



# Reporte de resultados de la encuesta a mujeres migrantes repatriadas recientemente

Encuesta realizada en la  
garita del INM de Nogales,  
Sonora auspiciada por el  
IMS de Sonora.

M.C. María Luisa López Alvarez  
Octubre 2010

“Este material se realizó con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Empero el Instituto Nacional de las Mujeres no necesariamente comparte los puntos de vista expresados por las (los) autoras(es) del presente trabajo”.





## Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
Perfil de las mujeres repatriadas.....	4
Situación de vida de las mujeres repatriadas en EUA.....	4
Percepción del nivel de riesgo de las mujeres al cruzar a EUA.....	4
Percepción de las mujeres repatriadas en relación al servicio recibido.....	5
Análisis multivariado de resultados.....	5
Respeto a los derechos humanos de las mujeres repatriadas.....	6
Comentarios de las mujeres repatriadas recientemente.....	6
1. Introducción.....	6
2. Metodología.....	7
3. Desarrollo del instrumento.....	8
Prueba piloto con cuestionario inicial.....	9
Desarrollo del cuestionario final.....	11
4. Resultados de la encuesta.....	12
a) Perfil de las mujeres repatriadas.....	12
b) Situación de vida en EUA.....	19
c) Percepción del nivel de riesgo de las mujeres al cruzar EUA.....	20
d) Percepción de las mujeres repatriadas en relación al servicio recibido.....	21
e) Análisis multivariado de resultados.....	27
f) Respeto a los derechos humanos de las mujeres repatriadas.....	33
g) Resumen de comentarios en cuestionarios.....	34
5. Conclusiones.....	37
APÉNDICE A. Cuestionario.....	40
APÉNDICE B. Comentarios de las encuestadas.....	51





## R E S U M E N E J E C U T I V O

Se realizó una encuesta sobre la percepción las mujeres migrantes repatriadas recientemente sobre el servicio recibido en la garita de Nogales, Sonora, del Instituto Nacional de Migración, se desarrolló en las siguientes etapas: realización de un cuestionario preliminar y prueba piloto para su validación; modificación del cuestionario inicial a su versión final con base en los resultados de la prueba piloto; aplicación de la encuesta a las mujeres repatriadas recientemente; análisis de los resultados y conclusiones.

Se buscó con la encuesta contestar de alguna manera las preguntas siguientes:

¿Quiénes son las mujeres que migran buscando llegar a Estados Unidos?

¿Por qué migran?

¿Por qué toman la decisión de migrar?

¿Cómo viajan?

¿Cuáles son sus expectativas sobre la migración?

¿A qué riesgos se enfrentan en su camino por México?

¿Cuáles son sus necesidades de protección o de respeto a sus derechos humanos?

¿Cómo sintieron que fueron tratadas en decisión de cruzar a Estados Unidos?

¿Cómo consideraron que fue el trato que recibieron cuando pasaron por la garita de Nogales, Sonora del Instituto Nacional de Migración?

El cuestionario preliminar para la prueba piloto, se aplicó a 31 mujeres repatriadas recientemente entre el 29 de septiembre y el 1 de octubre de 2010. Para su validación se revisó el indicador de consistencia Alfa de Cronbach dando un resultado de 0.53, observándose que había varias preguntas que deberían ser clarificadas para lograr una mejor efectividad.

El cuestionario preliminar fue modificado en algunas secciones para obtener una versión final, la cual se aplicó posteriormente a otras 81 mujeres repatriadas recientemente los días 11 y 13 de octubre de 2010, con la aplicación tanto del cuestionario preliminar como del final en total se encuestaron a 112 mujeres repatriadas. El indicador de consistencia Alpha de Cronbach de 0.67 que se obtuvo con el cuestionario modificado, se considera adecuado para el caso de investigaciones sociales.





Con los datos de las encuestas se realizaron análisis y se obtuvieron los siguientes resultados relevantes:

## Perfil de las mujeres repatriadas

- La edad de las mujeres repatriadas se encuentra principalmente entre los 18 y 39 años con 87.6%.
- En general el 32.1% de las mujeres repatriadas solo estudió la primaria, el 43.2% la secundaria y el 17.3% la preparatoria. Entre mayor es la edad, su nivel educativo disminuye.
- De las mujeres repatriadas, aproximadamente la mitad tiene pareja y la otra mitad no la tiene.
- De las mujeres repatriadas el 65.4% viajaban solas (más vulnerables a afectación en sus derechos humanos) y el 34.5% llevaban algún acompañante.
- Se observó que el 68% proviene de cinco estados: 27.2% de Puebla, 13.6% de Oaxaca, 9.9% del Estado de México, 8.8% de Chiapas y 8.8% de Veracruz.
- El 82.7% tiene entre cero y dos semanas de viaje.
- El 89% de las mujeres no estaban embarazadas y 11% si lo estaban, siendo más vulnerables.

## Situación de vida de las mujeres repatriadas en EUA

- Alrededor del 80% de las mujeres repatriadas fueron a buscar trabajo o mejorar su calidad de vida y el 17% para reunirse con su familia.
- El 42% fue detenida en el desierto, el 53% estuvo detenida entre 2 y 5 días, el 45% estuvo detenida a lo más un día y por excepción una persona estuvo detenida por más de 4 meses.
- El 91% de las mujeres detenidas en EUA no fueron visitadas por funcionarios del Gobierno Mexicano.

## Percepción del nivel de riesgo de las mujeres al cruzar a EUA

- El 47% de las mujeres detenidas en EUA paso sin comer más de un día.
- Alrededor del 98% de las mujeres repatriadas considera que el riesgo para cruzar a EUA es muy alto, sin embargo, la mayoría toma el riesgo por mejorar sus condiciones económicas.





- El 37% de las mujeres recibieron información acerca del riesgo que tendrían que afrontar al cruzar a EUA, por la radio o la TV, el restante no recibió ninguna información sobre el mismo.

## Percepción de las mujeres repatriadas en relación al servicio recibido

- El 72% de las mujeres repatriadas, no tiene interés en informarse sobre los servicios que se dan en la garita del INM.
- Los principales servicios que utilizaron las mujeres repatriadas recientemente son: albergue, descuentos en pasajes para regresar a su lugar de origen, alimentos y servicio telefónico.
- Los servicios para la higiene personal y la ayuda económica son servicios requeridos por alrededor del 80% de las encuestadas, sin embargo no se ofrecen por la institución (INM).
- En relación a las explicaciones a las mujeres repatriadas sobre los servicios ofrecidos, solo el 56.8% opinó que tenían claros los servicios que se ofrecen por migración.
- Solo el 48.1% de las mujeres repatriadas tenían claro cómo y dónde usar los servicios ofrecidos.
- La mayoría de las mujeres repatriadas (64.9%) percibe un apoyo adecuado como mujer por parte del personal de migración México, sin haber una diferencia significativa entre que fuera hombre o mujer quien las hubiera atendido.
- *Alrededor del 80% de las mujeres atendidas en la garita 2 de Nogales, Sonora, calificaron al servicio entre bueno y muy bueno, indicador de la atención por los servidores públicos.*

## Análisis multivariado de resultados

- Se realizó para identificar relaciones entre las respuestas a las preguntas planteadas sobre el desempeño del servicio proporcionado por el INM.
- El análisis de conglomerados por variables y el Análisis de componentes principales, mostraron que las variables o factores correspondientes a las preguntas 3.12 *Claridad en la explicación de los servicios ofrecidos* y 3.13 *Explicación de cómo y dónde se pueden obtener los servicios*, tienen una relación estrecha. Los factores de la 3.6 *Percepción del servicio recibido* y 3.7 *Cumplimiento de expectativas del servicio*, tienen una fuerte asociación.
- El análisis de regresión y el Análisis de componentes principales mostraron que la pregunta 3.10 *Nivel de apoyo como mujer* por parte de migración, tiene un desempeño independiente de las





otras variables, tal vez porque la palabra “apoyo” la perciban como facilidades para regresar a EUA.

