

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y su incidencia en la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca"

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Administración Pública

AUTOR: Kevin Gonzalo Andrango Titumaita

TUTOR: Msc. Esteban Xavier Chilibingua Cevallos

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Andrango Titumaita Kevin Gonzalo con el número de cédula 1727674143, respectivamente ha Desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y su incidencia en la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Msc. Esteban Xavier Chilingua Cevallos

TUTOR

Tulcán, junio de 2026.

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Andrango Titumaita Kevin Gonzalo, con cédula de identidad número 1727674143 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.




Andrango Titumaita Kevin Gonzalo

AUTOR

Tulcán, junio de 2026.

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Andrango Titumaita Kevin Gonzalo, ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y su incidencia en la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Andrango Tiumaita Kevin Gonzalo

AUTOR

Tulcán, junio de 2026.

AGRADECIMIENTO

Primero que nada, agradezco a Dios por darme la salud, sabiduría y fortaleza para culminar esta importante etapa de mi vida profesional. Su guía y bendiciones fueron fundamentales para superar todas las dificultades encontradas durante el desarrollo de mi etapa universitaria.

Expreso mi más profundo agradecimiento a mi familia, quienes con su amor, apoyo incondicional y confianza estuvieron presentes en cada momento de este proceso académico. Gracias por motivarme constantemente y ser el pilar fundamental para alcanzar esta meta.

De igual manera, agradezco a mi grupo de amigos, quienes me acompañaron durante este camino universitario, compartiendo experiencias, conocimientos y palabras de aliento que hicieron más llevadero este proceso. Su amistad y apoyo fueron importantes para seguir adelante y no rendirme.

DEDICATORIA

Dedico el presente Trabajo de Integración Curricular, en primer lugar, a Dios, por haberme dado la vida, salud, sabiduría y fortaleza para superar cada obstáculo presentado a lo largo de mi formación académica. Gracias por iluminar mi camino y permitirme alcanzar una de las metas más importantes de mi vida profesional.

A mi familia, especialmente a mis padres, quienes con su amor, esfuerzo, sacrificio y apoyo incondicional fueron mi principal inspiración para seguir adelante. Gracias por confiar siempre en mí, por cada consejo, palabra de aliento y por enseñarme el valor de la perseverancia y la responsabilidad. Este logro también les pertenece a ustedes.

De igual manera, dedico este trabajo a mis amigos, quienes estuvieron presentes durante esta etapa universitaria brindándome apoyo, motivación y momentos de alegría que hicieron más llevadero este proceso. Gracias por cada experiencia compartida y por acompañarme en este camino lleno de aprendizajes.

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA.....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.1. Objetivo General.....	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. MARCO TEÓRICO	27
2.2.1. Teorías de la gestión pública	27
2.2.2. Gobernanza y gestión interinstitucional.....	27
2.2.3. Calidad del servicio migratorio en frontera	28
2.2.4. Satisfacción del usuario.....	29
2.2.5. Indicadores de eficiencia y efectividad.....	29
2.2.6. Definición de atención migratoria	30
2.2.7. Paso fronterizo de Rumichaca.....	31
2.2.8. Procesos y procedimientos migratorios en frontera	32
2.2.9. Indicadores de calidad en la atención migratoria	33
2.2.10. Percepción y satisfacción de los usuarios	34
2.2.11. Retos y desafíos actuales en la atención migratoria	35

2.3. MARCO LEGAL	36
2.3.1. Constitución de la Republica del Ecuador	36
2.3.2. Ley Orgánica de Movilidad Humana	37
III. METODOLOGÍA	42
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	42
3.1.1. Enfoque.....	42
3.1.2. Tipo de Investigación	43
3.2. IDEA A DEFENDER	44
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	44
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	47
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	48
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. RESULTADOS	51
4.2. DISCUSIÓN.....	83
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	86
5.1. CONCLUSIONES	86
5.2. RECOMENDACIONES	87
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
VII. ANEXOS.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables.....	45
Tabla 2. Matriz de entrevistados	50
Tabla 3. Entrevista Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	53
Tabla 4. Entrevista 2. Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	59
Tabla 5. Género.....	66
Tabla 6. Edad.....	66
Tabla 7. Nacionalidad	67
Tabla 8. Información clara sobre los requisitos	68
Tabla 9. Señalética y los puntos de información.....	69
Tabla 10. Explicación de los procesos a seguir.....	70
Tabla 11. Suficiente información para entender la situación migratoria	71
Tabla 12. Trato digno y respetuoso del personal.....	72
Tabla 13. Víctima de discriminación	73
Tabla 14. Conocimiento del personal en procedimientos migratorios.....	74
Tabla 15. Seguridad en la permanencia.....	75
Tabla 16. Tiempo de espera	76
Tabla 17. Requisitos claros	77
Tabla 18. Coordinación entre instituciones	78
Tabla 19. Proceso organizado sin confusión	79
Tabla 20. Respeto de derechos en los procesos migratorios	80
Tabla 21. Información sobre alternativas de regularización	81
Tabla 22. Confidencialidad de la información personal	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión desconcentrada del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.....	53
Figura 2. Género del encuestado	66
Figura 3. Edad.....	67
Figura 4. Nacionalidad.....	67
Figura 5. Información clara sobre los requisitos	68
Figura 6. Señalética y los puntos de información	69
Figura 7. Explicación de los procesos a seguir.....	70
Figura 8. Información suficiente	71
Figura 9. Trato digno y respetuoso del personal.....	72
Figura 10. Víctima de discriminación	73
Figura 11. Conocimiento del personal en procedimientos migratorios.....	74
Figura 12. Seguridad en la permanencia.....	75
Figura 13. Tiempo de espera	76
Figura 14. Requisitos claros	77
Figura 15. Coordinación entre instituciones.....	78
Figura 16. Proceso organizado sin confusión	79
Figura 17. Respeto de derechos en los procesos migratorios	80
Figura 18. Información sobre alternativas de regularización	81
Figura 19. Confidencialidad de la información personal	82

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	92
Anexo 2. Evidencia de la aplicación de las entrevistas a funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.....	94

RESUMEN

El presente estudio examina cómo el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana gestiona la asistencia migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca, teniendo en cuenta los desafíos que enfrentan las personas en movilidad humana en los procesos de legalización y atención institucional. El estudio intentó descubrir cómo el liderazgo institucional afecta la calidad del servicio de inmigración y la protección de los derechos de los migrantes. Para ello, se realizó un estudio de métodos mixtos, combinando métodos cualitativos y cuantitativos, utilizando encuestas a usuarios migrantes y entrevistas a personal involucrado en la atención a la inmigración. Además, el estudio fue correlacional y descriptivo con un diseño no experimental. Los resultados mostraron que existen limitaciones relacionadas con procedimientos administrativos lentos, falta de coordinación entre instituciones, capacitación insuficiente del personal y barreras para acceder a información clara y oportuna. Estos factores afectan negativamente la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. También se encontró que el liderazgo institucional tiene un impacto significativo en los servicios brindados a los migrantes, especialmente en áreas relacionadas con la eficiencia, el trato humano y la protección de derechos. Finalmente, la investigación tiene como objetivo fortalecer y mejorar la atención migratoria en Rumichaca y asegurar una gestión de derechos humanos más efectiva, inclusiva y respetuosa; es necesario fortalecer la gestión estatal de la migración. Esto se puede lograr modernizando procesos, capacitando recursos humanos y mejorando la coordinación entre instituciones.

Palabras Claves: Movilidad Humana, Gestión Pública, Atención Migratoria, Derechos Humanos, Calidad del Servicio, Cooperación Internacional.

ABSTRACT

This study examines how the Ministry of Foreign Affairs and Human Mobility manages migration assistance at the Rumichaca border crossing, considering the challenges faced by people in human mobility during legalization processes and institutional assistance. The study sought to determine how institutional leadership affects the quality of immigration services and the protection of migrants' rights. To this end, a mixed-methods study was conducted, combining qualitative and quantitative approaches through surveys administered to migrant users and interviews with personnel involved in migration assistance. In addition, the study was descriptive and correlational, with a non-experimental design. The results showed limitations related to slow administrative procedures, lack of coordination among institutions, insufficient staff training, and barriers to accessing clear and timely information. These factors negatively affect users' perceptions of service quality and satisfaction. It was also found that institutional leadership has a significant impact on the services provided to migrants, particularly in areas related to efficiency, humane treatment, and the protection of rights. Finally, the research aims to strengthen and improve migration assistance in Rumichaca and to ensure a more effective, inclusive, and respectful human-rights-based management approach. Therefore, it is necessary to strengthen state migration management through the modernization of processes, the training of human resources, and improved interinstitutional coordination.

Keywords: Human mobility, public management, migration assistance, human Rights, service quality, international cooperation.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el fenómeno en la movilidad humana se ha transformado en un tema central dentro de los entornos sociales, políticas y económicas del mundo contemporáneo. Este proceso refleja tanto la búsqueda de las personas por mejores oportunidades como las profundas desigualdades que persisten entre los distintos países y regiones. En América Latina, y de manera puntual en el Ecuador, los flujos migratorios han adquirido una importancia creciente, debido a que el país se ha consolidado como un territorio de tránsito, destino y acogida para miles de personas que buscan oportunidades, refugio o una vida digna. Esta situación plantea desafíos complicados para gestión pública, especialmente para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, institución responsable de garantizar el respeto de los derechos humanos y del proceso migratorio de quienes se encuentren en situación de movilidad.

El paso fronterizo de Rumichaca, ubicado entre Tulcán e Ipiales, se ha constituido como un punto clave en las rutas migratorias de la región andina. Cada día, un gran número de personas cruzan esta frontera con la esperanza de encontrar estabilidad, seguridad o reunirse con sus familias. Sin embargo, en los últimos años se han evidenciado múltiples dificultades en la gestión migratoria, tales como la poca coordinación entre instituciones, la limitada aplicación de políticas públicas efectivas y la deficiencia de recursos adecuados. Estas falencias afectan directamente en el respeto y respaldo de los derechos fundamentales de los migrantes, generando demoras en los procesos administrativos, desinformación y situaciones de vulnerabilidad que afectan su dignidad y bienestar.

El marco normativo ecuatoriano contempla de manera amplia los derechos de las personas en condición de movilidad. La Constitución de la República del Ecuador (2008) propone que el Estado debe garantizar los derechos de todas las personas, tanto ecuatorianas en el exterior como extranjeras dentro del territorio nacional, bajo los fundamentos de ciudadanía universal y movilidad humana. Asimismo, el país ha suscrito herramientas internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, que se consolidan el compromiso estatal con la defensa de la dignidad humana. No obstante, a pesar de no contar con un marco legal robusto, la brecha entre la norma y su aplicación práctica

continúa siendo amplia, especialmente en los puntos fronterizos, donde se evidencia la falta de eficiencia institucional.

En este marco, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana cumple un papel esencial en la gestión y atención de los procesos migratorios, siendo el ente rector de las políticas públicas relacionadas con la movilidad humana. Sin embargo, la realidad evidencia que la institución enfrenta diversos desafíos, entre ellos, la lentitud de los trámites, la burocracia administrativa, la escasa capacitación del personal y la insuficiente atención a los grupos en situación de vulnerabilidad. Estas limitaciones causan varias alteraciones en el tema de migración al no contar con la suficiente capacidad de atención.

En este contexto, la presente investigación titulada "Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y su incidencia en la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca" busca analizar de manera profunda cómo la gestión institucional influye en los procesos migratorios y en la protección de los derechos humanos de quienes se encuentran en movilidad. El estudio pretende identificar los principales problemas que enfrentan los migrantes, evaluar la calidad del servicio ofrecido procesos y gestiones de calidad.

De esta manera, este trabajo de investigación no solo aporta al ámbito académico, sino que también busca contribuir al fortalecimiento de las políticas públicas ecuatorianas, promoviendo una gestión estatal más justa, inclusiva y transparente. Comprender la relación entre la gestión institucional y la atención migratoria en Rumichaca permitirá avanzar hacia una administración pública que priorice el respeto a los derechos humanos y la cooperación internacional, garantizando que la movilidad humana sea transparente y siempre con el apoyo del Estado.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial la movilidad humana y la migración se ha convertido en un fenómeno global que enfrenta múltiples desafíos, entre estos se encuentran la explotación laboral, discriminación y las dificultades que se presentan en la integración; más aún, cuando existe situaciones de vulnerabilidad que se enfrentan las personas migrantes al momento de incursionar las fronteras internacionales, es por esta razón que, en la cantidad de migrantes internacionales se encuentra en constante crecimiento y de forma sostenible; especialmente en los últimos años mediante diferentes factores la situación migratoria se ha convertido en un problema global, puesto que en 2020 según cifras oficiales se estima que existieron 281 millones de migrantes internacionales a nivel mundial, representando el 3,6% de toda la población, por lo tanto, estas cifras siguen incrementándose en los últimos años; especialmente por factores socioeconómicos (Naciones Unidas, 2022).

En este contexto, según el PNUD sostiene que la mayoría de las personas que se encuentran en movilidad humana son considerados como refugiados (Explicar) económicos, siendo el principal objetivo de la movilidad mejorar sus condiciones socioeconómicas y de su familia, sin embargo, estas personas diariamente se encuentran una serie de problemas, más aún, cuando se ha identificado que en varios países a nivel mundial se presentan casos de corrupción sobre la gestión en los Ministerios de Relaciones Humanas (Escobar, 2018).

Desde esta perspectiva, se ha identificado deficiencias sobre la gestión de los diferentes ministerios de relaciones exteriores, esto ha sido causado por la deficiente gestión del talento humano y la definición en los puestos laborales, por lo tanto, América Latina se encuentra inmersa en estos problemas; puesto que, en los últimos años la situación migratoria se ha convertido en un problema, esto por la deficiente gestión de los diferentes ministerios, además de la escasa implementación de mecanismos que permitan gestionar sus actividades para establecer propuestas de solución frente a este problema, de hecho, los migrantes presentan diferentes problemas como la discriminación, abusos, exclusión, trata, explotación entre otros (Araujo & Eguiguren, 2021).

Ahora bien, la gestión del Ministerio de Relaciones exteriores a nivel nacional ha presentado diferentes problemas, puesto que Ecuador se ha convertido en un país de paso sobre la movilidad humana, sin embargo, la implementación de políticas parece ser un esfuerzo vano, no logrando satisfacer las necesidades de la población migrante, esto ha ocasionado una disminución de la coordinación sobre las diferentes gestiones sobre los gobiernos de otros países además de los mecanismo y organismos internacionales (Narvárez & Villarreal 2024). El paso fronterizo de Rumichaca, ubicado en la frontera entre Ecuador y Colombia en los últimos años ha experimentado una situación precaria, puesto que la deficiente gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores a incrementar la circulación ilegal por trochas, esto ha ocasionado un problema de migración, de hecho, se puede identificar que entre los principales problemas que se han presentado en este ministerio se encuentran relacionados directamente con la gestión de los documentos, la escasa implementación de políticas exteriores, coordinación con diferentes ministerios, entre otros.

En consecuencia, los afectados directos son las personas migrantes que atraviesan por el paso fronterizo de Rumichaca, puesto que la deficiente gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores ha ocasionado retraso en los procesos y documentación, lo cual ha ocasionado que los migrantes decidan tomar alternativas para cruzar la frontera, es decir, realizan transbordos ilegales por frontera por caminos de segundo y tercer orden.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana incide en la calidad de la atención migratoria y en la garantía de derechos de las personas en movilidad en el paso fronterizo de Rumichaca?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La movilidad humana constituye uno de los temas más relevantes dentro de la gestión pública contemporánea, pues involucra múltiples dimensiones que trascienden lo administrativo y se relacionan directamente con los derechos humanos, la inclusión social y la responsabilidad del Estado frente a las personas en situación de vulnerabilidad. En el Ecuador, los procesos migratorios han cobrado una importancia creciente en los últimos años debido a los flujos constantes de personas que transitan

por el territorio nacional, especialmente en zonas limítrofes como el paso fronterizo de Rumichaca. Este espacio se ha convertido en un punto neurálgico de ingreso, salida y tránsito migratorio, donde confluyen diversas realidades sociales que demandan una gestión institucional efectiva, humanitaria y organizada.

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana tiene la responsabilidad directa de atender y coordinar los procesos migratorios, garantizando que la gestión pública se oriente al respeto de los derechos de todas las personas, sin distinción de nacionalidad, género o condición social. Sin embargo, en la práctica, las instituciones enfrentan limitaciones estructurales, falta de recursos humanos y tecnológicos, y escasa articulación con otros organismos del Estado. Estas deficiencias repercuten en la calidad de la atención brindada a los migrantes y evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión pública para responder con eficiencia y sensibilidad frente a la creciente demanda migratoria.

La presente investigación se justifica porque busca analizar cómo la gestión institucional influye en la calidad de la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca, identificando los factores que dificultan la prestación de un servicio ágil, transparente y digno. Comprender estas dinámicas permitirá evidenciar las brechas entre la normativa vigente y la realidad operativa de las instituciones encargadas, además de proponer alternativas viables que contribuyan a optimizar los procesos administrativos y fortalecer la coordinación interinstitucional. De esta manera, el estudio no solo describe una situación problemática, sino que aporta insumos prácticos para el mejoramiento continuo de la gestión pública en materia migratoria.

Desde la perspectiva de la carrera de Administración Pública, el estudio adquiere relevancia porque permite aplicar los conocimientos teóricos, metodológicos y éticos en el análisis de un problema real que afecta tanto a la administración estatal como a la sociedad en su conjunto. La investigación promueve el pensamiento crítico y la capacidad analítica del futuro profesional, al examinar cómo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia se reflejan —o se omiten— en la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. Además, permite reconocer el papel del servidor público como agente de cambio social, responsable de garantizar una atención oportuna y humanitaria en todos los procesos que involucran a personas migrantes.

Este trabajo tiene también una justificación social, ya que la movilidad humana es un fenómeno que impacta directamente en la convivencia, la economía y la seguridad de las comunidades fronterizas. Mejorar la gestión institucional en puntos de alta movilidad como Rumichaca contribuye no solo al bienestar de los migrantes, sino también al fortalecimiento del tejido social y al desarrollo local. Analizar la gestión desde una perspectiva pública y humanista permite entender que la migración no debe ser vista únicamente como un desafío, sino como una oportunidad para construir políticas inclusivas y fortalecer la cooperación entre Estados vecinos.

Asimismo, la investigación tiene una justificación institucional, pues busca ofrecer un diagnóstico que sirva de referencia para la mejora de los procedimientos internos, la capacitación del personal y la implementación de herramientas tecnológicas que optimicen los tiempos de atención y reduzcan los márgenes de error en la gestión documental. Con ello, se espera que los resultados del estudio sean útiles para la toma de decisiones dentro del Ministerio y sirvan de base para la formulación de políticas más efectivas y sostenibles en el ámbito migratorio.

En el ámbito académico, el trabajo se justifica porque representa un aporte al conocimiento y a la formación profesional del estudiante de Administración Pública. Permite vincular la teoría con la práctica, desarrollar competencias investigativas y fomentar el compromiso ético con el servicio público. El análisis del caso de Rumichaca proporciona un ejemplo concreto de cómo la gestión pública incide directamente en la vida de las personas y en la percepción que la ciudadanía tiene del Estado. Por tanto, este estudio contribuye a formar profesionales más conscientes de su rol social, capaces de actuar con responsabilidad y empatía en escenarios complejos.

En conclusión, la investigación se justifica porque responde a una necesidad real del contexto nacional y fronterizo, aporta al fortalecimiento institucional y promueve una gestión pública orientada al respeto, la eficiencia y la dignidad humana. Analizar la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el paso de Rumichaca permitirá no solo identificar falencias, sino también generar propuestas de mejora que beneficien a la población migrante y fortalezcan la imagen del Estado como garante de derechos. Así, este trabajo representa un esfuerzo académico y profesional por contribuir al desarrollo de una administración pública más justa, inclusiva y comprometida con la realidad social del país.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y su incidencia en la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca.

1.4.2. Objetivos Específicos

Describir la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el paso fronterizo de Rumichaca.

Identificar los principales obstáculos que enfrentan los migrantes en el proceso de regularización migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca.

Determinar la relación entre la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Como es la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el paso fronterizo de Rumichaca en Tulcán?

¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan los migrantes en el proceso de regularización migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca en Tulcán?

¿Cuál es el modelo de gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca en Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el siguiente apartado se muestran estudios previos sobre el problema de estudio, por lo tanto, a continuación, se presenta o antecedentes que se tomaran como referencia en la siguiente investigación:

Antecedente N°1

La investigación de Bustinza (2021) desarrollo un estudio en la universidad FLACSO de Argentina denominado la gestión de la inmigración en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su incidencia sobre la política exterior sobre la atención del migrante; el propósito de este antecedente fue analizar la gestión de la inmigración en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su incidencia sobre la política exterior sobre la atención del migrante; para llevar a cabo esta investigación se orientó sobre un enfoque cuantitativo, su diseño fue no experimental y deductiva, bajo la investigación descriptiva, de campo y exploratoria, la recolección de datos se llevó a cabo mediante encuestas a los migrantes y observación de los proceso en el Ministerio. Los resultaos de este antecedente demuestran que la deficiente gestión en atención de los migrantes, ocasionado insatisfacción en los migrantes con un 64%, además se ha identificado la escasa aplicación de políticas públicas de migración exterior que ha retrasado los procesos, especialmente en la documentación de los migrantes.

Antecedente N°2

El estudio de Narváez y Villarreal (2024) en su estudio sobre la gestión migratoria en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su incidencia sobre la atención a los migrantes de Venezuela; siendo el objetivo de esta investigación analizar la gestión migratoria en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su incidencia sobre la atención a los migrantes de Venezuela; conforme a la metodología de este estudio se aplicó una modalidad deductiva, descriptiva y de campo, esto mediante un enfoque mixto, la población de estudio fueron los migrantes de nacionalidad venezolana y las autoridades del ministerio, en donde se aplicó encuestas y entrevistas, los resultados de esta investigación demuestran que debido a la gran cantidad de población migrantes la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores ha presentado retrasos e incumplimientos en los migrantes, en donde se obtuvo que el 53% de las personas con

nacionalidad venezolana no se sienten totalmente satisfechos por la gestión de esta institución, además se obtuvo que el 74% no está conforme con el proceso de documentación, obteniendo como conclusión que la gestión migratoria en este ministerio incide en la calidad de atención de refugiados.

Antecedente N°3

El estudio de Quintero (2019) de la Universidad Simón Bolívar denominada Modernización de la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su impacto en la calidad del servicio, por lo tanto, el propósito de esta investigación fue determinar la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su impacto en la calidad del servicio; para llevar a cabo este estudio se utilizó un enfoque mixto, su diseño fue analítico sintético, los tipos de investigación fueron de campo y descriptivo; las técnicas utilizadas fueron entrevistas y encuestas. En los resultados de esta investigación se pudo identificar que la modernización del Ministerio de Relaciones Exteriores, esto para mejorar los servicios a la población migrante, debido que el 54% no está de acuerdo con la gestión de este ministerio, en donde el 58% mencionó que los procesos llevan demasiado tiempo, mientras que el 43% afirmó que la deficiente gestión se debe por la documentación.

