos de corrupción se han aumentado las cifras de salida sin retorno. Según un artículo de diario El Comercio, alrededor de 21.000 ecuatorianos salieron del país en septiembre de 2022. En el país se siente un aire de crisis estructural donde el desempleo, la inseguridad y muerte juegan el rol más importante (2022). Jaques Ramirez comenta que el deseo de huir ya es más un instinto de supervivencia que los ecuatorianos adoptan debido a las condiciones de precariedad en las que se encuentran (El comercio, 2022). Pero es increíble notar que ahora no solo se va un miembro de la familia, al contrario, empiezan por uno y los demás empiezan a enviar dinero (remesas) para poder llegar juntos al país de destino.

El Ecuador ha sido un país atractivo para inmigrantes de diversas nacionalidades; en distintas épocas, con mayor o menor magnitud debido a factores internos y externos. Para poder comprender y analizar el fenómeno migratorio al Ecuador en comparación con Canadá es necesario establecer un marco de tiempo que nos permita enfocar el análisis, se estudiará el periodo de tiempo 2007 - 2022. Durante estos años la postura del Ecuador respecto a la movilidad humana ha cambiado dependiendo del gobierno de turno. Esto ha influido en la recepción de extranjeros del país. También, debe considerar que la información disponible sobre flujos migratorios históricos es limitada. Por esto, se opta por recurrir a instituciones nacionales que se involucran en el registro de inmigrantes, como el Ministerio de Gobierno. La estadística expuesta informa que dos nacionalidades son las que representan actualmente la mayor cantidad de extranjeros: cubana y venezolana (). Algunos académicos han explorado el tema y proponen distintas perspectivas explicativas para la situación demográfica del Ecuador hoy en día. Estas

propuestas serán mencionadas y consideradas en adelante. Además, se mencionarán causas y consecuencias, instituciones internacionales involucradas y regularizaciones recientes. De esta forma, tendremos una perspectiva bastante amplia de lo que es la circulación de personas en Ecuador.

El Ecuador es un país atractivo para extranjeros de la región por varios factores. La diversidad cultural y recursos naturales son algunos factores que han influido en la recepción de foráneos al país. Si bien, estos pueden presentar una fuerza de correlación menor siguen siendo importantes. El Ecuador se caracteriza por una práctica común de aceptación inmigrante. También se considera que la sociedad ecuatoriana está en avance, en temas como integración y productividad sustentable (Proyecto Ciudades Incluyentes Web). Se considera también un país pluricultural y multiétnica, al igual que Canadá. Ecuador posee una diversidad de etnias y comunidades ancestrales (Tamayo A, 2019). El proceso de reconocimiento de diversas culturas presentes en el territorio es continuo que ha permitido que en la actualidad sea más visible y, por ende, valorada. Los valores atávicos han sido paulatinamente añadidos a normativas nacionales por el propósito de vincular a las nuevas generaciones con legados culturales. También el Ecuador destaca por el acceso a recursos naturales que son una fuente de trabajo y abastecimiento individual y familiar. Muchos inmigrantes recurren a fuentes de trabajo manuales que permitan suplir sus necesidades básicas y generar un ingreso. De esta forma, podemos reconocer que Ecuador tiene similitudes con Canadá en cuanto a la perspectiva de inclusión y reconocimiento cultural. Sin embargo, respecto a la disponibilidad de recursos, vinculada a la oportunidad de trabajo, se diferencia por diferentes locaciones y situación económica nacional.

Otro factor más relevante que se reconoce es la moneda nacional, el dólar, permite una estabilidad económica relativa en comparación con otros países de la región. Se debe a que la

fuente de emisión de la moneda no es nacional, por ende, nos protege de procesos de inflación. Actualmente, varios países Latinoamericanos atraviesan crisis económicas que se deterioran por políticas que ordenan el aumento de la moneda en circulación. Como consecuencia, se devalúa el valor y los precios se elevan. La gente tiene menos posibilidades de acceder a bienes y servicios. Este ha sido el caso de Cuba y Venezuela. En contraste, Ecuador mantiene el dólar que permite una estabilidad ante este tipo de desgastes. Los migrantes ven al país como una oportunidad para generar ingresos y remesas. Así, el factor económico es una causa importante de la inmigración al Ecuador. Al igual que Canadá