## Respeto a los derechos humanos de las mujeres repatriadas

- El 57% de las mujeres repatriadas sufrieron algún tipo de maltrato durante el viaje.
- De las mujeres que recibieron gritos, engaños, humillaciones, chantaje o amenazas, fue por: 40% al ser detenidas o en migración de EUA, 28% por el “pollero”, 7% por compañeros de viaje y solo el 2% por personal de migración en México.
- *Por lo que se observa que en migración de México se respetan los derechos humanos de las mujeres repatriadas recientemente.*

## Comentarios de las mujeres repatriadas recientemente

Se pudo observar que del 100% de las mujeres repatriadas, 42.7% comentaron que quieren regresar a su estado de origen debido a que tuvieron una mala experiencia al cruzar a EUA, 21.3% no saben si regresarán a EUA que se definirá por los familiares o las facilidades que se les presenten, 16% si van a volver a cruzar, 8% quiere trabajar y quedarse y 6.7% sufrieron algún daño físico.

A continuación se describe el reporte detallado del proceso de encuesta a las mujeres migrantes repatriadas recientemente y los resultados obtenidos.

## 1. Introducción

Mujeres y hombres migrantes comparten situaciones difíciles en el proceso de traslado hacia otros estados o hacia otros países, pero en el caso de las mujeres se agrava aún más, debido a la discriminación y violencia de género que enfrentan violentando de esta forma sus derechos humanos.

La migración es un fenómeno cuya diversidad y complejidad exigen, que las acciones orientadas a la protección de los derechos humanos de las mujeres migrantes y a la eliminación de prácticas





discriminatorias hacia esta población en movimiento, se lleven a cabo con eficiencia, eficacia y oportunidad.

Para conocer la percepción de las mujeres repatriadas en relación a los servicios de atención que se les brindan, se aplicó una encuesta a 112 mujeres repatriadas que permite identificar la situación de las acciones que se llevan a cabo en torno a la protección de los derechos humanos y las condiciones de las mujeres repatriadas. Las etapas que se siguieron para realizar la encuesta son las siguientes:

a) Desarrollo del cuestionario como instrumento para la realización de las encuestas.

El formato del cuestionario se encuentra en el anexo A.

b) Prueba piloto del cuestionario para validar su confiabilidad y validez

Se realizó con una muestra de 31 mujeres repatriadas, entre el 29 de septiembre y el 1 de octubre de 2010.

c) Rediseño del cuestionario de acuerdo a las observaciones de la prueba piloto.,

Con base en la prueba piloto, se rediseño el cuestionario para ser más adecuado.

d) Con la versión final del cuestionario se aplicó realizó una encuesta a otras 81 mujeres repatriadas, durante el 11 y 13 de octubre de 2010, para conocer su percepción sobre el servicio proporcionado por la Garita 2 del INM en Nogales, Sonora.,

e) Se realizó un análisis con los resultados finales de la encuesta.

f) Al final se establecieron conclusiones sobre los resultados de la encuesta.

## 2. Metodología

La metodología aplicada en las encuestas fue la de entrevista a una muestra de mujeres repatriadas recientemente, seleccionada por medio de un muestreo por conglomerados, a continuación se describe de manera breve este método.





Se divide la población en varios grupos de características parecidas entre ellos y luego se analizan completamente algunos de los grupos, descartando los demás. Dentro de cada conglomerado existe una Variación importante, pero los distintos conglomerados son parecidos. Frecuentemente los conglomerados se aplican a zonas geográficas, pero en este caso se consideraron como conglomerados a las mujeres repatriadas que eran recibidas en determinados días.

### 3. Desarrollo del instrumento

Se desarrolló un cuestionario individual en base a preguntas que se elaboraron a partir de los objetivos del estudio enfocado a conocer la percepción de las mujeres recientemente repatriadas en relación al servicio que reciben por parte del Instituto Nacional de Migración en Nogales, Sonora, al ingresar al país.

Las preguntas del cuestionario se desarrollaron dividiéndose en tres grandes apartados: el primero enfocado a la especificación de las características de las mujeres recientemente repatriadas, el segundo a la percepción de las mujeres repatriadas sobre el servicio que les brinda el Instituto Nacional de Migración en Nogales, Sonora, y la tercera parte recabó información sobre el conocimiento de las mujeres repatriadas en torno a sus derechos humanos. Las partes mencionadas se detalla a continuación:

A. Especificación de las características y los perfiles de las mujeres repatriadas, para sentar las bases que permitan generar un diagnóstico estructurado de su situación se consideraron las variables demográficas y socio.económica:

:

- Demográfica: edad, sexo, estado civil, número de hijos, etc.
- Socio-económica: ocupación, , escolaridad, movilidad social, etc.

B. Percepción de las mujeres repatriadas sobre los servicios del Instituto Nacional de Migración. En este punto la variable de estudio fue la Calidad en el servicio entendiéndose como: la amplitud







de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de las mujeres migrantes repatriadas y sus percepciones

- Opiniones, requerimientos, etc.

Se utilizaron reactivos cerrados por tener la ventaja de que pueden ser procesadas más fácilmente y su codificación se facilita a fin de corroborarlos estadísticamente.

Para un mejor desempeño del cuestionario se realizó un estudio piloto a partir del cual se obtuvieron las posibles opciones para las respuestas de una manera más confiable.

También se incluyeron como preguntas cerradas aquellas que contienen una lista de preferencias u ordenación de opciones, que consiste en proporcionar una lista de opciones al encuestado/a y éste/a las ordenará de acuerdo a sus intereses, gustos, etcétera.

Se incluyeron algunas preguntas abiertas indispensables que tienen la ventaja de proporcionar una mayor riqueza en las respuestas al solicitar que se especificara algún aspecto y una sección de observaciones.

Para plasmar las observaciones de manera más concreta se llevó a cabo el proceso de categorización, el cual consiste en estudiar el total de respuestas abiertas obtenidas y clasificarlas en categorías de tal forma que respuestas semejantes entre sí queden en la misma categoría.

El cuestionario final desarrollado se encuentra en el anexo A.

## Prueba piloto con cuestionario inicial

Entre el 29 de Septiembre y el 1 de Octubre se hicieron 57 encuestas a las mujeres repatriadas, en la Garita número 2 de Nogales. Sonora. Estas 57 encuestas constituyen la prueba piloto. Se descartaron las encuestas que de manera obvia fueron realizadas en forma deficiente, quedando 31 de referencia.

Con dicha prueba se observó lo siguiente:

1. En la pregunta 2.14 “¿con quien viaja usted?” la opción de “familia” causaba confusión pues también existían las opciones de “hijos” y “esposo”.





2. La pregunta 2.21 “¿De que la acusaban los norteamericanos?” causaba confusión pues cuando las mujeres eran detenidas por ser migrantes ilegales pero no se les hacía ninguna acusación formal.
3. No se obtenía suficiente información sobre el apoyo de los familiares a la mujer migrante.
4. No se obtenía suficiente información sobre el hecho de si la mujeres migrantes tenían un plan sobre que hacer ya que cruzaran EUA.
5. La pregunta 3.4 “¿la información sobre el riesgo que corre la mujer migrante al cruzar a EUA la ayudó?” causaba confusión pues era muy vaga y no preguntaba específicamente en que la ayudó.
6. La pregunta 3.5 “¿Qué otro tipo de información necesita?” también fue muy vaga por no especificar en la pregunta para que la necesitaba.
7. La pregunta 3.9 “¿Que servicios necesita en este momento?” repetía la mayoría de las opciones de la pregunta 3.8 “De los servicios que le ofrecieron ¿Cuáles va a usar?”
8. La pregunta 4.14 “De los derechos que le voy a leer dígame ¿Cuáles son de mayor relevancia para usted?” era confusa y además muy tediosa por ser la última y las opciones ser bastante largas.
9. No se tenía información de las necesidades inmediatas de las mujeres migrantes.
10. Usando el alfa de Cronbach, se midió la confiabilidad de la encuesta para medir la calidad del servicio que se presta por el Instituto Nacional de Migración y se obtuvo un valor menor a 0.55. El alfa se aplicó a las preguntas 3.6 “¿Cómo fue el servicio que usted recibió en México por parte de migración?”, 3.7 “¿Cómo fue el servicio en comparación a lo que usted esperaba?” y 3.10 “¿Qué tan apoyada se sintió como mujer, cuando pasó por migración aquí en México?”