Antecedente N°4

El estudio de Carrillo et al., (2023) tuvo como propósito examinar los efectos de las políticas públicas adoptadas por el Estado ecuatoriano durante la pandemia de COVID-19 sobre el derecho a la salud de los migrantes venezolanos residentes en el país. Los autores plantearon como objetivo central determinar en qué medida las decisiones institucionales del gobierno incidieron en la calidad del acceso a los servicios de salud para la población migrante, tomando como referencia el principio constitucional de universalidad. La metodología utilizada fue de tipo cualitativo, bajo un enfoque de revisión de alcance ("scoping review"), en la que se analizaron artículos científicos, documentos gubernamentales y reportes de organismos internacionales publicados entre 2018 y 2022. La población objeto de estudio estuvo constituida por migrantes venezolanos que permanecieron en Ecuador durante la emergencia sanitaria, junto con el análisis de las medidas oficiales aplicadas por las instituciones públicas. Los resultados evidenciaron que las restricciones de movilidad, los requisitos documentales y la falta de coordinación interinstitucional obstaculizaron el acceso a los servicios médicos. A partir de estos hallazgos, los autores concluyeron

que, aunque Ecuador dispone de un marco normativo que protege el derecho a la salud, la gestión pública durante la pandemia reflejó vacíos administrativos y deficiencias en la implementación de políticas inclusivas que garanticen la atención integral de la población migrante.

Antecedente N°5

La investigación desarrollada por Pinto y López (2024) tuvo como finalidad evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos legales asumidos por el Ecuador en materia de derechos y movilidad humanos, particularmente en lo referente al acceso de los migrantes a los servicios de salud. El objetivo fue identificar los principales factores institucionales que limitan la efectividad de la política pública migratoria en el país. El estudio adoptó una metodología de enfoque cualitativo, basada en entrevistas a informantes clave, entre ellos funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, profesionales de la salud y representantes de organismos internacionales. Asimismo, se realizó un análisis documental de leyes, reglamentos y políticas públicas vigentes. La población de estudio abarcó tanto a las autoridades encargadas de la atención migratoria como a los migrantes en situación de vulnerabilidad. Los resultados indicaron que, a pesar de los avances normativos, persisten barreras estructurales, burocráticas y culturales que obstaculizan el acceso efectivo a la atención médica, reflejando desigualdades institucionales y falta de capacidad administrativa. En su conclusión, los autores afirmaron que la gestión pública ecuatoriana enfrenta el reto de pasar del compromiso normativo a la acción efectiva, destacando la necesidad de fortalecer la coordinación interinstitucional y la sensibilización del personal público que atiende a la población migrante.

Antecedente N°6

El estudio realizado por González y Ramírez (2021) se enfocó en analizar la política pública migratoria del Ecuador frente a la crisis venezolana entre los años 2018 y 2019, con el propósito de determinar la coherencia entre el discurso jurídico establecido en la Constitución y la ejecución de las políticas gubernamentales en materia de movilidad humana. La investigación empleó un enfoque cualitativo de tipo documental, fundamentado en la revisión de normas legales, pronunciamientos oficiales, comunicados del Ministerio de Relaciones Exteriores y datos de instituciones internacionales. La población de estudio estuvo representada por el conjunto de medidas adoptadas por el Estado ecuatoriano frente a la llegada masiva de

migrantes venezolanos. Los resultados señalaron que, aunque la Constitución del Ecuador reconoce la movilidad humana como un derecho, en la práctica prevalecieron medidas restrictivas orientadas al control fronterizo y a la seguridad nacional, lo que derivó en exclusiones sociales y dificultades para la regularización migratoria. Como conclusión, los autores sostienen que la gestión migratoria en Ecuador, durante el periodo analizado, se caracterizó por una desconexión entre el marco legal y su aplicación práctica, lo que pone en evidencia debilidades en la gestión institucional y en la capacidad del Estado para responder de manera humanitaria y eficaz ante las crisis migratorias.

Antecedente N°7

En la investigación de Martínez, et al., (2024) se analizaron las experiencias migratorias de mujeres y niñas venezolanas en tres países de acogida —Ecuador, Perú y Brasil—, con el objetivo de identificar los niveles de vulnerabilidad, las oportunidades de integración y las políticas públicas implementadas para su protección. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, con un diseño transversal que combinó la aplicación de encuestas a más de nueve mil personas y entrevistas en profundidad a migrantes venezolanas en los tres países. La población estuvo compuesta por mujeres y niñas refugiadas o en situación de tránsito. Los resultados mostraron que, en Ecuador, las participantes enfrentaron mayores dificultades para acceder a servicios básicos, oportunidades laborales y espacios de protección frente a la violencia de género, en comparación con Perú y Brasil. Las deficiencias en los mecanismos de apoyo estatal y la ausencia de programas con enfoque de género fueron identificadas como factores que agravan su situación. En la conclusión, las autoras destacaron que la gestión pública ecuatoriana en materia migratoria aún carece de políticas diferenciadas que respondan a las necesidades específicas de las mujeres migrantes, lo que refleja una brecha en la institucionalidad y en la aplicación efectiva del principio de equidad en los procesos migratorios.

Antecedente N°8

El estudio comparativo desarrollado por Herrera et al., (2024) tuvo como objetivo analizar el papel de las estructuras burocráticas del Ministerio de Relaciones Exteriores en Colombia y Ecuador en la formulación y ejecución de políticas migratorias relacionadas con la movilidad humana de ciudadanos venezolanos. El propósito central fue comprender cómo la organización administrativa y la cultura institucional

de estas entidades influyen en la calidad de atención y en la efectividad de las políticas implementadas. La metodología empleada fue de tipo cualitativo, con un diseño comparativo sustentado en entrevistas semiestructuradas a funcionarios públicos, análisis de documentos institucionales y revisión de estadísticas oficiales. Los resultados revelaron que ambas burocracias tienden a priorizar los procedimientos de control migratorio y el cumplimiento formal de las normas antes que la atención humanitaria, lo que genera retrasos y limita la respuesta frente a los flujos masivos de migración. En el caso ecuatoriano, se evidenció que la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana presenta una estructura rígida, centralizada y poco innovadora, que obstaculiza la eficiencia en la atención a los migrantes. En conclusión, los autores sostienen que la gestión pública migratoria requiere una modernización institucional orientada a la eficiencia administrativa, la transparencia y la protección de los derechos humanos, especialmente en contextos de alta movilidad fronteriza como el paso de Rumichaca.

Antecedente N°9

El estudio de Venezuelan Migration, COVID-19 and Food (in)Security in Urban Areas of Ecuador (2023) tuvo como objetivo analizar cómo la crisis sanitaria de la COVID-19 y las medidas de confinamiento afectaron la seguridad alimentaria de los migrantes venezolanos en áreas urbanas del Ecuador. Se empleó un enfoque mixto: por un lado, una revisión sistemática de fuentes cuantitativas sobre inseguridad alimentaria; por otro, grupos focales en ciudades como Manta, Machala, Quito y Huaquillas. La población de estudio consistió en migrantes venezolanos residentes en dichas ciudades, quienes enfrentaron restricciones de movilidad, acceso limitado al empleo y dependencia creciente de asistencia alimentaria. Los resultados mostraron que la demanda de asistencia alimentaria superó la capacidad estatal y la de organizaciones no gubernamentales, y que las mujeres migrantes se vieron particularmente afectadas al sacrificar sus raciones para cubrir necesidades de sus dependientes. En conclusión, el estudio evidencia que la gestión institucional frente al fenómeno migratorio y la emergencia sanitaria no garantizó condiciones de seguridad alimentaria para esta población vulnerable.

Antecedente N°10

El informe *Migration and Migration Policy in Ecuador in 2000-2021 (2022)* del United Nations Development Programme (PNUD) tuvo como objetivo describir la evolución de la movilidad humana en Ecuador durante las dos últimas décadas y analizar el desarrollo de la política migratoria estatal. La metodología consistió en un análisis documental y estadístico de datos oficiales de flujos migratorios, incluida la migración venezolana, y políticas públicas adoptadas por el Estado ecuatoriano. La población del estudio se refiere a los flujos de migrantes, inmigrantes y emigrantes en Ecuador entre 2000 y 2021. Los resultados señalaron que, pese a un marco regulatorio progresista, persistían retos en integración, protección social y acceso al empleo formal. Como conclusión, se advierte que la política pública migratoria ecuatoriana ha evolucionado, pero su gestión presenta debilidades en estructura, coordinación institucional y recursos para responder a los desafíos actuales de movilidad.

La investigación titulada *Access to Labour and "Differential Inclusion" for Young Venezuelan Migrants in Ecuador (2024)* exploró cómo jóvenes migrantes venezolanos acceden al mercado laboral formal e informal en Ecuador, en un contexto de políticas de inclusión diferenciadas. El objetivo fue entender las estrategias de inclusión laboral de los jóvenes venezolanos en Ecuador, considerando género, edad y estatus migratorio. Se empleó una metodología cualitativa-etnográfica complementada con análisis de datos de encuestas a más de 6.000 hogares entre 2017 y 2020. La población incluyó jóvenes migrantes venezolanos residentes en Ecuador. Los resultados indicaron que, aunque existían marcos jurídicos de inclusión, la realidad era de una "inclusión diferencial": muchos jóvenes debían aceptar empleo informal o reiniciar sus procesos profesionales, y mujeres presentaron especial vulnerabilidad. En conclusión, la gestión migratoria y de empleo en Ecuador, aunque formalmente inclusiva, se enfrenta a condiciones estructurales que limitan el acceso pleno al mercado laboral formal para migrantes jóvenes.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teorías de la gestión pública

La NGP “es un enfoque que busca modernizar el sector público mediante la incorporación de herramientas, principios y prácticas del sector privado. Se basa en la descentralización, la gestión por resultados, el control de calidad y la orientación al ciudadano como cliente” (Logroño et al., 2022, p. 104).

En el contexto de la frontera Rumichaca, la gobernanza pública implica la articulación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, otras instituciones del Estado como Policía Nacional y Ministerio de Salud, organismos internacionales (ACNUR, OIM), y organizaciones de la sociedad civil para atender de forma coordinada los flujos migratorios. Este enfoque reconoce que la gestión migratoria no puede recaer únicamente en una institución, sino que requiere una red de actores que compartan información, recursos y responsabilidades. La gobernanza fortalece así la capacidad del Estado ecuatoriano para brindar atención integral, segura y humanitaria a las personas en movilidad, mejorando la respuesta frente a situaciones de crisis migratoria en puntos críticos como Rumichaca.

2.2.2. Gobernanza y gestión interinstitucional

Actualmente la gobernanza ha representado cambios en sus paradigmas sobre la administración pública en donde “el Estado no actúa como único proveedor de soluciones, sino que colabora con otros actores como ONGs, organismos internacionales, empresas privadas y ciudadanos. Esta colaboración interinstitucional favorece una administración más democrática, transparente y adaptativa ante problemas complejos” (Cárdenas et al., 2020, p. 11).

La gobernanza representa un cambio de paradigma en la gestión pública, especialmente visible en contextos complejos como la migración en la frontera Rumichaca. En este modelo, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana no actúa de forma aislada, sino que articula su accionar con organizaciones no gubernamentales, agencias internacionales como ACNUR y OIM, entidades locales, y la ciudadanía. Esta colaboración interinstitucional permite una atención más integral y eficaz a los flujos migratorios, favoreciendo procesos más democráticos, adaptativos y transparentes. En escenarios de crisis humanitaria o aumento del tránsito migrante, la gobernanza se convierte en una herramienta clave

para coordinar la respuesta institucional, garantizar derechos y optimizar los recursos disponibles.

2.2.3. Calidad del servicio migratorio en frontera

Desde el punto de vista migratorio la calidad del servicio no solamente debe ser medido por su eficiencia “también por el enfoque humano y de derechos en la atención. En fronteras, los servicios deben adaptarse a contextos de emergencia, alta demanda y situaciones de vulnerabilidad, lo que exige instituciones capacitadas, coordinadas y humanizadas” (Castillo, 2020, p. 37).

En contextos fronterizos como el paso de Rumichaca, la calidad del servicio migratorio no puede limitarse a indicadores administrativos como la rapidez o eficiencia del trámite. Debe entenderse como una práctica integral que conjuga eficiencia institucional con un enfoque centrado en los derechos humanos, la dignidad y las necesidades específicas de personas en situación de movilidad, muchas de las cuales enfrentan condiciones de vulnerabilidad, como mujeres, niños, personas mayores o solicitantes de refugio.

En este sentido, la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) tiene un rol clave al diseñar e implementar políticas, protocolos de atención y mecanismos de coordinación interinstitucional que garanticen una respuesta eficaz, coherente y humanitaria en momentos de alta demanda o emergencia. La calidad del servicio se expresa, por tanto, en la capacidad del Estado de articular recursos, personal capacitado, tecnología y cooperación con actores como organismos internacionales y ONG para asegurar una atención migratoria digna, ordenada y segura, que respete el marco normativo nacional e internacional. En Rumichaca, esta gestión impacta directamente en la experiencia de las personas migrantes, en la percepción de legitimidad institucional y en la gobernanza migratoria del país.

2.2.4. Satisfacción del usuario

Actualmente la satisfacción del usuario se constituye como un indicador que mide la evaluación del desempeño de carácter institucional, considerándose al nivel de expectativas que tienen los ciudadanos frente al servicio público "Esta satisfacción puede evaluarse mediante herramientas como encuestas, entrevistas o modelos como SERVQUAL, que mide dimensiones como la empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y tangibilidad" (Maydana, 2022, p. 74).

La satisfacción del usuario constituye un indicador clave para evaluar el desempeño y la calidad de los servicios ofrecidos por las instituciones públicas, especialmente en contextos de atención sensible como la migración. En el paso fronterizo de Rumichaca, donde confluyen flujos migratorios complejos y diversos, la satisfacción de las personas en movilidad humana refleja no solo la eficacia de los procedimientos, sino también el trato recibido, la accesibilidad, la información proporcionada y la protección de derechos.

En este marco, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) debe implementar mecanismos sistemáticos para recoger la percepción de los usuarios sobre la atención brindada, utilizando herramientas como encuestas, entrevistas o modelos especializados como el SERVQUAL. Este modelo permite evaluar cinco dimensiones fundamentales del servicio: empatía (trato humano y comprensión de necesidades), seguridad (confianza en el personal e instalaciones), fiabilidad (cumplimiento de lo prometido), capacidad de respuesta (rapidez y disposición para ayudar) y tangibilidad (condiciones físicas y materiales). Al aplicar estos criterios, es posible identificar fortalezas y debilidades en la gestión del MREMH, fortaleciendo una atención más humanizada, eficiente y coherente con los principios de la política migratoria ecuatoriana.

2.2.5. Indicadores de eficiencia y efectividad

Cabe considerar que los indicadores de la efectividad y la eficiencia contribuyen en el fortalecimiento a las instituciones públicas para identificar el logro de sus resultados "la efectividad indica el logro de resultados planificados. Actualmente, se promueve el uso de tecnologías como inteligencia artificial y big data para mejorar la toma de decisiones basada en estos indicadores" (Fioretto et al., 2024, p. 2).

En la gestión pública migratoria, especialmente en espacios de alta presión como el paso fronterizo de Rumichaca, los indicadores de eficiencia y efectividad son herramientas fundamentales para evaluar el desempeño institucional. La eficiencia se refiere al uso óptimo de los recursos humanos, tecnológicos y financieros disponibles, procurando alcanzar los objetivos con el menor costo o esfuerzo posible; mientras que la efectividad evalúa el grado en que se cumplen los resultados esperados en términos de atención, protección y regulación del flujo migratorio.

Para el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH), el monitoreo de estos indicadores permite identificar cuellos de botella, ajustar procesos y responder oportunamente a cambios en el contexto migratorio. En la actualidad, el uso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el análisis predictivo y el big data fortalece la capacidad del MREMH para planificar, anticipar crisis y tomar decisiones basadas en evidencia. Estas herramientas permiten cruzar datos sobre volumen migratorio, tiempos de atención, disponibilidad de personal y niveles de satisfacción, generando una gestión más ágil, transparente y orientada a resultados. Así, los indicadores de eficiencia y efectividad se convierten no solo en instrumentos técnicos, sino también en mecanismos de rendición de cuentas y mejora continua en la atención migratoria.

2.2.6. Definición de atención migratoria

La atención migratoria puede ser entendida desde diferentes enfoques, todos ellos centrados en la garantía de derechos y la gestión institucional ante los flujos de movilidad humana. Según Acosta y Freier (2020) afirma que la atención migratoria comprende un conjunto de acciones institucionales orientadas a garantizar los derechos y servicios básicos de las personas migrantes, en cumplimiento de marcos legales nacionales e internacionales. Los autores destacan la necesidad de un enfoque integral centrado en la persona y adaptado a los desafíos humanitarios contemporáneos.

Por su parte, la Organización Internacional para las Migraciones (2021) define la atención migratoria como “la provisión de asistencia humanitaria, servicios esenciales y mecanismos de protección, asegurando la no discriminación y la sensibilidad cultural. Este organismo enfatiza la importancia de una coordinación multisectorial e interinstitucional para ofrecer respuestas eficaces en contextos de movilidad humana” (párr. 2).

Desde una perspectiva crítica, Martínez y Cano (2022) proponen que “la atención migratoria debe superar enfoques asistencialistas y convertirse en una política pública estructurada que fomente la inclusión social y el acceso pleno a derechos” (p. 2). Por esta razón, el Estado tiene la función de asumir sus funciones de forma activa, considerándose como un garante sobre los derechos, además de los procesos de integración.

Finalmente, Pereira y González (2023) consideran “la atención migratoria como una dimensión fundamental de la gobernanza migratoria. Sostienen que esta debe articularse desde una gestión estatal eficiente y humanitaria, asegurando el acceso equitativo a servicios como salud, educación, documentación y protección legal” (p. 2).

Las definiciones de atención migratoria resaltan la importancia de enfoques institucionales, humanitarios y basados en derechos. Autores como Acosta y Freier (2020) destacan la necesidad de respuestas estructuradas, lo cual es fundamental en Rumichaca, donde el MREMH debe actuar de forma organizada ante grandes flujos migratorios. La OIM (2021) enfatiza la sensibilidad cultural y la no discriminación, aspectos clave en una zona fronteriza con diversidad de perfiles migratorios. Por otro lado, Martínez Pizarro y Cano (2022) llaman a superar el asistencialismo, promoviendo políticas públicas que favorezcan la integración de los migrantes desde su ingreso. Finalmente, Pereira y González (2023) vinculan “la atención migratoria con la gobernanza, subrayando la necesidad de coordinación entre actores estatales e internacionales. En conjunto, estas perspectivas sugieren que la gestión en Rumichaca debe fortalecerse con una atención integral, planificada y orientada a garantizar derechos” (párr. 2).

2.2.7. Paso fronterizo de Rumichaca

El paso fronterizo de Rumichaca ha sido conceptualizado por diversos autores como un espacio clave en la dinámica migratoria de la región andina. Morales y Tapia (2020) lo describen como “una zona crítica donde confluyen dimensiones humanitarias, comerciales y de seguridad, lo que demanda una respuesta coordinada entre actores estatales y organismos internacionales. Esta visión resalta la complejidad estructural del espacio fronterizo y la necesidad de políticas integradas” (p. 1).

Por su parte, Quintero y López (2021) destacan que Rumichaca constituye un punto de tránsito intensivo cuya importancia se agudiza durante crisis migratorias como la venezolana, la capacidad del Estado ecuatoriano se ve continuamente desafiada, por lo que es esencial fortalecer los mecanismos de gestión interinstitucional para responder con eficacia y humanidad.

Sánchez y Carvajal (2022) abordan Rumichaca como un nodo estratégico para el control migratorio y la atención humanitaria, pero advierten que es también un foco de sobrecarga institucional. La falta de recursos sostenibles y de planificación a largo plazo convierte a esta zona en un espacio de alta tensión, tanto para los funcionarios como para los propios migrantes.

Finalmente, Alarcón (2023) adopta una mirada crítica al señalar que Rumichaca simboliza los desequilibrios en la relación entre el Estado y las personas en movilidad. Según este autor, las respuestas del gobierno oscilan entre la contención migratoria y la asistencia temporal, sin lograr establecer un sistema estructurado que garantice derechos y facilite procesos de integración.

2.2.8. Procesos y procedimientos migratorios en frontera

Los procesos y procedimientos migratorios en frontera son un componente esencial de la gestión estatal ante los flujos de movilidad humana. Para González y Herrera (2020), estos procesos deben regular el ingreso, tránsito y salida de personas, con base en la legislación nacional y el respeto a los derechos humanos. En el contexto de Rumichaca, esta definición adquiere relevancia, ya que el MREMH debe actuar como garante de la legalidad y del trato digno hacia las personas migrantes que ingresan por este punto fronterizo.

Ramírez y Solano (2021) destacan que estos procedimientos incluyen verificación documental, entrevistas, medidas de protección y registro, lo cual requiere personal capacitado. En Rumichaca, donde se atiende diariamente a cientos de migrantes, la aplicación de estos procedimientos debe considerar la carga operativa del MREMH y la necesidad de mantener estándares humanitarios. La capacitación constante del personal y la claridad de los protocolos son esenciales para garantizar una atención adecuada.

Por su parte, ACNUR y OIM (2022) insisten en que los procedimientos migratorios deben garantizar acceso a protección internacional y evitar rechazos sin evaluación

individual. En Rumichaca, donde muchos migrantes buscan refugio o asilo, la gestión del MREMH debe asegurar mecanismos de derivación adecuados y evitar prácticas discriminatorias o violatorias de derechos. Esto implica articular el trabajo con otras instituciones como Defensoría del Pueblo y organizaciones internacionales.

Finalmente, Mejía (2023) señala la importancia de evitar la excesiva burocratización y promover procesos eficientes, transparentes y con orientación legal. Aplicado a Rumichaca, esto significa que los procesos migratorios deben ser comprensibles para los usuarios, reducir tiempos de espera y ofrecer asistencia clara. La labor del MREMH debe enfocarse en combinar el cumplimiento normativo con un trato accesible y empático hacia la población en movilidad.

Los procesos y procedimientos migratorios en frontera, según la literatura reciente, deben combinar legalidad, eficiencia y respeto a los derechos humanos. En el paso fronterizo de Rumichaca, esto implica que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) debe aplicar protocolos claros y humanitarios que regulen el ingreso de personas, especialmente en contextos de crisis migratoria. Autores como González y Herrera (2020) y Ramírez y Solano (2021) resaltan la necesidad de personal capacitado y procedimientos estructurados, mientras que ACNUR y OIM (2022) insisten en garantizar el acceso a protección internacional. Mejía (2023), por su parte, advierte sobre la burocratización, planteando la urgencia de procesos más ágiles y comprensibles. En conjunto, estos enfoques demandan del MREMH una gestión fronteriza coherente, eficiente y centrada en la protección de los migrantes.

2.2.9. Indicadores de calidad en la atención migratoria

Los indicadores de calidad en la atención migratoria son herramientas esenciales para evaluar el desempeño institucional en contextos de movilidad humana. Según Serrano y Páez (2020) mencionan que estos indicadores deben enfocarse en aspectos como la oportunidad, accesibilidad y trato digno ofrecido por las entidades responsables. En el caso del paso fronterizo de Rumichaca, estos elementos son clave para valorar el trabajo del MREMH, que debe garantizar que los servicios no solo estén disponibles, sino que sean accesibles para todos los perfiles migratorios.