Sin embargo, el tema normativo de ingreso al Ecuador ha sido estudiado como el principal factor de atractivo a inmigrantes. En el año 2008 hubo una reconceptualización del derecho de movilidad humana, se integró el principio de la ciudadanía universal promovida por la presidencia de Rafael Correa (Uotavalo). Esto le dio un carácter incluyente al Ecuador, implicaba que el Estado ecuatoriano se volvía completamente abierto a extranjeros, es decir, ya no serían considerados como ilegales por su estatus migratorio. El ordenamiento jurídico del Ecuador indica que, en lineamiento con los Derechos Humanos, el principio de ciudadanía universal conlleva a derechos de libre movilidad, por ende, se motiva una redefinición de la política pública migratoria. El artículo 416 de la Constitución de la República del Ecuador señala que: “(...) se propugna el principio de ciudadanía universal, la libre movilidad de todos los habitantes del planeta y el progresivo fin de la condición de extranjero como elemento transformador de las relaciones desiguales entre los países (...)” (Constitución, 2008, art. 416 numeral 6); se garantiza el principio de ciudadanía universal, es el derecho en igualdad de condiciones a todas las personas independientemente de su nacionalidad. Con esto se busca lograr la libre movilidad, convivencia pacífica, seguridad jurídica y autodeterminación de los

pueblos, constituyéndose en un territorio solidario con quienes buscan la libertad de tránsito en cualquier lugar.

La postura del Ecuador de 2008 es compatible con el principio de multiculturalismo canadiense, establecido desde 1988 (Esteban, V. 2010, pg8). El multiculturalismo afirma que se debe motivar la integración e inclusión de diversas culturas y nacionalidades dentro del territorio canadiense. La idea está plasmada en la Carta Canadiense de Derechos y Libertades. También se ha ido fomentado a través de los años por medio de la implementación de políticas públicas. En este sentido, se puede decir que ambos países buscan que el Estado tenga una mejor relación con minorías, ya sean nacionales o extranjeras. En el caso de Canadá se articula el principio por medio de “tres principios: cohesión social, identidad cultural e igualdad de oportunidades y acceso a las instituciones de la sociedad de acogida”. En contraste, Ecuador asocia el concepto de ciudadanía universal con el tutelaje de personas en movilidad humana, esto involucra temas como: la dignidad humana, libertad, participación e igualdad (Uotavalo). Con este contexto ideológico y normativo, podemos reconocer que los valores constituciones referente a inmigrantes

Los efectos de las posturas políticas de ambos países con respecto a la movilidad humana han sido acompañados de distintos mecanismos que promueven la práctica de los principios mencionados. La metodología, es decir, el control de flujo de inmigrantes es lo que diferencia a Ecuador y Canadá. A su vez, esto ha tenido influencia en la situación actual de extranjeros en cada país. Por un lado, Ecuador acompañó la instauración del principio de ciudadanía universal con la eliminación de requisitos de entrada (Asanza Guerra,)2013. A partir del año 2009 el Ecuador no solicitaba visa para ingresas a su territorio, se solicitaba únicamente cédula de identidad o Carta Andina (Uotavalo). Si bien esto iba en consonancia con la postura política,

también significo el incremento de ingreso de extranjeros. Es importante considerar, que la estadística continúa siendo un tema secundario para algunos gobiernos. Con la reducción de condiciones el control de inmigrantes también fue deteriorándose. La institución encargada de llevar registro fue el Ministerio de Gobierno. Fue apoyado por la ACNUR, esta agencia de la ONU brindo ayuda por medio de un servicio llamado MIDAS, Sistema de Análisis de Información y Datos sobre la Migración (Asanza Guerra, 2013). A pesar del trabajo conjunto de ambas instituciones, el Estado ecuatoriano también ha reconocido que varios inmigrantes no fueron registrados.

Por otro lado, el multiculturalismo que promueve Canadá no fue acompañado de una metodología similar a la de Ecuador. La esfera del control migratorio opta por realizar una selección cuidadosa de extranjeros que puedan aportar al país (Estaban, V. 2010). Sin embargo, para que esto un obstáculo de ingreso para inmigrantes, el gobierno canadiense constantemente brinda oportunidades académicas y laborales muy atractivas. También propone facilidades para acceder a la residencia de familias por medio de un auspicio. Adicionalmente, en reconocimiento del contexto latinoamericano actual, las crisis de carácter político, económico y social, Canadá adoptó políticas de movilidad humana que amplían la esfera de asilo y refugio. A pesar de estos incentivos, en los últimos años se ha visto más oposición interna a la posición multicultural. Esto se evidencia en acuerdos bilaterales con Estados Unidos en los que se determina una alianza para prevenir el ingreso masivo de inmigrantes del sur. Esta medida se da en respuesta principalmente al éxodo masivo de Venezuela y Cuba. De esta forma, se puede contrastar la forma en la que ambos países han promovido la práctica de sus ideales.