\*El alfa de Cronbach se define como

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde  $S_i^2$  es la varianza de la pregunta  $i$ ,  $S_t^2$  es la varianza de la suma de todas las preguntas y  $K$  es el número de preguntas.





11. Se utilizó una regresión lineal múltiple tomando como variable de respuesta el aspecto 3.6, como función de las otras y suponer que es una función lineal de las demás. En este caso obtuvimos que:  $3.6 = 2.39 + 0.156 \cdot 3.7 + 0.0782 \cdot 3.10 - 0.103 \cdot 3.12 + 0.114 \cdot 3.13$

El valor P de la pregunta 3.10 fue de 0.12, no significativo a un nivel del 5%, por lo que se removió del análisis del alfa de Cronbach pues no afecta en la confiabilidad de la calidad del servicio; es decir esta pregunta mide la calidad del servicio solo de forma parcial.

## Desarrollo del cuestionario final

Se modificó el cuestionario inicial para obtener una versión final, se hicieron las siguientes correcciones. Cada una corresponde al error encontrado arriba.

1. En la pregunta 2.14 “¿con quien viaja usted?” se quito la opción de familia
2. La pregunta 2.21 “¿De que la acusaban los norteamericanos?” fue reemplazada por “¿Por qué la detuvieron los norteamericanos?”
3. Se agregó la pregunta 2.28 “¿Quién la apoyó económica y moralmente para cruzar a Estados Unidos?”
4. Se agregó la pregunta 2.29 “¿Donde pensaba vivir cuando llegara a Estados Unidos?”
5. La pregunta 3.4 la información sobre el riesgo que corre la mujer migrante al cruzar a EUA la ayudó?” se cambió por “¿Qué tanto influyó esta información para que usted tomara la decisión de cruzar a Estados Unidos?”
6. La pregunta 3.5 “¿Qué otro tipo de información necesita?” se cambió por “¿Qué otra información necesita para tomar una mejor decisión sobre cruzar o no otra vez a Estados Unidos?”
7. La pregunta 3.9 se cambió por “¿Que otros servicios o acciones propondría usted que serían útiles para que las mujeres pudieran sentirse más seguras?”, se quitaron las opciones repetidas en 3.8 y se agregaron nuevas.
8. Se agregó la pregunta 3.14 “¿Cuál es el principal problema al que se enfrenta en este momento?”





9. Se agregaron las preguntas 3.12 “¿Qué tan claramente la persona que la atendió de Migración le explicó los servicios que puede usted utilizar?” Y 3.13 “¿Qué tan claramente la persona que la atendió le explicó cuando y en donde los puede utilizar?” con lo que el alfa aplicada a las preguntas 3.6, 3.7, 3.10, 3.12 y 3.13 tuvo un valor de 0.63.
10. Como la pregunta 3.6 “¿Cómo fue el servicio que usted recibió en México por parte de migración?” es el resultado de las preguntas 3.7,3.10,3.11 y 3.12 se hizo una regresión lineal múltiple poniendo a 3.6 en función de las otras preguntas y se observó que 3.10 no estaba correlacionada, por lo que se removió, y se realizó el análisis del alfa de Cronbach obteniendo un mejor valor de 0.67, lo cual es aceptable para el caso de investigaciones sociales (0.65 min.)
11. La pregunta 4.14 se cambió por “De los derechos que le voy a leer dígame ¿Cuáles conoce?” las opciones se hicieron más cortas y se agregó una tarjeta con dibujos describiendo los derechos para que la pregunta no fuera tan tediosa.

Con las modificaciones anteriores, se obtuvo una versión final del cuestionario que se aplicó al resto de la muestra de mujeres migrantes repatriadas recientemente (Ver anexo A).

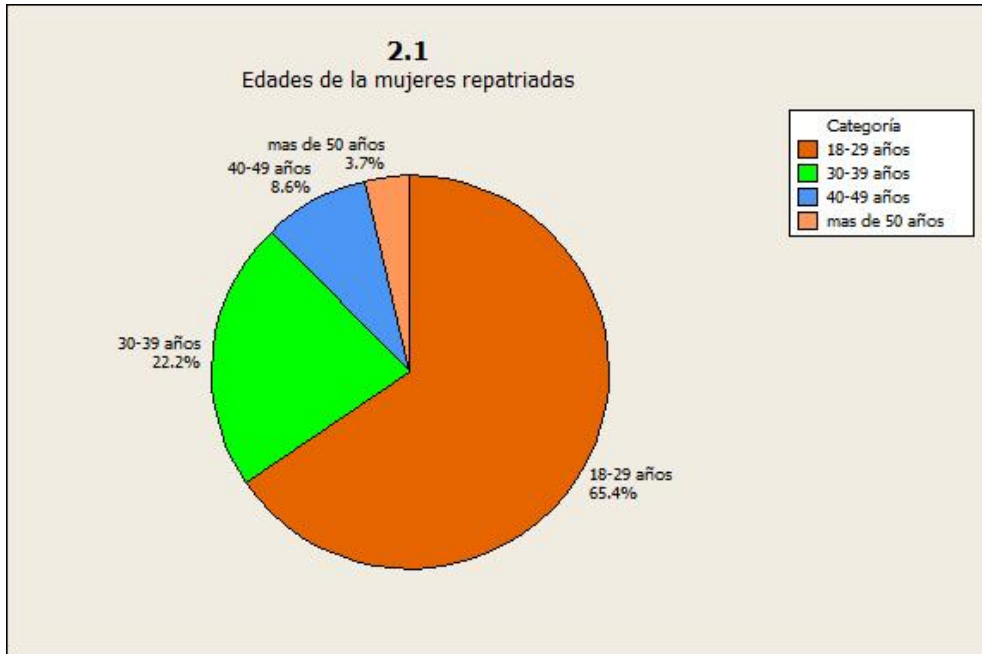
## 4. Resultados de la encuesta

Con el cuestionario final, se realizó una encuesta a 81 mujeres repatriadas recientemente entre el 11 y el 13 de octubre. Los resultados de la encuesta con sus respectivos comentarios se muestran a continuación.

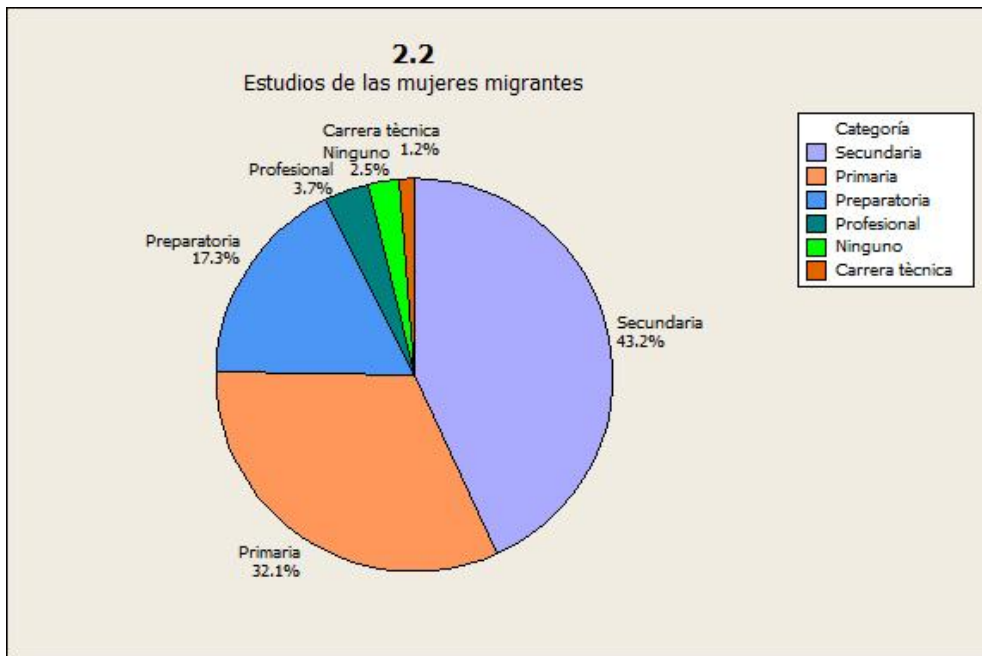
### a) Perfil de las mujeres repatriadas

