

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

Tesis

Propuesta de proyecto factible para la mejora en la calidad del servicio para la atención a usuarios en el Centro Integrador para el Migrante “Leona Vicario” en Ciudad Juárez.

Que presenta:

Nadía Guadalupe Víctor Chávez

Para obtener el grado de:

Maestra en Gobierno y Participación Ciudadana

Director:

Dr. Daniel Alberto Sierra Carpio

Ciudad Juárez, Chih., México

Diciembre 2023

Dedicatoria



Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A toda mi familia, principalmente, a mis padres Sandra y Gustavo, que me apoyaron y creyeron en mí en todo momento y supieron escucharme y contenerme en los malos momentos.

Agradecimientos

Primeramente, quiero agradecer a mis papás, Gustavo y Sandra, porque sin ellos este trabajo no habría sido posible, gracias por su paciencia y su guía, por escucharme y aconsejarme en los momentos difíciles y siempre estar presentes en los de éxito. Su amor y fe en mí, ha sido un pilar fundamental en este logro.

También expreso mi gratitud a mis hermanos, quienes siempre me han mostrado su apoyo y amor incondicional.

Agradezco a mi asesor de tesis, el Dr. Sierra. Su experiencia, comprensión y paciencia fueron esenciales en la realización de este trabajo.

También, un sincero agradecimiento a la familia Castro Ruiz, en especial a Itzel por acompañarme en los momentos de estrés y alegría durante este largo y retador camino. Su apoyo, confianza, soporte y cariño han sido invaluable.

Por último, agradezco al Conacyt por brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional y por el apoyo económico brindado durante la realización de este proyecto.

Resumen y palabras clave

Resumen

En este trabajo se pretende evaluar la calidad en el servicio que se presta en el Centro Integrador para el Migrante (CIM) "Leona Vicario" ubicado en Ciudad Juárez, México. El instrumento que se utilizó para medir y evaluar la calidad en el servicio fue el cuestionario SERVPERF (Service Performance), el cual tiene 5 dimensiones, tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. Se realizaron 100 encuestas, en un periodo de 3 meses, a personas migrantes que se encontraban refugiados en el CIM. Los resultados obtenidos demostraron que las cinco dimensiones del cuestionario se encuentran dentro del rango de fiabilidad por lo que se demostró que el instrumento es válido y confiable. Así mismo, las dimensiones que tienen mayor impacto en la población migrante respecto a la percepción de la calidad en el servicio son las de seguridad y capacidad de respuesta. Es importante mencionar que en las mismas dimensiones donde hay mayor impacto en la calidad también existe un área de oportunidad. Posteriormente se diseñó una intervención en base a los resultados obtenidos. La metodología de este estudio se realizó dentro del enfoque cuantitativo y un alcance exploratorio, con un diseño no experimental y de corte transversal.

Palabras clave: Calidad en el servicio, migración, gestión pública, SERVPERF, administración pública.

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the quality of the service provided at the Centro Integrador para el Migrante (CIM) "Leona Vicario" located in Ciudad Juárez, Mexico. The instrument used to measure and evaluate the quality of service was the SERVPERF (Service Performance) questionnaire, which has five dimensions: tangibility, responsiveness, reliability, empathy and security. A total of 100 surveys were conducted over a period of 3 months with migrants who were refugees at the CIM. The results obtained showed that the five dimensions of the questionnaire are within the range of reliability and impact, thus demonstrating that the instrument is valid and reliable. Likewise, the dimensions that have the greatest impact on the migrant population with respect to the perception of service quality are those of security and responsiveness.

It is important to mention that in the same dimensions where there is a greater impact on quality there is also an area of opportunity. Subsequently, an intervention was designed based on the results obtained. The methodology of this study was carried out within the quantitative approach and an exploratory scope, with a non-experimental and cross-sectional design for the measurement of the perception of service quality.

Key words: *Quality of service, migration, public management, SERVPERF, public administration.*

Tabla de contenido

Contenido

Introducción.....	10
Capítulo 1. Descripción del problema	12
1.1 Antecedentes empíricos	12
1.2 Definición del problema	23
1.3 Pregunta de investigación	25
1.4 Objetivos de investigación.....	25
1.5 Hipótesis y supuestos.....	25
1.6 Justificación	26
Capítulo 2. Marco contextual	28
2.1 Contexto de Ciudad Juárez.....	28
2.2 Crisis migratoria actual.....	29
2.3 Contexto del CIM.....	30
Capítulo 3. Marco Teórico Conceptual	33
3.1 Calidad en el servicio	33
3.2 Modelo SERVQUAL	41
3.3 Modelo SERVPERF.....	42
3.4 Nueva gestión pública	43
3.5 Derechos humanos.....	45
3.6 Dimensiones Hofstede.....	46
Capítulo 4. Metodología.....	50
4.1 Técnica e instrumento de recolección de datos	50
4.2 Técnicas de análisis de datos	51

Capítulo 5. Adaptación del instrumento y Resultados de las encuestas.....	53
5.1 Prueba Piloto	53
5.2 Resultados del diagnostico	55
Capítulo 6. Diseño de la intervención	61
Capítulo 7. Discusión y Conclusiones.....	65
7.1 Discusión	65
7.2 conclusiones	66
7.3 Limitaciones del Estudio	68
7.4 Líneas de investigación futura.....	69
Referencias	71

Índice de figuras y tablas

Tabla 1 Dimensiones Hofstede de las nacionalidades que respondieron la encuesta SERVPERF _____	49
Tabla 2 Dimensiones que se utilizan en la encuesta SERVPERF _____	51
Tabla 3 Nacionalidad y cantidad de las personas encuestadas en la prueba piloto _____	54
Tabla 4 Alfa de Cronbach obtenida en la prueba piloto _____	54
Tabla 5 Nacionalidad y cantidad de las personas encuestadas _____	55
Tabla 6 Fiabilidad de las dimensiones _____	55
Tabla 7 Efecto de la dimensión en la percepción de la calidad _____	56
Tabla 8 Media de cada uno de los items _____	56
Tabla 9 Significancia de cada dimensión _____	59
Tabla 10 Confiabilidad del Instrumento _____	59
Tabla 12 Valores VIF de cada dimensión _____	60
Tabla 11 Validez Discriminante _____	60
Ilustración 1 Dimensiones Hofstede.....	47
Ilustración 2 Ecuación Estructural del Modelo	52
Ilustración 3 Percepción de la calidad en el servicio en el CIM.....	57
Ilustración 5 Percepción de calidad en la dimensión de tangibilidad y empatía	57
Ilustración 4 Percepción de calidad en la dimensión de confianza, seguridad y capacidad de respuesta	58

Introducción

Ciudad Juárez históricamente se ha caracterizado por ser una ciudad que ha tenido gran tránsito y concentración de migrantes, sin embargo, el flujo migratorio se acrecentó en los últimos años, debido a las políticas públicas implementadas por el gobierno de Estados Unidos.

El fenómeno migratorio cambió y la presencia de migrantes nacionales e internacionales, solicitando refugio en Estados Unidos, incrementó en Ciudad Juárez debido al cierre de fronteras ocasionado por el Covid-19; lo que originó nuevos retos en la administración pública debido a que no se contaba con la infraestructura necesaria. Por ende, las instituciones dedicadas a refugiar personas en situación de movilidad han jugado un papel fundamental en esta crisis migratoria. También, se debe mencionar que antes dicha situación fue notoria la falta de estudios sobre calidad orientados a albergues para migrantes.

Las instituciones migratorias mexicanas se han enfrentado a diversas problemáticas a la hora de implementar el proceso de la calidad total en los albergues migratorios, debido a que estos emergen de la participación ciudadana y no del estado. Como consecuencia, la administración pública mexicana ha tenido que reorganizarse (López-Reyes 2020).

Este proceso de la calidad total es necesario e irreversible, debido a la modernización y la flexibilidad que se genera en las organizaciones. De esta forma, la institucionalización de la calidad total en las organizaciones mexicanas debe tener una respuesta a las mismas condiciones sociales, culturales y organizacionales.

Ciudad Juárez, al ser una ciudad ubicada en zona fronteriza, es el sitio de la apertura del primer Centro Integrador para el Migrante (CIM) “Leona Vicario”. Siendo parte de la estrategia integral de “Atención a Migrantes en la Frontera Norte”, el cual opera bajo el mando de la Secretaría de Gobernación y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Se puede inferir entonces que, el CIM es el primer albergue orientado a migración que emerge del estado y no de la ciudadanía, lo cual hace que sea adecuado para el inicio de la implementación de la calidad en el área migratoria.

Por lo anterior, el objetivo de este estudio es evaluar la calidad en el servicio en la atención brindada a las personas migrantes que se encuentran en el Centro Integrador para el Migrante (CIM) “Leona Vicario”.

El documento se estructura de la siguiente forma: en el Capítulo I se presenta el planteamiento de la investigación, el marco teórico, la descripción del problema. También los objetivos, las hipótesis y los supuestos, además de la justificación. En el Capítulo II se presenta el marco contextual de la investigación. En el Capítulo III se aborda el marco teórico conceptual donde se definen y se explican las variables que se abordaron para la realización de la investigación. En el Capítulo IV se muestra la metodología junto con la adaptación del instrumento que se utilizó en el estudio y los resultados de las encuestas que se hicieron en el trabajo de campo. En el Capítulo V se expone el diseño de intervención que se realizó en los resultados obtenidos de las encuestas. En el Capítulo VI se habla de las limitaciones que se presentaron durante la investigación. En el Capítulo VII se presentan las conclusiones y recomendaciones de esta Tesis.

Capítulo 1. Descripción del problema

1.1 Antecedentes empíricos

1.1.1 Estudios sobre calidad en el servicio en la administración pública

Fernández (2015) estableció que la administración pública no tiene por objetivo obtener beneficios, esto hace que no se les dé la suficiente importancia a factores claves como la mala calidad en la gestión y en la atención al ciudadano. El autor desarrolló un estudio en la provincia de Chubut, en la ciudad de Esquel, Argentina, con el objetivo de diagnosticar la calidad en el servicio de atención a los afiliados del Instituto de Seguridad Social y Seguro. Para ello se realizaron dos encuestas para conocer cómo se percibe el servicio y qué expectativas tienen los participantes; y una entrevista con un representante local de obra social en la ciudad de Esquel para conocer más sobre la institución y sus valores. Por lo tanto, dimensiones como la amabilidad y la cortesía, la capacidad de respuesta y la transparencia son aspectos cruciales para mejorar, ya que fueron mencionados por los miembros como principios básicos y condujeron a una disminución de la satisfacción.

En el ámbito empresarial también se ha observado la importancia de la asertividad en la gestión de las relaciones sociales, junto con otras variables que influyen significativamente en los procesos vitales del entorno organizacional, entre ellas; negociación, resolución de conflictos, liderazgo, evaluación del desempeño y comunicación. Asimismo, esta habilidad social interviene en la comunicación entre superiores-subordinados, la atención, las relaciones comerciales y en cualquier acontecimiento de la vida organizacional, que implica el contacto directo con los demás (Ruíz et al, 2015).

Se realizó una investigación que muestra los resultados del estudio "Grado de asertividad de los funcionarios de atención al cliente de la administración pública del municipio de Montería", Colombia. El objetivo fue evaluar el asertividad que manejan los funcionarios para hacer frente a diferentes situaciones sociales, responder a las críticas y resolver problemas. El diseño metodológico fue descriptivo, transversal con enfoque cuantitativo. Se utilizó como herramienta de evaluación la Escala multidimensional de aplicación de asertividad. Los resultados obtenidos indican un déficit en el comportamiento coercitivo en los funcionarios.

Esto demuestra que actualmente en la administración pública existe una problemática evidente en relación con la calidad del servicio que se presta a los usuarios.

La evaluación de la calidad del servicio se convierte en una tarea que puede variar según la percepción de cada usuario o individuo. Por lo tanto, existe la necesidad de una metodología estandarizada que se aplique mejor para medir la calidad del servicio (Izquierdo, 2021).

Izquierdo (2021) proporciona un análisis documental y sintético de los principales autores que discutieron el concepto de calidad en el servicio, así como los principales métodos estandarizados para medir la calidad del servicio. Luego concluye que, desde la perspectiva del servicio, es un concepto que debería tener un criterio más preciso para su conceptualización y mediación. También se menciona que el concepto de medir algo intangible no puede basarse en la percepción de cada usuario de forma individual, por lo que la mediciones e impresiones sobre la calidad del servicio puede variar.

Aunque los estudios sobre la calidad de los servicios suelen asociarse a la iniciativa privada, Holzer (1999) señala que el estudio de la calidad y su gestión en el sector público no es nada nuevo, indicando que es un tema estudiado desde la década de los 70 del siglo pasado, sin embargo, los términos “mejora de la calidad” y “gestión de la calidad total” aparecieron en la literatura de la administración pública hasta 1998. La investigación sobre la calidad de los servicios centrada en la administración pública es un tema que ha ganado interés académico en los últimos años (Pedraza et al., 2014), con especial interés en los servicios médicos y la salud pública (Villagómez et al, 2021).

Mas adelante, se realizó un estudio en una dependencia federal descentralizada, con el objetivo de examinar los factores precisos en la satisfacción de la calidad en el servicio en la administración pública, empleando las dimensiones del modelo SERVPERF (Villagómez et al, 2021)

Posteriormente se realiza un estudio, en una dependencia federal descentralizada, con el fin de analizar los factores críticos en la satisfacción de la calidad del servicio en la administración pública, utilizando las dimensiones del modelo SERVPERF (Villagómez et al, 2021).

Los resultados que se obtuvieron de la investigación es una parte de un estudio más extenso elaborado con el fin de medir la competitividad y el desempeño de la calidad en el servicio

que las instituciones públicas prestan a los ciudadanos, esto con el objetivo de buscar áreas de oportunidad para mejorar los trámites y servicios, debido a que los resultados que se obtuvieron mostraron que las dimensiones relacionadas a las capacidades interpersonales de los servidores públicos tienen mayor impacto que las que se enfocan en la infraestructura a la hora de evaluar la calidad en el servicio (Villagómez et al , 2021).

1.1.2 Estudios sobre derechos humanos y migrantes

La protección de los derechos humanos de los migrantes y la gestión eficaz de la migración (en el sentido de garantizar que las personas transiten de manera ordenada, predecible y, por tanto, más manejable) están estrechamente vinculados. Sin embargo, es poco probable que la literatura sobre migración y derechos humanos, por extensa que sea, pueda aclarar o demostrar una conexión (Ghosh, 2008).

El artículo de Ghosh se centra en el vínculo clave entre los derechos humanos y la migración, en el centro de la comunidad de intereses entre quienes son firmes defensores de los derechos humanos y quienes están interesados en gestionar mejor sus movimientos. El estado-nación tiene los intereses inmutables y las obligaciones inherentes de proteger los derechos fundamentales de su propio pueblo en el exterior. Esto se refiere al beneficio mutuo y la estrecha cooperación entre las naciones. La protección de estos derechos también ayuda a los estados-nación a cumplir con sus obligaciones en otras importantes áreas de responsabilidad. Su trabajo finaliza sugiriendo que una mejor comprensión de este entrelazamiento podría crear las bases para establecer una agenda a la que puedan contribuir tanto el estado como las organizaciones de derechos humanos y las organizaciones de migrantes, mientras que paralelamente avancen en sus propias vocaciones y continúen siendo fieles a ellas. Esto llevará los derechos básicos de los migrantes hacia la corriente principal de los derechos humanos (Ghosh, 2008).

El carácter masivo de las migraciones y las tensiones que derivan del ingreso autorizado y no autorizado de millones de personas extranjeras a Estados de los cuales no son nacionales, son fenómenos globales complejos. Sin embargo, la atención del fenómeno migratorio se

centra en el ámbito económico y social, en la contención de los flujos masivos de personas y en la correlativa demanda de bienes y servicios. La determinación de millones de personas que arriesgan todo para cambiar las circunstancias de sus vidas y las oportunidades sin precedentes en su país de origen, pone a prueba las capacidades de las sociedades emisoras y receptoras de personas migrantes (Olea, 2011). La complejidad de la migración también muestra que el derecho tiene un papel mucho más amplio que la regulación de la entrada y residencia de extranjeros a través del derecho migratorio. Algunos Estados han optado por sancionar la entrada ilegal como herramienta de control migratorio y social. Sin embargo, esta estrategia ha demostrado ser costosa y muy ineficaz (Olea,2011).