Se ha constatado cómo varios factores afectan el flujo migratorio. Reconociendo que la postura política del país sobre la movilidad humana afecta la normativa y, consecuentemente, la

práctica; se evidencia que Canadá promueve un concepto humanista y a la vez utilitarista de la migración. Esto implica que reconoce el valor de la diversidad e integración cultural, pero mantiene una actitud de incentivos que atraigan a extranjeros que contribuyan a la prosperidad de la nación. Esta metodología ha permitido que Canadá se vuelva un destino codiciado por muchas personas. En consecuencia, también se ha evidenciado la emergencia de terceras partes que brindan asesoría en inmigración a Canadá. Entre las compañías se encuentra PlanB, es una firma internacional que ofrece información sobre todos los requisitos de entrada a Canadá según las cualidades y necesidades de los interesados. El surgimiento de estos servicios se debe dar en base a lo que el país ofrece, PlanB es una guía y vínculo que facilita el ingreso a territorio canadiense. Entre las opciones por las que puede optar en cliente están: estudio de inglés, programas académicos de pregrado y postgrado, búsqueda de trabajo y residencia permanente.

De otra forma, dentro de estos procedimientos podemos encontrar un amplio mercado de asesoría legal y acompañamiento a las personas que desean salir, se deben entender las cifras y estadísticas para entender el nicho de mercado que se puede encontrar. Viajar a otro país y mudarse suena como un evento burocrático, lleno de documentación obstáculos e incluso una gran inversión de tiempo y dinero. Este servicio lo brindan empresas especializadas e incluso algunas agencias de viajes en la ciudad de Quito. Hay muchas opciones para escoger, pero de manera eficaz se debe analizar las propuestas y que las firmas encargadas de procesos tan delicadas pueden cumplir a carta cabal con su propósito. No es un secreto que hay países que se han posicionado en la lista como los mejores para vivir con un estilo de vida tranquilo. Claro los procesos de este tipo siempre toman tiempo y mucha paciencia ya que tanto las firmas migratorias como los países deben cumplir con la información y verificarla. Es un proceso

extenso y por lo tanto, se debe tomar una decisión prudente en cuanto de con quien tramitamos la salida del país.

Pero, los ecuatorianos ahora buscan más que estabilidad económica, buscan tranquilidad y crecimiento social mucho más acorde a sus necesidades. Es por lo que, Canadá se ha convertido uno de los destinos más famosos en cuanto a migración trata. Pero un país que ofrece tantas ventajas en cuanto a salud y educación resulta atractivo para aquellos que no pueden acceder a este tipo de servicios. Es un tema muy común del que hablar y del cual muchas personas se han comenzado a interesar con el paso del tiempo. Son los estrechos lazos que hay entre estos dos países lo que ha traído a colación el hecho de poder empezar una nueva vida en donde no deban preocuparse en extremo por el hambre o la falta de medicamentos. Canadá es un país que cuenta con el desarrollo necesario para que las personas vean como un nuevo ideal de vida y libertad. Orientado en este sentido, Canadá ha puesto rigurosas medidas para ejercer controles de migración. Es así como, se percibe que es un país difícil de entrar, pero el cual vale la pena debido al estilo de vida de su gente.

Y aquí es donde surge la real pregunta ¿Cómo se puede llegar a Canadá de forma segura? Pues, en los últimos años se popularizó el servicio de agentes migratorios. Actualmente hace falta solo una búsqueda rápida en Google sobre servicios de migración y se desprende una lista de anuncios de varias empresas o portales web que ofrecen servicios de calificación para determinar el grado de aceptación que Canadá tendría para estos postulantes. Global Opportunities es una de las firmas de migración que se ubica en Toronto, Canadá y ofrece servicios para conseguir la meta. En su página web, tienen todas las opciones a las cuales una persona puede acceder, desde emigrar solo, hacerlo como familia, trabajo y estudios también cuentan entre sus opciones. Para acceder a sus servicios se debe llenar un formulario en línea y