Rodríguez y Lima (2021) complementan este enfoque al destacar que la calidad también debe medirse desde la experiencia del usuario migrante. Variables como la claridad de la información, los tiempos de atención y las condiciones de los espacios

físicos son determinantes para una evaluación completa. En Rumichaca, donde confluyen personas en situación de vulnerabilidad, esto implica que el MREMH debe atender tanto la dimensión técnica como la humana de su gestión.

La CEPAL (2022) plantea que “la evaluación de atención migratoria debe incorporar tantos indicadores cuantitativos, cualitativos. Esto permite una medición más integral del servicio público, que va desde la cantidad de personas atendidas hasta la percepción de respeto y pertinencia cultural en el trato” (párr. 2). Para el MREMH, este enfoque es útil para realizar informes de gestión, mejorar la rendición de cuentas y generar procesos de mejora continua en frontera.

Por su parte, Mendoza (2023) sostiene que los indicadores no deben verse solo como herramientas de control, sino como instrumentos que promuevan transparencia y corresponsabilidad institucional. En el contexto de Rumichaca, donde la gestión migratoria se enfrenta a críticas por descoordinación y limitaciones logísticas, aplicar indicadores correctamente diseñados permitiría al MREMH legitimar su gestión, identificar debilidades y fomentar una atención basada en derechos humanos.

Los indicadores de calidad en la atención migratoria son fundamentales para evaluar y mejorar los servicios que el Estado brinda a las personas en movilidad. En el paso fronterizo de Rumichaca, estos indicadores permiten al Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) medir la eficacia, accesibilidad y trato digno en sus procesos. Autores como Serrano y Páez (2020) y Rodríguez y Lima (2021) resaltan la importancia de evaluar tanto desde lo técnico como desde la percepción del usuario. Por su parte, la CEPAL (2022) sugiere combinar criterios cuantitativos y cualitativos para obtener una visión integral, mientras que Mendoza (2023) plantea que los indicadores también deben impulsar la transparencia institucional. En conjunto, estos enfoques fortalecen la gestión del MREMH en Rumichaca, permitiendo avanzar hacia una atención más eficiente, humanitaria y basada en derechos.

2.2.10. Percepción y satisfacción de los usuarios

La percepción y satisfacción de los usuarios son componentes clave para evaluar la calidad del servicio en atención migratoria, especialmente en zonas como el paso fronterizo de Rumichaca. Castillo y Molina (2020) señalan que la percepción depende de la experiencia del usuario en cuanto al respeto recibido, la claridad de la

información y la forma de trato. En este sentido, el MREMH debe garantizar que cada persona migrante sea atendida con enfoque humanitario y comunicación efectiva.

Delgado y Ruiz (2021) añaden que la satisfacción está relacionada con el cumplimiento de expectativas. Si un migrante espera una atención rápida y encuentra demoras, desinformación o maltrato, su satisfacción será negativa, lo cual afecta la imagen del MREMH. Por lo tanto, mejorar esta variable también fortalece la legitimidad institucional en contextos críticos como Rumichaca.

Desde una perspectiva operativa, ACNUR (2022) plantea que factores como la empatía del personal, la adecuación del entorno físico y la accesibilidad de la información son determinantes para una percepción positiva. Esto exige al MREMH capacitar continuamente a su personal y mejorar las condiciones del punto fronterizo, para evitar sensaciones de desamparo o desorganización entre los migrantes.

Finalmente, Benítez (2023) enfatiza que en espacios de frontera la satisfacción se vincula estrechamente con la atención a grupos vulnerables. Mujeres, niños y personas solicitantes de refugio requieren una atención diferenciada, rápida y respetuosa. En el caso de Rumichaca, esto implica que el MREMH debe aplicar protocolos específicos de atención que consideren estas condiciones particulares.

La percepción y satisfacción de los usuarios migrantes son indicadores fundamentales para evaluar la calidad de atención en el paso fronterizo de Rumichaca. Según diversos autores, estos aspectos dependen del trato recibido, el cumplimiento de expectativas, la empatía del personal y la adecuación del entorno. En este contexto, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) enfrenta el desafío de ofrecer una atención clara, digna y diferenciada, especialmente ante flujos migratorios complejos. La mejora de la percepción y la satisfacción no solo fortalece la confianza ciudadana en la institución, sino que también contribuye a una gestión pública más humanitaria, eficiente y orientada a derechos.

2.2.11. Retos y desafíos actuales en la atención migratoria

Los retos y desafíos en la atención migratoria han adquirido una mayor complejidad en la última década, especialmente en zonas fronterizas como Rumichaca. Paredes y Núñez (2020) advierten que uno de los principales problemas radica en la falta de articulación entre instituciones públicas, lo que deriva en respuestas dispersas e ineficientes ante flujos masivos. En este contexto, la gestión del MREMH debe priorizar

mecanismos de coordinación interinstitucional, tanto a nivel nacional como con organismos internacionales.

Moreno y Ayala (2021) subrayan que la escasez de personal y recursos limita la capacidad de brindar una atención continua, especializada y de calidad. En Rumichaca, esta limitación se traduce en largas esperas, procesos incompletos y una atención insuficiente, que afecta a poblaciones vulnerables. Esto implica que el MREMH requiere mayor presupuesto, formación técnica y apoyo logístico para enfrentar la demanda creciente.

La OIM (2022) añade que existen barreras informativas y tecnológicas que impiden a muchas personas migrantes comprender y acceder correctamente a los procedimientos migratorios. En Rumichaca, esto se agudiza con personas de diferentes nacionalidades, idiomas o niveles educativos. Por tanto, es indispensable que el MREMH fortalezca su estrategia de comunicación, con material multilingüe, asistencia personalizada y tecnologías accesibles.

Finalmente, Luna (2023) alerta sobre problemáticas específicas de zonas de frontera como la movilidad pendular, los flujos mixtos (migrantes económicos, refugiados, apátridas), y la presión sobre servicios locales de salud, educación y seguridad. Estos retos desbordan muchas veces la capacidad del MREMH, que debe actuar en coordinación con gobiernos locales y actores no estatales para ofrecer una respuesta más integral y sostenible.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución de la Republica del Ecuador

La Constitución reconoce la movilidad humana como un eje transversal de derechos y establece garantías para personas extranjeras en el territorio, ecuatorianos en el exterior y personas que requieren protección internacional. En materia migratoria, incorpora un enfoque de derechos humanos, no discriminación y rectoría estatal de la política migratoria.

Artículos relevantes y su alcance:

Art. 9: "Las personas extranjeras en el territorio ecuatoriano tienen los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas, conforme la Constitución" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.11).

Art. 40: "Derecho a migrar y prohibición de considerar a una persona como 'ilegal' por su condición migratoria; además, establece deberes de asistencia y protección a ecuatorianos en el exterior" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.21-22).

Art. 41: "Reconoce los derechos de asilo y refugio; ordena respetar el principio de no devolución y prohíbe sanciones penales por ingreso o permanencia irregular de solicitantes" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.22).

Art. 392: "Atribuye al Estado la rectoría de la política migratoria y el deber de diseñar, ejecutar y evaluar políticas, planes y programas para personas en movilidad humana" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.197).

Art. 416 (nums. 5 y 6): "En relaciones internacionales, mandata rechazar la xenofobia y toda forma de discriminación, y promover integración y solidaridad; principios vinculados a la gobernanza migratoria" (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 194).

2.3.2. Ley Orgánica de Movilidad Humana

La Ley Orgánica de Movilidad Humana (LOMH) desarrolla el mandato constitucional y organiza el régimen integral de movilidad humana: derechos, obligaciones, institucionalidad y procedimientos vinculados a emigrantes, inmigrantes, personas en tránsito, retornadas, solicitantes de protección internacional y víctimas de trata o tráfico de migrantes. También define principios rectores que orientan la actuación estatal y el servicio público migratorio.

Artículos relevantes y su alcance:

Art. 1: "Establece el objeto de regular el ejercicio de derechos y deberes en movilidad humana y la acción estatal correspondiente" (Ley Orgánica de Movilidad Humana, 2017, p12).

Art. 2: "Fija principios, entre ellos la no criminalización por condición migratoria, no devolución, unidad familiar, interés superior del niño y no discriminación" (Ley Orgánica de Movilidad Humana, 2017, p 12).

Art. 3: "Define la movilidad humana como el conjunto de movimientos migratorios (entrada, salida, tránsito, retorno) y la incluye como categoría de protección de derechos" (Ley Orgánica de Movilidad Humana, 2017, p 12).

2.3.3 Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana

El Reglamento desarrolla disposiciones operativas para la aplicación de la LOMH, precisando procedimientos administrativos (visas, regularización, control migratorio, refugio y apatridia), competencias y requisitos. Su finalidad es asegurar la ejecución uniforme y garantista de la ley por parte de las autoridades competentes.

Artículos relevantes y su alcance:

Art. 76: "Dispone la no sanción penal o administrativa a solicitantes de refugio por ingreso o permanencia irregular, hasta la resolución definitiva; reafirma el principio de no devolución" (Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana, 2017, p.40).

Art. 80: "Establece pautas para la recepción de solicitudes de refugio, incluyendo la obligación de remisión por autoridades de control migratorio cuando corresponda" (Reglamento a la Ley Orgánica de Movilidad Humana, 2017, p.42).

2.3.4 Código Integral Penal (COIP)

El COIP tipifica y sanciona conductas delictivas asociadas a la movilidad humana cuando constituyen violaciones graves de derechos, como la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes. Este marco penal se articula con la prevención, investigación y sanción, y con la protección de víctimas, evitando enfoques que criminalicen a las personas migrantes por su condición.

Artículos relevantes y su alcance:

Art. 91: "Define el delito de trata de personas y sus elementos (captación, transporte, traslado, retención o recepción con fines de explotación)" (Código Orgánico Integral Penal, 2014, p.40).

Art. 213: "Tipifica el tráfico ilícito de migrantes, orientado al beneficio económico o material y que incluye facilitar migración ilícita o permanencia irregular" (Código Orgánico Integral Penal, 2014, art. P.82).

2.3.5 Instrumentos Internacionales Ratificados por el Ecuador

El Ecuador es Estado Parte de varios tratados internacionales de derechos humanos que inciden directamente en movilidad humana. Estos instrumentos obligan a respetar, proteger y garantizar derechos en contextos de migración, refugio, expulsión y retorno, y complementan el marco constitucional y legal interno. La ratificación de tratados como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP), la Convención contra la Tortura y la Convención sobre Trabajadores Migratorios consta en la Base de Datos de Órganos de Tratados de la ONU (OHCHR, s. f.).

Instrumentos y artículos clave:

Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (1951) y Protocolo (1967): principio de no devolución (art. 33) y no sanción por ingreso irregular en ciertos supuestos (art. 31) (Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951, 15).

PIDCP: libertad de circulación y derecho a salir de cualquier país (art. 12) y garantías en expulsión de extranjeros legalmente presentes (art. 13) (PIDCP, 1966, p 32).

Convención contra la Tortura: prohíbe expulsar o devolver a una persona cuando existan razones fundadas para creer que estaría en peligro de ser torturada (art. 3) (Convención contra la Tortura, 1984, p. 25).

Convención Americana sobre Derechos Humanos: obligación de respetar y garantizar sin discriminación (art. 1.1), libertad de circulación y prohibición de expulsiones colectivas (art. 22) y garantías judiciales y protección judicial (arts. 8 y 25) (Convención Americana sobre Derechos Humanos, 1969, p. 21).

Convención Internacional sobre Trabajadores Migratorios: no discriminación (art. 7), derecho a la libertad y seguridad personal (art. 16) y garantías en expulsión (art. 22) (Convención sobre Trabajadores Migratorios, 1990, p 34).

Protocolo contra la Trata de Personas (Palermo): criminalización (art. 5) y asistencia/protección a víctimas (art. 6) (Protocolo contra la Trata de Personas, 2000, p. 24).

“Protocolo contra el Tráfico Ilícito de Migrantes (Palermo): criminalización del tráfico (art. 6) y medidas de protección y asistencia a migrantes objetos de tráfico (art. 16)” (Protocolo contra el Tráfico Ilícito de Migrantes, 2000, arts. p. 42).

2.3.6 Código Orgánico Administrativo

El COA regula el ejercicio de la función administrativa y aporta principios aplicables a la gestión de trámites migratorios: legalidad, debido procedimiento, eficiencia, eficacia, motivación de actos y garantía del derecho de las personas a una administración pública diligente. En movilidad humana, estas reglas inciden en plazos, notificaciones, recursos administrativos y calidad del servicio.

Artículos relevantes y su alcance:

Art. 1: "Define el objeto del COA: regular el ejercicio de la función administrativa en el sector público" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p.1).

Art. 2: "Dispone la aplicación de principios generales previstos en la Constitución, instrumentos internacionales y el propio COA" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p. 2).

Art. 3: "Principio de eficacia: actuaciones orientadas al cumplimiento de fines institucionales dentro de competencias" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p. 3).

Art. 4: "Principio de eficiencia: prohíbe dilaciones injustificadas y requisitos puramente formales; exige facilitar el ejercicio de derechos" (Código Orgánico Administrativo, 2017, p. 3).

2.3.7 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

El Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana (MREMH) define su direccionamiento estratégico, estructura institucional y procesos, lo que resulta clave para comprender la distribución de competencias en política exterior, movilidad humana y servicios consulares. En el ámbito migratorio, permite identificar responsabilidades del Viceministerio de Movilidad Humana y de las unidades desconcentradas (por ejemplo, coordinaciones zonales).

Artículos/segmentos relevantes y su alcance:

Art. 1: "Alineación institucional con la misión y definición de la estructura institucional en función de su base legal y direccionamiento estratégico" (Estatuto Orgánico del MREMH, 2014/2018, p.2).

Art. 2: "Establece la misión institucional, incluyendo rectoría de la política exterior y de movilidad humana" (Estatuto Orgánico del MREMH, 2014/2018, p.2).

Art. 9: "Incluye la representación gráfica de la estructura institucional y considera niveles de gestión (planta central, desconcentrada y exterior), relevantes para la prestación de servicios" (Estatuto Orgánico del MREMH, 2014, p.5).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, integrando métodos cuantitativos y cualitativos con la finalidad de comprender de manera integral la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y su incidencia en la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca. Este enfoque permite analizar el fenómeno desde una perspectiva objetiva, mediante la medición de datos numéricos, y subjetiva, a través de la interpretación de percepciones y experiencias de los actores involucrados.

De acuerdo con Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2022), el enfoque mixto posibilita la triangulación de datos, incrementando la validez de los resultados y ofreciendo una visión más completa de los fenómenos sociales complejos. En el ámbito de la administración pública y la movilidad humana, este enfoque resulta especialmente pertinente, debido a que los procesos migratorios involucran tanto variables institucionales medibles como dimensiones humanas vinculadas a la dignidad, la percepción de trato y la satisfacción de los usuarios.

Desde el componente cuantitativo, se recopila información estructurada sobre la percepción de los migrantes respecto a la eficiencia de los procesos, el tiempo de atención y la calidad del servicio brindado por el Ministerio. Este tipo de análisis permite identificar patrones, tendencias y niveles de satisfacción, contribuyendo a una evaluación objetiva de la gestión institucional. Según Creswell y Plano Clark (2018), el enfoque cuantitativo facilita la generalización de resultados cuando se aplica de manera sistemática y rigurosa.

Por otro lado, el componente cualitativo aporta profundidad al análisis, al considerar el contexto social y humano en el que se desarrolla la atención migratoria. Este enfoque permite comprender las experiencias vividas por las personas en movilidad, sus percepciones sobre el trato recibido y las dificultades enfrentadas durante los procesos migratorios. Flick (2020) señala que la investigación cualitativa es fundamental para interpretar realidades sociales complejas, especialmente cuando se analizan políticas públicas y servicios estatales dirigidos a poblaciones vulnerables.

En conjunto, el enfoque mixto fortalece la investigación al permitir un análisis equilibrado entre datos objetivos y la interpretación del significado social de la gestión pública migratoria, garantizando resultados más sólidos, humanizados y acordes con la realidad del paso fronterizo de Rumichaca.

3.1.2. Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptiva. Es descriptiva porque caracteriza la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana y la atención migratoria brindada en el paso fronterizo de Rumichaca, identificando sus principales características, procesos, fortalezas y limitaciones. Según Guevara, Verdesoto y Castro (2020), la investigación descriptiva permite detallar cómo se manifiesta un fenómeno en un contexto determinado, sin alterar su desarrollo natural.

Asimismo, el estudio es correlacional, ya que busca establecer el grado de relación existente entre la gestión institucional y la calidad de la atención migratoria percibida por los usuarios. Hernández-Sampieri et al. (2022) sostienen que este tipo de investigación permite analizar la asociación entre dos o más variables, sin pretender establecer relaciones de causalidad directa, lo cual resulta pertinente para el análisis de políticas públicas y gestión administrativa.

El diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. Es no experimental porque no se manipulan deliberadamente las variables, sino que se observan tal como ocurren en la realidad. Es transversal debido a que la recolección de datos se realiza en un solo momento del tiempo, permitiendo obtener una fotografía del estado actual de la gestión migratoria en Rumichaca. Este diseño es adecuado para estudios sociales aplicados en contextos institucionales, donde el control de variables resulta limitado (Creswell, 2019).

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana incide de manera directa y significativa en la calidad de la atención migratoria brindada a las personas en movilidad humana en el paso fronterizo de Rumichaca.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

En esta investigación, la variable independiente se define como el conjunto de políticas, estrategias, procesos administrativos y actividades operativas que ha puesto en marcha el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana con el objetivo de regular, coordinar y asegurar la movilidad humana. Esta gestión comprende la planificación a nivel institucional, la asignación de recursos, la formación del personal, el trabajo conjunto entre instituciones y la implementación de regulaciones vigentes. Todo esto está orientado a ofrecer servicios eficaces, oportunos y centrados en los derechos humanos para los migrantes.

La variable dependiente de este estudio se refiere a la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios prestados a las personas migrantes en el cruce fronterizo de Rumichaca. Incluye aspectos como la rapidez en los trámites, el trato que se recibe, cómo se accede a información precisa, la salvaguarda de derechos y la habilidad para responder frente a circunstancias concretas. La gestión institucional tiene un impacto directo sobre esta atención, lo cual se manifiesta en la experiencia y satisfacción de los usuarios durante su proceso migratorio.

Operacionalización de las Variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	ISTRUMENTOS
Gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Gestión administrativa	La eficiencia en recursos evalúa la utilización apropiada de recursos para brindar una atención migratoria a su debido tiempo.	Entrevista	Guía de preguntas abiertas
		El cumplimiento de procesos examina la observancia de procedimientos y normas en la administración migratoria.		
		La organización y planificación evalúa cómo se estructuran las acciones para prestar una atención migratoria eficaz.	Entrevista	Guía de preguntas abiertas
	Talento humano	La capacitación del personal mide el grado de formación y actualización para proporcionar una atención migratoria apropiada.	Entrevista	Guía de preguntas abiertas
			La actuación del personal mide la calidad y la eficacia al llevar a cabo funciones en el ámbito de la gestión migratoria.	Entrevista Encuesta
		La distribución del personal examina la correcta asignación de funcionarios para asegurar que la atención migratoria sea eficaz.		
		Participación en formación de la diversidad e intercultural	Entrevista	Guía de preguntas abiertas
		Recursos institucionales	Impulso de la institución para la participación familias migrante.	Encuesta
	Entrevista			Guía de preguntas abiertas
	Coordinación interinstitucional	Existencias de programas y estrategias para integrar a alumnos migrantes	Entrevista	Guía de preguntas abiertas
			Entrevista	Guía de preguntas abiertas

Atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca	Calidad servicio	del	Permitido de matrículas sin documentos	Encuesta	Cuestionario
			Intervención de docentes ante agresiones		
			Respeto a la diversidad	Encuesta	Cuestionario
			Sentimiento de los demás		
			Respeto a las costumbres		
				Encuesta	Cuestionario
			Protección de profesor		
			Interactuar		
			Explicación de derechos de estudiantes		
			Sigilación ante faltas		
		Existencia de programas para garantizar derechos			
		Ejecución de actividades			
		Celebraciones tradicionales de países			
		Emociones			
	Satisfacción del usuario	del		Encuesta	Cuestionario
			Participación		

		Igualdad en el uso de materiales educativos	Encuesta	Cuestionario
		Equidad en la participación académica y extracurricular	Encuesta Encuesta	Cuestionario Cuestionario
Atención grupos vulnerables	a	Evaluaciones para avances de aprendizaje	Encuesta	Cuestionario
		Existencia de apoyo psicológico	Encuesta	Cuestionario
		Espacios confortables en el ambiente escolar	Encuesta	Cuestionario

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

En esta investigación se utilizó una metodología mixta, que combina métodos cualitativos y cuantitativos con el objetivo de lograr una mejor comprensión del fenómeno estudiado. El componente cuantitativo posibilitó la medición y el establecimiento de la relación entre la administración institucional y la atención a los migrantes; por su parte, el enfoque cualitativo ayudó a interpretar los procesos, las percepciones y las dinámicas que se dan en el contexto del cruce fronterizo de Rumichaca.

De igual manera, se empleó el método correlacional-descriptivo. El espectro descriptivo permitió caracterizar las condiciones en las que tiene lugar la gestión y la atención migratoria, al reconocer sus indicadores y dimensiones más relevantes. En tanto, el alcance correlacional posibilitó examinar la relación entre la variable independiente (gestión institucional) y la dependiente (atención migratoria), sin intervenir en ellas, sino observando su comportamiento en un contexto real.

Asimismo, se empleó el método analítico-sintético, que posibilitó descomponer la variable de gestión en elementos tales como talento humano, recursos institucionales y procesos administrativos en un principio. Luego, estos componentes fueron integrados para entender su incidencia en la atención migratoria. Esta metodología permitió una comprensión holística de los resultados alcanzados y su articulación con los objetivos establecidos en la investigación.

3.4.1. Técnicas

3.4.2. Entrevista

La entrevista es una técnica cualitativa de recopilación de información que posibilita la obtención de datos a través de la interacción directa con los sujetos del estudio. En el presente estudio, se empleó con el objetivo de ahondar en las percepciones, vivencias y puntos de vista de los funcionarios que participan en la administración institucional y en la atención a migrantes en el cruce fronterizo de Rumichaca.

Los datos obtenidos mediante las entrevistas fueron esenciales para añadir información a los datos cuantitativos, ya que hicieron posible una interpretación más detallada de los resultados y la comprensión de las dinámicas institucionales que afectan la calidad del servicio de atención a migrantes. De igual manera, ayudó a detectar potenciales debilidades, fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso de gestión revisado.

3.4.3. Encuesta

La encuesta es un método de obtención de datos cuantitativos a través del cual se adquiere información estandarizada de un conjunto de participantes, utilizando para ello un cuestionario estructurado. En este estudio, se empleó con el objetivo de reunir datos cuantificables acerca de la gestión institucional y la atención a los migrantes, lo que permite examinar las variables y sus dimensiones correspondientes.

Para su empleo, se elaboró un cuestionario que consta de preguntas cerradas, las cuales están estructuradas de acuerdo con los indicadores definidos para cada variable de investigación. Para medir el grado de percepción de los encuestados respecto a los aspectos evaluados, se utilizó una escala Likert. Esto garantizó que los resultados fueran equivalentes y sistematizados.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

La población incluye a todas las personas, elementos o unidades de análisis que tienen aspectos asociados con el fenómeno que se estudia y de los cuales se extrae la información requerida para llevar a cabo la investigación. En este contexto, los usuarios y funcionarios asociados a la gestión institucional y la atención migratoria en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana en el paso fronterizo de

Rumichaca y se conformaron el grupo de estudio para esta investigación, siendo ellos las principales fuentes de información para analizar las variables propuestas.