Olea (2011) su artículo describe que la problemática emergente no es la migración o la situación endeble de los migrantes, sino la constante aplicación de la falta de visión desde el Derecho Internacional de los Derechos Humanos a las situaciones de discriminación y exclusión que se presentan a lo largo del proceso migratorio y al momento de su inclusión en las sociedades destino.

En un artículo presentado por García (2016), se analiza si la humanización de las leyes y políticas migratorias de América Latina ha creado un “nueva era” de migración. Es importante mencionar que, en los últimos años, durante los procesos de integración, las consultas regionales sobre asuntos de migración, como políticas y legislaciones internas de la región se han enfocado hacia una comprensión de estos procesos desde una perspectiva de derechos humanos. Asimismo, el sistema interamericano de derechos humanos ha brindado una visión más clara de las cuestiones migratorias. García (2016, p.109) afirma en su trabajo:

Pretendo analizar si lo que puede denominarse reciente *humanización* de la mirada sobre las migraciones en Latinoamérica permite pensar en una *nueva era* de la migración en la región. Para ello, profundizó en el rol del Estado (actor crucial en las migraciones) y en el de los derechos humanos, teniendo en cuenta que la mentada humanización pasa por las políticas y legislaciones migratorias, para finalmente pensar cómo las lógicas de la regulación y la emancipación de la modernidad permiten explicar las limitaciones de pensar la migración *con* derechos humanos.

El artículo finaliza mostrando que los derechos humanos fueron creados específicamente para el movimiento y que su reciente inclusión recíproca surge del conflicto entre las lógicas emancipadora y regulativa del paradigma moderno. Por lo tanto, etiquetar la migración como una cuestión de derechos humanos no cambia ni cuestiona sus puntos de partida, y debemos pensar en políticas regionales de derechos humano para la migración.

De acuerdo a Estévez (2016), existen dos formas de reconocer los derechos de los migrantes: ampliar los derechos de la ciudadanía y reconocer y aplicar los derechos humanos. Ha realizado investigaciones para evaluar estas posibilidades, revelando diferentes tradiciones políticas de ciudadanía y sus tendencias ontológicas hacia la exclusión, así como la manera en cómo estos derechos se utilizan para ampliarlos. Se destaca la propuesta de post ciudadanía, la cual, apunta a superar las costumbres excluyentes de la ciudadanía y centrarse en el carácter universal y humanista de los derechos, y propone una reformulación del concepto de derechos humanos para centrarse en los documentos.

El artículo desarrolla dos temas específicos, que son mostrar la insuficiencia del concepto de ciudadanía como una herramienta de análisis para fundamentar el reconocimiento de los migrantes, y proponer el reconocimiento de los derechos humanos como una herramienta de análisis que ayudara a dar reconocimiento a los derechos de las personas que han dejado de forma temporal o permanente sus países para establecer en otro.

Se realizó un trabajo por Domínguez (2016), en cual analizó el nivel de protección que el derecho chileno brinda a la población migrante en relación a los derechos claves, como el derecho al debido proceso, a la libertad personal, el derecho a la educación, salud y ciertos derechos laborales.

Mencionó que es evidente que existe tensión en el derecho migratorio internacional entre el reconocimiento del derecho de los migrantes a ser tratados con ciertos derechos básicos y prescindibles, y la facultad soberana del estado chileno para controlar el flujo migratorio se refleja directamente en el derecho migratorio chileno.

El grado de libertad que hay respecto a los migrantes se ha ido restringiendo progresivamente en el siglo XX, abarcando desde las libertades básicas hasta la obligación del ejercicio individualizado del control migratorio, esto debido a los límites ligado al respeto de los derechos del extranjero (Domínguez, 2016).

Los resultados del estudio mostraron que, aunque Chile ofrece derechos mínimos a la población migrante, independientemente de su estatus migratorio, los mecanismos de control migratorio que se establecen en el país, respecto a la normativa extranjera, violan estos derechos básicos. Existe una cantidad limitada de derechos en favor de los extranjeros, sin reconocer la totalidad de los derechos que les corresponden conformemente a la Constitución chilena y los tratados internacionales ratificados por Chile.

La autora finaliza exponiendo la necesidad de encontrar un balance entre dos aspectos de la legislación migratoria, que debe tener plenamente en cuenta los requisitos del derecho internacional en materia de protección de los derechos humanos mínimos de los migrantes, manteniendo al mismo tiempo el control migratorio de extranjeros mediante controles generalizados de la población realizados exclusivamente por la policía de investigaciones. Esto permitirá la erradicación del empleo de perfiles raciales, que sólo refuerza y perpetua los estereotipos y prejuicios contra los migrantes, obstaculizando su integración social y exacerba la vulnerabilidad en la que se encuentran.

La protección de los derechos humanos va más allá de la soberanía de un Estado (Morales, 2017), el límite real a la soberanía de los estados lo impone la dignidad del ser humano, la distinción que hace el estado entre los que son ciudadanos y los que son extranjeros, se convierte en un criterio de desigualdad que surge de una condición de vulnerabilidad de los migrantes. en las sociedades democráticas es necesario erradicar la discriminación y recordar que el principio de igualdad es una norma imperativa del derecho internacional que debe de ser respetada por todos los países, por ello se propone superar el debate en torno al término para centrarse en respetar y garantizar los derechos de todas las personas que, regular o irregularmente, se encuentren en el territorio de un Estado.

En algunos sectores se habla de la evidente confrontación entre soberanía y migración irregular, con dicho argumento se pretende legalizar violaciones a derechos humanos de migrantes. Pero, este es un falso dilema como muchos otros que se han producido. Sin embargo, Morales sostiene que: no es la soberanía en sí la que violenta los derechos humanos de los migrantes, sino las políticas implementadas por los Estados bajo el argumento de defensa a su soberanía.

Es real la existencia de una contradicción entre dos ejercicios de soberanía por la cual se da un conflicto entre el derecho soberano de un Estado a controlar sus fronteras (política migratoria), y la obligación de respetar los derechos humanos contraída internacionalmente mediante la ratificación de tratados, obligación adquirida también en ejercicio de su soberanía (Morales, 2017).

El artículo concluye diciendo que a pesar del dilema económico que plantean los derechos, en especial a México y Estados Unidos de América, Sustain y Holmes parten de la premisa aparentemente obvia de que los derechos cuestan dinero. Sin embargo, esta premisa no fue aceptada ni comprendida por el Estado. El argumento de que los derechos de los migrantes no pueden garantizarse por falta de recursos es débil porque todos los derechos humanos tienen costos, y las decisiones políticas para defender los derechos humanos son sólo eso: decisiones políticas. No existen los derechos gratuitos, por tal motivo, es necesario tener la adecuada organización y redistribución gubernamental en las áreas operativas, los derechos de las personas migrante podrían ser garantizados.

De acuerdo al estudio realizado por Guillén de Romero et al. (2019), el fenómeno social “Migración” actualmente ocupa escenarios para su disquisición. Su estudio se acondiciona con postulados de autores contemporáneos para analizar la dinámica de las migraciones, y describe el acompañamiento de los instrumentos u organismos internacionales de protección a la población de inmigrantes, quienes se encuentran actualmente vulnerables ante los contextos económicos, sociales, políticos, culturales en el tránsito y llegada a los países que los reciben.

Su artículo se centra en una perspectiva metodológica, documental, descriptiva y analítica, en la cual, aborda consideraciones relacionadas con el tema migratorio. Señaló que, si bien los flujos migratorios a gran escala plantean desafíos tanto para los países receptores, como para sus nacionales y para los migrantes, donde debe prevalecer la defensa de los derechos humanos en todos los ámbitos. En lo anteriormente mencionado se cita textualmente a los autores del artículo:

Durante la transición de la historia y hasta la actualidad, diariamente la movilidad humana ha registrado notoriamente una extensión voluminosa, de tal forma, que el proceso de migración se torna más complejo, el cual, amerita más esfuerzos de atención en todos sus ámbitos, que ha

dado un giro abismal a la dinámica poblacional del Sistema Internacional. Por consiguiente, el derecho internacional a raíz de las guerras acontecidas durante muchos años, se ha caracterizado como el organismo primordial de apoyo y compromiso ante la esfera de los contextos migratorios para los Estados receptores de migrantes y sus familias, sin soslayar el color, la raza, el tipo de población, entre otros (Guillen de Romero et al., 2019, p.282).

Posteriormente concluyen que ante el gran flujo migratorio los Estados se ven forzados a direccionar cambios constantes en sus políticas públicas, tomando en cuenta ciertas recomendaciones del derecho internacional, comprometidos a accionar un trato igualitario a la población migrante inmensa en la búsqueda de mejores oportunidades económicas, sociales y de seguridad, amparada por principios democráticos como la libertad, equidad e igualdad social.

Un acontecimiento importante para el área de derechos humanos para personas migrantes fue El Pacto Mundial por una Migración Segura, Ordenada y Regular, el cual, fue adoptado el 11 de diciembre de 2018 por 163 Estados en la Conferencia intergubernamental de Marrakech y, días más tarde, fue endosado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en su Resolución 73/195. Este Pacto, junto con el Pacto por los Refugiados, aborda una acción normativa de baja intensidad a través del “soft law” por la que los estados adoptan “reglas” comunes para la “movilidad humana” en el Siglo XXI”, preservando su soberanía. Este instrumento de soft law debe servir de referencia para el ejercicio de las capacidades soberanas en aspectos pertenecientes al Estado, como los relativos a gestión de las migraciones regulares, aunque igualmente regule su reverso con el control de la migración insegura, desordenada e irregular (Pacto Mundial por una Migración Segura, Ordenada y Regular, 2018).

De acuerdo con Castillo (2019), la defensa y protección de los derechos humanos es hoy un medio más para luchar contra los efectos de los esquemas de desigualdad social, evidentes en todas las formas de la vida cotidiana. Por esa razón, los grupos sociales más afectados en el pleno ejercicio de sus derechos son aquellos cuya vulnerabilidad es mayor precisamente por sus posiciones más desventajosas en la escala social, o bien, porque sufren algún tipo de discriminación por razones de orden político, ideológico o étnico.

Históricamente, la migración ha sido vista como el uso de una facultad y derecho de las personas, familias y grupos más amplios, distinguida en la gran mayoría de los marcos

jurídicos, como el principio de libertad de tránsito. De muchas formas, se conoce no sólo como parte del ejercicio de un derecho, sino también como una acción mayormente voluntaria, cuya decisión remite a la búsqueda de mejores oportunidades y condiciones de vida.

Frente a la dinámica de movilidad de la población, los estados han desarrollado políticas orientadas principalmente a regular la internación y permanencia de extranjeros en sus respectivos territorios. Un análisis preliminar de las mismas resalta el predominio del principio de soberanía por encima de cualquier otra consideración en el diseño, pero sobre todo en la instrumentación y ejecución de dichas políticas (Castillo, 2019). Ha sido prácticamente un axioma de aceptación universal el hecho de que los estados, en el ejercicio de la soberanía, tienen competencia absoluta para definir los términos de la admisión y presencia de nacionales de otros países dentro del territorio de su jurisdicción. Sin embargo, ese principio ha justificado una serie de medidas cuyo respeto a los derechos fundamentales es sumamente cuestionable. Sin embargo, habría que mencionar el carácter específico que demanda la protección de los derechos de algunos subconjuntos dentro de las poblaciones migrantes. Tal es el caso de las mujeres, los niños y los discapacitados, quienes dentro de las poblaciones de refugiados requieren atención especial en materia no sólo de su sobrevivencia, sino de aspectos específicos. Entre estos últimos debe merecer atención prioritaria el ámbito de la salud mental, sobre todo por los traumatismos que la situación, tanto previa como durante la vida en refugio, puede provocar sobre estos grupos particularmente vulnerables.

1.1.3 Estudios sobre centros de atención al migrante

Cada año, entre 150.000 y 400.000 migrantes de diferentes países de Centroamérica principalmente de Honduras, El Salvador, Nicaragua y Guatemala, se desplazan de manera voluntaria o forzada, a través de México con la intención de llegar a los Estados Unidos.

Con el fin de combatir la inseguridad y la precariedad que los migrantes enfrentan en México, han surgido diferentes organizaciones de la ciudadanía o sociedad civil que los auxilia, brindándoles diversos servicios: hospedaje, comida, sanitarios, atención médica, etc. (Candiz y Bélanger, 2018).

Candiz y Bélanger (2018) mencionan que dentro de este tipo de organizaciones humanitarias destacan las “casas del migrante”, las cuales denominan verdaderos “territorios de la espera” que permiten a los migrantes descansar en su camino a Estados Unidos. Su estudio se basó en 66 entrevistas con migrantes centroamericanos y con 31 miembros de distintas organizaciones de ayuda a migrantes entre los años 2013 y 2015, su estudio mostró cómo las *casas* participan en la gestión de los flujos migratorios a través de la regulación de la “espera” y cómo los servicios que son ofrecidos durante la misma favorecen la movilidad e influyen y dan forma a las trayectorias de los migrantes.

Se realizó un estudio, en Chile, con el fin de describir las características sociodemográficas, necesidades de salud, derivaciones efectivas realizadas y evaluación inmediata de la población migrante internacional que participó en el Programa de Atención Inicial al Migrante.

Los métodos que se utilizaron (Chepo et al, 2019) en dicho estudio fueron el diseño y la implementación de una intervención para dar bienvenida a migrantes internacionales. Se inscribieron 436 personas, de las cuales asistieron 270. El 80% eran mujeres, provenientes en su mayoría de Perú y Venezuela. La principal derivación realizada fue a control de embarazo (32,6%), seguido de planificación familiar (30%) y servicios sociales (27,04%). A un año de seguimiento, las derivaciones para controles cardiovasculares alcanzaron 100% de cumplimiento, 97,7% para embarazo y 87,7% para servicios sociales. El menor cumplimiento en las derivaciones fue a salud mental (11,1%).

Este estudio fue pionero en Chile y permitió dar bienvenida y brindar información clave a la población migrante internacional, así como llevar a cabo derivaciones basadas en necesidades de salud y fomentar la inserción de la población inmigrante al sistema de salud chileno

1.1.4 Estudios sobre las culturas nacionales y la organización

En una investigación realizada por Omar (2010), se analizaron las relaciones entre la cultura nacional y la cultura organizacional en 16 empresas argentinas. La muestra estuvo compuesta por 429 empleados (292 hombres y 184 mujeres), con una edad promedio de 35 años. Los sujetos contestaron un cuestionario de datos sociodemográficos y las escalas de cultura nacional y de prácticas organizacionales en sus lugares de trabajo. Los resultados que

se obtuvieron en este estudio indicaron que las prácticas implementadas por las empresas reflejan, medianamente, los valores de la cultura de origen de la organización. Mediante análisis de regresión múltiple se mostró que las empresas nacionales argentinas se caracterizan por prácticas estrechamente vinculadas con el colectivismo, alta distancia al poder y alta evasión a la incertidumbre. Mientras que las empresas privadas se destacan por la implementación de prácticas que fomentan el individualismo, baja distancia al poder, baja evasión a la incertidumbre, bajo paternalismo y bajo fatalismo.

La importancia de conocer los fundamentos teóricos, como cultura nacional y cultura organizacional, que explican las razones que estimulan a los trabajadores a conseguir un propósito u objetivo (Segredo et al, 2016). Se realizó una revisión bibliográfica y documental sobre el tema en fuentes de datos digitales indexadas Scielo, EBSCO y material disponible en la biblioteca de la Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba. Los resultados que se obtuvieron en la revisión bibliográfica fue la definición de organización como un ente artificial construido para lograr un fin, se encuentra en constante perfeccionismo en respuesta a las demandas de la sociedad y se destaca que estos cambios operan sobre la cultura, el clima y el desarrollo organizacional.