ellos se pondrán en contacto. Otra de las opciones que figura en el mercado es CANADASI, que consta como una consultora de inmigración con certificación del Gobierno Canadiense. Ellos aseguran que tienen los mejores consultores y, por lo tanto, saben lo que están haciendo, además que aseguran ser la única empresa del Ecuador en contar con un consultor de inmigración directamente en su equipo. Dentro del mercado de asesores, no solo encontramos firmas locales, Global Migration Services es una empresa radicada en Colombia que ofrece asesoría durante el proceso completo. Realmente, hay un sinnúmero de anuncios que direccionan a este tipo de servicios, pero el común denominador se refiere a una consulta rápida y en línea que, según ellos, te permitirá determinar tu probabilidad para ser un potencial migrante a Canadá. Esto parece ser un poco sensacionalista ya que un formulario es imposible que a ciencia cierta pueda predecir si es posible que se faciliten los trámites o no. Es de suma relevancia que las personas que deciden optar por estos servicios evalúen las opciones que tienen a disponibilidad, siempre basándose en el profesionalismo, la confianza y sobre todo revisando si la empresa cuenta con testimonios que aseveren la información. Los servicios de asesoría no hablan en su mayoría de precios, por lo cual si es importante tomar en cuenta la información que se nos brinda al momento de abrir una de estas páginas web y confiarle información privada.

La migración es un fenómeno social que tiene repercusiones sociales, políticas y económicas a nivel global. Las personas deciden salir en busca de suplir sus necesidades no siempre de la forma más convencional. Cuando la población está orillada a tomar estas medidas se deben tomar en cuenta factores de riesgo. Los gobiernos toman acción e imponen medidas a medida que ven como avanza el sistema de movilidad. Ahora bien, es importante tomar en cuenta que la forma legal de hacer las cosas siempre es la mejor ya que puede darle tranquilidad a los implicados.

Es verdad que existen muchas firmas migratorias que ofrecen acompañamiento en las etapas de estos procesos. Es ideal que la asesoría sea oportuna, acertada y que los mejores profesionales estén a cargo. Existe una amplia oferta y el crear una estrategia de marketing efectiva para plan B es crucial para marcar la diferencia entre los competidores. ¿Por qué somos los mejores? Es un efecto que se quiere crear a través de la cercanía, el buen trato, la experiencia y el profesionalismo que se demuestre.

Desarrollo

2.1 Plan B Immigration

Plan B Immigration es una firma migratoria con más de 20 años de experiencia en llevar a cabo procesos migratorios para Canadá a nivel mundial, siendo su target principal Latinoamérica hoy en día es reconocida como una de las firmas más importantes. Todo empezó gracias a María Laura Bertero la CEO de la empresa que gracias a su conocimiento y estudios pudo obtener su licencia del ICCRC para ser consultora regulada certificada de Canadá.

La firma hoy en día cuenta con aproximadamente 78 empleados y se tienen activos mas de 3,000 casos en todo el mundo de personas que buscan lograr el objetivo de migrar y obtener una residencia permanente a futuro. Con un ingreso aproximado de 1,000,000 de dólares anuales la firma ha tenido que buscar la manera de mejorar su servicio con el fin de ofrecer un servicio único y personalizado a lo largo de todo el proceso de cada cliente.

Lo que hace único a Plan B es que ofrece su primera asesoría totalmente gratis donde un asesor estratégico evaluará tu perfil y podrá determinar cual sería la mejor vía a la que podríamos aplicar.

Existen varios caminos para migrar a Canadá como el Express Entry, Estudios Internacionales o Visa de Turismo donde cada persona tiene que trabajar de la mano con un caseworker para lograr el objetivo principal en equipo y de esta manera poder hacer el sueño de todas las familias o personas a corto plazo.

Lastimosamente siempre se está sujeto a cambios el trabajar como una firma migratoria ya que las leyes por parte del gobierno pueden cambiar o los tiempos de procesamiento pueden ser bastante altos; lo que va a generar molestia o angustia en los clientes debido a la incertidumbre que se pueda tener sobre su proceso. Lo importante es poder ofrecer un servicio

único y que en todo momento se sientan bien acompañados de expertos en cada área, lo más importante para Plan B con cada uno de sus colaboradores es el tema de ser “humano” y ver a cada cliente como un caso especial donde juntos se tiene que trabajar de tal manera que se pueda lograr el éxito del sueño de cada persona.

El proyecto que se está llevando a cabo está 100% enfocado en buscar una solución a un problema que se pudo encontrar durante toda esta investigación:

2.2 Problema

En el transcurso del año se evidenció quejas y reclamos de clientes por la falta de atención y respuestas por parte de los asesores de las diferentes áreas de gestión. En el mes de diciembre se canalizaron esas quejas a través de la creación de un departamento exclusivo de Servicio al Cliente.

