

## **RESUMEN**

El presente trabajo constituye una investigación de mercados con el objeto de viabilizar la reducción del tiempo de otorgamiento de la visa de refugiado y mejorar la satisfacción del servicio otorgado a los solicitantes de refugio en el Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración en las oficinas de las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca que prestan servicio en temas de refugiados. La investigación de mercados ha sido efectuada a través de la aplicación de una Investigación Descriptiva, mediante la aplicación de encuestas y se ha aplicado el Muestreo Aleatorio Estratificado con Afijación Proporcional, procedimiento que consiste en distribuir el tamaño de la muestra en forma proporcional al número de los elementos en la población de cada estrato y a la variabilidad por elemento de cada estrato. De este modo y gracias a los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta, hemos observado que en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración que prestan atención a los solicitantes de refugio en Ecuador ubicadas en las ciudades objeto de estudio, se requiere una mejora en el servicio, que permitirá incidir en la disminución de las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008. Lo cual comprueba la hipótesis planteada acerca de la “La mejora en el servicio otorgado a los solicitantes de refugio en Ecuador por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, Comercio e Integración permitirá disminuir las solicitudes de refugio pendientes de trámite desde el 2008”.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **POBLACIÓN REFUGIADA**
- **PROTECCIÓN INTERNACIONAL DE REFUGIADOS**
- **MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO**
- **MOVILIDAD HUMANA**
- **VISAS DE REFUGIADOS**

## **ABSTRACT**

The present document is a market survey that seeks to facilitate the time reduction of granting refugee visas and improve applicant satisfaction of a service provided by the offices of the Ministry of Foreign Affairs, Trade and Integration in Quito, Guayaquil and Cuenca. This study was carried out through a Descriptive Research, by means of the implementation of surveys and Stratified Random Sampling with Proportional Allocation, which consist in distributing the sample size in proportion to the number of the elements in the population of each stratum and to the variability for each stratum element. Therefore, thanks to the obtained results, we observed that the offices of the Ministry of Foreign Affairs, Trade and Integration that take care of asylum seekers in Ecuador in the aforementioned cities require an improvement of services, which will allow to reduce pending refugee requests since 2008. This proves the hypothesis regarding “the improvement of the provided service to refugee applicants in Ecuador by the Ministry of Foreign Affairs, Trade and Integration will allow to reduce pending refugee application since 2008”

## **KEYWORDS**

- **REFUGEE POPULATION**
- **INTERNATIONAL REFUGEE PROTECTION**
- **STRATIFIED RANDOM SAMPLE**
- **HUMAN MOBILITY**
- **REFUGEE VISAS**