La conclusión que se obtuvo de la investigación fue la necesidad de hablar de cultura, clima y desarrollo organizacional implica un llamado en la preparación de los directos en salud pública, de manera tal que les permita tener las competencias necesarias para desarrollar estudios organizacionales, en búsqueda por elevar la productividad y la calidad institucional (Segredo et al,2016).

La cultura organizacional es un término que adquiere mayor importancia, ya que se ve influenciado por los continuos cambios en el mundo. Por ende, medir la cultura organizacional permite conocer el impacto que esta tiene sobre los resultados de la empresa (Carrillo, 2016). Se realizó otro estudio en el cual se llevó a cabo un análisis de revisión documental para contar con información actualizada de las formas en que se la mide. Se distinguieron 43 documentos publicados, entre los años 2005 y 2015, en las bases digitales Redalyc, Scielo y ProQuest. En conclusión, se encontró que las formas en que se mide la cultura organizacional es mediante la relación a la estrategia, estructura, trabajo en grupo, liderazgo, propietarios, innovación, orientación a resultados y orientación a personas. La

importancia de realizar estudios sobre medición de la cultura organizacional identificando nuevos modelos, métodos, instrumentos y variables (Carrillo, 2016).

De acuerdo a un artículo publicado por Open Mind BBVA, han existido diversas investigaciones sobre culturas nacionales y culturas internacionales, sin embargo, se ha concluido que en las culturas nacionales puede existir una diferencia entre sí sobre todo en lo que respecta a los valores, en cambio en las culturas organizacionales existe una diferencia según sus prácticas más superficiales: símbolo, creencias, costumbres y tradiciones.

Por lo que, las diferencias que hay entre las distintas culturas nacionales son los valores que se adquieren durante la niñez; los niños aprenden de sus padres, quienes, a su vez, lo aprendieron durante su niñez, por lo tanto, nos referimos a valores estables y tardan varias generaciones en cambiar. Las culturas organizacionales se sustentan en las prácticas aprendidas en el trabajo o el entorno en el que se desenvuelven, y estas pueden cambiar con mucha rapidez. Las consecuencias de ambas en la gestión empresarial son diferentes (Open Mind BBVA, 2012).

1.2 Definición del problema

De acuerdo con cifras del Departamento de Seguridad Nacional de Estados Unidos (DHS), alrededor de 5 mil migrantes esperan en Ciudad Juárez la resolución de sus casos de solicitud de asilo, juicios que se habían pausado a causa de la pandemia de Covid-19. (Barrios, 2021).

En los últimos años la dinámica en el fenómeno migratorio cambió y la presencia de migrantes internacionales aumentó en Ciudad Juárez, principalmente con la intención de solicitar refugio en los Estados Unidos; lo que ocasionó nuevos retos debido a que no se contaba con la infraestructura necesaria.

Ciudad Juárez históricamente es una ciudad que ha tenido gran concentración de migrantes, sin embargo, el flujo migratorio fue en aumento en los últimos 3 años, debido al programa “Protocolos de Protección a Migrantes” (MPP) implementado por el gobierno de Estados Unidos en enero de 2019. Dicho programa consistía en devolver a México algunos ciudadanos mexicanos e internacionales de otros países mientras sus procedimientos de remoción en Estados Unidos estaban en trámite. Este programa aplicaba a todas las personas

que llegaban por tierra; otro factor importante que tuvo gran impacto en el flujo migratorio en Ciudad Juárez fue el cierre de fronteras ocasionado por el Covid-19.

Como consecuencia las instituciones dedicadas a refugiar a los migrantes han jugado un papel importante y fundamental en esta crisis humanitaria. También es necesario mencionar que ante dicha situación fue notoria la escasez de estudios de calidad enfocados en albergues para migrantes, debido a que las instituciones dedicadas a recibir migrantes no se encontraban en condiciones óptimas para dar un servicio de calidad a un gran número de personas.

A las instituciones migratorias mexicanas se les ha dificultado implementar el proceso de la calidad total en los albergues dedicados a dar asilo a las personas en situación de movilidad, debido a que estos emergen de la participación ciudadana y no del estado (López-Reyes, 2020). Como consecuencia, la administración pública mexicana ha tenido que reestructurarse y manejar la situación migratoria, debido a que el flujo migratorio ha ido en aumento.

Ciudad Juárez, ubicada en la zona fronteriza, es el sitio de la apertura del primer Centro Integrador para el migrante (CIM) “Leona Vicario”. Convirtiéndose en parte de la estrategia integral de “Atención a Migrantes en la Frontera Norte” junto al Centro Integrador para el migrante (CIM) “Carmen Serdán” en Tijuana, Baja California. Ambos Centro Integradores operan bajo el mando de la Secretaría de Gobernación y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Se puede concluir entonces, que el CIM es el primer albergue que emerge del estado y no de la ciudadanía, lo cual hace que sea el adecuado para iniciar con la implementación de la calidad en el servicio en el sector migratorio.

Sin embargo, hablar de servicios implica tratar con acciones que son meramente intangibles, en este sentido evaluar la calidad de un servicio se vuelve una tarea compleja, sin mencionar el hecho de que la calidad en el servicio usualmente es evaluada en el sector privado y muy pocas veces en el sector público. Cuando se habla de calidad en los servicios públicos, hablamos del desarrollo continuo que ha tenido la administración pública hacia el progreso en diversas áreas, con el fin de optimizar las condiciones en las que se brindan los servicios a los ciudadanos.

La implementación de políticas públicas, en México, en el fenómeno migratorio se ha vuelto un punto estratégico en la administración pública, al tiempo que se ha creado conciencia de

su importancia en varios estados del país. Sin embargo, es importante mencionar que el gobierno mexicano ha tardado en implementar una agenda clara para atender la migración que transita por el país. Atender y brindar un lugar de acogida con un servicio de calidad a quienes transitan de manera irregular por México no ha sido un asunto de alta prioridad para la administración pública

1.3 Pregunta de investigación

1.3.1 Pregunta general de la investigación

- ¿Cómo es la percepción de la calidad de los migrantes que se encuentran en el CIM?

1.3.2 Preguntas específicas

- ¿Cuáles son los índices de calidad en relación con las cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, tangibilidad y empatía) de la encuesta SERVPERF en el Centro Integrador para el Migrante “Leona Vicario” en Ciudad Juárez?
- ¿Cómo se correlacionan las 5 dimensiones que mide la encuesta SERVPERF?

1.4 Objetivos de investigación

1.4.1 Objetivo general

- Evaluar mediante el modelo SERVPERF la calidad en el servicio en la atención brindada a personas solicitantes de asilo en el Centro Integrador para el Migrante y proponer el diseño de un taller con el fin de mejorar o mantener la buena calidad basado en los resultados obtenidos.

1.4.2 Objetivos específicos

- Conocer la correlación de las 5 dimensiones del cuestionario SERVPERF.
- Estimar el nivel de calidad en el servicio en la atención brindada a personas solicitantes de asilo en el Centro Integrador para el Migrante con base en el modelo SERVPERF.

1.5 Hipótesis y supuestos

1.5.1 Hipótesis

- H1: Los niveles de la calidad en el servicio que son percibidos por los usuarios del CIM son satisfactorios.

- H2: Las dimensiones de fiabilidad y seguridad ejercen mayor peso sobre la percepción de la calidad en el servicio percibido por la población migrante en el CIM.

1.6 Justificación

Tanto el sector público como el privado se encuentran en la era de la calidad, que se ha convertido en el valor administrativo, principio de organización, requisito de operaciones y productos, lenguaje común y estilo directivo gubernamental (Aguilar, 2010). El término "revolución de la calidad" se utiliza para referirse a la importancia fundamental que la calidad otorga a la forma en que se estructura y se dirige una organización. La calidad ha sacudido el arreglo tradicional de las organizaciones y ha inducido cambios en todas sus dimensiones (Aguilar, 2010).

Centrarse en la calidad más que en los beneficios a corto plazo y priorizar las necesidades y aspiraciones del ciudadano o de las personas, son los principios básicos de la "revolución conceptual" de la de gestión de calidad, el cual culmina en el principio esencial del valor/calidad de la persona: "el respeto a la persona humana como filosofía administrativa" (Duque, 2005). Calidad es, esencialmente, la calidad del ser humano, dentro y fuera de la organización.

En este sentido, en México se ha implementado la institucionalización de la calidad total, un proceso tardío, pero en crecimiento. Este proceso de la calidad total es necesario e irreversible, debido a la modernización y la flexibilidad que se genera en las organizaciones para ser competitivas. La calidad total requiere mayor participación, formación, compromiso de los trabajadores, así como la mejora de su calidad de vida (Barba, 2021). De esta manera, la institucionalización de la calidad total en las organizaciones mexicanas debe tener una respuesta a sus propias condiciones sociales, culturales y organizacionales.

Por ende, medir y evaluar mediante el cuestionario SERVPERF (Service Performance), la calidad de los servicios que son prestados en el Centro Integrador para el Migrante (CIM), en Ciudad Juárez, es imprescindible debido a que se presta un servicio humanitario para los solicitantes de asilo extranjeros y mexicanos, los cuales muchas veces llegan a estos lugares en busca de ayuda y protección, como consecuencia de los cierres fronterizos, la violencia y la inseguridad.

La evaluación de los servicios se ha vuelto un reclamo de la sociedad y la comunidad migrante, ya que el flujo migratorio ha ido en aumento y cada vez son más las personas que necesitan de un refugio en el que se preste un servicio de calidad. Un ejemplo notable fue lo ocurrido en el Instituto Nacional de Migración (INM) ubicado en Ciudad Juárez, el día 27 de marzo del 2023, donde lamentablemente fallecieron al menos 39 personas migrantes de diferentes nacionalidades debido a un incendio ocasionado por una protesta que ellos (los migrantes) iniciaron a causa de que iban a ser deportados (BBC News Mundo, 2023).

Capítulo 2. Marco contextual

2.1 Contexto de Ciudad Juárez

Ciudad Juárez se ha caracterizado por ser expansiva y dispersa. Desde mediados del siglo pasado se ha presentado un crecimiento desarticulado entre la población y la superficie territorial, lo que repercute en una disminución en la densidad de habitante por hectárea (Instituto Municipal de Investigación y Planeación [IMIP], 2022).

El municipio de Juárez se localiza al norte del estado de Chihuahua. Tiene una extensión territorial de 6,561.14 km². Sus coordenadas geográficas son las siguientes: 31°47' de latitud norte; 31°07' de latitud sur; 106°11' de longitud este, y 106°57' de longitud oeste. Al norte colinda con los condados de El Paso, Texas, y Doña Ana, Nuevo México; ambos en Estados Unidos de Norteamérica. Asimismo, se encuentran los municipios de Guadalupe al este, Ahumada hacia el sur y al oeste Ascensión; en el territorio nacional (IMIP, 2022).

Los ciudadanos de Juárez basan la productividad, la competitividad y la diversificación económica como los principales temas que los gobiernos deben incentivar, fortalecer y priorizar en sus políticas de gobierno. De acuerdo con el INEGI (2020) la Población Económicamente Activa (PEA) de 12 años y más, en el municipio, asciende a 785,054 personas, que representan el 41.51% del total del estado de Chihuahua. La tasa específica de participación económica es de 6.75%. Juárez, dentro de la zona fronteriza norte, destaca por la gran proporción de personal ocupado en la Industria Maquiladora de Exportación (IMMEX), si se consideran los municipios de Mexicali, Tijuana, Matamoros, Reynosa y Nogales. Al 2020, Juárez concentró el 34.01% del total de la población ocupada en esta demarcación, sin embargo, es el segundo municipio en cuanto al número de establecimientos activos, solo superado por Tijuana. Por otra parte, la participación de IMMEX sigue siendo un reto. Pese a los incrementos, se muestra una dependencia de la importación; para el caso de Juárez solo 1,73% de los suministros consumidos por esta industria son nacionales (IMIP, 2022).

De acuerdo con los resultados de la consulta ciudadana, en el rubro social, los temas que más preocupan a los ciudadanos son: bienestar para las personas y apoyos a grupos vulnerables, educación, salud y empoderamiento a las mujeres. Al respecto, los ciudadanos subrayan la

importancia de generar mayores oportunidades con la finalidad de combatir la marginación y evitar la dinámica de exclusión.

2.2 Crisis migratoria actual

Ciudad Juárez no es una urbe ajena al fenómeno de migración, sin embargo, la violencia e inseguridad que resultó de la “guerra contra las drogas”, las políticas migratorias implementadas en los periodos presidenciales de Barack Obama y Donald Trump sumada a la pandemia mundial por Covid-19, tuvieron un impacto importante y fundamental en los factores de atracción hacia Juárez y al norte del país. Como consecuencia Ciudad Juárez se ha convertido en un territorio de expulsión más que de destino.

Un hecho que cambió drásticamente el panorama de la migración, en Ciudad Juárez, fue a fines de octubre del 2018, cuando un grupo de migrantes, buscando asilo en Estados Unidos de América (EUA) llegó al Puente Paso del Norte, que conecta Juárez con El Paso, Texas.

Aunque la mayoría eran de ascendencia guatemalteca, también llegaron personas de otros estados de México, Cuba, Venezuela y otros países centroamericanos. Esta alta concentración de personas en la frontera se enfrentó a la política de “tolerancia cero” de la administración del presidente Donald Trump, que intensificó la vigilancia fronteriza y ordenó el arresto y detención de quienes cruzaban de forma irregular, aunque fueran solicitantes de asilo. Como consecuencia, se puso en marcha la famosa “Lista de espera” o “metering”, la política de Donald Trump que limitaba el procesamiento de solicitudes de asilo en los puertos de entrada de la frontera.

En Ciudad Juárez, la lista se implementó en noviembre del 2018 y durante su apogeo contó con cerca de 7000 registros de diferentes nacionalidades (Gil, 2021).

A inicios de 2019 el gobierno de Trump instauró los Protocolos de Protección a Migrantes (PPMs), también conocido como el programa “Quédate en México”. Mediante este programa, quienes solicitaban asilo eran retornados a las fronteras mexicanas a esperar sus fechas de audiencia en las cortes de Estados Unidos. Como consecuencia, cerca de 7100 personas fueron retornadas bajo el PPM a México, y el 35% del total llegó a Ciudad Juárez (Gil, 2021).

El repentino arribo de grandes poblaciones de migrantes puso en evidencia la falta de infraestructura de atención en Ciudad Juárez, derivando en una “crisis de atención”. En ese momento, existían en la ciudad únicamente dos albergues para personas migrantes, la Casa del Migrante y Mi hogar, DIF.

Como consecuencia de la falta de infraestructura, se tuvo que acondicionar el gimnasio del Colegio de Bachilleres para recibir aproximadamente a 450 migrantes, y algunos hoteles de la ciudad recibieron a más de 200 personas (Prado, 2019).

Más de mil 500 migrantes que mantienen saturados los cuatro espacios que los albergan en Ciudad Juárez, esperarán hasta dos meses para ingresar a Estados Unidos a solicitar asilo político, en refugios sin recursos gubernamentales (Prado, 2019).

La crisis humanitaria migratoria se vio recrudecida con la pandemia por la covid-19, la cual ocasionó el cierre total de las fronteras para solicitantes de asilo y la suspensión de procesos migratorios. Ciudad Juárez se volvió una ciudad de retención y de largas e inciertas esperas.

A pesar de los avances que se han logrado, la duda y la incertidumbre permanecen creciendo en la vida cotidiana, organizativa y en la atención. Se desconoce qué sucederá con la mayoría de las personas que se encuentran en situación de movilidad y que continúan refugiándose en albergues, en la espera de una respuesta. Es por ello, que es importante medir la calidad de dichos albergues para tener la capacidad y proporcionar el trato adecuado para satisfacer las necesidades de los migrantes.

2.3 Contexto del CIM

La migración es un fenómeno que perdura desde los inicios de la humanidad, aunque hace poco tiempo se ha comenzado a mencionar en la literatura científica de manera continua, además, es consecuencia de diversas causas que siempre han existido. “El fenómeno de las migraciones es reconocido como un proceso esencial en la vida del ser humano sobre la tierra, que ha permitido generar diferentes desarrollos socio culturales y económicos” (Gómez et al., 2008).