Las personas hoy en día desconfían mucho de lo que pueden encontrar en redes sociales, los fake news cada vez se apoderan más de las redes sobre como migrar a Canadá. Esta desconfianza puede generar que muchas personas dejen a un lado el sueño canadiense o incluso que no recurran a Plan B Immigration una firma seria y con muchos años de experiencia por experiencias o historias de otras personas en otras firmas.

Para poder entender de mejor manera esto se realizó una investigación con más de 300 personas donde no solo se analizó el caso de cada una de ellas, también se trató de indagar el porqué trabajar con una firma migratoria para llevar a cabo su proceso. Durante todo este proceso se llevaron a cabo reuniones vía zoom con el fin de poder analizar de manera cualitativa que es lo que buscan las personas y como se sienten con respecto al proceso. Muchas de las personas fueron referidas por parte de amigos, familiares o conocidos; mientras que otros gracias a las redes sociales tuvieron un acercamiento y decidieron ponerse en contacto con Plan B. Es un poco complicado el hacer este tipo de preguntas a una persona o familia que busca saber sobre

cuales son sus oportunidades y pedirles que hablen de Plan B ya que pueden tener miedo de que no se les pueda ayudar como lo esperan. La clave de todo esto es llegar a la parte emocional de las personas y sembrar confianza, de esta manera se va a lograr que digan lo que realmente sienten y poder encontrar una solución al problema previamente planteado.

Las preguntas que se realizaron fueron las siguientes:

¿Cómo llegaste a Plan B Immigration?

¿Has recibido asesoría por parte de otra firma migratoria?

Y la más importante

¿Qué esperas de una firma migratoria si llegases a contratar su servicio?

Mientras se realizaban las entrevistas muchas veces se pudo determinar como varias personas estaban ahí solo para recibir información y no tenía un interés genuino de llevar a cabo un proceso migratorio

La audiencia es el grupo de personas al cual se dirigirá la comunicación. No necesariamente la audiencia es la que va a usar el producto, como sucede con los biberones o los alimentos para perros. (Palmieri, 2006)

Y esto es muy importante poder analizar ya que al tener tantas personas con diferentes opiniones y puntos de vista no siempre se van a obtener respuestas que puedan aportar a la investigación. Al haber determinado estas 3 preguntas como las más importantes a la hora de realizar las entrevistas se pudieron encontrar varias ideas y puntos de vista que ayudaron a encontrar el insight que ayudaría a realizar la campaña. Para las personas lo más importante es que la persona que los está entrevistando sienta un real interés genuino en ellos y que no

simplemente está ahí porque tiene que hacerlo, por lo que utilice una serie de preguntas bastante sencillas como por ejemplo ¿A que te dedicas? ¿Por qué has pensado en migrar? Incluso preguntas personales como ¿Cuántos años tienes? ¿Cuál es tu meta principal en la vida? Y en realidad se puede lograr que las personas poco a poco se puedan abrir mucho más y dar una respuesta sincera a las preguntas desarrolladas para la investigación.

Cada una de las entrevistas duro aproximadamente 10 minutos con el fin de no aburrir a las personas y que puedan continuar con lo que realmente les interesaba su proceso migratorio. A lo largo de todo este trabajo se pudieron encontrar varias frases importante como por ejemplo

“Nosotros llegamos a Plan B, por el trabajo y dedicación que tienen por sus clientes”

“Nosotros llegamos a Plan B, ya que varios amigos/familiares están en proceso con ustedes”

“Nosotros llegamos a Plan B, ya que los encontramos en redes sociales”

Por lo que se puede determinar que tanto el boca a boca como todo lo que se postea en redes sociales de alguna forma ayuda a promocionar a la firma y seguir atrayendo clientes. Pero uno de los factores más importante que pude encontrar es lo siguiente

“Nosotros buscamos que ustedes nos garanticen algo”

O por ejemplo:

“¿Qué nos garantiza trabajar con ustedes?”

Y esto en realidad me llevo a pensar que al trabajar con procesos migratorios es sumamente importante el poder generar confianza a las personas y de alguna manera asegurar que junto a Plan B Immigration su proceso será efectivo y recibirán la mejor atención y servicio. Al no poder

garantizar una aprobación de visa es importante encontrar la manera de poder ofrecer algo que se pueda cumplir al 100% y sobre todo se les pueda garantizar bajo cualquier circunstancia.