- Nivel de estudios
- Estado civil
- Acompañantes
- Duración del viaje
- Número de hijos y embarazo

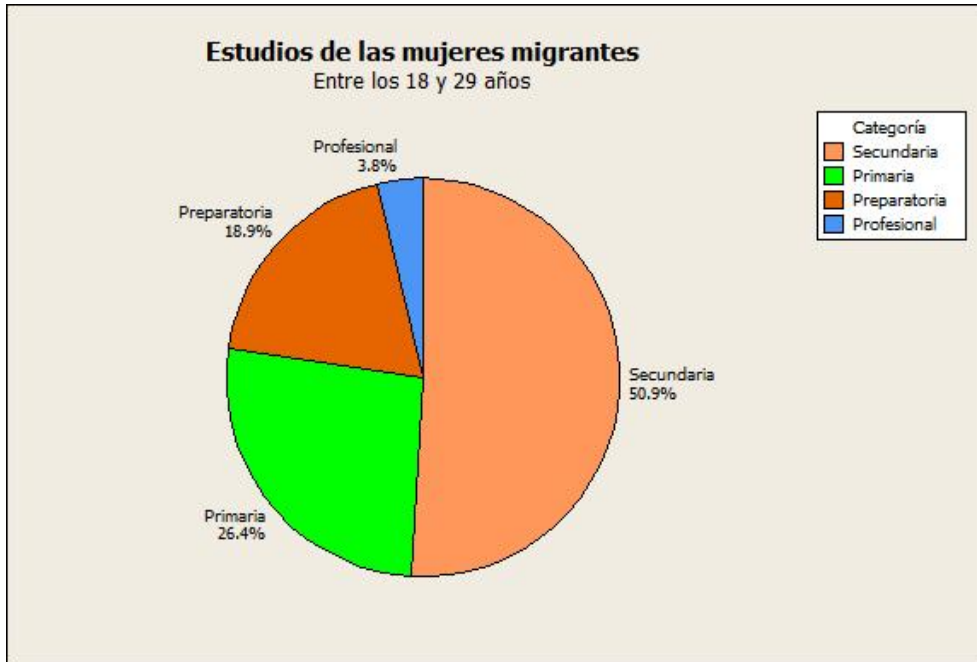
### Nivel de estudios:



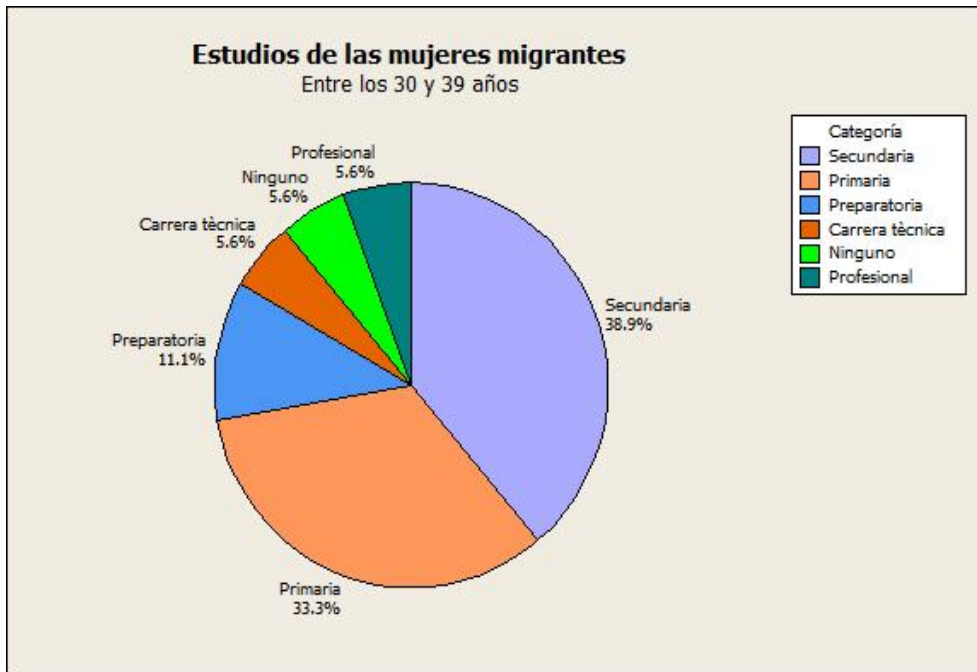
La edad de las mujeres repatriadas se encuentra principalmente entre los 18 y 39 años con 87.6%.



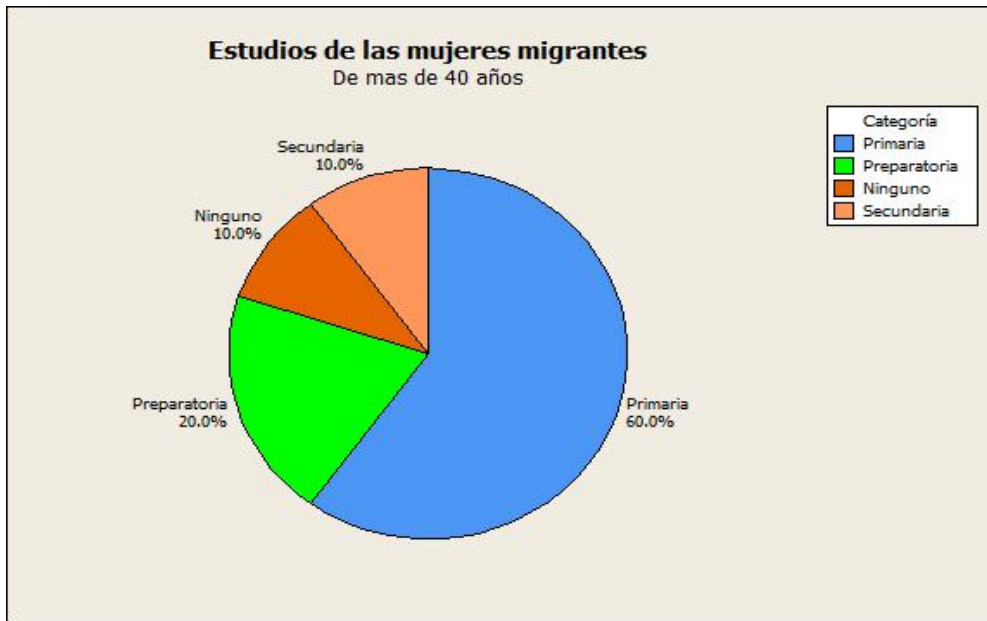
El 32.1% de las mujeres repatriadas solo estudió la primaria, el 43.2% la secundaria y el 17.3% la preparatoria.



El 26.4% de las mujeres entre 18 y 29 años repatriadas estudiaron solo la primaria y el 50.9% estudiaron la secundaria.