Sin embargo, la migración hacia los Estados Unidos por parte de familias centroamericanas es reciente. Los flujos migratorios han sido continuos y cada vez más grandes, pero ahora no

son únicamente personas que realizan su travesía solos, sino, también familias completas que se arriesgan a ser posibles víctimas de discriminación, maltratos y violación a sus derechos humanos.

En el tema migratorio, México enfrenta una situación compleja, debido a que en él se desarrollan diversos tipos o flujos migratorios como son: la migración de origen, tránsito, destino y retorno. De acuerdo con la información de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), “El corredor migratorio México-Estados Unidos es el más transitado del mundo, al ser Estados Unidos el principal destino de la migración mundial actualmente” (CNDH, 2019).

Ahora bien, la promulgación de la ley de reforma de Inmigración Ilegal y Responsabilidad de Inmigrantes (1996), las políticas más estrictas después de los eventos del 11 de septiembre del 2001, el Programa de la frontera Sur de México (2014-2015) y Trump con la actual agenda antiinmigrante generaron profundos efectos en ambos países. Pues, el 20 de diciembre de 2018, el gobierno de los EE. UU., declaró su intención de implementar un plan en el que los solicitantes de asilo tuvieran que esperar en México antes de que pudieran ser admitidos para una audiencia de asilo ante los tribunales de inmigración. Lo que informalmente se conoció como "Permanecer en México", una idea que la administración de Trump había entretenido durante meses, se convirtió en los Protocolos de Protección Migratoria (MPP)” (Vega & Arriola, 2019).

Como consecuencia, la administración mexicana tuvo que reorganizarse y manejar la situación, debido a que la caravana de migrantes de mediados de enero del 2019 transitaba por el país con destino a Estados Unidos. Así mismo, el enfoque principal del presidente López Obrador se basa en la protección de los derechos humanos. Ciudad Juárez al localizarse en una zona fronteriza, fue donde se inauguró el primer Centro Integrador para el Migrante “Leona Vicario”. Volviéndose parte de la estrategia integral de “Atención a Migrantes en la Frontera Norte” junto al Centro Integrador para el migrante “Carmen Serdán” en Tijuana, Baja California. Ambos Centros Integradores operando por el Subsecretario de Empleo de la Secretaría del Trabajo Federal.

El Centro Integrador para el Migrante “Leona Vicario” cuenta con una capacidad para recibir a 800 personas, ofreciendo alojamiento, servicios de salud, apoyo psicosocial y psicológico, seguridad, y oportunidades laborales.

Capítulo 3. Marco Teórico Conceptual

3.1 Calidad en el servicio

3.1.1 Concepto de calidad

El mundo está en constante cambio, por lo que las demandas y requerimientos de los usuarios de servicios han cambiado de manera considerable. En este sentido, evaluar la idoneidad de un servicio puede resultar muy difícil. A pesar de que el servicio no se puede ver, se puede sentir y distinguir, es por ello que evaluar la calidad de servicio se vuelve una tarea que puede variar en función de la percepción que tenga cada individuo.

De acuerdo con Izquierdo (2021), es necesario tener una metodología estandarizada que se pueda adaptar de la manera más conveniente para medir la calidad de servicio. Izquierdo (2021) presenta un artículo en el cual muestra un análisis documental y sintético de los principales autores que han tratado sobre el concepto de calidad en el servicio. El documento concluye que la calidad, desde el ámbito de los servicios, es un concepto que necesita tener un criterio más exacto para ser englobado en un término y sobre todo para medirla. No se puede dejar el concepto de medición de algo intangible en base a las percepciones individuales de los usuarios, porque cada persona tiene una percepción diferente y por lo tanto las mediciones e impresiones de la calidad en los servicios podrían ser muy variadas. Actualmente, existen muchos modelos para medir la calidad del servicio, siendo repetitivo la medición a través del modelo Servqual.

Al conceptualizar el término calidad, parece obligado reconocer las acepciones que aporta la Real Academia Española de la Lengua. Entre ellas, se observan dos por su relación con el contexto empresarial y en la producción de productos y servicios.

El primer término se define como “La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

El segundo término se refiere a “La adecuación de un producto o servicio a las características especificadas. Control de la calidad de un producto o servicio”.

Se llega a la conclusión de que la primera definición, se introduce una acción subjetiva, “juzgar su valor”. Alguien juzga el valor de algo sobre la base de las propiedades inherentes a ese algo, por lo tanto, el valor concedido es subjetivo y personal.

La segunda definición, la calidad se vuelve objetiva; esta se califica en función de su adecuación, o ajuste, a unas especificaciones determinadas.

Cada término responde a dos enfoques diferentes, pero no excluyentes. El primero, con el actual concepto de calidad. El segundo, con el de calidad como ajuste a las especificaciones (Aiteco, s.f.).

De acuerdo en el artículo presentado por Barbosa (2021) los conceptos de calidad se iniciaron e introdujeron en Japón por el estadístico W. E. Deming, luego de la segunda guerra mundial. Desde entonces, estos conceptos de calidad agregan valor para un gran número de empresas en todo el mundo.

De acuerdo con la ISO (International Standardization Organization), la calidad es la adaptación y conformidad de los requisitos que la propia norma y los clientes establecen.

En conclusión, la calidad es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto, pero siempre y cuando cumpla con las exigencias definidas por la ISO, y por sus clientes.

A lo largo del tiempo el concepto de calidad y los métodos de calidad han estado en constante cambio, provocado por la búsqueda de hacer las cosas mejor, más rápido y a un menor costo, mediante los tres componentes de una estrategia: innovación, control y mejora. Esto queda claro al analizar la historia reciente del movimiento por la calidad en las cinco fases (inspección, control estadístico de la calidad, aseguramiento de la calidad, administración de la calidad total, reestructurar las organizaciones y mejora sistémica de procesos) en la siguiente tabla (Gutiérrez, 2006).

De acuerdo a Gutiérrez (2006), cada fase se basa en la siguiente, es decir una nueva fase es la combinación de los mejores métodos, prácticas e ideas de la fase anterior, así como de las mejores ideas y prácticas desarrolladas por profesionales de gestión y calidad.

Etapa de Inspección

Encontrar un producto que cumpla con los atributos de la calidad que quiere el cliente ha sido una realidad desde la época artesanal, cuando la calidad del artículo se establecía de

forma directa entre el artesano y el cliente. El comprador, cuando adquiere el producto, revisaba si éste tenía las características deseadas.

Posteriormente, en la era industrial comenzó la producción masiva, y con ella la inviabilidad del contacto directo entre fabricante y usuario, lo que provocó la necesidad de introducir procedimientos para atender la calidad de los productos masivos. Es en este momento cuando inicia la etapa de la inspección, debido a que se comienza a responsabilizar a ciertos empleados (inspectores) para que evalúen la calidad y detecten errores. Estos inspectores utilizaban estándares para detectar las partes que no se cumplían con dichos estándares, lo cual evidentemente representó un avance, ya que esto conducía a tener un sistema de inspección más consistente que cuando ésta se realizaba a simple vista (Gutiérrez, 2006).

A comienzos del siglo XX, la inspección por estándares se desarrolló aún más y fue esencial en la línea de ensamble de Henry Ford y en el sistema administrativo propuesto por Frederick W. Taylor. Radford (1922), donde vincula formalmente la inspección al control de calidad, y por primera vez la calidad es considerada una responsabilidad independiente de la administración. Durante toda la década de 1920 se limitó a contar y detectar la mala calidad (Gutiérrez, 2006).

Etapa del Control Estadístico de la Calidad

En 1931, Walter A. Shewhart de Bell Telephone Laboratories publicó “Control Económico de la calidad en productos manufacturados”, sentando las bases científicas de la calidad. Este artículo revela gráficos de control para ser probados y estudios de calidad por variables. Establece que el conocimiento obtenido de la investigación estadística se puede utilizar para mejorar el control al estabilizar y reducir la variabilidad del proceso. Esto permite a los directivos aumentar la confianza en que los productos cumplen con las especificaciones. Casi al mismo tiempo, otros dos colegas de Shewhart, Harold F. Dodge y Harry G. Roming, fueron pioneros en la aplicación de la teoría estadística a la inspección por muestreo y desarrollaron el muestreo de aceptación como una alternativa o un sustituto de la inspección.

Posteriormente, el gobierno de los Estados Unidos fomentó la aplicación del control estadístico en la industria. Entre otras cosas, pidió un equipo de expertos para desarrollar un programa de selección de muestra para el Servicio de Municiones del Ejército y propuso un

amplio programa de educación para la industria y la comunidad universitaria. De 1943 a 1945, un total de 810 organizaciones enviaron representantes para participar en el Curso de Control Estadístico de Calidad organizado por la Oficina de Investigación y Desarrollo de Manufactura. Las personas que organizaron este curso fueron el Dr. Edwards Deming (alumno de Shewhart) y los profesores Eugene L. Grant y Holbrook Working (Gutiérrez, 2006).

En el verano de 1950, el estadístico estadounidense W. Edwards Deming dio varias conferencias a altos ejecutivos de empresas japonesas y les presentó las ventajas del control estadístico de calidad. Tomando en cuenta sus recomendaciones, algunos de ellos comenzaron a reportar aumentos de productividad sin comprar equipos. En el mismo verano, más de 400 ingenieros japoneses participaron en el curso de control de calidad de 8 días impartido por el Dr. Deming. Las conferencias y los cursos del Dr. Deming reforzaron algunas de sus prácticas anteriores de control de calidad y revivieron una serie de esfuerzos en pro de la calidad de los productos japoneses, convirtiéndose en un movimiento que hizo importantes contribuciones centradas en la calidad del trabajo. Deming enseñó a los ejecutivos e ingenieros japoneses a buscar y mitigar el cambio mediante la aplicación de cartas de control. Del mismo modo, enseñó los principios del razonamiento con el ciclo PHVA: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. La aplicación de este ciclo permite aprender a mejorar. Los japoneses lo utilizaron como una forma de reconstruir su país, mientras que en los Estados Unidos este curso fue despreciado debido al estallido de las condiciones de la posguerra. En 1951, la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE, por sus siglas en inglés), estableció el Premio a la Calidad Deming, que con el tiempo se convirtió en un poderoso incentivo para la mejora.

Etapa del Aseguramiento de la Calidad

En la etapa de aseguramiento de la calidad, está evolucionó de una perspectiva centrada en la producción de manufactura a una intervención en los esfuerzos por la calidad en áreas como el diseño, la ingeniería, la planificación y las operaciones. Esto quiere decir que el aseguramiento de la calidad implicó un enfoque más proactivo por la calidad y se crearon nuevas herramientas y términos fundamentales para este movimiento (Gutiérrez, 2006).

A inicios de la década de 1950, dos maestros de la calidad, Armand Feigenbaum y Joseph Juran, comenzaron a introducir el concepto del costo de la calidad, esto proporcionó un sólido fundamento económico para el movimiento de la calidad. Con esto se concluyó que la mala calidad es costosa y al mejorarla reduce los costos (Gutiérrez, 2006).

James F. Halpin, director de calidad de Martin Company, explicaba: “La razón detrás de la falta de perfección fue simplemente que esta no se esperaba. Al mismo tiempo que la administración demanda perfección, ésta ocurre”.

Al final de esta etapa, se comienza a hacer énfasis en el diseño y comienzan a surgir herramientas para asistir a este fin, como la confiabilidad, el diseño de experimentos, el análisis de modo y efecto de falla, entre otros.

Administración de la calidad total

En la década de 1980, se comenzó a tomar en cuenta la importancia estratégica de la calidad, de su mejora y de la satisfacción del cliente. También se publicó diversa literatura sobre la administración de la calidad total y sus herramientas.

En 1987 se crearon la serie de normas ISO-9000, con el fin de unificar y estandarizar el gran número de enfoques de sistemas de aseguramiento de calidad que hasta ese momento existían. Posteriormente, en el año 2000, se hace un cambio radical y se reemplaza el concepto de Sistema de Aseguramiento de la Calidad por el de Sistema de Gestión de la Calidad. Con el tiempo estas normas se han vuelto un referente fundamental para miles de empresas y organizaciones que han buscado la certificación de sus sistemas de gestión de la calidad basándose en ellas.

3.1.2 Calidad en el servicio

De acuerdo a Duque (2005) en su revisión del concepto de calidad del servicio menciona que, en la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p. 3). Sin embargo, si se habla de la prestación de un servicio significa “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad que se percibe es

subjetiva, en la cual se habla de un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos que puede tener un producto y tiene una característica multidimensional.

Es importante mencionar, que la calidad percibida se valora (alta o baja) dependiendo del marco de comparación, respecto a la excelencia o superioridad relativa de los bienes y/o servicios, que el consumidor ve como posibles sustitutos. Es por ello que los exponentes del concepto de calidad, mencionan que la calidad percibida en la prestación de un servicio merece un tratamiento y una conceptualización totalmente distinta a la asignada a la calidad de bienes tangibles. Al revisar dicho concepto se encuentran diversos enfoques que apuntan a diferenciar la calidad respecto de análisis y los agentes implicados, luego se pueden inferir tres elementos de estudio: los agentes, las relaciones y el entorno (Duque, 2005).

Hay dos tendencias en el concepto puro de calidad: calidad objetiva y calidad subjetiva. La calidad objetiva se enfoca en la perspectiva del productor, mientras que la calidad subjetiva se enfoca en la perspectiva del consumidor.

Las actividades relacionadas con la calidad son inicialmente reactivas y luego se dirigen hacia el control e inspección estadísticos de la calidad, un enfoque que establece la calidad objetiva. Según Vásquez et al. (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad vista desde un enfoque de producción. Dado que el objetivo fundamental de la calidad objetiva es la eficiencia, se utiliza en operaciones que permiten la estandarización (control estadístico de la calidad). Del mismo modo, Vásquez et al. Hablan de la calidad subjetiva como una visión externa, en la medida en que las mencionadas cualidades se obtienen a través de la identificación y satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas del cliente, ya que las actividades de servicio están profundamente involucradas en el contacto con el cliente.

A diferencia de la calidad en los productos, que se puede medir objetivamente mediante métricas como la duración o la cantidad de defectos, la calidad del servicio es algo fugaz o temporal que puede ser difícil de medir (Parasuraman et al., 1988). La misma intangibilidad de los servicios causa que éstos sean percibidos en gran medida de una forma subjetiva (Grönroos, 1994, p. 37). Debido a esa diferenciación, Lewis y Booms (1983) fueron probablemente los primeros en proponer el concepto de calidad de servicio, que es la adaptación de los servicios prestados a los consumidores en base a sus expectativas. Grönroos

(1984) y Parasuraman et al. (1985) adoptan este enfoque, basado en lo que se conoce como el paradigma de la desconfirmación. En su trabajo de 1998, Parashuraman et al. (1985) señalan la problemática de la no existencia de medidas objetivas, por lo cual la percepción es la medida que más se ajusta al análisis. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. Otro enfoque que va en la misma dirección es que la calidad que se perciba en el servicio prestado depende de la comparación del servicio esperado con el servicio recibido (Grönroos, 1994). Según Rust y Oliver (1994), la satisfacción es el resultado de la diferencia percibida entre lo que espera el consumidor y el resultado percibido (Duque, 2005).

Por otro lado, de acuerdo a Cardozo (2021), la calidad en el servicio es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar constantemente, así como la relación entre el usuario y la empresa. La clave para la mejora continua está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los usuarios recibir una buena atención a la hora de hacer uso de algún servicio. Además de eso, ofrecer un servicio de calidad ayuda a corregir errores, ya que es posible identificar los momentos en que los usuarios necesitan más ayuda.

Es importante mencionar que, al momento de prestar un servicio, éste se caracteriza como “experiencias vividas”. En la mayoría de los casos, el cliente de un servicio prestado comprende dos dimensiones:

- a) La prestación que buscaba el cliente
- b) La experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio

Cuando un cliente evalúa la calidad de un servicio, no disocia todos sus componentes, sino que la juzga como un todo. Por lo tanto, lo que es importante es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra manera específica. Usualmente el consumidor suele prestar atención al eslabón más débil de la cadena de calidad y tiende a generalizar los defectos que encuentra a su paso a todo el servicio. Esto quiere decir, que es esencial en toda política de calidad de servicio, alcanzar la mayor homogeneidad entre sus elementos. La oferta de un servicio se juzga como un todo, de forma que si algo falla la consecuencia es el fracaso. En materia de servicios la calidad en total o no existe.