Recuerda que al momento de tener un “servicio al cliente” de alta calidad estarás garantizando una compra más por parte de tu cliente, y lo mejor es que el te recomendará con sus amigos, familiares, etc. y por lo tanto tus ventas aumentarán. (Alcaraz, 2018)

Durante todos estos años de experiencia la firma ha probado varios proyectos con el fin de mejorar su servicio y bajar el número de quejas por mes. El crecimiento de Plan B se dio gracias al inicio de la pandemia del COVID-19, con un aumento de ventas de casi el 300% desde el año 2019 la empresa tuvo que buscar la forma de mejorar sus procesos con el fin de que todo sea más rápido y efectivo para el cliente. A pesar de todo lo que se ha implementado hasta el momento no se ha logrado encontrar ese factor que destaque frente al resto de firmas migratorias. En el año 2022 se implementó un nuevo proyecto donde los clientes dejaron de tener comunicación vía whatsapp con sus asesores y únicamente el contacto es vía correo electrónico, esto genero mucha inconformidad en los clientes ya que al tratarse de un correo estamos hablando de aproximadamente 24 horas de respuesta. Las quejas empezaron a incrementar y en redes las personas no hablaban positivo sobre la firma, esto obviamente generó desconfianza y hasta el momento noviembre 2022 las ventas no son las mismas como las de hace 1 año.

Con toda esta información empezamos a desarrollar el proyecto y en base a todas las entrevistas realizadas y lo más importante al identificar el problema principal se encontró el siguiente insight:

“Las personas para confiar en algo necesitan que se les garantice algo”

Como se hablaba hace un momento al trabajar con procesos migratorios es muy complicado garantizar la efectividad del proceso, pero al preguntarse ¿Qué si se puede garantizar? Logramos determinar que el servicio y atención por parte de todos los asesores de la empresa a los clientes es algo que se puede mejorar y brindar un servicio de garantía sin antes firmar un contrato. Para una persona lo más importante a la hora de adquirir un servicio es sentirse acompañado, saber que tiene un equipo de por medio dispuesto a trabajar en el objetivo planteado y esto es lo que vamos a hacer con este proyecto. Lo más importante de todo es que el equipo de trabajo este siempre en la misma página y enfocados en que el cliente no es uno más cada uno es diferente y sumamente importante.

Antes de generar la idea creativa es importante entender la metodología del proyecto y como vamos a poder estar claros con respecto a lo que vamos a hacer y lo que queremos lograr.

También llamada de las "4 W", tiene por objetivo plantear otras tantas preguntas clave y sus respectivas respuestas. Las preguntas son:

- 1. Who?: ¿Quién? ¿Quién es su público objetivo?*
- 2. What?: ¿Qué? ¿Qué sabe hoy de su producto?*
- 3. What?: ¿Qué? ¿Qué desea que sepa de su producto después de recibir su mensaje?*
- 4. Why?: ¿Por qué? ¿Por qué habría de creerle? (Palmieri, 2006)*

En la matriz de wunderman básicamente podemos encontrar una estructura que nos va a permitir entender a profundidad a quien realmente se quiere llegar, como vamos a llegar y la razón de por qué las personas tienen que creer en lo que se va a ofrecer.

Target

El target al que Plan B apunta son hombres y mujeres entre los 24 y 55 años, esto se debe a que Canadá no tiene un límite de edad para llevar a cabo un proceso migratorio. El nivel socio económico es medio, medio-alto ya que se necesita dinero para llevar a cabo el proceso.

Para el proyecto que vamos a realizar vamos a tomar un segmento del target considerado el más exigente en base a las entrevistas realizadas. Tomaremos a hombres y mujeres entre los 40 y 55 años, en vista a la respuesta que muchos dieron considero que es el grupo más complicado para poder generar confianza ante un servicio tan importante como el camino que los llevará a hacer su sueño realidad de poder vivir en Canadá.

El propósito de todo este proyecto es poder ofrecer a las personas una garantía sobre el proceso que van a realizar junto a Plan B, gracias a la investigación se pudo determinar que muchas personas con el fin de poder tomar la decisión de confiar en una firma migratoria necesitan que se les asegure y se les genere confianza previo a la firma del contrato.

Campaña

La Organización Plan B, en cumplimiento de su misión “una Organización Humana que apoya profesionalmente la construcción de un plan b de vida”; para que nuestros clientes alcancen el éxito en su proceso y cumplan sus metas y sueños.

Se implementará un nuevo proceso en todo el equipo para eliminar las quejas frecuentes identificadas de nuestros clientes en los procesos: Comercial (departamento del área de ventas), Académico (departamento del área de estudios) y Operativo (departamento del área dedicada al proceso de visado).