Los datos sobre el tamaño de la población se obtuvieron a partir de informes institucionales y registros estadísticos que tienen que ver con la circulación migratoria y la asistencia en el cruce fronterizo de Rumichaca, los cuales fueron proporcionados por organismos competentes en cuanto a control migratorio y movilidad humana. Estos datos posibilitaron determinar una población estimada de 37.000 individuos durante el periodo analizado para la investigación, considerando tanto a los usuarios que llevan a cabo procesos migratorios como al personal que participa en la provisión del servicio de atención.

Considerando que la población objeto de estudio es amplia, se tomó la decisión de establecer una muestra representativa para reunir información adecuada, confiable y suficiente para analizar el impacto de la gestión institucional en el cuidado migratorio. El proceso de recolección de datos se optimizó gracias a la determinación de la muestra, lo que también aseguró la validez y fiabilidad de los resultados adquiridos.

Se procesaron y analizaron estadísticamente los datos obtenidos de la encuesta, lo que posibilitó detectar tendencias, patrones y posibles vínculos entre la atención a migrantes y la gestión institucional. Así, la encuesta se convirtió en una herramienta fundamental para respaldar el estudio cuantitativo y ayudar a alcanzar los objetivos establecidos en la investigación.

Por lo tanto, la muestra de la investigación estuvo integrada por 380 participantes, un número que se considera suficiente para representar de manera apropiada a la población objeto de estudio y brindar datos válidos para el logro de los objetivos propuestos. Se eligieron a los participantes utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que durante la recolección de información había usuarios y funcionarios disponibles en el paso fronterizo de Rumichaca.

Este tipo de muestreo facilitó el acceso directo a los participantes vinculados al fenómeno que se estaba investigando, lo cual permitió llevar a cabo las encuestas y entrevistas definidas como métodos de investigación. Igualmente, ayudó a conseguir datos significativos sobre cómo los usuarios ven la atención migratoria y sobre los procedimientos de gestión que llevan a cabo los empleados encargados de ofrecer el servicio.

Matriz de Entrevistados

Tabla 2. *Matriz de entrevistados*

Entrevistados	Institución	Nombre de los funcionarios	Dependencia	Contactos
1	Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Jorge Mueses	Área de Protección Internacional	(02)299-3200 ext. 14001 – 14015
2	Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana	Franklin Lema	Área de Regularizaciones	(02)299-3200 ext. 14001 – 14015

Nombre de la Institución pública, nombre de los funcionarios, dependencia de trabajo y contacto

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Los resultados obtenidos a partir de encuestas dirigidas a usuarios migrantes y entrevistas con oficiales involucrados en el proceso de atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca se presentan en esta sección. Los datos recolectados hicieron posible el análisis de la correlación entre la calidad del servicio proporcionado a las personas en situación de movilidad humana y la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana.

Los resultados se agruparon de acuerdo con las dimensiones definidas en la operacionalización de variables. Para la variable independiente, que incluye gestión administrativa, talento humano y recursos institucionales; para la dependiente, por su parte, se examinaron las dimensiones de calidad del servicio, satisfacción del usuario y atención a colectivos vulnerables. Así, se pudieron identificar los puntos fuertes y débiles de los procesos de atención a migrantes que se llevan a cabo en el paso de Rumichaca.

En cuanto a la dimensión de gestión administrativa, los resultados mostraron que un número significativo de los usuarios opina que los procesos migratorios tienen retrasos y problemas asociados con la organización institucional y el cumplimiento eficaz de los trámites. Varios funcionarios entrevistados también expresaron que la alta demanda migratoria, junto con la escasez de personal y recursos, impacta en la capacidad operativa de la institución para atender todas las solicitudes de forma rápida.

En cuanto al talento humano, los encuestados indicaron que, a pesar de contar con personal competente y dispuesto a ayudar, todavía hay deficiencias en términos de la celeridad del servicio y la asesoría otorgada durante los procesos migratorios. Por su parte, los funcionarios señalaron que el perfeccionamiento de las capacidades en materia de diversidad cultural y derechos humanos, así como la capacitación constante, son elementos esenciales para optimizar el servicio a la población migrante.

Según los resultados, en términos de recursos institucionales y coordinación entre instituciones, se encuentran obstáculos administrativos y tecnológicos que impiden la realización eficaz de algunos procesos migratorios. Sin embargo, se detectó que

también colaboran en acciones de apoyo humanitario y asesoramiento a los migrantes entidades nacionales e internacionales, lo cual ayuda a que sea mejor la atención en el paso fronterizo.

En la variable dependiente, que tiene que ver con la atención migratoria, los resultados muestran que la opinión de los usuarios acerca de la calidad del servicio es moderada. Los migrantes aprecian el trato respetuoso que han recibido de algunos funcionarios; no obstante, piensan que todavía hay inconvenientes relacionados con la desinformación, los tiempos de espera y la escasa capacidad institucional para manejar situaciones con mucha demanda.

De igual manera, elementos como la transparencia de la información que se entrega, el ritmo de los procesos y la atención a colectivos vulnerables afectan la satisfacción del usuario. En esta línea, algunos de los participantes expresaron que la atención se ve mejorada cuando hay apoyo institucional y una adecuada guía durante los procesos migratorios.

Finalmente, los resultados generales permiten evidenciar que la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana incide directamente en la calidad de la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca. Las limitaciones administrativas, humanas y tecnológicas afectan la eficiencia de los procesos; sin embargo, también se identifican esfuerzos institucionales orientados al fortalecimiento de la atención y la protección de los derechos de las personas en movilidad humana.



Figura 1. Gestión desconcentrada del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

Entrevista 01

La entrevista fue dirigida al funcionario del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana – Zona 1 ubicada en la ciudad de Tulcán.

Fecha: 23 abril del 2026

Msc: Jorge Mueses

Tabla 3. Entrevista Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

Pregunta	Msc. Jorge Mueses	Análisis
¿Cuáles son hoy los principales retos que enfrenta el Ministerio en los procesos de regularización migratoria (plazos, requisitos, coordinación interinstitucional, recursos humanos, etc.) y cómo impactan en la atención a usuarios?	Bueno, entre los retos, en este caso del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, como en este caso como rector de la política en movilidad humana, pues es el tratar de que todos los ciudadanos extranjeros que buscan al Ecuador como un país de oportunidades y de residencia, pues lo puedan hacer a través de una migración ordenada, regular y segura. Para esto, el Ministerio de Relaciones Exteriores cada vez se va poniendo retos en la cuestión de la atención a los requerimientos de los ciudadanos extranjeros, sobre todo en obtener una regularización más confiable, más segura y en tiempos récords. Es por eso que actualmente el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, a través de la página Evisas, que es un sistema virtual, los ciudadanos pueden optar a una regularización ecuatoriana, ya sea desde aquí del territorio ecuatoriano o desde el exterior, desde la comodidad de sus casas, sin necesidad inclusive de hacer viajes, que inclusive se ha comprobado que en unos casos son riesgosos para ellos y con la reunión de los requisitos lo puedan hacer de	Movilidad Humana es asegurar una migración organizada, regular y segura para los ciudadanos extranjeros que desean residir en Ecuador. Desde el punto de vista de la administración pública, esto significa que la entidad debe reforzar de manera constante sus competencias administrativas, tecnológicas y operativas para atender de forma eficiente el incremento de la movilidad humana. El entrevistado resalta que el Ministerio está en una fase continua de adecuación y modernización, enfocada en optimizar los procedimientos de regularización migratoria y ofrecer una atención más rápida y segura. Este elemento muestra una dirección institucional hacia la eficiencia administrativa y la optimización constante de los servicios públicos migratorios. De igual manera, la respuesta indica que la implementación de la plataforma

una forma más segura. Esto es dentro de los retos que se ha planteado últimamente el Ministerio de Relaciones Exteriores para dar una atención adecuada, pronta y eficaz al extranjero que quiera venir aquí a radicarse al Ecuador en busca de oportunidades.

virtual E-visas representa una táctica de innovación tecnológica en la administración migratoria. La digitalización de procesos permite disminuir los tiempos de espera, evitar viajes innecesarios y facilitar el acceso de los usuarios a los trámites de regularización tanto dentro del territorio ecuatoriano como desde el extranjero. Esto evidencia que la institución pretende maximizar recursos y actualizar sus procesos a través de herramientas tecnológicas que mejoren la accesibilidad y la velocidad de la atención. En el ámbito de la administración pública, esta acción está vinculada a los principios de eficacia, eficiencia y simplificación de procedimientos, que son esenciales para elevar la calidad del servicio brindado a la población migrante

Las estadísticas revelan que la mayoría de las personas que quieren legalizar su residencia en Ecuador son de Colombia, en gran medida debido a la audacia de la proximidad y las conexiones sociales entre las dos naciones. La persona consultada mencionó que alrededor del 80% de los que tramitan su situación migratoria son colombianos, lo que demuestra que el flujo migratorio en la frontera norte está fuertemente conectado con la situación política, económica y de seguridad que se vive en Colombia. Asimismo, se ha notado que las causas principales para emigrar se relacionan con la búsqueda de trabajo, oportunidades educativas y de inversión, además de la necesidad de conseguir asilo. Esto sugiere que la migración no se debe solo a razones económicas, sino que también está influenciada por circunstancias de riesgo y disputas que obligan a muchas personas a mudarse a Ecuador con la esperanza de hallar una vida más tranquila y protegida.

La respuesta muestra que las visas VIRTE las creó el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana como una acción humanitaria, principalmente para ayudar a la gente de Venezuela que estaba pasando por dificultades. Este plan para

¿Qué nacionalidades se presentan con mayor frecuencia en los procesos de visas y regularización en el Ecuador y qué particularidades observa en las necesidades o problemáticas de cada grupo?

Con mayor frecuencia, dado que nuestro punto limítrofe entre Colombia y Ecuador es cercano, se puede decir que el 80% de la población migrante que viene acá a regularse en el Ecuador es de población colombiana, sea que lo haga para obtener un sistema de visas para poder trabajar, estudiar, invertir aquí en el Ecuador, como dada la necesidad de solicitar una protección internacional aquí en el Ecuador. En este caso, dado el conflicto que hay en Colombia, la mayor parte igualmente de población que viene a solicitar protección internacional es colombiana en los actuales momentos.

¿Cómo evalúa el diseño, implementación y resultados del proceso de regularización especial (VIRTE, amnistía migratoria,

Bueno, en esta cuestión, cuando se dio el lanzamiento primeramente de las visas VIRTE, fueron visas humanitarias, netamente fue como una situación para ayudar en este caso a la población venezolana que necesitaba una regularidad. Entonces había muchas personas que por ejemplo venían con documentos, con pasaporte vencido,

<p>campana "Estoy Aquí"); que resultados positivos o negativos hubo en la aplicación de estos programas?</p>	<p>entonces el Ecuador, para tratar de ayudar a esas personas, pues se puso una condición de que pasaporte podía haber, o si estaba vencido, el tiempo podía acertárselo con unos 5 años de vencimiento. Los requisitos eran mínimos, claro que era pasaporte, antecedentes penales a posteriores del país y nada más.</p> <p>En cuestión de costos, el costo de estas visas era mínimo. Entonces eso fue una situación social que se la hizo igualmente coordinada con agencias no gubernamentales de apoyo, las cuales se encargaban de igualmente asesorar a esas personas, inclusive apoyarlas económicamente, entonces estos programas fueron buenos para ellos. Pero como sabemos que estos planes, primeramente, como se lanzan como planes piloto y luego ya para lanzarlos propiamente tienen un tiempo de duración.</p>	<p>legalizar su situación tenía como meta hacer más fácil conseguir los papeles migratorios con requisitos sencillos y precios bajos, ayudando así a muchas personas a tener un estatus legal en Ecuador. Entre las ventajas ofrecidas, se aceptaban pasaportes caducados hasta por cinco años, lo que subraya una política enfocada en enfrentar la crisis migratoria venezolana desde la perspectiva de los derechos humanos y la ayuda social. Además, simplificar los trámites administrativos evidencia el deseo de la institución de acelerar los procedimientos y eliminar obstáculos que complicaban la regularización de los migrantes.</p>
<p>¿Desde el Ministerio, ¿cómo se coordina la gestión de la movilidad humana con otras instituciones del Estado o a su vez ONG's para garantizar acceso efectivo a derechos como salud, educación, trabajo y protección social a la población migrante y refugiada?</p>	<p>Y claro, nosotros como Estado, principalmente el Estado, pues se descentraliza con las áreas, que serían las áreas de las Unidades de Protección Internacional, que funcionan por cada zonal, dependiendo de la fluctuación de migrantes, de personas de necesidad de protección internacional. Por ejemplo, aquí en la Dirección Zona 1 existen tres Unidades de Protección Internacional. Lo que correspondería acá a Tulcán, por su sigla, sería la UAPI.</p> <p>UAPI-Tulcán, nosotros coordinamos así con algunas organizaciones no gubernamentales, como les expliqué antes, sería ACNUR, estaría el Consejo Noruego de los Refugiados, también está CARITAS, por ejemplo, también hacen asistencias, asistencia a la población, estaría la Pastora Social también, también tienen sus programas de apoyo. Pero claro, principalmente estaría, pienso yo, que estaría el ACNUR y el Consejo Noruego. Consejo Noruego, por ejemplo, cuando nosotros emitimos visas, ya las personas que se han reconocido allá, que han reunido los elementos necesarios para ser considerados refugiados, muchas veces el Consejo Noruego ayuda a financiar órdenes de cedula.</p>	<p>La respuesta muestra que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana lleva a cabo una administración desconcentrada para asistir a quienes necesitan resguardo internacional, utilizando las Unidades de Protección Internacional (UAPI) distribuidas geográficamente conforme a la concentración de población migrante. En Tulcán, la UAPI desempeña una función crucial dada la continua llegada de personas por la frontera de Rumichaca, facilitando el apoyo específico a refugiados y migrantes en condiciones de fragilidad. Además, la respuesta subraya la relevancia de la colaboración entre entidades estatales y organizaciones internacionales y humanitarias, tales como ACNUR, el Consejo Noruego para Refugiados.</p>
<p>¿Qué cambios ha observado en los patrones migratorios (nacionalidades, género, grupos etarios, motivos de viaje) y cómo se</p>	<p>Bueno, como le digo, actualmente ya el flujo de ingresos acá al país, en la actualidad, no le podría dar ya un dato exacto, ¿por qué? Como le dije, porque ya desde la implementación del nuevo sistema, el nuevo sistema virtual, ya no se tiene nosotros, por ejemplo, un porcentaje de qué personas</p>	<p>Al utilizar sistemas virtuales para estandarizar la situación migratoria, el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana ha experimentado modificaciones en la forma de registrar y monitorear los datos sobre los migrantes. La</p>

<p>reflejan estos cambios en la demanda de servicios en las oficinas consulares y en territorio?</p>	<p>vienen acá al Ecuador a tramitar una regularidad, porque actualmente ya existe esta forma virtual, entonces ya estos porcentajes, como decir, ya no los podríamos obtener nosotros, pero sí, por ejemplo, lo que sí se ha mantenido, por ejemplo, son los ingresos, como le digo, todavía que se mantiene de personas en necesidad de protección internacional, que eso es a diario, que se presenta aquí, en nuestras oficinas, igual la cuestión de salidas de aquí del país, no le podemos dar en este caso un número, ¿por qué? Uno, porque hay personas que sí, por ejemplo, vienen aquí y cancelan su estatus migratorio, dicen, bueno, yo ya no quiero ser aquí en el Ecuador, solicito la cancelación de esa visa y regreso, porque hay muchas personas que se irán por pasos irregulares o únicamente pasan por la frontera, que como ustedes saben, es una frontera muy permeable, que no se pide ni siquiera la cédula, ya está al otro lado, bueno. No sale regularmente.</p>	<p>persona entrevistada comenta que hoy en día es imposible saber con precisión cuántos individuos entran a Ecuador para cumplir con los trámites de regularización, dado que una gran cantidad de estas gestiones se hacen por internet. Esto indica que, si bien digitalizar los servicios migratorios ha hecho más fácil acceder a los trámites oficiales, también ha dificultado el conteo directo desde las oficinas. Aun así, se destaca que la atención a quienes buscan protección internacional no ha variado, lo que prueba que sigue llegando a diario gente en situación de vulnerabilidad a las dependencias migratorias solicitando asilo o amparo.</p>
<p>¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan las personas migrantes para completar sus trámites de regularización (información, costos, documentación, acceso a plataformas digitales, barreras idiomáticas, discriminación) y qué estrategias desarrolla el Ministerio para reducir estas barreras?</p>	<p>Bueno, la escasez de información comprensible y clara acerca de los requisitos, documentos y procedimientos que deben llevar a cabo es uno de los principales impedimentos con los que se encuentran las personas migrantes para finalizar sus trámites de regularización. Muchas personas ignoran los procedimientos o reciben información distinta según el lugar en que consulten, lo cual causa confusión y demoras en los trámites. Además, hay problemas económicos, pues algunos migrantes no tienen los fondos necesarios para pagar por documentos, transporte o costos administrativos. Además, hay dificultades para acceder a plataformas digitales por la escasez de internet, de dispositivos tecnológicos o de conocimientos esenciales para ejecutar procedimientos en línea. A veces, el trato inadecuado o la discriminación pueden afectar la confianza de los migrantes y obstaculizar su acceso a una atención que sea oportuna. El movimiento humano presenta una serie de complejidades que se deben considerar en la creación de políticas públicas, ya que los migrantes enfrentan diversas necesidades sociales, económicas y legales, las cuales varían según su situación y el entorno en el que se hallan. Por ello, las políticas necesitan ajustarse regularmente a las variaciones en los movimientos migratorios, las nuevas problemáticas que emergen y las circunstancias de los países de origen, tránsito y destino. de la misma manera, es importante tener presente cuestiones relacionadas con la defensa de</p>	<p>La respuesta muestra que una de las dificultades más grandes para los migrantes al intentar legalizar su situación es la falta de datos claros y fáciles de entender sobre lo que necesitan y cómo hacerlo. Esto causa desorientación, demoras y problemas para terminar los trámites, sobre todo porque la información cambia según dónde o a quién le pregunten. Por eso, está claro que el manejo de la migración necesita mejorar cómo las instituciones informan y se comunican para asegurar que los migrantes reciban datos exactos y consistentes. Adicionalmente, el relato señala que el dinero es otro obstáculo considerable, pues muchos migrantes no tienen lo suficiente para pagar por papeles, viajes o cuotas, lo que complica todavía más que puedan regularizarse correctamente. Esta respuesta revela que la migración es un tema complicado y que cambia constantemente, lo que obliga al Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, junto con otras agencias, a ajustar continuamente las políticas gubernamentales. Los requerimientos de los migrantes difieren, ya que dependen de circunstancias sociales, económicas, legales y humanitarias específicas de cada persona y de los países por donde</p>
<p>¿Cómo se integra esta complejidad en la formulación de políticas públicas de movilidad humana y qué desafíos genera para la planificación y asignación de recursos?</p>		

derechos, la seguridad, la asistencia humanitaria y los procesos de integración social. Esto requiere que las instituciones colaboren de manera conjunta para ofrecer soluciones más integrales y pertinentes a la realidad de la migración.

¿Qué tipo de información utiliza el Ministerio para monitorear las tendencias migratorias y priorizar intervenciones y qué limitaciones encuentra en estas fuentes?

El Ministerio emplea diversos tipos de datos para seguir las tendencias en migración y así reconocer las necesidades más críticas de los migrantes. Entre las fuentes más importantes están los registros de entrada y salida de personas en los puntos de cruce, las solicitudes de visados y trámites de regularización, bases de datos de instituciones, informes de atención al ciudadano y estadísticas proporcionadas por otras entidades, tanto nacionales como internacionales. Asimismo, se toman en cuenta informes que abordan aspectos sociales, económicos y de seguridad que puedan afectar el incremento o descenso de los movimientos migratorios. Toda esta información facilita la comprensión de los desplazamientos de la población migrante y contribuye a priorizar acciones en las áreas con mayor necesidad de atención.

¿De qué manera influyen factores como desempleo, inseguridad, crisis políticas o desastres naturales en los flujos migratorios recientes hacia y desde Ecuador, y cómo se refleja esto en la demanda de servicios del Ministerio?

Elementos como el desempleo, la falta de seguridad, las crisis políticas y los desastres naturales afectan de manera directa los patrones de migración hacia y desde Ecuador, ya que muchas personas se ven forzadas a abandonar sus hogares en busca de mejores opciones de vida, estabilidad y seguridad. En años recientes, estos factores han llevado a un incremento en la cantidad de personas que entran al país o que utilizan Ecuador como un lugar de paso hacia otros lugares. Asimismo, hay ciudadanos ecuatorianos que eligen emigrar debido a la ausencia de oportunidades de empleo o por situaciones económicas y sociales complejas. Todos estos cambios resultan en movimientos migratorios más frecuentes y variados, lo que complica cada vez más las dinámicas de movilidad humana.

pasan o a donde llegan. Por ello, las leyes migratorias deben revisarse periódicamente para adaptarse a las variaciones en los movimientos de personas y a los nuevos desafíos que surgen. Esto subraya la necesidad de que la administración migratoria sea adaptable y ágil ante situaciones en evolución.

La respuesta evidencia que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana utiliza diferentes herramientas y fuentes de información para monitorear las tendencias migratorias y comprender las principales necesidades de la población migrante. Entre estas fuentes se encuentran los registros de entradas y salidas en los puntos fronterizos, las solicitudes de visas y procesos de regularización, así como bases de datos institucionales e informes estadísticos elaborados por entidades nacionales e internacionales. Esto demuestra que la gestión migratoria depende de un análisis constante de información que permita identificar cambios en los flujos de movilidad humana y tomar decisiones más eficientes para la atención de los migrantes. Además, el uso de estos datos facilita reconocer las zonas y grupos poblacionales que requieren mayor apoyo y atención por parte del Estado.

La respuesta muestra que cosas como el desempleo, la inseguridad, las crisis políticas y los desastres naturales afectan directamente a la migración hacia y desde Ecuador. Estas situaciones empujan a muchas personas a abandonar sus países de origen en busca de mejores oportunidades de vida, estabilidad financiera y seguridad, lo que conduce a un aumento constante de la migración. Asimismo, cabe destacar que Ecuador no es sólo un país de destino, sino también una zona de tránsito para personas que intentan llegar a otros países, lo que demuestra que el movimiento popular está impulsado por diversos factores sociales, económicos y políticos que cambian constantemente los patrones migratorios en la región.

¿Cómo percibe la situación de discriminación y xenofobia hacia personas migrantes y refugiadas en el país, y qué rol cumple el Ministerio en la prevención, atención de denuncias y sensibilización de la población y de las instituciones públicas?