3.1.3 Cómo se mide el servicio

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha dado lugar a algunas variaciones en los estándares. La principal se refiere a lo que realmente se mide. Generalmente se utilizan tres tendencias constructivistas para evaluar la calidad de los servicios: calidad, satisfacción y valor (Duque, 2005).

La investigación en esta área se centra básicamente en la calidad y la satisfacción. Grönroos (2001) admite que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida.

El proceso de medición de la calidad del servicio implica establecer varios aspectos de evaluación y realizar una valoración global, teniendo en cuenta sus características. Estas dimensiones son elementos de comparación que los sujetos utilizan para calificar diferentes objetos (Bou, 1997, p. 251). Establecer distintos aspectos o características ayuda a definir y dividir el contenido de un concepto o estructura de la investigación o estudio. En ocasiones, debido a la subjetividad inherente a los conceptos en estudio, estas dimensiones no son tan fácilmente observables por los sujetos, sino que reciben conceptos abstractos contruidos a partir de los atributos o características que perciben (Duque, 2005).

Cuantificar la calidad de servicio percibida por el cliente no es fácil; es necesario el uso de un instrumento que apoye a las empresas a entender el valor para el cliente, y diagnosticar si las actividades realizadas satisfacen las necesidades de sus clientes. Ante tal necesidad surgen diversas técnicas y metodologías para medir la satisfacción de los clientes; hasta la década de los 80's, las investigaciones realizadas estaban enfocadas en buscar principios para el control de calidad en el área de manufactura, pero estos no eran adecuados para medir la calidad en los servicios (Sánchez, 2016).

Inicialmente es necesario diagnosticar los principales factores que tienen influencia, para de esta forma establecer una propuesta de mejora que aumente la satisfacción de los usuarios. En base a este diagnóstico, se encuentran tres tipos de modelos; el modelo Nórdico que es de carácter cualitativo, el americano de tipo cuantitativo, y los Índices Nacionales de Satisfacción que contemplan aspectos cualitativos y cuantitativos.

El modelo de la escuela americana es un modelo comúnmente utilizado para medir la calidad del servicio. Dentro de esta clasificación se encuentra el modelo SERVQUAL, el cual puede

detectar las expectativas del cliente en base a cinco dimensiones: elementos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta (Sánchez, 2016).

El objetivo de una empresa de servicios no es solo atraer nuevos clientes, sino también determinar las necesidades de los mismos y, si es posible, superar las expectativas de ellos; plasmando sus objetivos a corto y mediano plazo. El hecho de que las organizaciones consideren dentro de su administración la medición de la calidad en el servicio, generará: una mayor productividad, diferenciación, mayor satisfacción. El primer paso para realizar la medición es identificar los atributos de la calidad y evaluar la concordancia entre la calidad percibida del servicio y la satisfacción del cliente; para así identificar una propuesta de mejora que incremente la satisfacción (Sánchez, 2016).

3.2 Modelo SERVQUAL

La metodología SERVQUAL, fue desarrollada por sus autores Zeithaml, Parasuraman y Berry entre los años de 1985 y 1988; el modelo se desarrolló en base a datos de entrevistas de varias industrias estadounidenses, incluidas tarjetas de crédito, banca, seguridad, reparación y mantenimiento de productos. De las entrevistas se obtuvo diversa información respecto a las percepciones de la calidad del servicio en función del grado de satisfacción esperado, y se aclaró que existen factores que modifican las expectativas, como la comunicación de boca en boca (Sánchez, 2016).

Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) desarrollaron un modelo de medición de calidad de servicio basado en el concepto de calidad de servicio percibida. El modelo evalúa de forma independiente las expectativas y percepciones del cliente obtenidas de investigaciones previas en varios sectores. Al analizar las respuestas se establecieron 10 dimensiones. Cada uno se describe a continuación.

1. Elementos tangibles: Aspecto físico de las instalaciones, maquinaria, herramientas y personal.
2. Fiabilidad: Capacidad para realizar el servicio de forma segura y cuidadosa.
3. Capacidad de respuesta: Disposición de la organización para ayudar a los clientes de forma rápida y correcta.
4. Seguridad: Mide el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.

5. Profesionalidad: Contar con las habilidades necesarias y conocimiento para el desarrollo del servicio.
6. Cortesía: Amabilidad y atención del personal que está en contacto directo con el cliente.
7. Credibilidad: Honestidad y veracidad en el servicio ofrecido.
8. Accesibilidad: Facilidad para contactar a la empresa.
9. Comunicación: Informar a los clientes de manera sencilla, así como una correcta retroalimentación.
10. Comprensión del cliente: Disposición para conocer las necesidades del cliente.

El SERVQUAL mide la calidad por medio de las expectativas y percepciones de los clientes, las cinco dimensiones principales que utilizan son: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.

El modelo SERVQUAL se puede aplicar a diferentes empresas debido a su flexibilidad de adaptación. Esta adaptación se consigue ajustando el cuestionario a las características de cada servicio de medición. Los sectores de mayor aplicación de este modelo son: servicios bancarios, hospitalarios, educativos y de mantenimiento (Gelvez, 2010). El modelo SERVQUAL se ha utilizado para analizar la calidad de servicio dentro de diversas organizaciones a lo largo de los últimos 30 años, el cuestionario original, ha sido analizado, criticado y adaptado a las necesidades y características de los diferentes sectores (McCollin, Ograjensek, & Gob, 2011).

3.3 Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF fue desarrollado por Cronin y Taylor (1992, 1994), el cual se basa en el modelo SERVQUAL. A diferencia de otros modelos, el SERVPERF (SERVice PERFormance) se centra en las valoraciones o percepciones que el cliente tiene sobre el desempeño de los servicios y no entra en las expectativas del cliente (Torres, 2017). Para la instrumentación, el SERVPERF utiliza solamente 22 oraciones o afirmaciones respecto a la percepción que se tiene sobre el desempeño del servicio, las cuales engloban 5 dimensiones. Cada una se describe a continuación:

1. Elementos tangibles: Apariencia física de las instalaciones y equipos.

2. **Confiabilidad:** Capacidad de la institución de cumplir con lo prometido y hacerlo son errores.
3. **Capacidad de Respuesta:** Voluntad de ayudar a los usuarios, así como la rapidez y agilidad en el servicio brindado.
4. **Seguridad:** Capacidad de los empleados para transmitir conocimiento del servicio, así como confianza, seguridad y cortesía.
5. **Empatía:** Capacidad de brindar una atención individualizada, así como de escuchar y atender las necesidades del usuario.

Las ventajas que se pueden ver en el SERVPERF es que se requiere de menor tiempo para contestar el cuestionario , debido a que solo se pregunta una vez por cada característica del servicio; las medidas de valoración predicen mejor la satisfacción que las medidas de la diferencia y el trabajo de interpretación y el análisis correspondiente es más fácil de llevar a cabo, ya que se fundamenta solo en la percepciones, eliminando las expectativas y reduciendo con ello el 50% de las preguntas planteadas por el método SERVQUAL (Torres, 2017).

3.4 Nueva gestión pública

La nueva gestión pública (NGP) es un término que se ha utilizado en las últimas décadas, inicialmente en los países anglosajones y luego a nivel mundial, para referirse as una serie de procesos de toma de decisiones y administrativos diseñados para flexibilizar estructuras, mejorar procesos, e introducir prácticas más competitivas en el sector público, en el objetivo de mejorar los resultados de la acción gubernativa (Cejudo, 2013).

Por otro lado, una definición genérica de la NGP es la propuesta por Ch. Pollit y G. Bouckaert (2008): “la reforma de la gestión pública consiste en cambios deliberados en las estructuras y los procesos de las organizaciones del sector público con el objetivo de que funcionen mejor”. Específicamente, consiste en la introducción de formas de gestión financiera, estratégica y de calidad, que por u objetivo y por los resultados se desarrollan formas burocráticas de organización, dirección y operación, que cambian la distribución tradicional del poder y los recursos, rehacen la división del trabajo, cambian los incentivos de los actores y es probable que generen otra visión y valoración de la AP (Aguilar, 2004).

En el proceso de evolución gubernamental, la Administración Pública y la Nueva Gestión Pública, han tenido un notable desarrollo en las últimas tres décadas tanto en el sector

académico como en el campo de la práctica de los procesos del gobierno. Los programas de modernización administrativa y democratización incluyen uno de los principios básicos de la reforma de la administración pública a través de una mayor participación ciudadana en el diseño, gestión e implementación de políticas (de la Garza, et al, 2018).

Para lograr las metas del nuevo sistema administrativo, es necesario involucrar a los ciudadanos en la creación y revisión de las políticas públicas, ya que los ciudadanos establecerán una relación con el gobierno, el cual responderá a las necesidades ciudadanas y los ciudadanos evaluarían estas acciones, lo que provocaría un aumento en la legitimidad gubernamental (de la Garza, et al, 2018).

Ante esta situación, los gobiernos se han enfocado en incentivar el involucramiento de la ciudadanía en el ámbito público, creando mecanismos donde los ciudadanos pueden exponer sus problemáticas y evaluar las respuestas gubernamentales a sus solicitudes. Abordar estos cambios estructurales para la modernización de la Administración Pública en México, hoy nos comprometemos a incluir la participación ciudadana en las acciones de gobierno como estrategia para garantizar la democracia, el estado de derecho y fortalecer la soberanía nacional. La sociedad tiene un papel importante, ya que es el punto de partida y destino de todas las acciones del gobierno sustentadas en la visión del Estado, lo que significa que es a partir de una sociedad y sus necesidades es como nace, se desarrolla, y se transforma un Estado (de la Garza, et al, 2018).

La Nueva Gestión Pública llegó a México debido a los cambios dramáticos en la política y la economía. Las discusiones sobre la nueva gestión pública, la estructura del Estado y el tipo de relación entre gobierno y sociedad se encontraban de forma necesaria enmarcadas en grandes debates y complejos sobre la democratización y el papel del Estado en la economía. Los retos que se presentaban en la administración pública no solo consistían en aumentar la eficacia y reducir los costos, también era indispensable saber responder a las necesidades de una sociedad que comenzaba a hacer oír su voz y hacerlo en un entorno de precariedad fiscal (Cejudo, 2013).

3.5 Derechos humanos

El fenómeno migratorio ha estado presente desde el principio de los tiempos, sin embargo, es importante mencionar que las personas migrantes experimentan una baja calidad en su atención, como también violaciones a sus derechos humanos.

Aunque la población migrante no es intrínsecamente vulnerable, son propensos a la violación de sus derechos humanos. Los migrantes que transitan por el país de forma irregular tienden a ser más vulnerables a la discriminación, la explotación y la marginación, usualmente viven y trabajan en la penumbra, tienen miedo de alzar su voz y se les niega sus derechos humanos y libertades fundamentales (ACNUDH, s/f).

Las violaciones de los derechos humanos a los migrantes pueden ser desde la negación de derechos civiles y políticos, como la detención arbitraria o la falta de garantías procesales, así como derechos económicos, sociales y culturales como el derecho a la salud, la vivienda o la educación. La negación de los derechos a la población migrante suele estar fuertemente relacionada con leyes de discriminación y con actitudes de prejuicio y xenofobia. (ACNUDH s/f).

Las condiciones de seguridad y atención de los migrantes que se ubican en la región Centroamérica-México-Estados Unidos se han vuelto deficientes desde el comienzo del siglo XXI, debido a las políticas migratorias y de seguridad de los gobiernos que se ubican en la región, las nuevas formas de proceso del tráfico de personas y el incremento del flujo migratorio (COLEF, 2015).

El Colegio de la Frontera Norte (Colef), realizó entre los meses de octubre del 2011 y septiembre del 2012, el proyecto “Encuesta sobre Agresión y Abuso al Migrante”, con el fin de presentar un panorama claro que permita desarrollar iniciativas para solucionar esta situación. La encuesta fue aplicada a migrantes con nacionalidades guatemaltecas, salvadoreñas y hondureñas, que transitaron por México de forma irregular y fueron deportados por autoridades migratorias mexicanas o estadounidenses, como mexicanos devueltos por Estados Unidos.

La encuesta recaba información sobre vivencias de agresión y abusos reportados por los migrantes, como extorsión, agresión física, robo, amenazas y secuestro. De acuerdo con los datos obtenidos, hubo más de 514 mil deportados durante el periodo de levantamiento de

encuestas (69.4% mexicanos, 13.9% guatemaltecos, 10.7% hondureños y 5.7% salvadoreños), 28, 695 señalaron haber sufrido algún tipo de agresión o abuso en territorio mexicano (COLEF, 2015).

De las agresiones que mencionaron durante la encuesta destacan: extorsión (41%), robo (35%), amenaza (14%), agresión física (8%) y secuestro (3%); realizadas por organizaciones criminales y polleros (34% y 16%), policía y militares (31%) y funcionarios o autoridades de migración (8.8%). Sin embargo, es importante mencionar que muchos de estos casos no son reportados por miedo a represalias, desinterés o porque consideran que no es de utilidad (COLEF, 2015).

Como conclusión, los investigadores señalaron que a pesar del alto nivel de vulnerabilidad en el que se encuentran los migrantes en México, la alternativa de emigrar a Estados Unidos sigue siendo vista como la única opción viable para mejorar la calidad de vida. Por ello, enfatizan, el Estado mexicano tiene la responsabilidad de velar por la seguridad de las personas bajo su jurisdicción, incluidas las personas migrantes, para quienes es necesario tomar medidas para atender las condiciones de violencia, abuso e inseguridad a las que se exponen durante su travesía por el país.

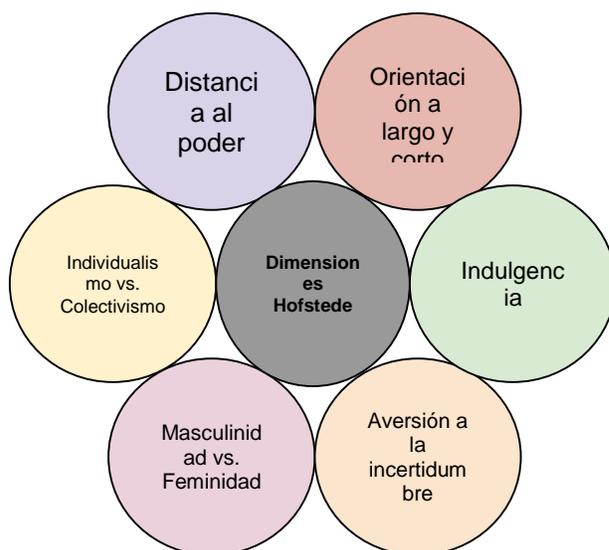
3.6 Dimensiones Hofstede

Hofstede investigó y desarrolló el “Modelo de las 5 Dimensiones”, el cual identifica los patrones culturales existentes de cada grupo. Es un modelo de gran ayuda en la comunicación intercultural presente.

La investigación de Hofstede ha demostrado que existen agrupamientos culturales a nivel regional y nacional que afectan la forma en cómo se comportan las sociedades y organizaciones, y que suelen ser muy persistentes en el tiempo.

Las dimensiones se denominan de la siguiente forma: distancia del poder, individualismo vs. colectivismo, masculinidad vs. feminidad, cultura indulgente, aversión a la incertidumbre, y, por último, orientación a largo y a corto plazo.

Ilustración 1 Dimensiones Hofstede



Distancia al poder

Esta dimensión se encarga de la actitud de la cultura hacia las desigualdades entre los individuos en una sociedad. La forma en la que las clases sociales menos poderosas o de rango más bajo de las instituciones organizacionales esperan y aceptan que el poder se distribuya de manera desigual (cuanto tiene el más pobre y cuanto tiene el más rico).

Individualismo vs Colectivismo

Esta dimensión señala el grado de interdependencia que una sociedad mantiene con sus miembros. Se refiere al grado en el que las personas esperan valerse por sí mismas. En las sociedades más individualistas (mientras más alta sea la calificación en esta dimensión), las personas cuidan más de sí mismas y de su familia directa. En cambio, en las sociedades que tienen menor calificación, son más colectivas, unidas y forman “grupos” en los que se cuidan unos a otros.