3.1 Objetivos

El objetivo principal del proyecto es implementar y sembrar en cada uno de los prospectos y clientes de la firma este servicio de garantía de su proceso, en el cual trabajaremos de la mano entre todo el equipo para poder ofrecer un excelente servicio durante todo su proyecto. Este va a ser un proyecto en el cual mediante redes sociales se va a llegar a todas las personas y poco a poco generar esta confianza en cada uno de ellos con el fin de que puedan ver a Plan B Immigration como su puerta a este nuevo plan de vida donde se les va a brindar la mejor asesoría durante el mismo.

Los objetivos de garantía van a ser los siguientes dentro de la empresa:

Entregar a nuestros clientes la certeza de cumplimiento en todas las cláusulas que se firmaron en el contrato con Plan B.

Para ello nos comprometemos con las siguientes condiciones: calidad y agilidad en el servicio, tomando en cuenta los siguientes conceptos:

- **CALIDAD:** cumplimiento de las expectativas del cliente al momento de firmar su contrato con nosotros.

- *AGILIDAD*: Respuesta en máximo 24 horas
- *ASESOR ESTRATÉGICO*: En la primera cita dentro de Plan B fortalecer las condiciones y alcances del contrato y la garantía.
- *ASESOR SENIOR*: Persona encargada de llevar el proceso del cliente desde la firma del contrato se compromete en mantener una comunicación efectiva y acertada con el cliente.

La política para este proceso será la siguiente:

- Cliente que no reciba la atención correcta (falta de respuestas en tiempos determinados, trato inapropiado, mala atención en sus citas o en sus requerimientos comprobada) será atendido por la Gerencia de Servicio o Gerencia de Soporte y llegará a un buen acuerdo con el cliente dentro de políticas internas establecidas.
- El personal de Plan B tiene derecho a la réplica y a la explicación o prueba de descargo de la inconformidad o queja del cliente
- Un mensaje corto confirmando recepción del email/texto, etc., se acepta como mensaje de apoyo siempre y cuando en 24 horas más regrese al cliente con una respuesta específica a su consulta.
- El cliente debe proveer un email correcto y si lo cambia deberá notificar a Plan B el nuevo email.
- Respuesta al buzón de spam se deberá considerar como cumplimiento de la promesa, por tanto, es obligación del cliente revisar su spam constantemente.

Todo esto es la parte interna de Plan B con el fin de poder mantener un proceso entre todos los trabajadores con el fin de poder brindar esto al cliente. Mientras que la campaña se realizará de la siguiente manera:

Nombre de la campaña: Garantiza tu puerta al mundo

Eslogan: El éxito depende de todos nosotros

Se realizará un video en el cuál nuestra CEO y Vice Presidente de Plan B ofrecerán la Garantía de un Buen Servicio. Uno de los puntos más importantes es que la imagen de Plan B es Maria Laura y muchas de las personas la ven a ella como la persona en la que más confían. Por lo que sería importante que el mensaje se transmita a través de ella y que sea la que difunda entre todos sus seguidores lo que ella promete y garantiza si se trabaja de la mano de Plan B Immigration. Por lo que se realizará lo siguiente:

- Este video incluirá: Bienvenida al cliente, detalle de su proceso, y se hará mención de que su caso será revisado antes de ingresar a migración por parte de la Consultora Certificada nuestra CEO.

De igual forma se realizaran diferentes videos para redes sociales con varios casos de éxito sobre su proceso para llegar a Canadá junto a la firma. En el canal de youtube se pueden encontrar no solo videos de éxito con respecto a personas que lograron tener una visa aprobada y en base al estudio realizado y la interacción de las personas se pudo encontrar que muchos enfatizan y reciben cierto tipo de aliento por parte de quienes ya lograron el proceso. Junto a la gerente general de Plan B la imagen de los videos donde se muestran estos casos de igual forma se tendrá un segmento donde los clientes contarán como es el proceso con Plan B y como ha sido su experiencia con todos los asesores de su proyecto.

- Este video incluirá información sobre los casos de éxito, siendo “Trustpilot” la página que avalará esta garantía. (Diana Sevilla)

Adicional a todo esto se trabajará en la línea gráfica para realizar varios posts en facebook y instagram, en estos posts se mantendrán los colores que representan a la firma negro, blanco y dorado. No solo se hablará acerca de la garantía que Plan B ofrecerá, será una serie de

posts donde se espera que tengamos mucha interacción por parte de las personas para que hablen acerca de cada una de sus experiencias. Un post interactivo en donde por ejemplo se podrá realizar un sorteo entre todas las personas que comenten su mejor momento junto a Plan B para un descuento en un curso de inglés o incluso en la primera cuota del proceso migratorio.