La problemática de la discriminación y xenofobia contra individuos migrantes y refugiados sigue siendo un reto en el país, sobre todo en escenarios con problemas económicos, falta de seguridad o desinformación acerca de la movilidad de personas. A menudo, estas personas pueden experimentar rechazo social, obstáculos para conseguir trabajo, vivienda o servicios esenciales, así como comentarios despectivos o un trato desigual por su nacionalidad o situación migratoria. Estas circunstancias impactan en su integración y calidad de vida, además de provocar miedo o desconfianza al necesitar acudir a instituciones públicas para llevar a cabo trámites o buscar ayuda.

¿Qué mejoras considera prioritarias en los procedimientos administrativos (plataformas, normativa secundaria, tiempos de respuesta, capacitación de personal) para hacer más eficiente y humana la atención a personas en procesos de migración y regularización?

Por otro lado, la formación continua del personal es un elemento clave para proporcionar una atención más eficaz y humanizada. Es esencial que los funcionarios no solo estén al tanto de los procedimientos administrativos, sino que también adquieran competencias relacionadas con la atención al usuario, el trato humano y la gestión de situaciones delicadas asociadas a la movilidad de personas. Asimismo, el reforzamiento de la colaboración entre diferentes instituciones puede ayudar a acelerar trámites y prevenir que los migrantes tengan que realizar diversas gestiones en varias entidades. Todas estas mejoras permitirían ofrecer un servicio más estructurado, accesible y que respete los derechos de las personas en procesos de migración y regularización.

¿Qué cambios o innovaciones cree que deberían incorporarse en la política de movilidad humana del Ecuador para responder mejor a las tendencias actuales de migración (por ejemplo, aumento de

Pienso que la política de movilidad humana en Ecuador debería incluir ajustes que fortalezcan la capacidad de respuesta ante las nuevas realidades migratorias que han surgido en los últimos años. Entre las principales actualizaciones se destaca el establecimiento de procedimientos más rápidos y flexibles para la regularización y la protección internacional, especialmente en situaciones de desplazamiento forzado y movilidad en la región. También sería

La respuesta muestra que cosas como el desempleo, la inseguridad, las crisis políticas y los desastres naturales afectan directamente a la migración hacia y desde Ecuador. Estas situaciones empujan a muchas personas a abandonar sus países de origen en busca de mejores oportunidades de vida, estabilidad financiera y seguridad, lo que conduce a un aumento constante de la migración. Asimismo, cabe destacar que Ecuador no es sólo un país de destino, sino también una zona de tránsito para personas que intentan llegar a otros países, lo que demuestra que el movimiento popular está impulsado por diversos factores sociales, económicos y políticos que cambian constantemente los patrones migratorios en la región. La respuesta muestra que la formación continua del personal es una parte clave para mejorar la atención a los migrantes y refugiados. El Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana necesita más que solo funcionarios con habilidades técnicas en procedimientos administrativos y normas migratorias. También necesita personal capacitado en servicio al cliente, tratamiento humano y manejo de situaciones sensibles relacionadas con la movilidad humana. Esto demuestra que una gestión efectiva de la migración depende tanto de la preparación profesional como de la capacidad del personal para ofrecer apoyo cuidadoso, respetuoso y centrado en los derechos. Además, la capacitación continua ayuda a mejorar la forma en que manejamos los cambios en las pautas de migración y las necesidades de los grupos vulnerables.

La respuesta revela que, a fin de hacer frente a las nuevas realidades migratorias surgidas en los años recientes, las políticas de movilidad humana en Ecuador requirieron una actualización continua. Según el entrevistado, uno de los cambios más importantes que deben hacerse es establecer procedimientos más flexibles y rápidos para la

movilidad regional, desplazamiento forzado, retorno de ecuatorianos en el exterior)?	fundamental potenciar el uso de herramientas tecnológicas que faciliten un mejor registro, seguimiento y atención a la población migrante de forma más eficiente y organizada. Además, es crucial promover una mayor colaboración entre las instituciones nacionales e internacionales para crear respuestas conjuntas ante situaciones migratorias complejas.	regularización y protección internacional, particularmente en situaciones de crisis migratorias regionales y desplazamiento forzado. Esto evidencia que la movilidad humana es un fenómeno dinámico que demanda respuestas institucionales ágiles y adecuadas a las demandas presentes de la población migrante.
--	--	--

Entrevista 02

La entrevista fue dirigida al funcionario del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana – Zona 1 ubicada en la ciudad de Tulcán.

Fecha: 23 abril del 2026

Msc: Franklin Lema

Tabla 4. *Entrevista 2. Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana*

Pregunta	Msc. Franklin Lema	Análisis
<p>¿Cuáles son hoy los principales retos que enfrenta el Ministerio en los procesos de regularización migratoria (plazos, requisitos, coordinación interinstitucional, recursos humanos, etc.) y cómo impactan en la atención a usuarias?</p>	<p>Como le digo, el trámite de regularización anteriormente se lo hacía presencialmente en las direcciones zonales del Ministerio de Relaciones Exteriores, por ejemplo, en nuestras oficinas aquí atendíamos presencialmente a personas extranjeras que tenían la intención de radicarse aquí en el Ecuador para tener una regularidad, una forma responsable, pero con el nuevo sistema, como le digo, una persona si quiere radicarse aquí en el Ecuador, si cumple con los requisitos puede hacerlo a través de la forma virtual desde el exterior, no necesariamente en la frontera, en zonas de frontera, sino desde el exterior.</p>	<p>Se identifica un enfoque humanitario en la administración de la movilidad humana, ya que se resalta la importancia de ofrecer una atención apropiada, segura y efectiva a los extranjeros que ingresan al país en busca de mejores oportunidades. Este discurso muestra que la atención migratoria no se restringe únicamente a satisfacer requisitos legales y administrativos, sino que también abarca la protección y el bienestar de los migrantes a lo largo de sus procesos de regularización. La opción de gestionar trámites desde la comodidad de sus hogares disminuye los riesgos relacionados con viajes largos o inseguros, lo que representa una acción dirigida a salvaguardar la integridad y dignidad de las personas en movimiento. Nos hace entender que se afronta desafíos debido al aumento de las solicitudes migratorias y la necesidad de asegurar procesos claros y seguros. La mención de "tiempos records" refleja la presión de las instituciones para proporcionar respuestas</p>

<p>¿Qué nacionalidades se presentan con mayor frecuencia en los procesos de visas y regularización en el Ecuador y qué particularidades observa en las necesidades o problemáticas de cada grupo?</p>	<p>Anteriormente igualmente se presentó un flujo muy importante de ciudadanos venezolanos debido a la situación política que estaba atravesando este país. Actualmente todavía sigue viniendo, pero el porcentaje ha bajado. En un menor porcentaje hay otro tipo de nacionalidades como ciudadanos de nacionalidad cubana.</p> <p>Primero estaría Colombia, segundo Venezuela, tercer porcentaje estaría Cuba y un 5% de otro tipo de nacionalidades, que como le digo que por nuestra situación limítrofe que hay en Colombia, pues es muy poco a diferencia de otras nacionalidades. En mayor parte está la población colombiana.</p>	<p>inmediatas ante el aumento del flujo migratorio, especialmente en un escenario donde Ecuador se ha transformado en un lugar de paso y destino para miles de extranjeros. Esto significa que la institución necesita mejorar constantemente sus recursos tecnológicos, humanos y administrativos para asegurar una atención eficaz sin comprometer la calidad del servicio. Por lo tanto, el testimonio demuestra que la gestión migratoria actual necesita una mezcla de modernización tecnológica, capacidad operativa y un enfoque humanitario para atender adecuadamente las necesidades de la población migrante</p> <p>La respuesta demuestra que la inmigración al Ecuador ha estado fundamentalmente caracterizada por personas de Venezuela y Colombia, a causa de las circunstancias políticas, económicas y sociales que estos países enfrentan. El entrevistado indica que, debido a la crisis política y económica en Venezuela, hubo un importante éxodo de ciudadanos venezolanos; no obstante, este porcentaje ha disminuido ahora, pero todavía hay una presencia considerable de esta población. Además, señala que la mayoría de los migrantes son de nacionalidad colombiana, lo cual se debe a la proximidad fronteriza entre Ecuador y Colombia y a las tendencias históricas de desplazamiento en esta región. Esto indica que los flujos migratorios en la nación son principalmente el resultado de factores regionales y de las circunstancias de inestabilidad existentes en los países vecinos.</p> <p>Según datos recientes de ACNUR, Ecuador alberga a un número significativo de venezolanos que son migrantes y refugiados; a la vez, la mayor parte de los individuos identificados como refugiados son colombianos.</p> <p>La respuesta demuestra que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana ha puesto en marcha varios métodos de regularización migratoria para los habitantes de Venezuela, ajustándose a las transformaciones</p>
<p>¿Cómo evalúa el diseño, implementación y resultados del proceso de regularización especial (VIRTE,</p>	<p>El primero fue una visa VERU, que fue la visa humanitaria, que se lanzó como un proyecto, el cual duró un tiempo. Luego se pasó a las visas VIRTE, igualmente, que duró cierto tiempo, pero una vez que ya las decisiones políticas cambiaron la situación, ya actualmente el ciudadano venezolano</p>	<p>La respuesta demuestra que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana ha puesto en marcha varios métodos de regularización migratoria para los habitantes de Venezuela, ajustándose a las transformaciones</p>

amnistía migratoria, campaña "Estoy Aquí"); que resultados positivos o negativos hubo en la aplicación de estos programas?

que quiere ingresar acá al territorio ecuatoriano tiene que hacerlo con visa. No así ciudadanos que invocan una necesidad de protección internacional, pero para ello existen filtros con personal capacitado. Acá está nuestro delegado del área de protección internacional, con la experticia necesaria, saben identificar un caso que necesariamente requiere de protección internacional. Ya para otro tipo de ciudadanos que quieran venir acá al Ecuador, sea para radicarse, para vivir, buscar trabajo, ya necesariamente tiene que venir generada visa el ciudadano venezolano.

políticas y a las dinámicas de movilidad humana que se dan en la región. Inicialmente se aplicaron programas como las visas VERU y posteriormente las visas VIRTE, las cuales fueron creadas con un enfoque humanitario para facilitar la regularización de ciudadanos venezolanos que ingresaban al Ecuador debido a la crisis política, económica y social de su país.

¿Desde el Ministerio, ¿cómo se coordina la gestión de la movilidad humana con otras instituciones del Estado o a su vez ONG's para garantizar acceso efectivo a derechos como salud, educación, trabajo y protección social a la población migrante y refugiada?

Desde el Ministerio, la administración de la movilidad humana se organiza en colaboración con diversas entidades estatales y organizaciones tanto nacionales como internacionales, con el fin de asegurar que la población migrante y refugiada tenga acceso a derechos esenciales como la salud, la educación, el empleo y la protección social. Esta cooperación se lleva a cabo a través de mesas de trabajo, acuerdos interinstitucionales y actividades conjuntas que permiten abordar las variadas necesidades de las personas en situación de movilidad humana. Asimismo, se mantiene un intercambio de información con instituciones públicas relacionadas con la salud, la educación, la inclusión social y la seguridad, buscando simplificar los procesos de atención y derivación de casos según las necesidades detectadas. De igual forma, es vital trabajar de la mano con organismos internacionales y ONG, particularmente en áreas como asistencia humanitaria, asesoría legal, apoyo emocional y programas para facilitar la integración social y laboral. Estos grupos fortalecen las capacidades de las autoridades con proyectos y servicios dirigidos a personas en circunstancias difíciles, tales como migrantes, niños, mujeres y familias amenazadas. El objetivo de esta alianza es brindar una ayuda más integral y garantizar que las personas que se trasladan a nuestro país puedan acceder realmente a servicios básicos y a redes de protección.

La respuesta muestra que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana implementa la gestión de la movilidad humana a través de un trabajo conjunto con entidades públicas, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales para asegurar que los migrantes y refugiados tengan acceso a derechos esenciales como la salud, la educación, el empleo y la protección social. Esta coordinación entre instituciones se lleva a cabo mediante mesas de trabajo, acuerdos y acciones conjuntas que posibilitan un abordaje más integral de las distintas necesidades de la población en movilidad humana. Además, la transmisión de información entre instituciones vinculadas con educación, seguridad, inclusión social y salud favorece el encaminamiento de casos y ayuda a acelerar los procesos de atención. Esto evidencia lo crucial que es la cooperación del estado para reforzar la respuesta ante las dinámicas migratorias.

¿Qué cambios ha observado en los patrones migratorios (nacionalidades, género, grupos etarios, motivos de viaje) y cómo se reflejan estos cambios en la

En tiempos recientes, hemos sido testigos de cambios notables en cómo y quiénes se mueven de un país a otro. Ya no se trata solo de las mismas nacionalidades o tipos de personas; ahora vemos que llegan y se van personas de muchos más países. Es más común ver familias enteras, mujeres, niños y jóvenes viajando. Las razones para emigrar también se han diversificado, incluyendo

La respuesta muestra que, en los últimos años, las dinámicas de movilidad humana han experimentado un cambio significativo, tanto en cuanto a la nacionalidad de los individuos migrantes como a sus perfiles y razones de desplazamiento. En la actualidad, no solo las personas

<p>demanda de servicios en las oficinas consulares y en territorio?</p>	<p>no solo la búsqueda de trabajo o mejores oportunidades económicas, sino también la huida de la violencia, problemas políticos, el deseo de reunirse con seres queridos y verse forzados a dejar sus hogares. Incluso hemos aprendido que muchos ven a Ecuador como un punto de partida para llegar a otros países. Todo esto afecta directamente lo que se necesita en las oficinas de consulado y dentro del país. Hay muchas más peticiones de visas, para ponerse al día con los papeles migratorios, pedir ayuda consular, buscar protección internacional y obtener asesoría legal. Es fundamental que la atención sea más personalizada y empática, pensando especialmente en quienes más lo necesitan, como niños, mujeres embarazadas o personas en situaciones de peligro. Las oficinas también deben mejorar cómo informan a la gente, hacer los trámites más rápidos y tener más personal para poder atender bien a todas las personas que necesitan ayuda con sus trámites migratorios, que ahora son más numerosas y variadas.</p>	<p>migran en busca de trabajo o mejores oportunidades económicas; también lo hacen familias enteras, mujeres, niños y jóvenes que escapan de circunstancias de violencia, crisis políticas o desplazamientos obligados.</p>
<p>¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrentan las personas migrantes para completar sus trámites de regularización (información, costos, documentación, acceso a plataformas digitales, barreras idiomáticas, discriminación) y qué estrategias desarrolla el Ministerio para reducir estas barreras?</p>	<p>Frente a estas complicaciones, el Ministerio ha puesto en marcha diversas iniciativas para hacer más accesibles los procesos de regularización y enriquecer la atención a la población de migrantes. Entre las medidas adoptadas se pueden mencionar campañas informativas y de orientación que explican de forma clara los requisitos y los trámites, además de ofrecer asistencia directa a los usuarios durante todo el proceso. También se ha avanzado en el fortalecimiento de los servicios en línea y en la cooperación con otras organizaciones para ofrecer apoyo en aspectos legales, documentales y sociales. Asimismo, se fomenta un enfoque más inclusivo y humano mediante capacitaciones dirigidas al personal, con el objetivo de disminuir casos de discriminación y elevar la calidad del servicio proporcionado a los migrantes en los diversos centros de atención.</p>	<p>La respuesta muestra que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana ha puesto en marcha una variedad de estrategias para simplificar los procesos de regularización migratoria y optimizar la asistencia proporcionada a las personas migrantes. Las campañas de información y asesoramiento son algunas de las acciones más importantes, ya que su objetivo es ofrecer una información precisa acerca de los trámites migratorios, sus requisitos y procedimientos. Esto permite disminuir los problemas y la desinformación que viven muchas personas a lo largo de sus procesos de regularización. Además, el afianzamiento de los servicios en línea evidencia un propósito institucional de actualizar la administración migratoria y facilitar que los procedimientos sean más ordenados, veloces y accesibles para los usuarios. Esto muestra que las instituciones se han adaptado a la creciente variedad de flujos migratorios en el país.</p>
<p>¿Cómo se integra esta complejidad en la formulación de políticas públicas de movilidad humana y qué desafíos genera</p>	<p>No obstante, esta complejidad provoca diversos obstáculos para la planificación y distribución de recursos. Uno de los principales inconvenientes es que la fluctuación o el incremento constante en la cantidad de migrantes puede complicar la</p>	<p>La complejidad de la movilidad humana supone un reto significativo para el diseño y la asignación de recursos en el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, así como en</p>

para la planificación y asignación de recursos?

organización de los servicios y la capacidad de respuesta de las instituciones. Además, a menudo los recursos financieros, tecnológicos y humanos son insuficientes para cubrir todas las necesidades existentes, particularmente en áreas fronterizas o en lugares con alta movilidad. También surgen problemas para mantener actualizados los sistemas de información y para coordinar esfuerzos entre diferentes organismos. Todo esto requiere que las entidades responsables desarrollen una planificación más adaptable y busquen enfoques que faciliten el uso eficiente de los recursos disponibles y aseguren una atención adecuada para la población migrante.

otras entidades relacionadas con el cuidado migratorio, según se muestra en la respuesta. La organización de los servicios y la capacidad de respuesta institucional se ven obstaculizadas por el aumento continuo y variable de migrantes, sobre todo en áreas fronterizas donde las corrientes migratorias tienden a ser más altas. Esto hace que, a menudo, los recursos económicos, tecnológicos y humanos no sean suficientes para satisfacer todas las necesidades de la población migrante, lo cual limita la calidad y la celeridad del servicio brindado. En este sentido, el testimonio muestra que la movilidad humana necesita una planificación adaptable y flexible ante las constantes transformaciones.

¿Qué tipo de información utiliza el Ministerio para monitorear las tendencias migratorias y priorizar intervenciones y qué limitaciones encuentra en estas fuentes?

Sin embargo, el Ministerio se encuentra con diversas restricciones en la gestión de estas fuentes de datos. En numerosas ocasiones, los registros pueden ser incompletos o no estar actualizados, particularmente cuando hay ingresos irregulares o individuos que no siguen procedimientos formales de registro. También pueden surgir problemas en la coordinación y el intercambio de datos entre diferentes entidades, lo que impacta la celeridad y exactitud de la información disponible. A esto se añade la carencia de recursos tanto tecnológicos como humanos para manejar grandes cantidades de información de manera eficaz. Estas restricciones pueden complicar la planificación de iniciativas y la toma de decisiones adecuadas para atender las necesidades de la población migrante.

La respuesta demuestra que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana afronta distintas restricciones en cuanto a la gestión y administración de la información vinculada con la movilidad humana. Uno de los problemas más importantes mencionados es que muchos registros pueden estar incompletos o no actualizados, sobre todo debido a la irregularidad de los ingresos y a las personas que no llevan a cabo los trámites formales de registro migratorio. Esto complica la obtención de datos exactos sobre los movimientos migratorios y limita la habilidad institucional para determinar con precisión las necesidades de los migrantes. De este modo, la respuesta muestra que gestionar información migratoria se vuelve complicado en situaciones de frontera con gran movilidad y tránsito irregular de individuos.

¿De qué manera influyen factores como desempleo, inseguridad, crisis políticas o desastres naturales en los flujos migratorios recientes hacia y desde Ecuador, y cómo se refleja esto en la demanda de servicios del Ministerio?

Esta circunstancia impacta de manera directa la solicitud de servicios del Ministerio, dado que aumenta la urgencia de apoyo en temas de regularización de migrantes, expedición de documentos, asesoramiento legal y ayuda humanitaria. En las fronteras y oficinas de servicio se observa un incremento en el número de personas que buscan asistencia, lo cual puede ocasionar demoras y ejercer presión sobre los recursos disponibles. Adicionalmente, el Ministerio necesita ajustar constantemente sus enfoques y sistemas de atención para hacer frente a

La respuesta demuestra que las alteraciones en los flujos migratorios afectan de manera directa a la demanda de servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, principalmente en lo que respecta a la emisión de documentos, regularización migratoria, asistencia humanitaria y asesoría legal. La afluencia creciente de personas que van a las oficinas y puntos fronterizos en busca de asistencia ejerce más presión sobre los recursos

<p>¿Cómo percibe la situación de discriminación y xenofobia hacia personas migrantes y refugiadas en el país, y qué rol cumple el Ministerio en la prevención, atención de denuncias y sensibilización de la población y de las instituciones públicas?</p>	<p>nuevas exigencias y situaciones críticas provocadas por los cambios en los flujos migratorios. Por esta razón, es esencial fortalecer la cooperación institucional, optimizar la planificación y asegurar una atención adecuada para los migrantes y los ciudadanos ecuatorianos en movimiento.</p> <p>Ante esta situación, el Ministerio desempeña una función crucial en la prevención y el manejo de situaciones relacionadas con la discriminación y la xenofobia. Sus iniciativas incluyen la creación de campañas de concienciación dirigidas a promover el respeto por los derechos humanos y la convivencia entre distintas culturas, así como la colaboración con otras organizaciones para ofrecer guía y apoyo a las personas afectadas. También se busca mejorar la formación de los funcionarios para asegurar una atención más inclusiva y libre de discriminación en diversos ámbitos de servicio. Igualmente, el Ministerio se enfoca en la difusión de información que contribuya a disminuir prejuicios y aumentar la conciencia sobre la experiencia de las personas migrantes y refugiadas en el país.</p>	<p>institucionales, lo cual puede dar lugar a demoras en los trámites administrativos. Esto evidencia que la movilidad humana exige una respuesta permanente del Estado, dado que las necesidades de la gente migrante varían en función de las circunstancias sociales, políticas y económicas de la zona. La respuesta demuestra que el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana tiene un papel relevante en la disminución y prevención de circunstancias xenofóbicas o discriminatorias hacia los refugiados y migrantes. La institución persigue, mediante campañas de concientización y divulgación de datos, fomentar la convivencia intercultural, el respeto a los derechos humanos y una mejor comprensión de la realidad que atraviesan los individuos en movilidad humana. Esto evidencia que la administración de la migración no se concentra únicamente en los elementos administrativos y de regularización, sino que además busca robustecer la integración social y reducir los prejuicios que impactan a los individuos extranjeros dentro del territorio nacional.</p>
<p>¿Qué mejoras considera prioritarias en los procedimientos administrativos (plataformas, normativa secundaria, tiempos de respuesta, capacitación de personal) para hacer más eficiente y humana la atención a personas en procesos de migración y regularización?</p>	<p>Creo que una de las principales prioridades para mejorar los procedimientos administrativos es reforzar las plataformas digitales, con el objetivo de que sean más sencillas, accesibles y cómodas de usar para todos. Muchos usuarios enfrentan problemas para entender los trámites en línea o para enviar adecuadamente la documentación solicitada, por lo que es fundamental tener sistemas más claros, robustos y con información actualizada. Además, es crucial disminuir los tiempos de reacción en los trámites migratorios, ya que las demoras pueden crear inseguridad y afectar el estatus legal y laboral de los migrantes. También se considera esencial revisar y modernizar la normativa secundaria para evitar procesos excesivamente complicados o repetitivos que dificulten la atención.</p>	<p>La respuesta demuestra que para optimizar la gestión migratoria del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, es crucial potenciar las plataformas digitales empleadas en los trámites administrativos. El entrevistado indica que numerosos usuarios tienen problemas para entender y finalizar correctamente los trámites en línea, lo cual evidencia la presencia de obstáculos tecnológicos y de acceso a información precisa. Por tal motivo, se cree que es esencial crear sistemas más simples, accesibles y actualizados para facilitar la realización de trámites migratorios y proporcionar una mejor experiencia a los migrantes.</p>
<p>¿Qué cambios o innovaciones cree que deberían incorporarse en la política de movilidad humana del Ecuador para responder mejor a las tendencias actuales de</p>	<p>Igualmente, es esencial establecer estrategias que no se limiten únicamente al control de la migración, sino que también aborden la integración social y económica de los migrantes y solicitantes de asilo. En lo que respecta al regreso de ecuatorianos en el extranjero, sería crucial reforzar los programas de reintegración laboral, ofrecer apoyo</p>	<p>La respuesta demuestra que las políticas de movilidad humana deben centrarse no solo en la regulación de la migración, sino también en impulsar procesos de integración social y económica para los solicitantes de asilo y los migrantes. El entrevistado sostiene que es importante desarrollar</p>

<p>migración (por ejemplo, aumento de movilidad regional, desplazamiento forzado, retorno de ecuatorianos en el exterior)?</p>	<p>psicológico y garantizar el acceso a los servicios básicos para facilitar su adaptación al país. Por otro lado, se considera vital impulsar iniciativas de sensibilización sobre la movilidad humana y los derechos humanos, con el objetivo de disminuir la discriminación y promover una convivencia armoniosa. Todas estas medidas permitirían que la política de movilidad humana sea más efectiva, humana y alineada con las tendencias migratorias actuales.</p>	<p>estrategias que posibiliten el acceso de esta población a oportunidades laborales, servicios básicos y mecanismos de inclusión que ayuden a su integración en el país. También se resalta la importancia de consolidar iniciativas enfocadas en los ecuatorianos que regresan del extranjero, a través de medidas de reintegración laboral, soporte psicológico y asistencia social que ayuden a optimizar su proceso de reingreso a la sociedad ecuatoriana.</p>
--	---	--

Resultados de Encuestas

La encuesta se realizó a individuos migrantes y usuarios que llevan a cabo trámites o pasan por el cruce fronterizo de Rumichaca, con la finalidad de determinar los principales puntos fuertes, obstáculos y necesidades en la atención migratoria. Los datos recolectados se emplearán exclusivamente con objetivos académicos e investigativos, asegurando el anonimato y la confidencialidad de los individuos participantes. Su participación es de suma importancia para el progreso de esta investigación y es voluntaria, pues ayudará a formular propuestas que busquen optimizar servicios migratorios y a fortalecer la gestión pública en beneficio de la población en movilidad humana.