Masculinidad vs Femenidad

La masculinidad hace referencia a que la motivación de los individuos de una sociedad, surge a través de la competencia, los logros, la asertividad y la recompensa. Es una

sociedad competitiva. Esta escala de valores comienza en la educación y surge a lo largo de la vida de los individuos en las organizaciones. Esto quiere decir que, una puntuación baja corresponde a una sociedad más femenina, una sociedad que prefiere la cooperación, la modestia, preocuparse por los débiles y la calidad de vida. La calidad de vida como signo de éxito, en estas sociedades destacar sobre el resto no es digno de admirar. Esta dimensión se enfoca en la motivación de los individuos.

Aversión a la Incertidumbre

Esta dimensión se centra en el grado en que una sociedad acepta la incertidumbre y los riesgos. Es decir, de qué forma manejan las distintas sociedades con la ansiedad a la ambigüedad. Hay sociedades que aceptan más riesgos que otras.

Indulgencia

La indulgencia se refiere al grado que las personas que componen la sociedad tratan de controlar sus impulsos y deseos. Este factor está íntimamente relacionado (en gran medida) con la educación que se recibe desde edades tempranas. Las sociedades que tienen un control débil y por lo tanto obtendría una puntuación alta en esta dimensión se les llama “indulgentes”, en cambio, un alto control sobre los impulsos se les determina “restricción”.

Orientación a corto y largo plazo

La orientación a largo o corto plazo se refiere a cómo las sociedades organizan sus prioridades entre las experiencias del pasado y los desafíos del presente y futuro. Las sociedades que obtienen una baja puntuación se arraigan a las tradiciones y miran con incertidumbre el futuro. Por el contrario, aquellos países que tienen una puntuación alta, tienen un enfoque más pragmático, hacen ahorros y buscan formas de aprendizaje modernas como herramienta para afrontar los desafíos del futuro.

Dimensiones Hofstede de las nacionalidades que realizaron la encuesta

A continuación, se presentan las dimensiones Hofstede de las nacionalidades que respondieron la encuesta SERVPERF, las cuales fueron México, Honduras, El Salvador, Guatemala, Nicaragua, Colombia y Haití.

Tabla 1 Dimensiones Hofstede de las nacionalidades que respondieron la encuesta SERVPERF

Dimensión Hofstede	México	Honduras*	Guatemala*	El Salvador	Colombia	promedio	varianza	desviación estandar
Distancia al Poder	81	80	95	66	87	81.8	113.7	10.7
Individualismo Vs Colectivismo	30	20	6	19	13	17.6	79.3	8.9
Masculinidad vs. Feminidad	69	40	37	40	64	50.0	231.5	15.2
Aversión a la Incertidumbre	82	50	98	94	80	80.8	355.2	18.8
Orientación a largo y corto plazo	24	-	-	20	13	19.0	31.0	5.6
Indulgencia	97	-	-	89	83	89.7	49.3	7.0

* Las dimensiones Hofstede de estos países no están completas.

Como se observa en la tabla anterior, los índices de cada dimensión Hofstede están dentro del rango que enmarca la desviación estándar en casi todos los casos, por lo que se puede inferir que las percepciones que puedan llegar a tener los migrantes que provienen de dichos países tendrán un rango de variabilidad dentro de los límites aceptables.

Ejemplo: Para la distancia al poder se tiene una desviación estándar de 10.7 y el promedio de 81.8, por lo tanto, para ver el rango de variabilidad de los puntajes sumamos o restamos 81.8 +/- 10.7 y establecemos el límite superior e inferior del rango los cuales serían 92.5 y 71.1. Entonces todos los puntajes que estén entre estas cantidades se consideran dentro de un rango estándar, esto quiere decir que a pesar de que no tienen el mismo puntaje se encuentran dentro del rango que nos permite la desviación estándar.

Capítulo 4. Metodología

El estudio se realiza dentro del enfoque cuantitativo y un alcance exploratorio, con un diseño no experimental y de corte transversal para la medición de la percepción de la calidad en el servicio y longitudinal para medir el cambio de las actitudes de los trabajadores del albergue dentro de Ciudad Juárez, tomando como objeto de estudio el Centro de Integración para el Migrante (CIM) “Leona Vicario”.

Se anuncia cuantitativo no experimental debido a que la recolección se basa en un instrumento estandarizado y los datos se obtendrán por observación, medición, documentación, y se empleará un instrumento que ha demostrado ser válido y confiable en estudios previos. También, para procesar la información se utilizarán ecuaciones estructurales y técnicas numéricas que se enmarcan dentro de una relación causa efecto. (Hernández, 2014)

Es transversal exploratorio, debido a que se recolectarán datos de forma inicial en un momento en específico. Y longitudinal ya que posteriormente se recabarán datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación (Hernández, 2014).

4.1 Técnica e instrumento de recolección de datos

Para el presente estudio se usó la técnica de la encuesta y el instrumento consistió en el cuestionario SERVPERF (Service Performance) adaptado de Ibarra y Casas (2014) que a su vez es una adaptación al español del Cronin y Taylor (1992). El cuestionario consta de 25 ítems, originalmente compuesto de 5 dimensiones medidas a través de 22 ítems y el resto de las preguntas se usaron para la información sociodemográfica.

Tabla 2 Dimensiones que se utilizan en la encuesta SERVPERF

Dimensión	Definición	Ítems del Instrumento
Tangibilidad	Apariencia física de las instalaciones y equipos.	1 al 4
Confiabilidad	Capacidad de la institución de cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.	5 al 9
Capacidad de Respuesta	Voluntad de ayudar a los usuarios, así como la rapidez y agilidad en el servicio brindado.	10-13
Seguridad	Capacidad de los empleados para transmitir conocimiento del servicio, así como confianza, seguridad y cortesía.	14-17
Empatía	Capacidad de brindar una atención individualizada, así como de escuchar y atender las necesidades del usuario.	18-22

4.2 Técnicas de análisis de datos

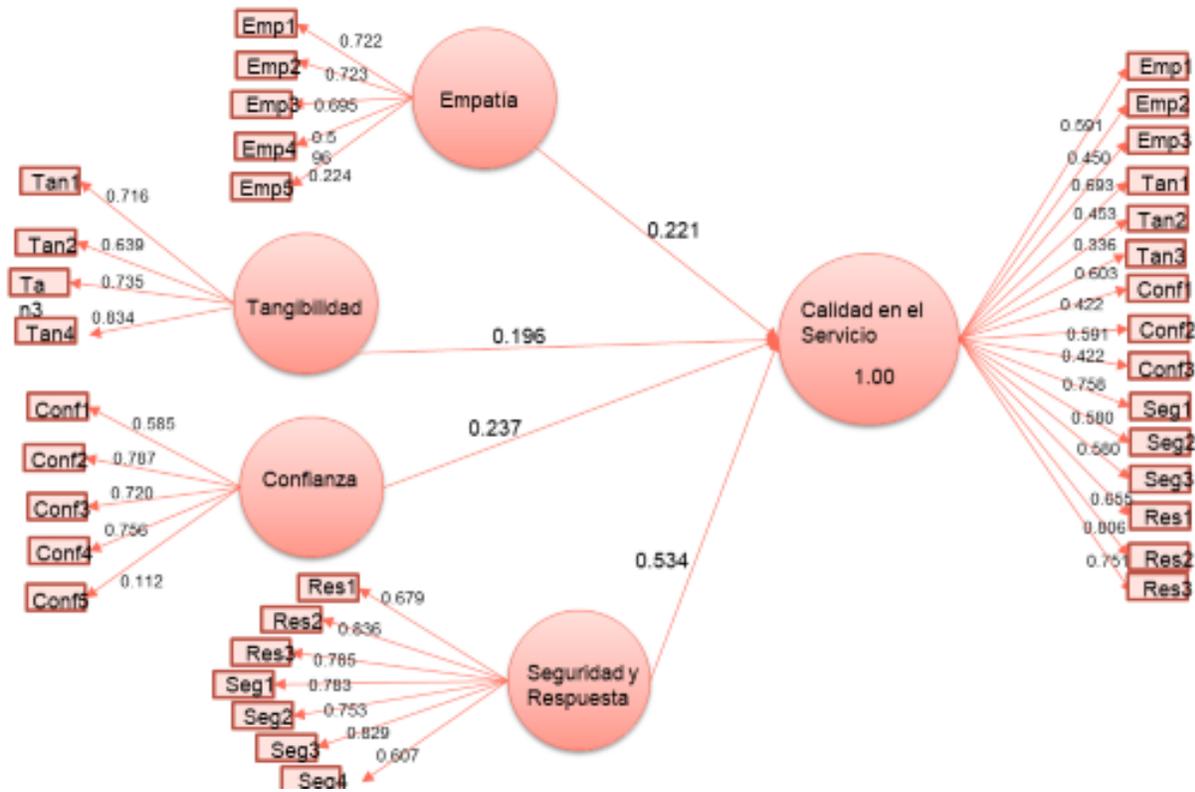
Para el análisis de los datos se propusieron técnicas univariadas, bivariadas y multivariadas. Las técnicas univariadas se usaron para las cuestiones demográficas, las bivariadas para establecer patrones correlacionales entre las variables y la muestra, por último, la técnica multivariadas se usaron para responder las hipótesis propuestas por el estudio.

4.2.1 Modelo de ecuaciones estructurales

Para la técnica multivariante se utilizó un modelo de ecuaciones estructurales a través de binomios cuadrados parciales mediante el software Smart PIs 3.

En la Figura 2 se presenta el modelo de ecuaciones utilizado

Ilustración 2 Ecuación Estructural del Modelo



Las ecuaciones estructurales nos permiten evaluar el efecto y las relaciones entre múltiples variables. Este modelo da la oportunidad de proponer el tipo y dirección de las relaciones que se espera encontrar entre las diversas variables contenidas en él. Es por ello que también se denominan “modelos confirmatorios”, ya que el interés principal es validar mediante el análisis de la muestra las relaciones propuestas a partir de la teoría explicativa que se haya decidido utilizar como referencia (Ortiz, 2018).

Capítulo 5. Adaptación del instrumento y Resultados de las encuestas

El cuestionario SERVPERF (Service Performance), el cual fue previamente adaptado para poder ser aplicado a la población migrante dentro del Centro Integrador, es un modelo el cual nos permite medir el nivel de calidad de cualquier empresa o institución que preste un servicio, donde los usuarios evalúan en relación al servicio que reciben, y con ello buscar posibles estrategias que sean beneficiosas para la empresa y los usuarios. Dicho modelo cuenta con 5 dimensiones: Tangibilidad, Capacidad de Respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía.

A lo largo del desarrollo de este proyecto de tesis, el análisis de los datos se realizó mediante un modelo estructural basado en mínimos cuadrados parciales (PLS por sus siglas en inglés). Dicha técnica fue utilizada ya que permite predecir, valorar y validar modelos, utilizando muestras pequeñas (Chin et al., 2008; Henseler et al., 2014). La técnica inicia mediante la especificación de un modelo integrado por variables latentes y sus ítems (Hair et al., 2012), después se procesan los datos a través de algoritmos iterativos para el análisis de varianza, análisis de componentes principales y sus relaciones canónicas y además dichos análisis no tienen supuestos sobre la distribución de los datos (Chin, 1998; Henseler et al., 2009, Henseler et al., 2014).

5.1 Prueba Piloto

Se realizó una prueba piloto con el fin de verificar la fiabilidad del instrumento y de esta manera detectar las posibles fallas que se pudieran presentar en la adaptación del instrumento.

Se aplicaron 30 encuestas a la población migrante, de las cuales 17 fueron mujeres y 13 fueron hombres, de las siguientes nacionalidades (tabla 3):

Tabla 3 Nacionalidad y cantidad de las personas encuestadas en la prueba piloto

Nacionalidad	Número de Encuestados
Colombia	1
Nicaragua	2
El Salvador	1
Guatemala	5
Honduras	9
México	12
Total	30

Alfa de Cronbach

El coeficiente alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se usa generalmente como una medida de confiabilidad de un instrumento psicométrico. Cuantifica qué tan bien un conjunto de ítems mide un aspecto latente de los individuos a partir de la aplicación de un cuestionario o encuesta.

Durante la prueba piloto se obtuvo un valor de .886 en el Alfa de Cronbach.

Tabla 4 Alfa de Cronbach obtenida en la prueba piloto

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	.886

Nota: El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es de .90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación.

5.2 Resultados del diagnostico

En base a las consideraciones anteriores en este apartado agregó los resultados derivados de la aplicación del instrumento SERVPERF en el Centro Integrador para el Migrante (CIM).

Se aplicaron 100 encuestas, en un periodo de tiempo de 4 semanas.

Tabla 5 Nacionalidad y cantidad de las personas encuestadas

Nacionalidad	Número de Encuestados
Colombia	2
Nicaragua	3
Haití	4
El Salvador	7
Guatemala	12
Honduras	28
México	44
Total	100

Es oportuno mencionar que las cinco dimensiones se encuentran dentro del rango de fiabilidad

Tabla 6 Fiabilidad de las dimensiones

Dimensión	Fiabilidad Compuesta
Calidad	.903
Confianza	.821
Empatía	.808
Seguridad y Respuesta	.908
Tangibilidad	.824

Nota: Los valores de las dimensiones que sean mayores a .80 están dentro del rango de confiabilidad.

Así mismo, las dimensiones que tienen mayor carga en la población migrante respecto a la percepción de la calidad son las de seguridad y capacidad de respuesta.

Tabla 7 Efecto de la dimensión en la percepción de la calidad

Dimensión	Calidad
Confianza	2.133
Empatía	1.690
Seguridad y Respuesta	2.316
Tangibles	1.470

Tabla 8 Media de cada uno de los ítems

Dimensión e Ítems	Media
Tangibilidad	
Tan 1	3.98
Tan 2	4.16
Tan 3	4.83
Tan 4	4.60
Confiabilidad	
Conf 1	4.21
Conf 2	3.62
Conf 3	3.85
Conf 4	3.85
Conf 5	4.94
Capacidad de Respuesta	
Res 1	3.34
Res 2	3.75

Res 3	3.83
Seguridad	
Seg 1	3.65
Seg 2	3.78
Seg 3	3.81
Seg 4	4.46
Empatía	
Emp 1	4.39
Emp 2	4.54
Emp 3	3.65
Emp 4	4.05
Emp 5	4.69

Nota: Los ítems que están por arriba del valor 4.0 están dentro de los parámetros de un servicio apropiado, mientras que las áreas de oportunidad se encuentran en aquellos ítems que están por debajo del valor 4.0.