Hacer un listado de las necesidades de un chico de 11 años, de clase media; de una mujer de 53, de clase alta, que ha dedicado toda su vida a criar a sus hijos y que ya comienzan a hacer su propia vida; de un hombre de 26, que acaba de recibirse de oftalmólogo; y de un chico de 7 que pide limosna a la entrada del subterráneo.

Al escribir, habrá que procurar ser muy preciso en la descripción de cada necesidad. (Palmieri, 2006)

Esto ayudará en el proceso a poder encontrar muchos más insights con respecto al proceso y poder brindar el mejor servicio en base a la necesidad de cada uno de los clientes y el trabajo interno que se tenga dentro de la empresa.

Parte del proyecto para clientes que inician el proceso será enviarles un video donde básicamente se les dará la bienvenida y se les recordará sobre todos los derechos que tienen en la empresa. El equipo de ventas compartirá el video de al cliente.

Recomendaciones

A la hora de planificar y desarrollar proyectos con el fin de mejorar el servicio de una empresa como lo es Plan B Immigration es sumamente importante el poder tener el apoyo de un equipo completo para poder fortalecer las ideas entre departamentos y encontrar la mejor solución ante varios problemas. Al ser un servicio tan importante es importante que cada uno de los prospectos y personas interesadas tengan una garantía de servicio que les permita confiar más en la firma y en el proceso que llevarán a cabo. Tras 20 años dentro de la industria se puede ver como sigue siendo importante el mejorar e innovar el servicio de manera constante. No siempre las personas van a estar contentas ya que para lo que muchos puede ser bueno para otros en realidad no puede ser lo que busquen; pero ante esto lo más importante es poder siempre mantener una buena imagen con respecto a lo que se ofrece y lo que se cumple.

Así y todo, un buen aviso, como tantas veces se ha asegurado, es aquel que transmite claramente el beneficio del producto y estimula el deseo de las personas por tenerlo. (Palmieri, 2006)

Conclusiones

Una campaña en redes sociales es lo que se necesita para mostrar este factor diferenciador al de la competencia, hoy en día gracias al internet con tan solo un clic podemos encontrar mucha información y varias personas puede que se dejen llevar por lo que digan las redes o incluso lo que se hable acerca de procesos migratorios. Al ser un tema tan delicado que mejor manera de utilizar a la CEO de la empresa y también influencer principal de la marca para poder generar impacto y llegar a muchas más personas sobre todo lo que ofrece la empresa.

Referencias:

- Asanza Guerra, L. (2013). *Promesas y amenazas de la ciudadanía universal, a partir del caso del Ecuador* (Bachelor's thesis, Quito/PUCE/2013).
- Universidad de Otavalo. CAPÍTULO, V. Análisis sobre el principio de ciudadanía universal y movilidad humana en el Ecuador.
- Esteban, V., & López-Sala, A. (2010). En torno al mosaico canadiense. Una reflexión sobre la gestión política de la inmigración en Canadá. *Arbor*, 186(744), 657-669.
- Hatton, T. J., & Williamson, J. G. (2004). ¿ Cuáles son las causas que mueven la migración mundial?. *RAE: Revista Asturiana de Economía*, (30), 7-36.
- Pozzo, M. I. (2012). Pluralismo cultural y educación: el caso canadiense. *Educação em Revista*, 28, 257-284.
- Palmieri, R. (2006). *En Pocas Palabras*. Buenos Aires: La Crujia Ediciones.
- Gómez Walteros, J. A. (2010). La migración internacional: teorías y enfoques, una mirada actual. *Semestre económico*, 13(26), 81-99.
- Tamayo, A. M. (2019). La construcción del Estado plurinacional ecuatoriano, más allá del reconocimiento constitucional: descolonización, autonomías e interculturalidad. *Antropología: Cuadernos de Investigación*, (22), 14-31.
- Wood, P. K., & Gilbert, L. (2005). Multiculturalism in Canada: Accidental discourse, alternative vision, urban practice. *International journal of urban and regional research*, 29(3), 679-691.
- Quiénes somos*. (s. f.). International Organization for Migration. <https://www.iom.int/es/quienes-somos>
- Tapia, X. (2022, 18 octubre). 21 000 ecuatorianos salieron del país en septiembre de 2022. El Comercio.* <https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/miles-ecuatorianos-salieron-pais-septiembre-2022.html>