Genero

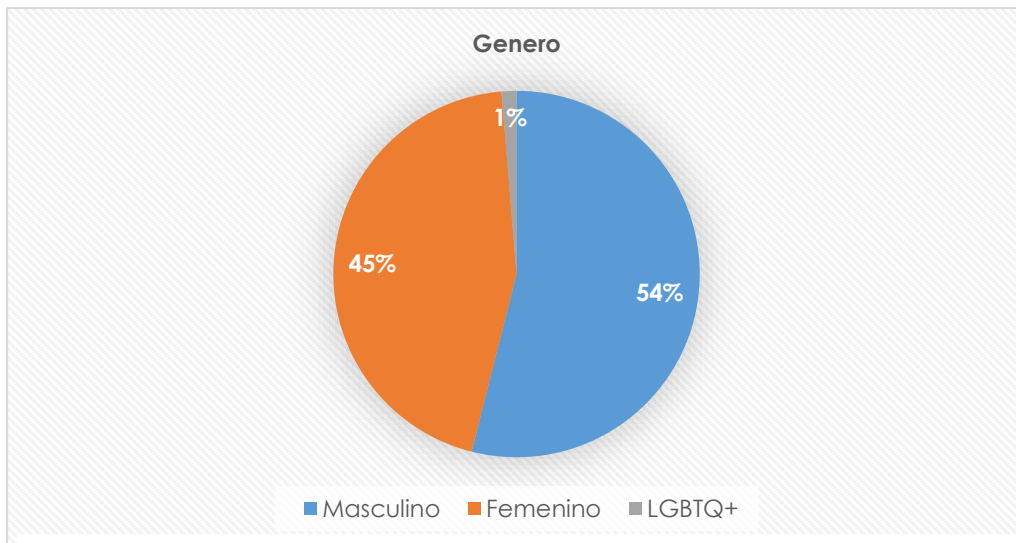


Figura 2. Género del encuestado

Tabla 5. Género

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	205	54%
Femenino	170	45%
LGBTQ+	5	1%
Total	380	100%

Los datos demuestran que de los 380 encuestados el 54% son de género masculino (205), y de género femenino son el 45% (173). También el 1% pertenecen a LGBTQ+.

Edad

Tabla 6. Edad

	Frecuencia	Porcentaje
18-29 años	156	41%
30-64 años	174	46%
65 en adelante	50	13%
Total	380	100%

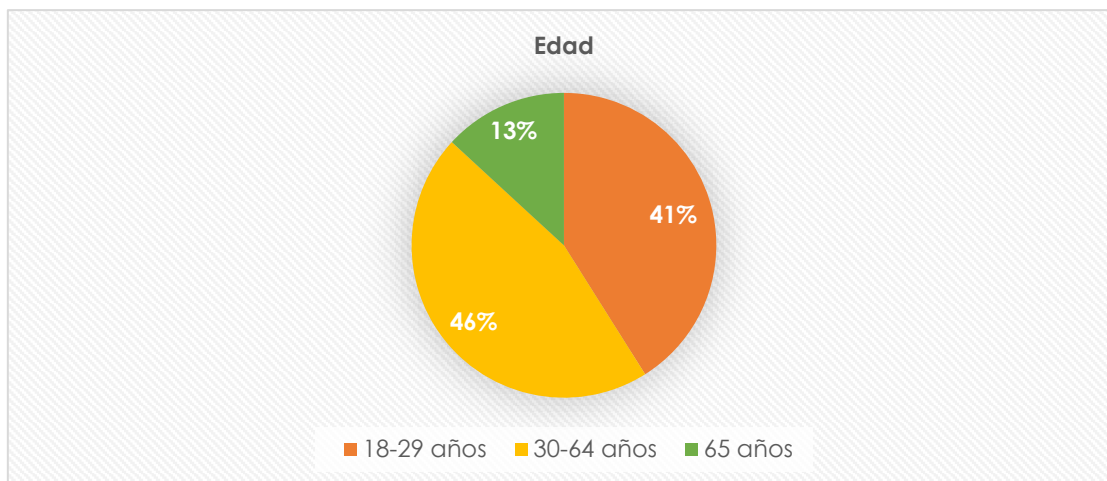


Figura 3. Edad

Los datos demuestran que de los 380 encuestados el 41% tiene entre 18-29 años (156), el 46% tiene entre 30- 64 años (174, y también el 13% de personas que tienen mas de 65 años (50)

Nacionalidad

Tabla 7. Nacionalidad

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Ecuatoriano	205	53%
Colombiano	47	12%
Venezolano	38	9%
Cubano	41	10%
Peruano	49	16%
Total	380	100%

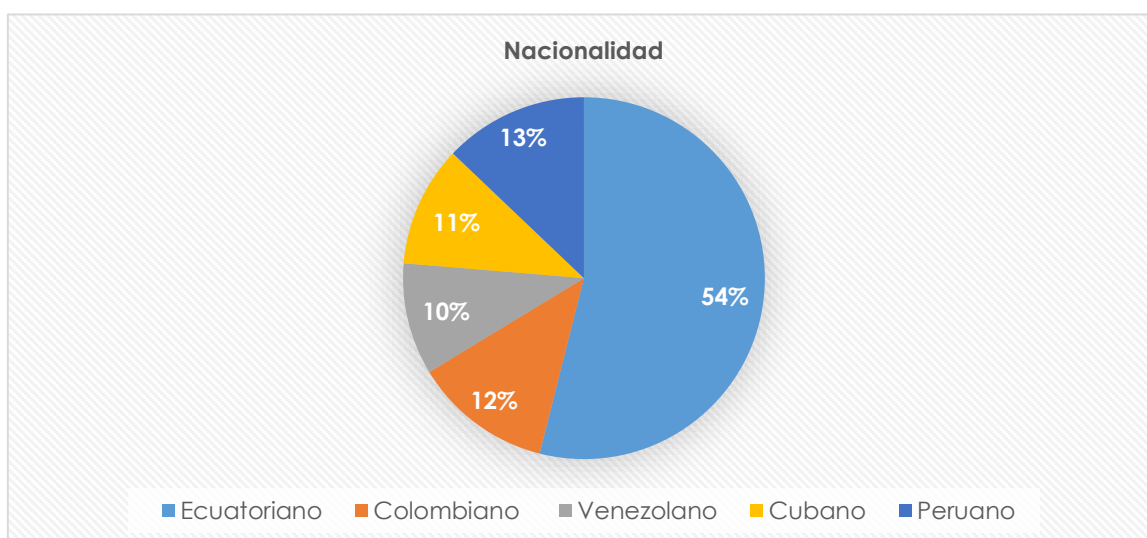


Figura 4. Nacionalidad

Los datos indican que el 53% de los encuestados eran ecuatorianos. A continuación, están los ciudadanos de Perú, con el 16%; después, los de Colombia, con el 12%;

luego, los cubanos, con el 10%; y por último, los venezolanos, con el 9%. Estos hallazgos muestran la variedad de usuarios que utilizan el paso fronterizo de Rumichaca.

1.-En el Paso Fronterizo de Rumichaca recibí información clara sobre los requisitos de ingreso, salida o regularización migratoria.

Tabla 8. Información clara sobre los requisitos

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	54	14%
En desacuerdo	30	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	31%
De acuerdo	98	26%
Totalmente de acuerdo	81	21%
Total	380	100%

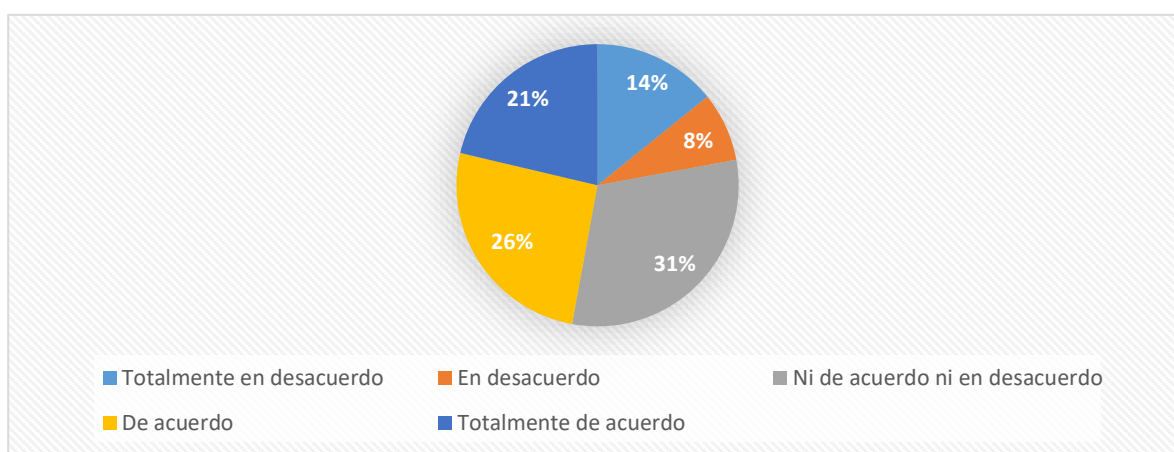


Figura 5. Información clara sobre los requisitos

Los datos indican que la percepción de la mayor parte de los encuestados acerca de la información proporcionada en el paso fronterizo de Rumichaca es positiva. El 47% estuvo de acuerdo o completamente de acuerdo con que le proporcionaron información clara acerca de los requisitos migratorios. No obstante, el 22% manifestó su desacuerdo, lo que demuestra que todavía hay deficiencias en la orientación y comunicación proporcionadas a los usuarios.

2.-La señalética y los puntos de información facilitaron mi orientación durante el proceso.

Tabla 9. Señalética y los puntos de información

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	6%
En desacuerdo	23	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	105	28%
De acuerdo	149	38%
Totalmente de acuerdo	82	21%
Total	380	100%

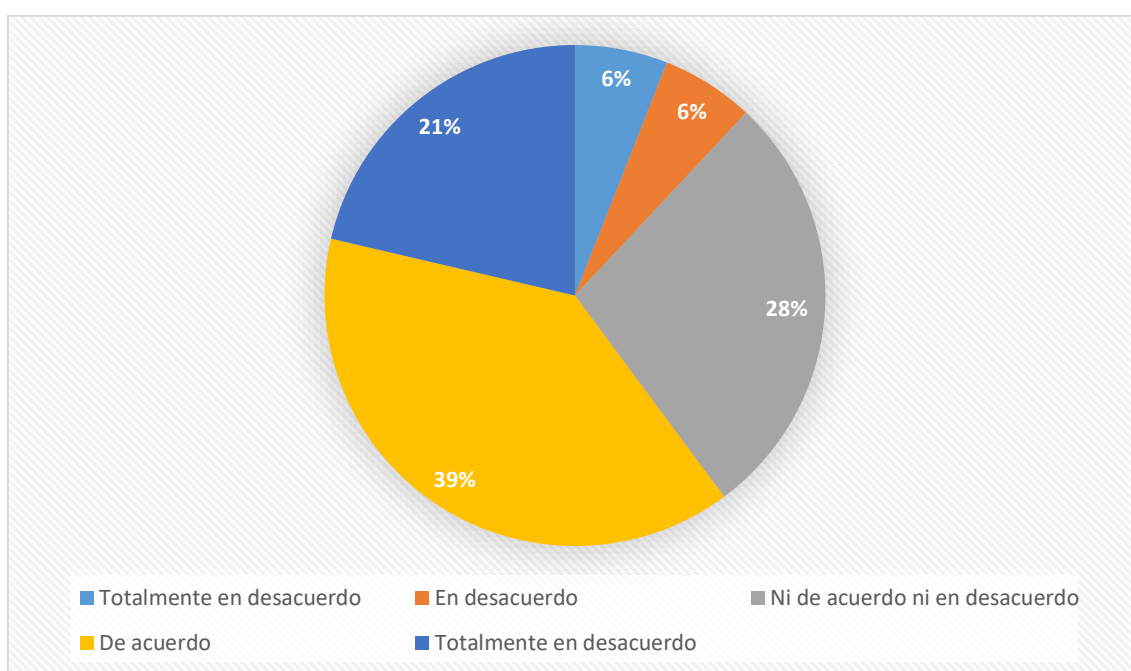


Figura 6. Señalética y los puntos de información

Los datos reflejan una percepción, en su mayoría positiva, acerca de los puntos informativos y la señalética en el paso fronterizo de Rumichaca. El 59% de los encuestados coincidió o estuvo completamente de acuerdo en que estos contribuyeron a su orientación durante el proceso migratorio. No obstante, el 12% expresó su desacuerdo, lo que demuestra que todavía hay áreas que necesitan ser mejoradas en la información y la guía proporcionadas a los usuarios.

3.-El personal del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana me explicó adecuadamente los pasos a seguir en mi trámite.

Tabla 10. Explicación de los procesos a seguir

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	6%
En desacuerdo	40	11%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	100	26%
De acuerdo	151	39%
Totalmente de acuerdo	68	18%
Total	380	100%

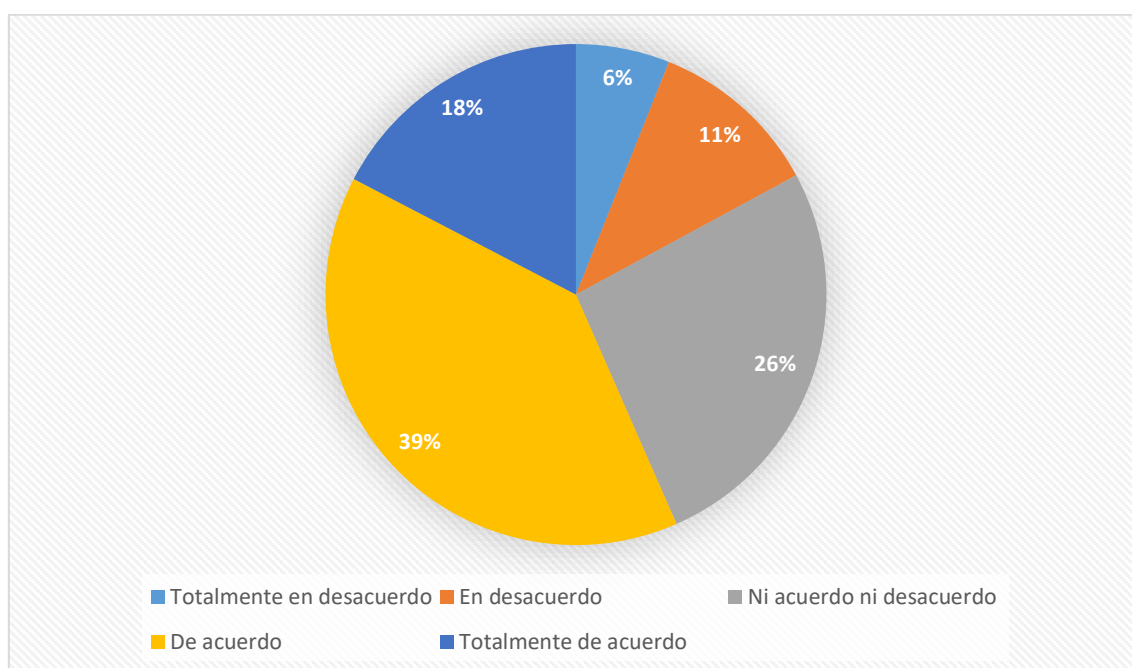


Figura 7. Explicación de los procesos a seguir

El 57% de los encuestados expresó que estaba de acuerdo o totalmente de acuerdo con el aspecto evaluado, lo que se traduce en una percepción mayormente positiva, según muestra la tabla. Esto demuestra que la mayoría de los usuarios cree que el servicio o la atención brindada en el paso fronterizo de Rumichaca es buena. No obstante, el 26% mantuvo una postura neutral y el 17% mostró desacuerdo; esto demuestra que todavía hay áreas y carencias que se pueden fortalecer para optimizar la satisfacción y la experiencia del usuario.

4.-La información proporcionada fue suficiente para comprender mi situación migratoria en Ecuador.

Tabla 11. *Suficiente información para entender la situación migratoria*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	6%
En desacuerdo	34	9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	83	22%
De acuerdo	160	42%
Totalmente de acuerdo	80	21%
Total	380	100%

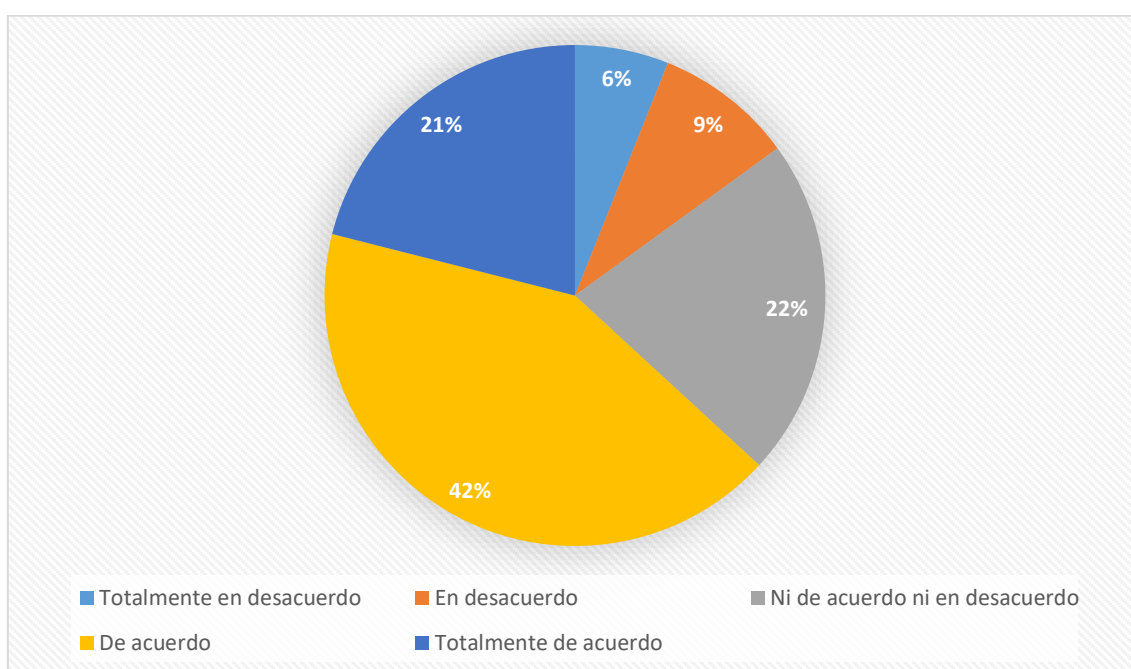


Figura 8. Información suficiente

El 63% de los encuestados dijo que estaba de acuerdo o totalmente de acuerdo, lo cual indica que la percepción del aspecto analizado es positiva, según muestra los datos. Esto muestra que la mayor parte de los usuarios considera que el servicio o la atención que reciben es buena. No obstante, el 15% manifestó su desacuerdo y el 22% adoptó una posición neutral, lo que evidencia que todavía hay áreas que pueden ser mejoradas para potenciar la satisfacción y la experiencia de los usuarios en el paso fronterizo de Rumichaca.

5.-El personal que me atendió me brindó un trato respetuoso y digno.

Tabla 12. *Trato digno y respetuoso del personal*

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	7%
En desacuerdo	21	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	72	19%
De acuerdo	147	38%
Totalmente de acuerdo	117	30%
Total	380	100%

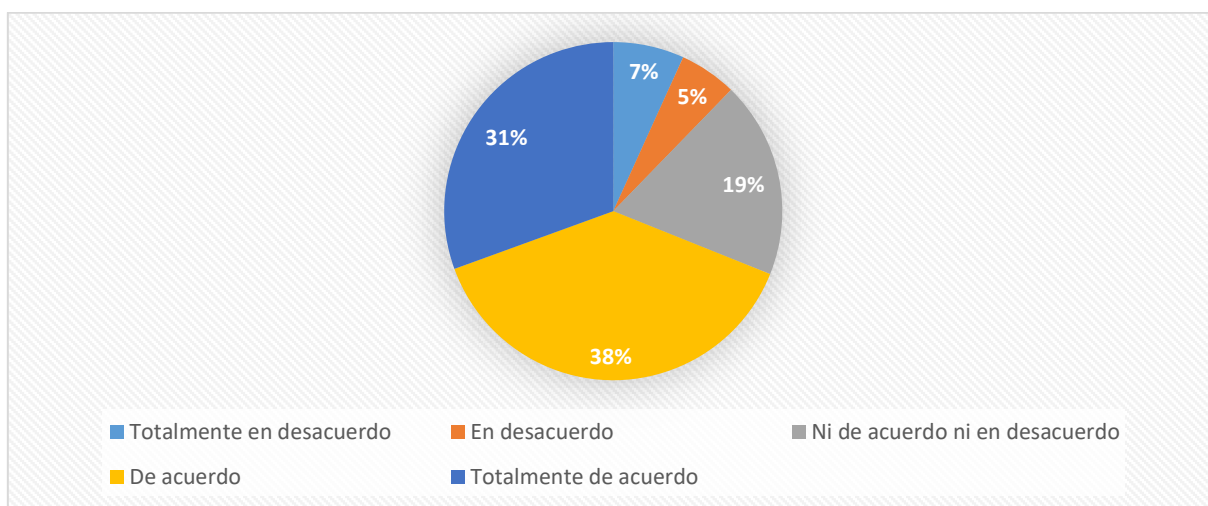


Figura 9. *Trato digno y respetuoso del personal*

Los datos muestran que el 68% de los encuestados estuvo de acuerdo o totalmente de acuerdo con la evaluación, lo que indica una percepción muy positiva. Esto evidencia que la mayor parte de los usuarios opina que el servicio o atención brindado en el paso fronterizo de Rumichaca es bueno. Por otra parte, el 19% mantuvo una postura neutral y el 13% manifestó estar en desacuerdo; esto sugiere que todavía hay áreas que se pueden optimizar para incrementar la calidad de la atención ofrecida.