Ilustración 3 Percepción de la calidad en el servicio en el CIM

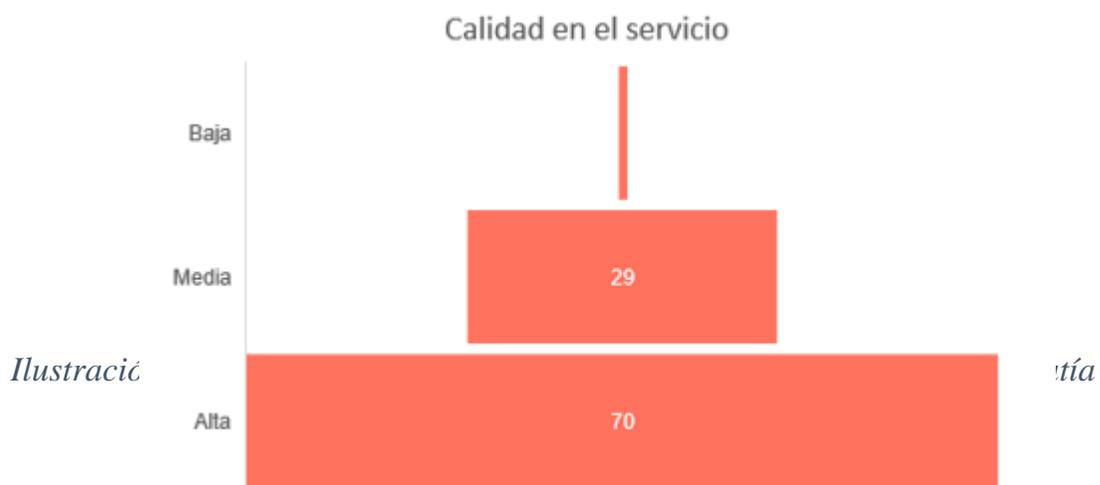


Ilustración 5 Percepción de calidad en la dimensión de confianza, seguridad y capacidad de respuesta

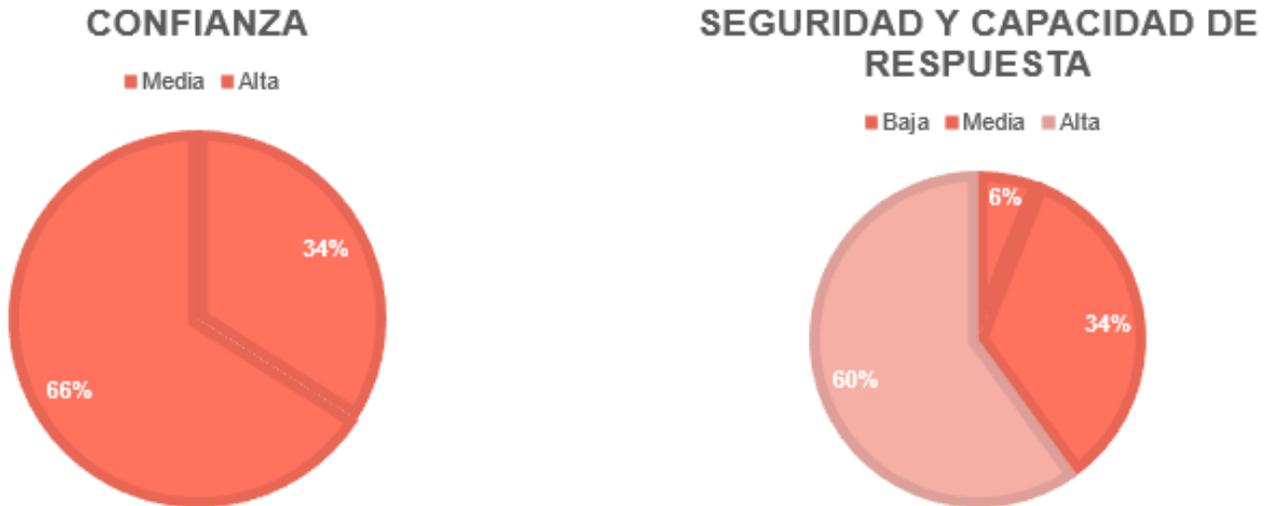


Ilustración 5 Percepción de calidad en la dimensión de tangibilidad y empatía

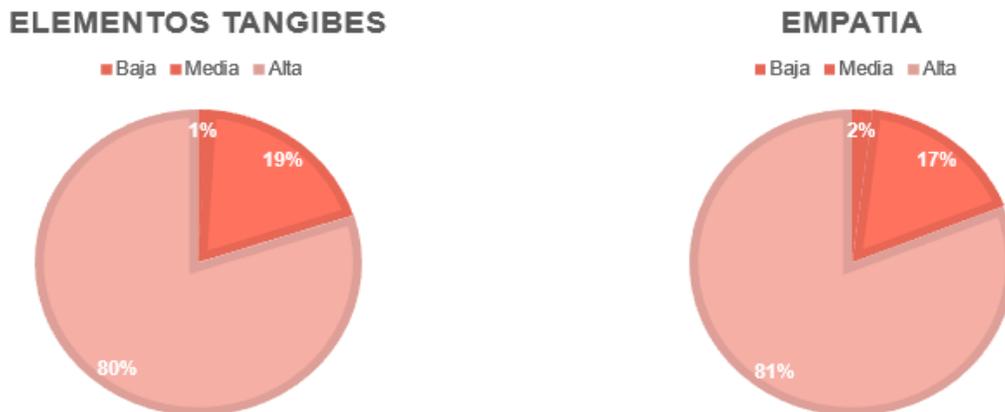


Tabla 10 Confiabilidad del Instrumento

Confiabilidad del instrumento	
Variable	Índice de confiabilidad compuesta
Total	.903
Tangibles	.824
Empatía	.808
Seguridad y capacidad de respuesta	.908
Confianza	.821

Fuente: elaboración propia

Nota: La confiabilidad se puede definir como la “confianza” que se tiene al momento de utilizar algún sistema, equipo o instrumento y que este desempeñe su función básica. El rango de confiabilidad debe de estar entre 0.8: 1 para tener una buena confiabilidad.

Tabla 9 Significancia de cada dimensión

Dimensión	Significancia		
	Muestra Original	Media de la Muestra	P Valores
Confianza -> Calidad en el Servicio	0.261	0.261	0.000
Empatía -> Calidad en el Servicio	0.210	0.206	0.000
Seguridad y Respuesta -> Calidad en el Servicio	0.535	0.535	0.000
Tangibles -> Calidad en el Servicio	0.207	0.203	0.000

Nota: La significancia es una medida de fiabilidad de los resultados del análisis. Ayuda a determinar si los datos que recopilamos son un resultado aleatorio o realmente existe una razón y ciertas variables lo causan. La significancia debe de tener el valor 0 para poder ser significativa y rechazar la hipótesis nula de la prueba.

Tabla 12 Validez Discriminante

Validez Discriminante			
	Confianza	Empatía	Seguridad y Respuesta
Empatía	0.637		
Seguridad y Respuesta		0.624	
Tangibles	0.590	0.759	0.533

Nota: Las pruebas de validez discriminante (o validez divergente) establecen que los constructos que no deberían tener relación en realidad no la tienen.

Tabla 11 Valores VIF de cada dimensión

Valores VIF	
Dimensión	Calidad
Confianza	2.133
Empatía	1.690
Seguridad y Respuesta	2.316
Tangibles	1.470

Nota: El factor de inflación de la varianza cuantifica la intensidad de la multicolinealidad que hay en las variables independientes. Los rangos para medir los valores VIF son : VIF=1 significa que no existe correlación entre la variable independiente y cualquier otra, $1 < VIF < 5$ sugiere una correlación moderada pero no sería necesario resolverla, $VIF > 5$ son niveles críticos de multicolinealidad.

Capítulo 6. Diseño de la intervención

A continuación, se presenta el taller que se diseñó en base a los resultados obtenidos en el levantamiento de encuestas.

Título: Intervención Servitium para mejorar el nivel de calidad (seguridad y capacidad de respuesta) en el servicio que se presta en el CIM.

Instructor: Lic. Nadia Víctor Chávez

Competencias a desarrollar:

En la intervención Servitium se plantea capacitar al servidor público en las siguientes temáticas:

- Identificar el tipo de usuario que se recibe en la institución. Personas en situación de vulnerabilidad, definiendo distintas características dependiendo del lugar de origen de los usuarios.
- Formas en que su cuerpo alcanza estados emocionales y puedan practicar métodos para detenerlos y conozcan los pasos para reconocer-controlar- dirigir una emoción.
- Detectar en las personas en situación de vulnerabilidad actitudes y estados emocionales que puedan desencadenar en situaciones de riesgo tanto para ellos como para los demás dentro de la institución. Comprendiendo el síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (Síndrome de Ulises).
- Desarrollar técnicas de inteligencia emocional durante los horarios laborales para los servidores públicos (Mindfulness).
- Sensibilización (conciencia) de las propias emociones y su impacto en las decisiones en el trabajo.
- Manejar las interacciones con otras emociones de manera eficiente, especialmente en las situaciones de conflicto y distinguan así, entre conflictos reales y pseudoconflictos.

- Expresar de manera clara las soluciones ante situaciones de conflicto e interpreten de manera correcta las reacciones de los usuarios para tener una comunicación eficiente y asertiva.

Temario:

- Módulo 1. Introducción

Se presentarán los riesgos y condiciones de vulnerabilidad que enfrentan las personas migrantes, así como las causas por las cuales toman la decisión de emigrar. Asimismo, se brindará información sobre marcos normativos nacionales e internacionales, en materia de derechos de personas migrantes.

- Módulo 2. Usuarios

Presentación del ponente. Se abordarán temas sobre el tipo de usuario, en términos generales, que se recibe dentro de la institución, los servicios que se brindan y los reglamentos externos e internos de la misma institución.

Identificar qué es lo que el usuario quiere y espera de la institución vs. qué es lo que la institución realmente ofrece. Comprendiendo el síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (Síndrome de Ulises).

Al final del módulo se les pedirá a los participantes realizar un pequeño cuestionario sobre lo que se vio en el módulo.

- Módulo 3. Comunicación

Presentación del ponente. Se abordarán dos puntos importantes, primero se darán a conocer técnicas para aclarar la estructura de las ideas, esto con el fin de que sea más asertivo y sencillo comunicar soluciones ante situaciones de conflicto. Usar técnicas para clarificar la estructura de las ideas.

Posteriormente se buscará que el participante aprenda a interpretar el lenguaje no verbal de sus escuchas para cerciorarse que la idea ha sido transmitida con claridad.

Después, se llevarán a cabo ejercicios prácticos sobre las herramientas mencionadas anteriormente.

Finalmente, se pedirá a los participantes contestar un pequeño cuestionario acerca del módulo.

- Módulo 4: Inteligencia Emocional

Presentación del ponente, donde se dará la definición de varios conceptos de interés. Se continuará con la parte práctica, en la cual se realizarán algunos ejercicios con el fin de aplicar lo que se vio en la parte teórica.

Se hablará de la importancia de la inteligencia emocional en la mejora del bienestar del individuo, tanto intrapersonal como interpersonal, mencionando también la importancia de la gestión emocional en situaciones laborales y cotidianas. Se expondrá y practicará la técnica de Mindfulness.

Plantear el origen y el concepto de emoción, descripción del tipo de emociones, conocer cómo nuestras emociones influyen en nuestras decisiones y brindar calidad de nuestras acciones. Además de técnicas de autoconciencia, autorregulación, empatía y control emocional.

Posteriormente se incluye una discusión grupal acerca de los conceptos anteriores y se concluye con la importancia de la gestión emocional.

Identificar hasta dónde podemos sentir lo que el otro siente, establecer límites en el trabajo y en la vida diaria.

Al final del módulo se les pedirá a los participantes realizar un pequeño cuestionario sobre lo que se vio en el módulo.

Metodología/ Técnicas didácticas:

- Exposición del ponente.
- Cuestionarios.
- Ejercicios prácticos.

Sesiones:

- La intervención Servitium consta de 4 módulos de dos horas y media cada uno, divididos en dos días, dos módulos por día. Cada grupo puede ser conformado por un máximo de 15 personas. Los participantes deben tomar los cuatro módulos como requisito para completar el taller.

.

Material de trabajo:

- La intervención está conformada por talleres especializados en diferentes áreas utilizando presentaciones en PowerPoint que incluyen videoclips, diversas actividades individuales y grupales y estrategias de aprendizaje significativo. Los materiales que se utilizaran para la realización de los talleres son: un salón grande con audiovisual, proyector, computadora, bocinas, actividades impresas, hojas blancas y plumas.

Evidencia/Resultados de Aprendizaje

El participante demuestra lo aprendido en el taller mediante un cuestionario que se aplicará al final de cada módulo.

Capítulo 7. Discusión y Conclusiones

7.1 Discusión

El objetivo fundamental de este trabajo de tesis consistía en identificar cual es la percepción de la calidad de los migrantes que se encuentran en el Centro Integrador para el Migrante (CIM), pese a que actualmente nos encontramos en la “Era de la Calidad”, la Nueva Gestión Pública busca estructurar el funcionamiento de una administración pública de forma eficiente y eficaz dando respuesta a las necesidades reales. Y al ser el CIM la primera institución que emerge del gobierno con el fin de integrar al migrante a la sociedad, se convirtió en el lugar adecuado para desarrollar esta investigación.

Los resultados obtenidos a través del cuestionario SERVPERF aplicado en el Centro Integrador para el Migrante (CIM) revelan información valiosa sobre la percepción de calidad de los servicios ofrecidos a la población migrante. La adaptación del instrumento para este contexto específico demostró ser confiable, como se evidencia en el alto coeficiente alfa de Cronbach de .886 durante la prueba piloto.

El análisis de datos realizado mediante el modelo estructural basado en mínimos cuadrados parciales (PLS) permitió no solo predecir y valorar modelos, sino también validarlos, destacando la idoneidad de esta técnica, especialmente cuando se trabaja con muestras pequeñas, como fue el caso de este estudio.

La prueba piloto, con 30 encuestas aplicadas a la población migrante, no solo verificó la fiabilidad del instrumento, sino que también proporcionó una visión inicial de las dimensiones que más influyen en la percepción de calidad. Posteriormente, la aplicación de 100 encuestas en un período de 4 semanas en el CIM permitió obtener datos más robustos, confirmando que las cinco dimensiones del SERVPERF se mantienen dentro de un rango de fiabilidad.

Es relevante destacar que, según los resultados, las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta emergen como aspectos críticos para la población migrante en su percepción de la calidad de los servicios. Estos hallazgos proporcionan una base sólida para la implementación

de estrategias específicas que puedan mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en el Centro Integrador para el Migrante, beneficiando tanto a la institución como a sus usuarios.

En los resultados de la investigación, se encontró que dentro del CIM hay una buena perspectiva en cuanto al servicio que se presta. Sin embargo, se observó que se tienen áreas de oportunidades como el caso de las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta.

Así pues, en este estudio se presentan dos principales aportaciones. La primera aportación consiste en la adaptación y aplicación del instrumento SERVPERF, el cual nos permitió hacer la medición de la percepción de la calidad en una institución pública. La segunda aportación es el diseño factible de un taller que tiene como objetivo fortalecer las áreas de oportunidad que se identificaron en los resultados de las encuestas.

7.2 conclusiones

El desarrollo de un taller de capacitación para los trabajadores del Centro Integrador para el Migrante (CIM) basado en los resultados obtenidos es crucial por varias razones:

- **Mejora de la Calidad del Servicio:** Los resultados indican áreas específicas de mejora, como la seguridad y la capacidad de respuesta. Un taller de capacitación puede proporcionar a los trabajadores las habilidades y conocimientos necesarios para abordar estas áreas, mejorando así la calidad general de los servicios proporcionados.
- **Adaptación Cultural y Sensibilidad:** La capacitación puede abordar la adaptación cultural, ayudando a los trabajadores a comprender mejor las necesidades y expectativas específicas de la población migrante. Esto incluiría la sensibilidad hacia las diferencias culturales, la comprensión de las experiencias migratorias y la empatía necesaria para brindar un apoyo efectivo.
- **Fortalecimiento de la Seguridad Percibida:** Dado que la dimensión de seguridad fue identificada como crucial, la capacitación puede centrarse en estrategias para fortalecer la seguridad percibida de los migrantes. Esto podría incluir prácticas de seguridad, comunicación efectiva en situaciones críticas y medidas para crear un entorno acogedor y protegido.
- **Mejora de la Capacidad de Respuesta:** La capacitación puede enfocarse en mejorar la capacidad de respuesta de los trabajadores del CIM ante las necesidades inmediatas de los migrantes. Esto podría incluir técnicas para una comunicación más efectiva,

procesos eficientes de manejo de quejas y la capacidad de adaptarse rápidamente a situaciones cambiantes.

- **Fomento de la Participación Activa:** Involucrar a los trabajadores en la capacitación les permite comprender su papel crucial en la mejora de la calidad de los servicios. Se pueden explorar métodos para fomentar la participación activa y la retroalimentación continua de los migrantes, creando así un ambiente de colaboración y mejora constante.
- **Implementación de Estrategias Específicas:** Los resultados proporcionan una base para el diseño de estrategias específicas. La capacitación puede orientarse a la implementación efectiva de estas estrategias, asegurando que los trabajadores estén equipados con las habilidades necesarias para llevar a cabo cambios positivos.
- **Desarrollo de Habilidades Interpersonales:** La empatía y la capacidad de establecer conexiones significativas son fundamentales en el servicio a la población migrante. Un taller puede centrarse en el desarrollo de habilidades interpersonales, facilitando relaciones más sólidas y positivas entre los trabajadores y los migrantes.
- **Fomento de un Enfoque Centrado en el Usuario:** La capacitación puede enfatizar la importancia de un enfoque centrado en el usuario. Esto implica comprender las experiencias individuales de los migrantes, adaptar los servicios según sea necesario y garantizar que las interacciones sean personalizadas y respetuosas.

Por lo tanto, el desarrollo de un taller de capacitación basado en los resultados del cuestionario SERVPERF no solo aborda las áreas de mejora identificadas, sino que también fortalece la capacidad de los trabajadores para brindar servicios más efectivos, culturalmente sensibles y centrados en las necesidades específicas de la población migrante. Esto contribuirá a la creación de un entorno más acogedor y de alta calidad en el CIM.

Así mismo, La investigación sobre la calidad de los servicios en el Centro Integrador para el Migrante (CIM) y la subsiguiente implementación de un taller de capacitación para los trabajadores no solo tiene implicaciones a nivel institucional, sino que también tiene una importancia social significativa, ya que al mejorar la experiencia general de la población migrante, no solo impacta su bienestar físico y emocional, sino que también contribuye a una transición más suave y positiva a la sociedad receptora.

Además, al sensibilizar a los trabajadores y a la comunidad en general sobre las experiencias y desafíos de la población migrante, se fomenta la empatía y la tolerancia. Esto puede tener efectos positivos en las actitudes hacia la migración y contribuir a la construcción de una sociedad más compasiva y solidaria, fomentando un ambiente más inclusivo que facilita la participación activa en la comunidad local.

Por otro lado, los resultados de la investigación y las estrategias de mejora desarrolladas pueden servir como modelo para otros centros que atienden a poblaciones migrantes. Esto amplía el impacto social al establecer buenas prácticas que pueden replicarse en diversas ubicaciones.

Al comprender y abordar las necesidades específicas de la población migrante, se contribuye a la reducción de estigmatización y discriminación. Esto puede cambiar las percepciones negativas y construir puentes entre la población migrante y la sociedad receptora.

En última instancia, la importancia social de esta investigación radica en su capacidad para mejorar la calidad de vida de la población migrante, promover la cohesión social y construir una sociedad más inclusiva y comprensiva de la diversidad cultural y las experiencias migratorias

7.3 Limitaciones del Estudio

Durante el levantamiento de encuestas dentro del Centro Integrador para el Migrante “Leona Vicario” se presentaron diversas cuestiones que no se habían contemplado.

Un aspecto no previsto durante el trabajo de campo era que no todos querían responder la encuesta, especialmente las personas de nacionalidad haitiana, y en algunas ocasiones creían que esto afectaría en su estancia en el centro integrador, aunque se les había dado previamente una explicación para informar la intención de la encuesta.

Otra inconveniente fue el tiempo de estadía en el centro de cada persona, nos percatamos que los usuarios que llevaban menos de dos semanas aún no tenían una perspectiva clara del servicio, es por ello que se tomó la decisión de solamente aplicar las encuestas a personas que llevarán más de tres semanas de estadía.

El personal de Centro siempre se mostró amable y dispuesto en facilitar el proceso para levantar encuestas.

7.4 Líneas de investigación futura

Con base en los resultados obtenidos y en la importancia de mejorar la calidad de los servicios para la población migrante en el Centro Integrador para el Migrante (CIM), se pueden proponer varias líneas de investigación futura:

- **Profundización en Dimensiones Específicas:** Realizar investigaciones más detalladas sobre las dimensiones específicas que destacaron en la evaluación, como seguridad y capacidad de respuesta. Esto podría incluir análisis más específicos de los factores que contribuyen a la percepción de seguridad y cómo mejorar la eficiencia en la capacidad de respuesta a las necesidades de los migrantes.
- **Efectividad de Estrategias de Mejora:** Evaluar la efectividad de las estrategias de mejora implementadas a raíz de los resultados obtenidos. Esto permitiría medir el impacto real de las intervenciones en la calidad de los servicios y en la experiencia general de la población migrante.
- **Comparación con Otros Centros o Contextos:** Realizar comparaciones con otros centros de atención a migrantes o contextos similares para identificar buenas prácticas y áreas de mejora. Esto podría proporcionar perspectivas más amplias sobre las necesidades y expectativas de la población migrante en diferentes entornos.
- **Estudio Longitudinal:** Llevar a cabo un estudio longitudinal para examinar cómo evoluciona la percepción de calidad de los servicios a lo largo del tiempo para los migrantes que utilizan el CIM. Esto permitiría identificar tendencias, áreas críticas en diferentes etapas y ajustar las estrategias de mejora en consecuencia.
- **Participación Activa de la Población Migrante:** Incluir la voz activa de la población migrante en el proceso de mejora continua. Investigar en métodos participativos que involucren a los migrantes en la identificación de necesidades, diseño de intervenciones y evaluación de resultados.
- **Impacto en la Integración Social:** Explorar el impacto de la calidad de los servicios en la integración social de la población migrante en la sociedad receptora. Esto podría incluir aspectos como el acceso al empleo, la educación y la participación activa en la comunidad.
- **Evaluación de Factores Contextuales:** Analizar cómo factores contextuales, como políticas migratorias, cambios en la composición demográfica y eventos externos, afectan la percepción de calidad de los servicios y las necesidades de la población migrante.
- **Desarrollo de Nuevos Instrumentos:** Desarrollar instrumentos específicos que capturen aspectos aún no explorados en la calidad de los servicios para la población migrante. Estos

instrumentos podrían ser más sensibles a las dimensiones culturales y a las experiencias únicas de los migrantes.

- Al abordar estas líneas de investigación, se podría avanzar en la comprensión de cómo mejorar de manera efectiva la calidad de los servicios para la población migrante, contribuyendo así a su bienestar y facilitando su integración en la sociedad de acogida.

Referencias

- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021, June 30). Vista de LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- María, V., Arias, R., Victoria, D., Montoya, N., & Ruiz Otero, C. E. (n.d.). Asertividad en funcionarios de la administración pública del municipio de Montería, Colombia. 13(02), 13–24. <https://doi.org/10.15665/re.v13i2.495>
- Villagómez, E. G., Sierra, D. A., & Esquinca, A. (2021). FACTORES CRÍTICOS EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: EL CASO DE UN ORGANISMO FEDERAL DESCENTRALIZADO. 7–21.
<https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/NovaRua/article/view/4594/5766>
- Fernández, E. (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Universidad Fraternidad de Agrupaciones Santo Tomás de Aquino, 1–68.
http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1
- Chepo, M., Astorga-Pinto, S., & Cabieses, B. (2019). Initial care for migrants in Chile: Status of a primary health care initiative after one year of implementation. *Revista Panamericana de Salud Publica/Pan American Journal of Public Health*, 43, 1–9.
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2019.71>
- Moreno, M. B., & Klijn, T. P. (2011). Atención en salud para migrantes: un desafío ético. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 64(3), 587–591. <https://doi.org/10.1590/s0034-71672011000300025>
- Candiz, G., & Bélanger, D. (2018). Del tránsito a la espera: el rol de las casas del migrante en México en las trayectorias de los migrantes centroamericanos. *Canadian Journal of Latin American and Caribbean Studies*, 43(2), 277–297.
<https://doi.org/10.1080/08263663.2018.1467533>
- Open Mind BBVA. (2012). Valores y ética para el siglo XXI. Open Mind Bbva, 617.
https://www.bbvaopenmind.com/wp-content/uploads/2013/02/valores_y_etica_esp.pdf

- Carrillo Punina, A. P. (2016). Ciencias administrativas: revista digital. *Ciencias Administrativas*, 8, 73. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/57300>
- Omar, A., & Urteaga, A. F. (2010). El impacto de la cultura nacional sobre la cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 9(1), 79–92.
<https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy9-1.icnc>
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24), 86–99.
<http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/viewFile/200/476>
- Guillén de Romero, J. (2019). Migración: Como fenómeno social vulnerable y salvaguarda de los derechos humanos. *Revista de Ciencias Sociales*, XXV.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v25i1.29619>
- Ghosh, B. (2008). Derechos humanos y migración: el eslabón perdido. *SCielo*, 37–63.
- Domínguez, C. (2016). Derecho Chileno Migratorio a la luz del Derecho Migratorio Internacional: ¿Ceden los Derechos Humanos Mínimos de los Extranjeros ante las Prerrogativas Soberanas de Control Migratorio? *Revista Chilena de Derecho*, 43(1), 189–217.
- Morales Sánchez, J. (2017). Derechos humanos y migraciones: paradojas y reformulaciones en 2017. *Ciencia Jurídica*, 6(11), 91. <https://doi.org/10.15174/cj.v6i1.225>
- Estévez, A. (2016). ¿Derechos humanos o ciudadanía universal? Aproximación al debate de derechos en la migración. *Revista Mexicana de Sociología*, 78(1), 61–87.
<https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2016.1.53476>
- Castillo, M. Á. (n.d.). Migración y derechos humanos.
- Migration, G. C. for S. O. and R. (2019). Global Compact for Safe, Orderly and Regular Migration. *International Legal Materials*, 58(1), 160–194.
<https://doi.org/10.1017/ilm.2019.6>
- García, L. (2016). Migraciones, Estado y una política del derecho humano a migrar: ¿Hacia una nueva era en América Latina? *Colombia Internacional*, 88, 107–133.
<https://doi.org/10.7440/colombiaint88.2016.05>

- Olea Rodríguez, H. (2011). Derechos Humanos y Migraciones. Un nuevo lente para un viejo fenómeno. *Anuario de Derechos Humanos*, 0(3). <https://doi.org/10.5354/0718-2058.2007.13482>
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1294–1316. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000401270&lang=es
- Aiteco, C. D. y G. (n.d.). Definición del Concepto de Calidad -. Retrieved August 9, 2022, from <https://www.aiteco.com/concepto-de-calidad/>
- Gutiérrez, P. H. (2006). *Calidad Total y Productividad*.
- Conceptos de calidad: todo lo que usted necesita saber. (n.d.). Retrieved August 9, 2022, from <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
- Gutiérrez, H. (2006). *Calidad Total y Productividad* (3er Edición, Vol. 1999, Issue December).
- Barba, A. (2001). Cultura de la Calidad Total en México. *Administración y Organizaciones*, 3(6), 25–47. http://148.206.107.15/biblioteca_digital/articulos/9-166-2517osw.pdf
- Duque Oliva, E. J. (2005). Del Servicio Y Sus Modelos De Medición *. *Revista Innovar*, 64–80.
- Paz, P. de la. (2021). Se han invertido 24 mdp en albergue para migrantes Leona Vicario - Juárez. *NetNoticias*. <https://netnoticias.mx/juarez/se-han-invertido-24-mdp-en-albergue-para-migrantes-leona-vicario/>
- Barrios, M. I. de la O. (2021). Cambios del fenómeno migratorio en Ciudad Juárez | El Colegio de la Frontera Norte. *El Colegio de La Frontera Norte*. <https://www.colef.mx/noticia/cambios-del-fenomeno-migratorio-en-ciudad-juarez/>
- Herrera, B. (2021). Realiza UACJ foro “La actualidad de los flujos migratorios en Juárez” - El Heraldo de Juárez | Noticias Locales, Policiacas, sobre México, Chihuahua y el Mundo. *El Heraldo*. <https://www.elheraldodejuarez.com.mx/local/juarez/realiza-uacj-foro-la-actualidad-de-los-flujos-migratorios-en-juarez-7376022.html>
- Zapata, C. (2014). *Centro Comunitario Integrador De Inmigrantes Vulnerables*. 45.

- COUBES, M. L. F., ORTIZ, M. L. V., & MONTELLANO, O. F. C. (n.d.). Conocer el contexto de espacios receptores de migrantes permite aportar a su integración social | El Colegio de la Frontera Norte. Colegio de La Frontera Norte. Retrieved January 30, 2022, from <https://www.colef.mx/noticia/conocer-el-contexto-de-espacios-receptores-de-migrantes-permite-aportar-a-su-integracion-social/>
- Mundo, B. N. (2023). Incendio en centro de migrantes: al menos 39 muertos en un fuego en un edificio del INM en Ciudad Juárez. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-65097811>
- Security, H. (2022). Reimplementación de los Protocolos de Protección a Migrantes Ordenada por el Tribunal. <https://www.dhs.gov/archive/protocolos-de-proteccion-migrantes>
- Palma, E., & Angeles, A. (2009). Migración y políticas públicas. Una aproximación al Estado de México. *Migración, Democracia y Desarrollo, La Experiencia Mexiquense*, 103–121.
- Colegio de la Frontera Norte. (2015). Encuesta sobre Agresión y Abuso al Migrante: Las vicisitudes de transitar por territorio mexicano. [https://www.colef.mx/estemes/encuesta-sobre-agresion-y-abuso-al-migrante-las-vicisitudes-de-transitar-por-territorio-mexicano/#:~:text=Destaca además que la mayoría, autoridades de migración \(8.8%25\)](https://www.colef.mx/estemes/encuesta-sobre-agresion-y-abuso-al-migrante-las-vicisitudes-de-transitar-por-territorio-mexicano/#:~:text=Destaca además que la mayoría, autoridades de migración (8.8%25))
- ACNUDH. (n.d.). Acerca de la migración y los derechos humanos. <https://www.ohchr.org/es/migration/about-migration-and-human-rights>
- Cejudo, G. (2013). Nueva gestión pública. Una introducción al concepto y a la práctica. In *El Gobierno del Distrito Federal es consciente de que no bastan las buenas intenciones o tan sólo destinar mayores presupuestos o aumentar las coberturas de los programas: es necesario aplicar conocimientos, habilidades y técnicas; estar al tanto de los.* https://www.researchgate.net/publication/272814906_La_nueva_gestion_publica
- Aguilar, L. F. (2004). Nueva Gestión Pública- Luis F. Aguilar. 51. <https://sociologiadelauniversidad.files.wordpress.com/2011/09/villanuevae.pdf>
- Sánchez, G. (2012). " Tendencias de la Nueva Gestión Pública para el Nuevo Gobierno" QUE PARA OBTENER EL GRADO DE: MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PRESENTA: GABRIELA SÁNCHEZ SALAZAR DIRECTOR DE TESIS: DR. OSVALDO CRUZ.
- De la Garza Montemayor, D. J., Yllán Ramírez, E. R., & Barredo Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en

México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80), 31.
<https://doi.org/10.31876/revista.v23i81.23467>

Aguilar, L. V. (2010). *Gobernanza Y Gestión Pública*. Fondo de Cultura Económica.

Las 5 Dimensiones culturales de Hofstede - CEOLEVEL. (n.d.). Retrieved August 9, 2022, from <https://www.ceolevel.com/las-5-dimensiones-culturales-de-hofstede>

López Reyes, E., & Barrios de la O, M. I. (2020). Flujos Migratorios y Covid-19. La experiencia de los espacios filtro de tránsito de Ciudad Juárez (p. 34).
https://www.colef.mx/doc_coyuntura/flujos-migratorios-y-covid-19-la-experiencia-de-los-espacios-filtro-y-de-transito-en-ciudad-juarez/

Pedro, S., Palacios, I., Lorena, K., & Rubio, A. (2015). Causas e impactos de la deportación de migrantes centroamericanos de Estados Unidos a México Causes and impacts of the deportation of Central American immigrants from the United States to Mexico. *Estudios Fronterizos, Nueva Época*, 16, 239–271.

Gil, I. G. E. (2021). De la emergencia a la gobernanza migratoria: el caso de Ciudad Juárez | Observatorio migrante. Nexos, Observatorio Migrante.
<https://migracion.nexos.com.mx/2021/11/de-la-emergencia-a-la-gobernanza-migratoria-el-caso-de-ciudad-juarez/>

Ortiz, M. S., & Fernández-Pera, M. (2018). Modelo de ecuaciones estructurales: una guía para ciencias médicas y ciencias de la salud TT - Structural equation modeling: a guide for medical and health sciences. *Ter. Psicol*, 36(1), 51–57.
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v36n1/0718-4808-terpsicol-36-01-0051.pdf>