6.-No fui víctima de discriminación por mi nacionalidad, género o condición migratoria.

Tabla 13. Víctima de discriminación

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	5%
En desacuerdo	15	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	14%
De acuerdo	143	38%
Totalmente de acuerdo	149	39%
Total	380	100%

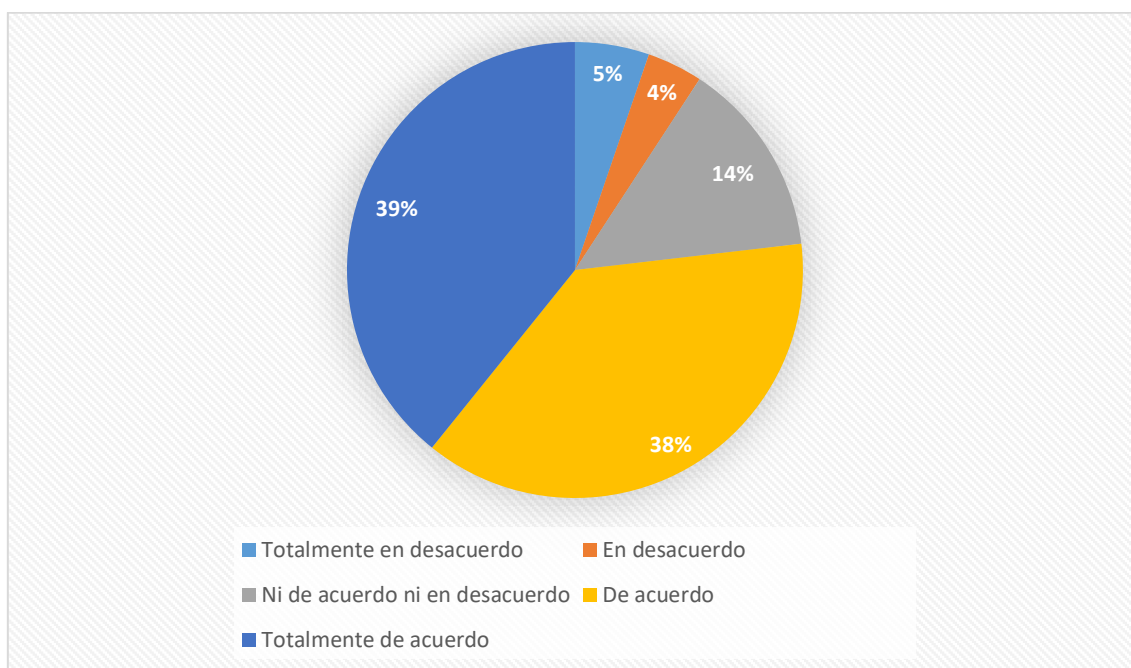


Figura 10. Víctima de discriminación

El 38% de los encuestados estuvo de acuerdo y el 39% totalmente de acuerdo, lo que indica un alto nivel de satisfacción, según muestran los datos. Por otro lado, el 14% adoptó una postura neutral y el 5% y el 4% expresaron estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, respectivamente. Esto evidencia que hay pocas opiniones negativas.

7.-El personal mostró conocimiento y dominio de los procedimientos migratorios.

Tabla 14. Conocimiento del personal en procedimientos migratorios

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	6%
En desacuerdo	30	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	25%
De acuerdo	152	40%
Totalmente de acuerdo	81	21%
Total	380	100%

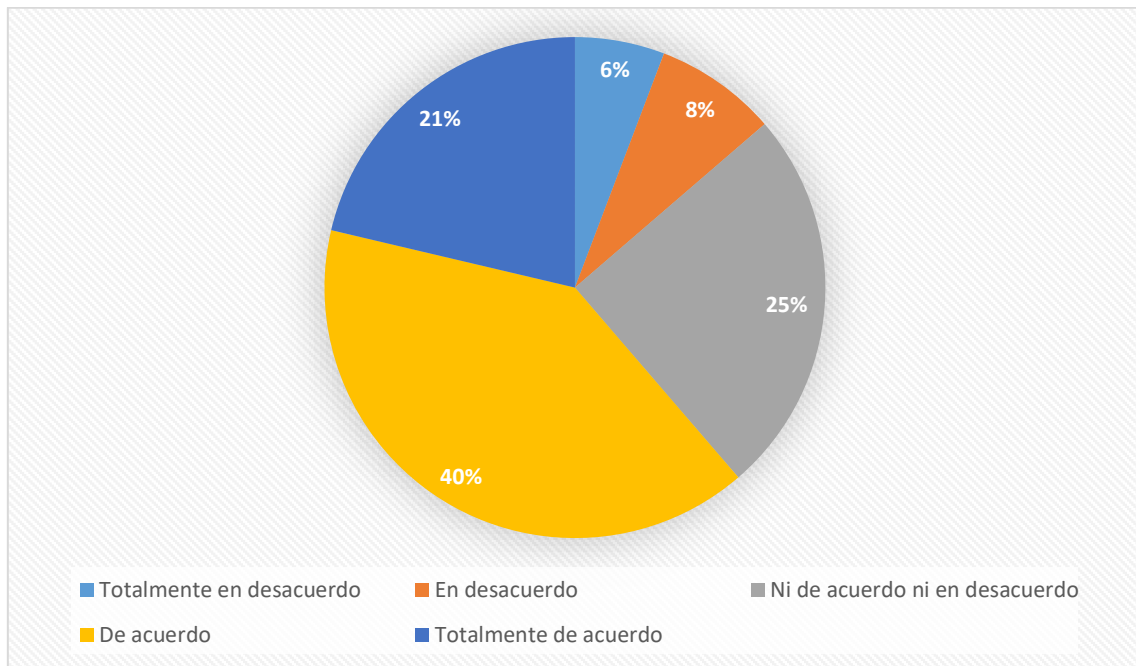


Figura 11. Conocimiento del personal en procedimientos migratorios

Los datos reflejan una opinión positiva sobre el aspecto evaluado, dado que el 40% de los encuestados estuvo de acuerdo y el 29% totalmente de acuerdo, lo que demuestra la valoración favorable de la mayoría de los usuarios. En cambio, un 19% permaneció neutral, mientras que un 6% estuvo totalmente en desacuerdo y otro 6% estuvo en desacuerdo; esto indica una presencia reducida de opiniones negativas.

8.-Me sentí seguro/a durante mi permanencia en las instalaciones del paso fronterizo.

Tabla 15. Seguridad en la permanencia

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	6%
En desacuerdo	22	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	19%
De acuerdo	152	40%
Totalmente de acuerdo	112	29%
Total	380	100%

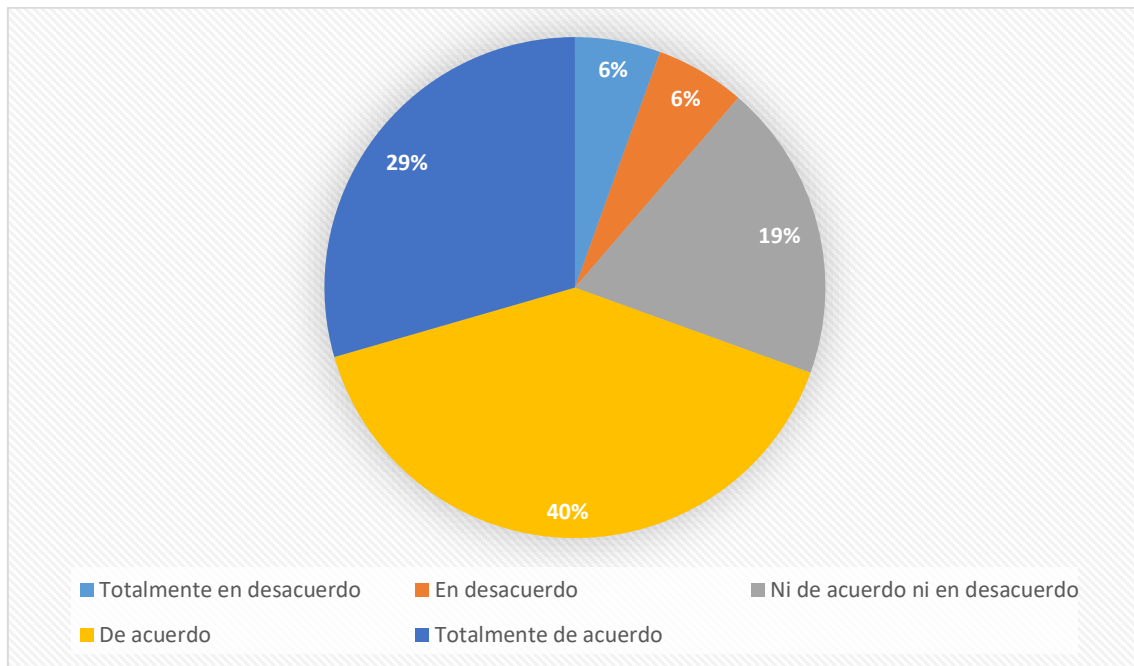


Figura 12. Seguridad en la permanencia

Los datos tienen una percepción positiva sobre el aspecto analizado, puesto que el 40% de los encuestados indicó que estaba de acuerdo y el 29% completamente de acuerdo, lo cual evidencia una calificación positiva por parte de los usuarios. Por otro lado, sólo un 6% estuvo en desacuerdo y otro 6% completamente en desacuerdo, lo que indica una presencia más baja de opiniones negativas. El 19%, en cambio, mantuvo una postura neutral.

9.-El tiempo de espera para realizar mi trámite fue razonable.

Tabla 16. Tiempo de espera

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	7%
En desacuerdo	29	8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	101	26%
De acuerdo	154	40%
Totalmente de acuerdo	71	19%
Total	380	100%

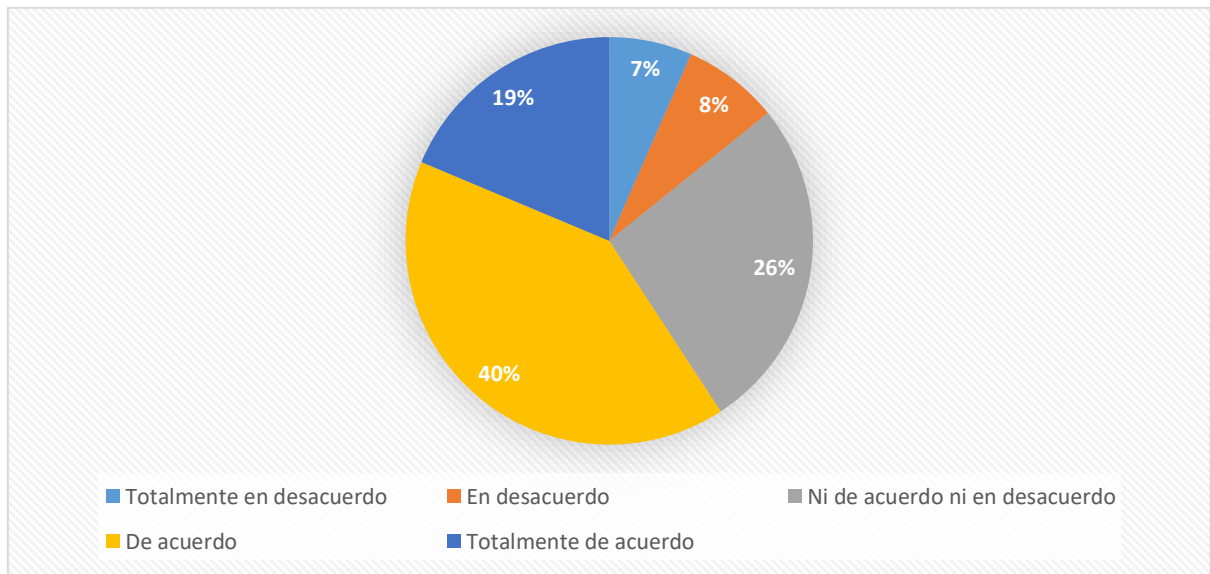


Figura 13. Tiempo de espera

Los datos que la mayoría de los encuestados tuvo una percepción positiva del aspecto evaluado, ya que el 40% estuvo de acuerdo y el 19% totalmente de acuerdo. No obstante, el 26% mantuvo una postura neutral, mientras que el 7% y el 8% expresaron estar totalmente en desacuerdo y de acuerdo, respectivamente, lo cual señala que hay ciertos puntos de vista negativos sobre la atención o servicio recibido.

10.-Los requisitos solicitados fueron claros y no cambiaron durante el proceso.

Tabla 17. Requisitos claros

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	7%
En desacuerdo	18	5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	88	23%
De acuerdo	156	41%
Totalmente de acuerdo	91	24%
Total	380	100%

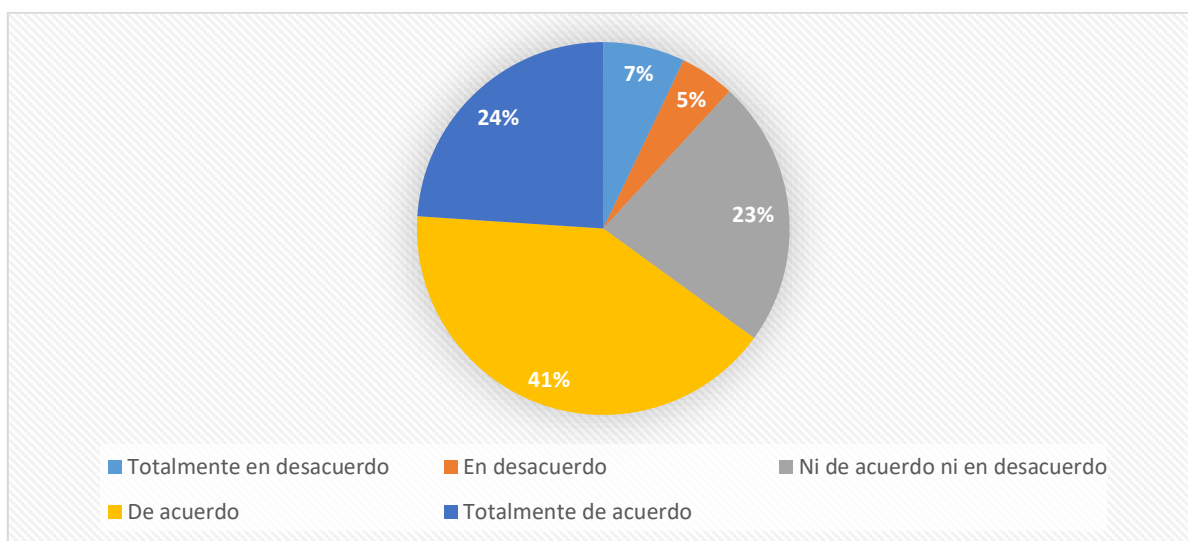


Figura 14. Requisitos claros

Los datos muestran que la mayoría de los encuestados tiene una opinión positiva sobre el aspecto evaluado, ya que el 41% expresó estar de acuerdo y el 24% totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 23% se mantuvo en una postura neutral, mientras que el 7% estuvo completamente en desacuerdo y el 5% en desacuerdo; esto muestra que las opiniones negativas fueron menos frecuentes.

11.-Existió adecuada coordinación entre las instituciones presentes en Rumichaca

Tabla 18. Coordinación entre instituciones

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	35	9%
En desacuerdo	24	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	117	31%
De acuerdo	136	36%
Totalmente de acuerdo	68	18%
Total	380	100%

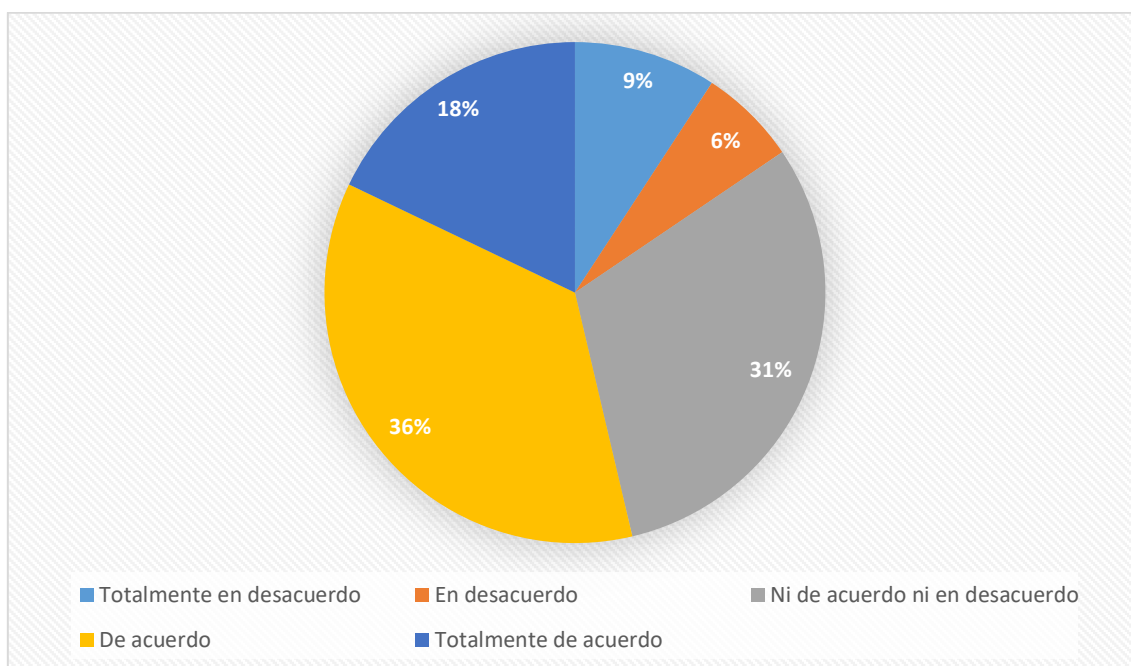


Figura 15. Coordinación entre instituciones

El 36% de los encuestados expresó estar de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo, lo que muestra una percepción moderadamente positiva sobre el aspecto evaluado. No obstante, el 31% permaneció en una posición neutral, lo que indica cierta apatía o falta de claridad en la percepción de los usuarios. Sin embargo, el 9% de los encuestados estuvo completamente en desacuerdo y el 6% estuvo en desacuerdo, lo que demuestra que una porción de ellos tiene una opinión negativa.

12.-El proceso fue organizado y se desarrolló sin confusión administrativa.

Tabla 19. Proceso organizado sin confusión

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	9%
En desacuerdo	29	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	111	31%
De acuerdo	156	36%
Totalmente de acuerdo	63	18%
Total	380	100%

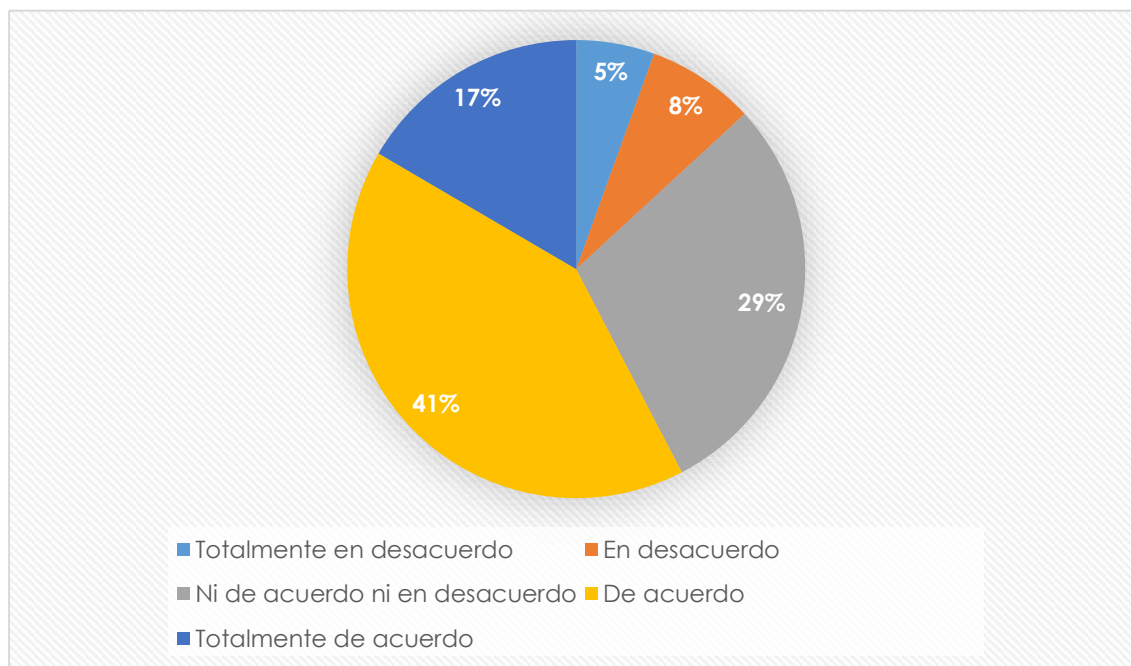


Figura 16. Proceso organizado sin confusión

El 36% de los encuestados estuvo de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo, lo que indica una percepción relativamente positiva sobre el aspecto evaluado. Sin embargo, el 31% se mantuvo en una postura neutral, lo que demuestra que un gran número de usuarios no tiene una opinión definida. Por otra parte, el 9 % de los encuestados indicó estar en desacuerdo absoluto y el 6 % en desacuerdo, lo que muestra la existencia de algunas opiniones negativas.

13.-Durante el proceso se respetaron mis derechos como persona en movilidad humana.

Tabla 20. Respeto de derechos en los procesos migratorios

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	22	6%
En desacuerdo	15	4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	17%
De acuerdo	166	44%
Totalmente de acuerdo	110	29%
Total	380	100%

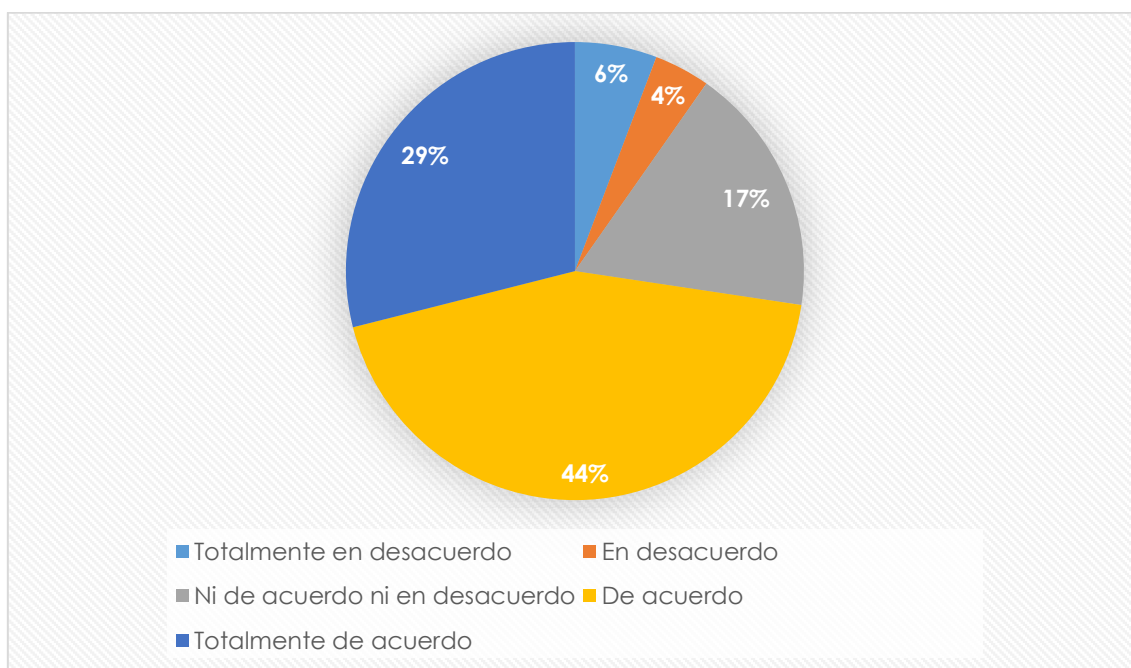


Figura 17. Respeto de derechos en los procesos migratorios

El 44% de los encuestados estuvo de acuerdo y el 29% totalmente de acuerdo con lo evaluado, lo que demuestra que la mayoría de los usuarios tienen una valoración positiva. En cambio, una baja proporción de opiniones negativas se observó cuando el 17% mantuvo una postura neutral, mientras que sólo el 6% estuvo en total desacuerdo y el 4% estuvo en desacuerdo.

14.-Recibí información sobre alternativas de regularización o protección internacional si lo necesitaba.

Tabla 21. Información sobre alternativas de regularización

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	7%
En desacuerdo	25	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	107	28%
De acuerdo	136	36%
Totalmente de acuerdo	86	23%
Total	380	100%

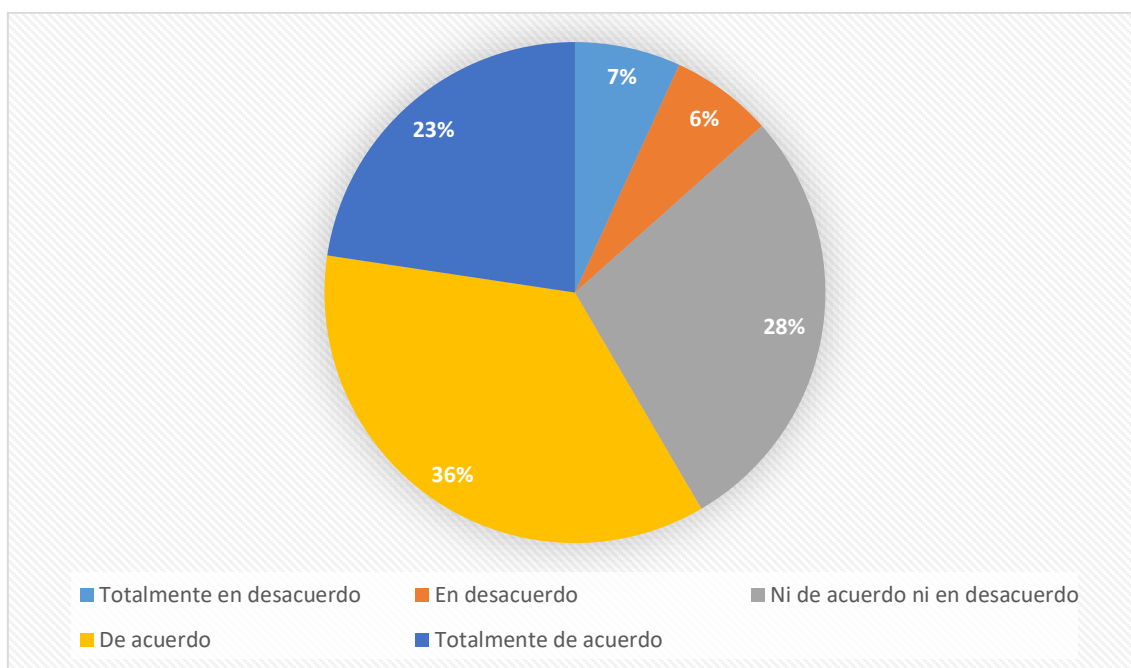


Figura 18. Información sobre alternativas de regularización

La tabla presenta una valoración favorable del elemento evaluado, ya que el 36 % de los encuestados estuvo de acuerdo y el 23 % totalmente de acuerdo, lo cual indica una apreciación positiva por parte de la mayoría de los usuarios. En cambio, el 28% mantuvo una postura neutral; mientras que el 7% y el 6%, respectivamente, expresaron estar completamente en desacuerdo o en desacuerdo, lo que muestra la presencia de algunas opiniones negativas.

15.-Se protegió la confidencialidad de mi información personal.

Tabla 22. Confidencialidad de la información personal

Opción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	37	10%
En desacuerdo	22	6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	79	21%
De acuerdo	114	30%
Totalmente de acuerdo	128	33%
Total	380	100%

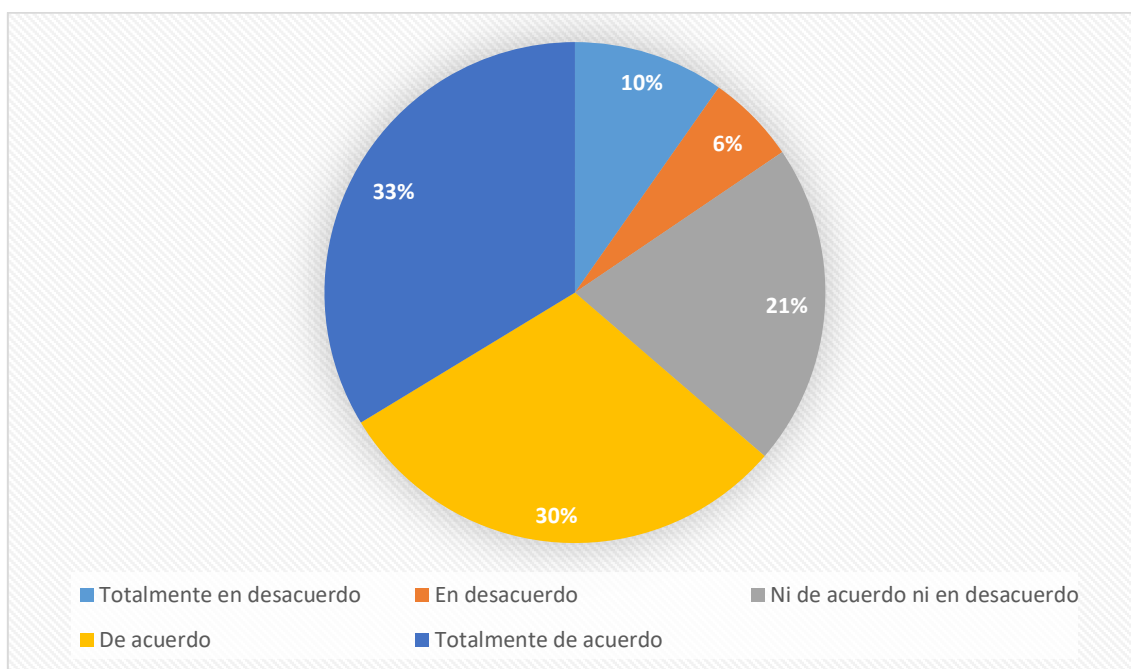


Figura 19. Confidencialidad de la información personal

Según los datos, la mayoría de los encuestados tiene una opinión positiva sobre el aspecto evaluado: el 30% de ellos dijo estar de acuerdo y el 33%, completamente de acuerdo. Por otra parte, el 21% mantuvo una postura neutral, mientras que el 10% expresó un desacuerdo absoluto y el 6% estuvo en desacuerdo; esto demuestra la existencia de algunas opiniones negativas sobre la atención o el servicio brindado.

4.2. DISCUSIÓN

Los hallazgos de este estudio muestran que la administración del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana tiene un impacto considerable en lo bien que se presta la atención migratoria en el paso fronterizo de Rumichaca. Los tiempos de atención muy largos, la falta de coordinación entre las entidades que se encargan de la gestión migratoria y las restricciones en los recursos institucionales son algunos de los principales problemas que han sido detectados por los usuarios. Estos resultados están en línea con lo que ha afirmado la Organización Internacional para las Migraciones: los países de América Latina siguen afrontando problemas estructurales cuando se trata de dar respuesta eficazmente a los flujos migratorios, que son cada vez más complejos y numerosos (OIM, 2022).

Además, los hallazgos muestran que la percepción de la calidad del servicio no se basa solo en el cumplimiento de procedimientos administrativos, sino también en cómo son tratados los clientes durante la atención. Los encuestados señalaron que, a pesar de que algunos funcionarios están dispuestos a ayudar, siguen existiendo dificultades vinculadas con el retraso en los trámites y con la escasa orientación brindada a las personas migrantes. Los participantes expresaron que, a pesar de la disposición de algunos funcionarios para ofrecer apoyo, siguen existiendo inconvenientes vinculados con el retraso en los trámites y la escasa orientación brindada a los migrantes. En este sentido, Maydana Aguilar (2022) señala que la satisfacción del usuario en los servicios públicos se encuentra fuertemente relacionada con elementos como la capacidad de respuesta, la transparencia de la información proporcionada durante los procedimientos de atención y la empatía.

Por otro lado, la investigación permitió determinar que uno de los principales retos en el manejo migratorio en Rumichaca es la coordinación entre instituciones. Los usuarios expresaron que les resultaba complicado acceder de forma coordinada a los servicios adicionales, como la asesoría legal, la salud y la protección social. Estos resultados guardan lo planteado por Cardenas Vallejo et al. (2021), los que afirman que la gobernanza migratoria necesita de procesos continuos de colaboración entre entidades públicas, organismos internacionales y organizaciones sociales, sobre todo en escenarios fronterizos con una movilidad humana alta.

Los resultados indican que, en lo que respecta al talento humano, la capacitación del personal es un aspecto esencial para optimizar la calidad de la atención a los migrantes. A pesar de que los usuarios valoraron el compromiso de algunos funcionarios, se detectaron debilidades vinculadas con la comunicación intercultural y con el trato a colectivos vulnerables. Si bien los usuarios apreciaron el compromiso de algunos funcionarios, también se detectaron falencias en cuanto a la comunicación intercultural y la atención a los grupos vulnerables. De acuerdo con Pint y López (2024), Las carencias de preparación institucional y la ausencia de fortalecimiento técnico del personal a cargo de asistir a la población migrante son las limitaciones más importantes de la gestión migratoria en Ecuador.

Por lo tanto, los hallazgos indican que la eficiencia de los procesos migratorios en el paso fronterizo de Rumichaca se ve directamente afectada por las limitaciones administrativas y tecnológicas. La ausencia de herramientas tecnológicas modernas y sistemas digitales eficaces provoca demora y una sobrecarga a nivel institucional. En este marco, Fioretto et al. (2024) afirman que emplear tecnologías emergentes y herramientas fundamentadas en datos posibilita la optimización de la gestión pública e incrementa la capacidad institucional para responder ante fenómenos complejos como la movilidad humana. La ausencia de instrumentos tecnológicos actuales y sistemas digitales eficientes provoca demoras y una carga institucional excesiva.

Los hallazgos están vinculados, desde una perspectiva teórica, con los fundamentos de la Nueva Gestión Pública. Este enfoque defiende una administración pública que prioriza la satisfacción del usuario, la calidad del servicio y la eficiencia. Según Logroño-Santillán et al. (2022), Este modelo de gestión tiene como objetivo actualizar las instituciones públicas a través de la puesta en marcha de mecanismos evaluativos, la mejora de los recursos y el fortalecimiento organizacional. En Rumichaca, los descubrimientos muestran que todavía hay restricciones estructurales que obstaculizan la aplicación total de estos principios en la gestión migratoria. Los descubrimientos en Rumichaca evidencian que todavía existen restricciones estructurales que obstaculizan la implementación total de estos principios en el manejo migratorio.

En términos generales, la investigación reveló que la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana tiene un impacto directo en la percepción y satisfacción de los migrantes con respecto a la atención que reciben en el cruce

fronterizo de Rumichaca. A pesar de las mejoras normativas y los esfuerzos institucionales para asegurar derechos, aún persisten obstáculos operativos, tecnológicos y administrativos que perjudican el rendimiento del servicio. Por esta razón, es vital fortalecer la coordinación entre instituciones, actualizar los procedimientos administrativos e impulsar la capacitación constante del personal humano para establecer una gestión pública migratoria más eficaz, inclusiva y centrada en el respeto a los derechos humanos. A pesar de los progresos legislativos y los esfuerzos institucionales para proteger derechos, continúan existiendo restricciones operativas, administrativas y tecnológicas que impactan la eficacia del servicio. Por lo tanto, es imprescindible reforzar la colaboración entre instituciones, modernizar los procedimientos administrativos y fomentar el aprendizaje constante del personal humano para lograr una gestión pública migratoria más eficaz, inclusiva y centrada en el respeto a los derechos humanos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La investigación permitió determinar que la gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana tiene un impacto directo en el nivel de atención migratoria en el cruce fronterizo de Rumichaca. Los resultados mostraron la existencia de restricciones en términos administrativos, operativos y tecnológicos que provocan demoras en los procedimientos y perjudican la eficacia del servicio que se ofrece a las personas con movilidad humana.

Por otro lado, se detectó que los impedimentos más grandes para los migrantes son la falta de información, el tiempo excesivo que lleva la atención y la coordinación escasa entre entidades. A pesar de que algunos usuarios apreciaron la atención brindada por los funcionarios, también expresaron su descontento con la dirección y la eficacia y eficiencia de los procedimientos migratorios.

En cuanto al talento humano, se determinó que es esencial potenciar la formación del personal en asuntos relacionados con la atención a grupos vulnerables, derechos humanos y comunicación intercultural. Esto haría posible optimizar la calidad del servicio y proporcionar a la población migrante una atención más eficaz, inclusiva y humanitaria.

Finalmente, la investigación corroboró que una gestión institucional apropiada, respaldada por recursos adecuados y una mejor coordinación entre instituciones, ayuda de manera considerable a mejorar el servicio a los migrantes en Rumichaca. Por lo tanto, para asegurar servicios más eficaces y transparentes, es esencial reforzar la administración pública migratoria.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana fortalecer los procesos administrativos y tecnológicos en el paso fronterizo de Rumichaca, con el fin de reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia de los trámites migratorios.

De igual manera, es importante implementar programas permanentes de capacitación para el personal, enfocados en derechos humanos, atención a grupos vulnerables y calidad del servicio, para garantizar una atención más adecuada a las personas migrantes.

También se recomienda fortalecer la coordinación entre instituciones públicas y organismos de apoyo, con el propósito de brindar una atención integral que facilite el acceso a servicios de orientación, protección y asistencia social para la población migrante.

Finalmente se recomienda aumentar los recursos humanos, logísticos y tecnológicos que se asignan a la frontera de Rumichaca, teniendo en cuenta el flujo migratorio permanente y la importancia de esta. Esto posibilitará el perfeccionamiento de la capacidad operativa de la institución y ofrecer un servicio más ágil y ordenado a las personas en movilidad humana.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araujo, L. & Eguiguren, M. (2019). *La gestión de la migración en los países andinos: entre la securitización y los vínculos diaspóricos*. Andina Migrante. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/197/1/BFLACSO-AM3-02-Araujo.pdf>
- Aspiazu, E., Tacuri, E., & Vera, A. (2023). *Statistical model to know the migration factors in Ecuadorians*. *Research, Technology & Innovation*, 11(11). <https://doi.org/10.53591/iti.v11i11.1289>
- Bagur Pons, S., Rosselló, R., Paz Lourido, B., & Verger, S. (2021). El Enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *RELIEVE - Revista Electrónica De Investigación Y Evaluación Educativa*, 27(1). <https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21053>
- Bernal, C. A. (2020). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4.ª ed.). Pearson Educación. <https://www.pearson.com/es/educacion-superior/pearson-educacion/Books/9786073241977.html>
- Bustanza, I. (2021). *La gestión de la inmigración en el Ministerio de Relaciones Exteriores y su incidencia sobre la política exterior sobre la atención del migrante*. [Tesis de postgrado, FLACSO]. Buenos Aires-Argentina. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17417/2/TFLACSO-2021IJB.pdf>
- Carrillo, P., Martínez, L., & Sánchez, R. (2023). *Exploring the impact of Ecuador's policies on the right to health of Venezuelan migrants during the COVID-19 pandemic: a scoping review*. *Health Policy and Planning*, 38(9), 1099–1116. <https://academic.oup.com/heapol/article/38/9/1099/7241652>
- Cárdenas Vallejo, N., Moreno, S., & Herrera, P. (2021). *Gobernanza y gestión pública en contextos migratorios latinoamericanos*. *Revista Latinoamericana de Estudios Públicos*, 14(2), 45-60.
- Cárdenas Vallejo, A., Ramírez Plazas, E., & Torres Arango, M. (2020). *Gobernanza y gestión pública: una aproximación conceptual*. *Revista Opera*, (27), 9–28. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/6468> <https://doi.org/10.18601/16578651.n27.02>
- Céleri, D. (2024). *Access to Labour and "Differential Inclusion" for Young Venezuelan Migrants in Ecuador*. *Social Inclusion*, 12. <https://doi.org/10.17645/si.7762>
- Creswell, J. W. (2019). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book255675>
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/designing-and-conducting-mixed-methods-research/book241842>

- Córdova, C. S., Castillo, P., & Vega, D. (2023). La gestión de la movilidad humana en Ecuador: políticas públicas y derechos humanos. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 21(2), 45-60. <https://rte.espol.edu.ec/index.php/tecnologica/es/article/view/945>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). *Migración, inclusión y desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. CEPAL.
- Escobar, G. (2018). *Migraciones y movilidad humana*. Federación iberoamericana de ombudsman. <https://repositorio.dpe.gob.ec/bitstream/39000/2034/1/FIO-010-2018.pdf>
- Fernández Sánchez, H., King, K., & Enríquez Hernández, CB. (2020). Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico. *Enfermería Universitaria*, 17 (1), 87-94. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.1.697>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/discovering-statistics-using-ibm-spss-statistics/book241641>
- Fioretto, F., Provost, F., & Battocchi, K. (2024). *Artificial intelligence and public sector decision-making*. *Nature Machine Intelligence*, 6(1), 1-10.
- Flick, U. (2020). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/an-introduction-to-qualitative-research/book258037>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- González, F., & Ramírez, G. (2021). *The Ecuadorian migratory public policy in the case of the Venezuelan migration crisis*. Repositorio CLACSO. <https://biblioteca-repositorio.clacso.edu.ar/handle/CLACSO/155341>
- Herrera, J., Gómez, T., & Ramírez, L. (2024). *Power of bureaucracies: Shaping migration policy paradigms in Colombia and Ecuador*. *Migration Studies*, 12(4), mnae039. <https://academic.oup.com/migration/article/12/4/mnae039/7818152>
- Logroño-Santillán, M., Paredes, D., & Almeida, J. (2022). *Nueva gestión pública y modernización administrativa en América Latina*. *Revista Gestión y Política Pública*, 31(1), 98-115.
- Martens, C., Moreira Molina, K. L., Mendoza Loor, H. W., & Rodríguez, A. (2023). *Venezuelan Migration, COVID-19 and Food (in)Security in Urban Areas of Ecuador*. *Land*, 12(2), Article 517. <https://doi.org/10.3390/land12020517>
- Martínez, A., Velásquez, C., & Pérez, M. (2024). *Comparing migration experiences of Venezuelan women and girls: a mixed-method, cross-sectional analysis of refugees/migrants in Ecuador, Peru and Brazil*. *Journal of Migration Studies*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/40017841/>
- Maydana Aguilar, P. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en instituciones públicas*. *Revista Ciencia y Administración*, 8(2), 70-82.

- Moreira Molina, K. L., Mendoza Loor, H. W., & Rodríguez, A. (2023). *Difficulties of Venezuelan migrants in the context of the Covid-19 pandemic in Ecuador*. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(1), Article 13. <https://doi.org/10.51798/sijis.v2i1.13>
- Naciones Unidas (2022). *Migración internacional, desafíos globales*. <https://www.un.org/es/global-issues/migration>
- Narváez, E & Villarreal, A. (2024). *Gestión migratoria en el Ministerio de Relaciones Exteriores y la atención a migrantes de nacionalidad venezolana*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi], Tulcán-Ecuador. <https://repositorio.upec.edu.ec/server/api/core/bitstreams/abd12d8d-3ef0-4fa5-bcc2-86d6bce15bb5/content>
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM). (2022). *Informe sobre las migraciones en el mundo 2022*. OIM.
- Pinto-Álvarez, M., & López-Cevallos, D. (2024). *Protecting distress migrants' right to health in Ecuador: Are legal commitments being fulfilled?* *Health and Human Rights Journal*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39742209/>
- Quintero, D. (2020). *La gestión del Ministerio de Relaciones Exteriores y su impacto en a calidad del servicio*. [Tesis de postgrado, Universidad Simón Bolívar]. Quito-Ecuador. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8233/1/SM293-Quintero-Modernizacion.pdf>
- United Nations Development Programme (PNUD). (2022). *Migration and Migration Policy in Ecuador in 2000–2021*. <https://www.undp.org/latin-america/publications/migration-and-migration-policy-ecuador-2000-20211>
- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS statistics 26 step by step: A simple guide and reference* (16th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780429056765>
- Guevara Albán, G. P., Verdesoto Argüello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa: descriptivas, experimentales, participativas y de investigación-acción. *RECIMUNDO*, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. P. (2022). *Metodología de la investigación* (7.ª ed.). McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-9786071514912-latam>
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55. <https://psycnet.apa.org/record/1933-01885-001>
- Logroño-Santillán, P., Espinoza-Freire, E., & Tinoco-Girón, L. (2022). Nueva gestión pública y calidad de los servicios públicos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 100–108. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2663>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Pinto-Álvarez, M., & López-Cevallos, D. (2024). *Migration governance and access to healthcare in Ecuador*. *International Journal for Equity in Health*, 23(15), 1-12.

Triola, M. F. (2022). *Elementary statistics* (14th ed.). Pearson Education.
<https://www.pearson.com/en-us/subject-catalog/p/elementary-statistics/P200000003756>

VII. ANEXOS

Anexo1. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Kevin Gonzalo Andrango Titumaita				
DATE: Jueves, 21 de mayo de 2026				
Topic: "Management of the Ministry of Foreign Affairs and Human Mobility and its impact on migration assistance at the Rumichaca border crossing"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
De	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE		9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico
o Investigación.**

Autor: Kevin Gonzalo Andrango Titumaita

Fecha de recepción del abstract: Sábado, 16 de mayo de 2026

Fecha de entrega del informe: Jueves, 21 de mayo de 2026

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según la rúbrica de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 2. Evidencia de la aplicación de las entrevistas a funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana