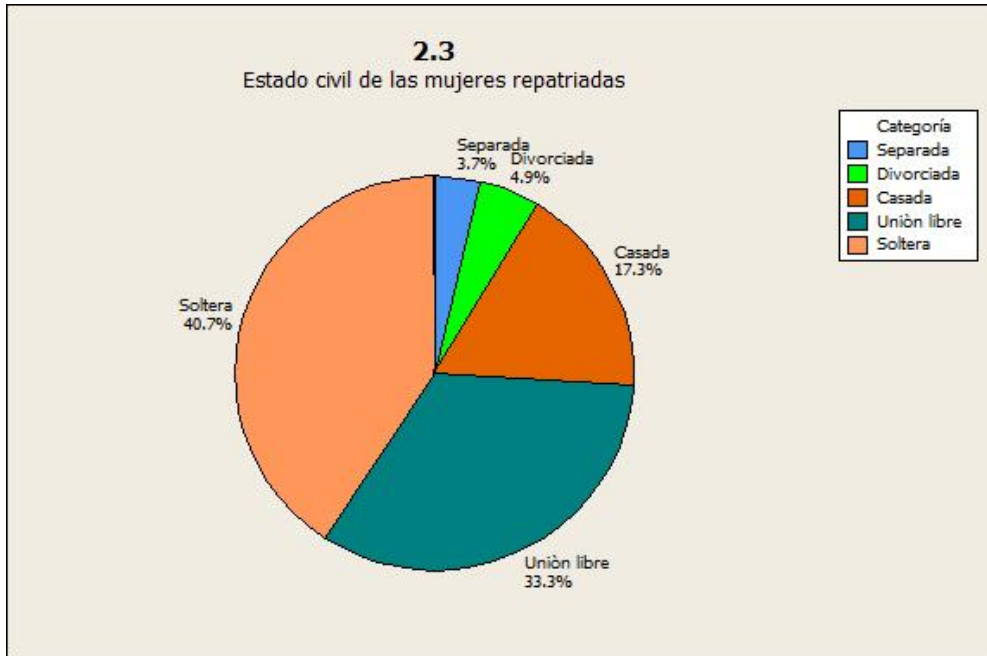
El 33.3% de las mujeres repatriadas entre 30 y 39 años estudiaron primaria y el 38.9% secundaria.



De las mujeres repatriadas con más de 40 años, el 60% estudio solo primaria.

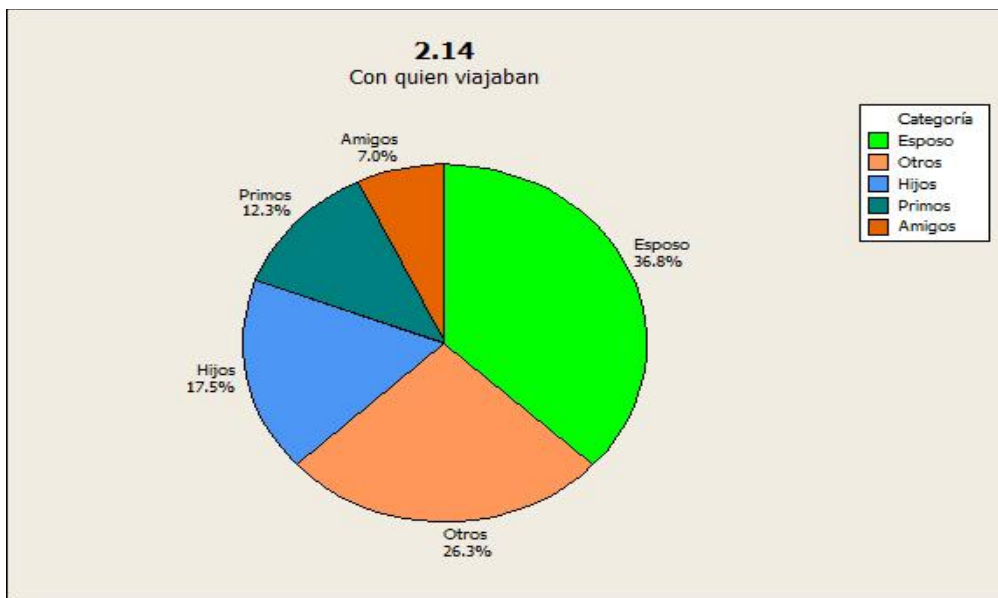
**Comentario:** se observa que conforme aumenta la edad, el nivel educativo de las mujeres es menor, a pesar de que la mayoría cuenta con estudios, el porcentaje que no tuvo oportunidad de estudiar es del 0% en las de 18 y 19 años, 5.6% en las de 30 a 39 años y 10% en las de más de 40 años.

### Estado Civil:



De las mujeres repatriadas, aproximadamente la mitad tiene pareja y la otra mitad no la tiene.

### Acompañantes:

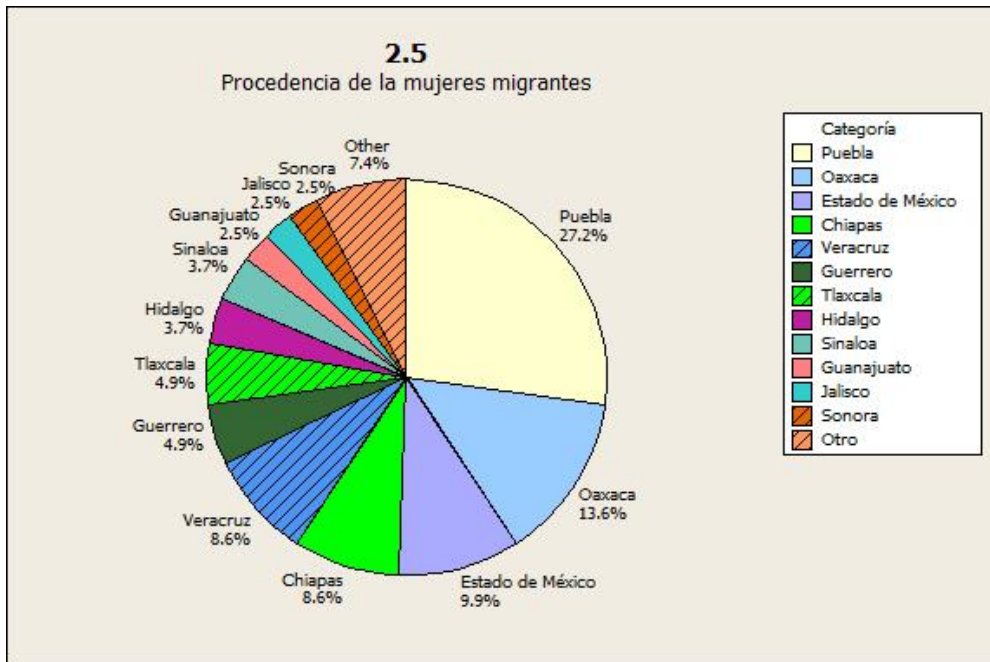


De las mujeres repatriadas el 65.4% viajaban solas y el 34.5% llevaban algún acompañante (36.8% con esposo, 17.5% con hijos y 12.3% con primos).



**Comentario:** se observa que el 65.4% de mujeres que viajan solas pueden ser más vulnerables a afectación en sus derechos humanos.

**Procedencia de las mujeres repatriadas:**



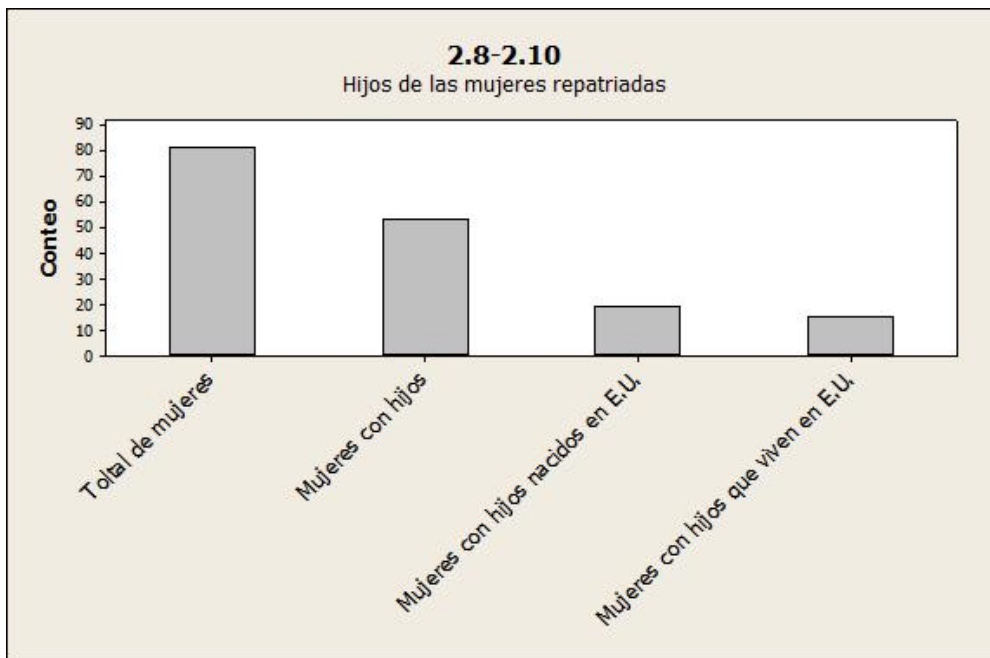
Se observa que el 68% proviene de cinco estados: 27.2% de Puebla, 13.6% de Oaxaca, 9.9% del Estado de México, 8.8% de Chiapas y 8.8% de Veracruz.

**Duración del viaje:**



El 82.7% tiene entre cero y dos semanas de viaje.

### Número de hijos y embarazo:



Se observa que la mayoría de las mujeres migrantes son madres con hijos.

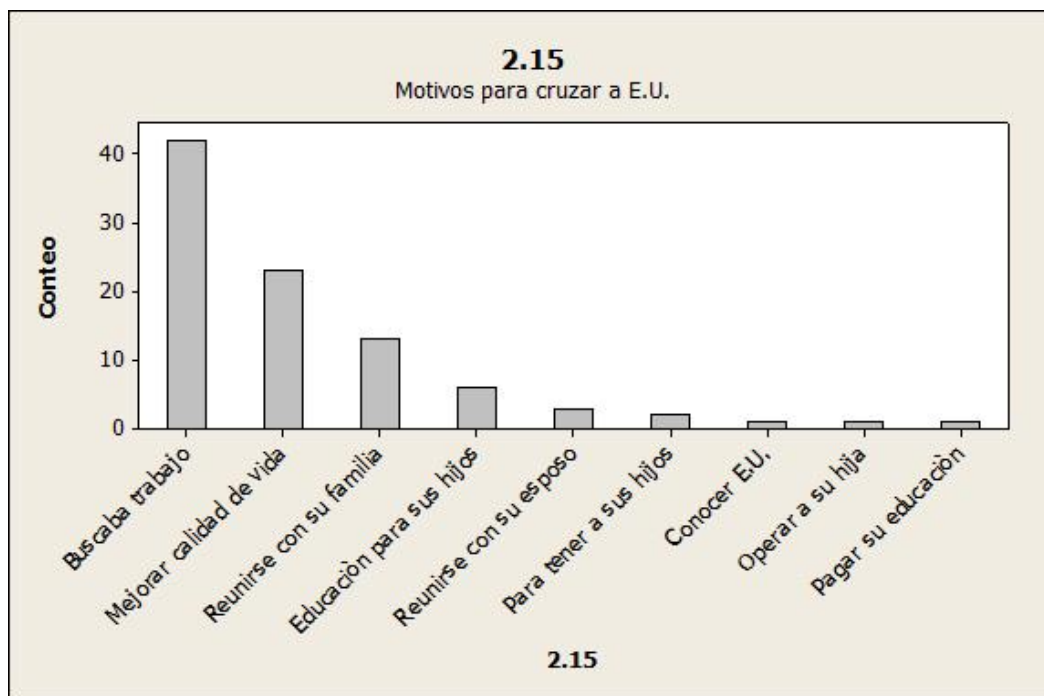
**Comentario:** De las 81 mujeres encuestadas, 89% creían no estar embarazadas y 11% si lo estaban, para estas últimas son más vulnerables a los riesgos del viaje.

## b) Situación de vida en EUA

Se analizan los aspectos siguientes:

- Razones para cruzar a EUA
- Detención de las mujeres migrantes en EUA
- Riesgo percibido al cruzar la frontera e información de este riesgo

### Razones para cruzar a los EUA:



Alrededor del 80% de las mujeres repatriadas cruzaron por buscar trabajo o mejorar su calidad de vida y el 17% para reunirse con su familia.

### Detención de las mujeres migrantes en EUA:

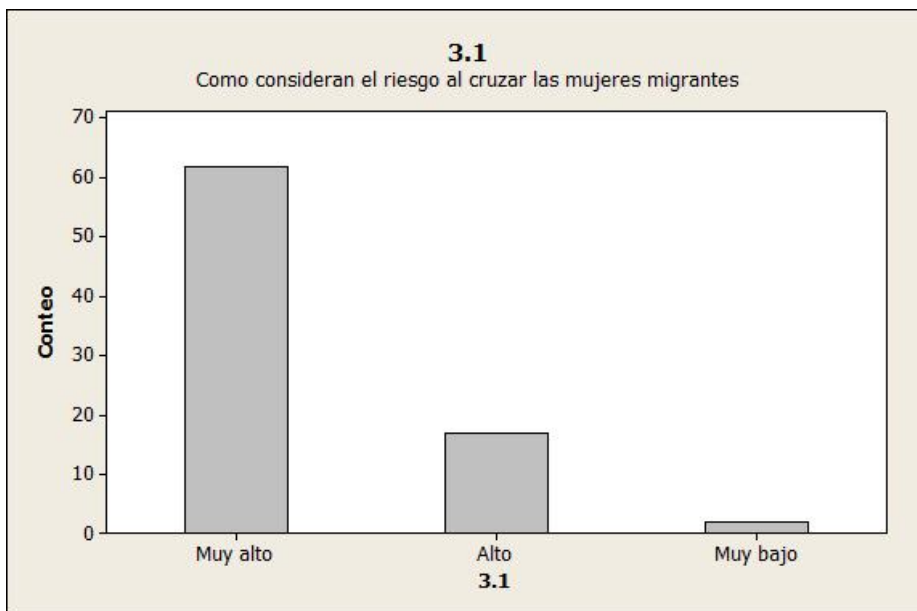
El 42% fue detenida en el desierto, el 53% estuvo detenida entre 2 y 5 días, el 45% estuvo detenida a lo más un día y por excepción una persona estuvo detenida por más de 4 meses.

El 91% de las mujeres detenidas en EUA no fueron visitadas por personal del consulado mexicano.

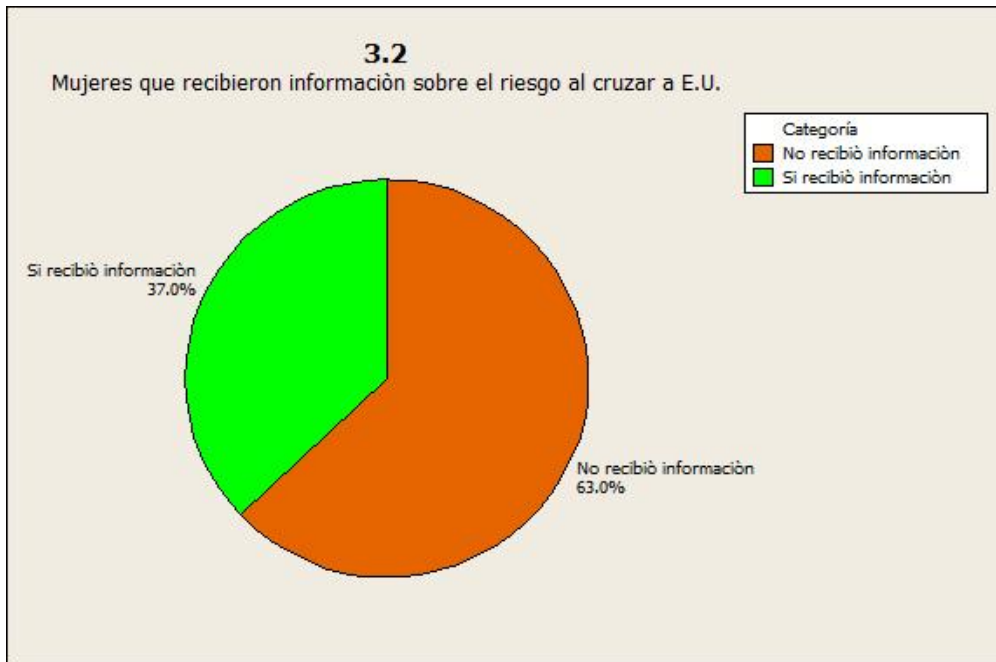
El 47% de las mujeres detenidas en EUA paso sin comer más de un día.

### c) Percepción del nivel de riesgo de las mujeres al cruzar EUA

#### Riesgo percibido al cruzar la frontera con EUA:



Alrededor del 98% de las mujeres repatriadas considera que el riesgo para cruzar a EUA es muy alto, sin embargo como se pudo observar antes, la mayoría lo hace por mejorar sus condiciones económicas.



De alguna manera al 37% de las mujeres recibieron información acerca del riesgo que tendrían que afrontar a través de la radio y la TV, el restante no recibió ninguna información sobre el mismo.

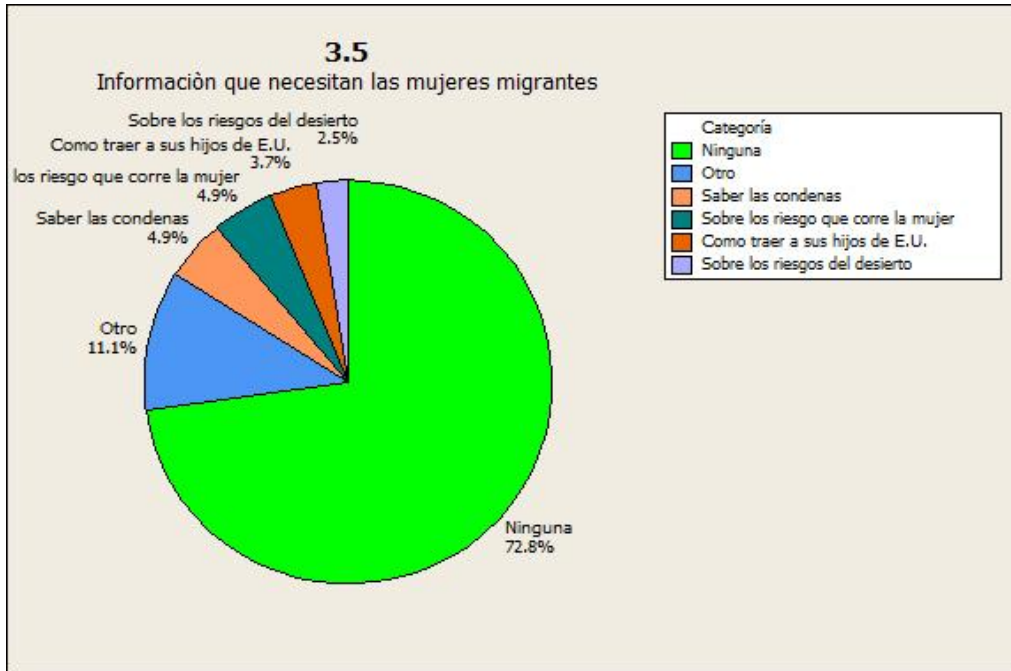
**Comentario:** Los tres riesgos más críticos que mencionaron las mujeres repatriadas fueron: asesinato, delitos sexuales y despojo de bienes o propiedades.

#### d) Percepción de las mujeres repatriadas en relación al servicio recibido

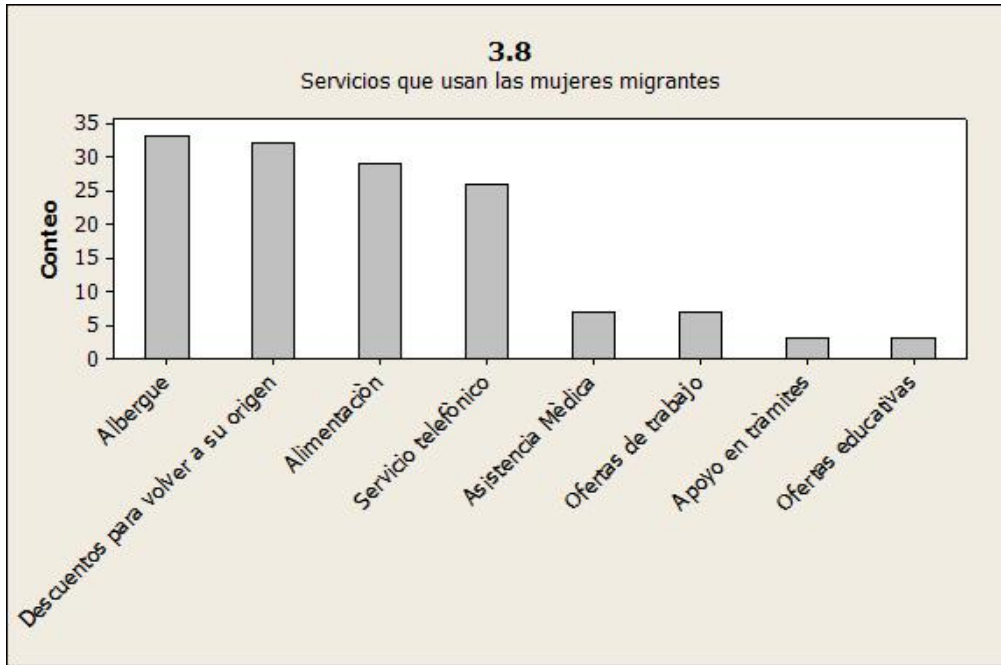
Esta sección se enfoca a comparar la percepción de la calidad del servicio por parte de las mujeres repatriadas, contra sus expectativas sobre los servicios en la garita. Tiene la estructura siguiente:

- Información de servicios que requieren las mujeres migrantes
- Servicios que usaron las mujeres migrantes
- Servicios que requieren las mujeres repatriadas y no se ofrecen por migración
- Claridad de las explicaciones a mujeres migrantes donde y cuando usar los servicios
- Percepción de apoyo de migración en México
- Percepción de la calidad del servicio prestado contra el servicio esperado

#### Información de servicios que requieren las mujeres migrantes

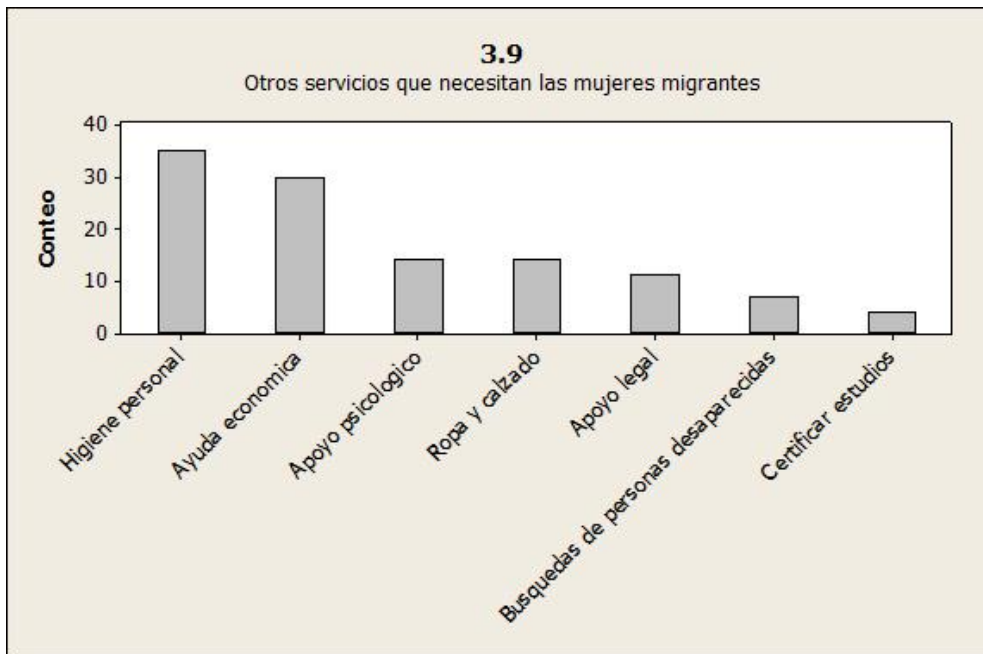


El 72% de las mujeres repatriadas, no tiene interés en informarse sobre los servicios que se dan en la garita del INM.



Los principales servicios que utilizaron las mujeres repatriadas recientemente son: albergue, descuentos en pasajes para regresar a su lugar de origen, alimentos y servicio telefónico.

### Servicios que requerían las mujeres repatriadas pero no se ofrecen por migración



Los servicios para la higiene personal y la ayuda económica son servicios requeridos por alrededor del 80% de las encuestadas, sin embargo no se ofrecen por la institución (INM).

### Claridad de las explicaciones a mujeres migrantes sobre los servicios ofrecidos

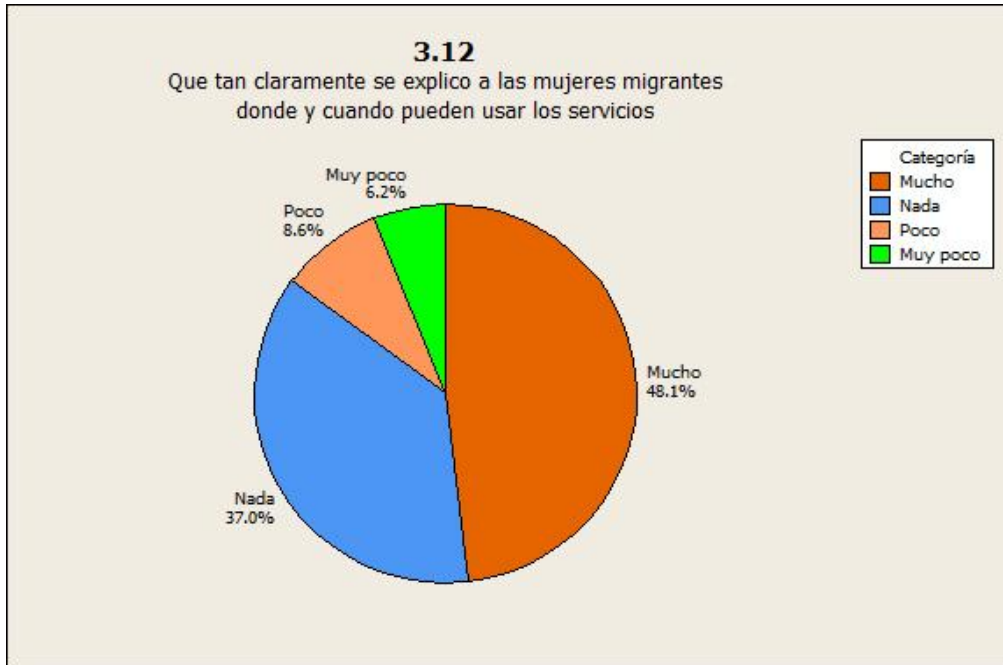


En relación a las explicaciones a las mujeres repatriadas sobre los servicios ofrecidos, solo el 56.8% opinó que tenían claros los servicios que se ofrecen por migración.

**Comentario:** los sistemas de difusión de los servicios ofrecidos presentan un área de oportunidad.

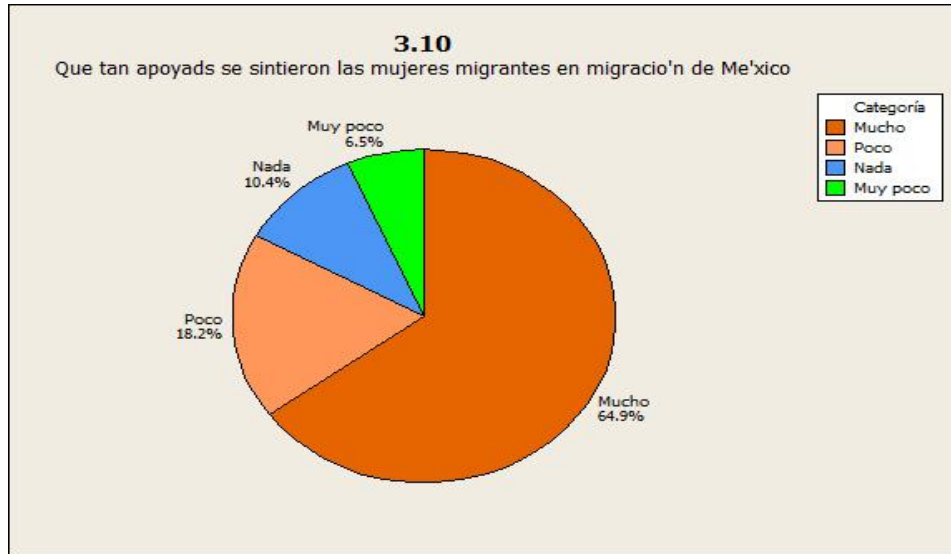
### Claridad de las explicaciones a mujeres migrantes donde y cuando usar los servicios





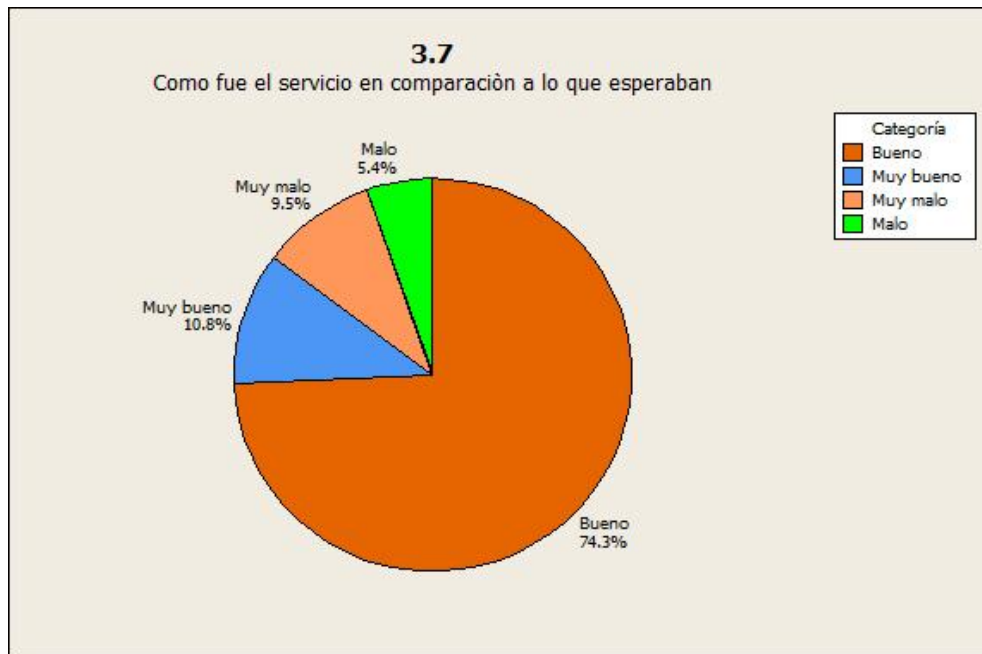
Solo el 48.1% de las mujeres repatriadas tenían claro cómo y dónde usar los servicios ofrecidos.

## Apoyo percibido por migración México



La mayoría de las mujeres repatriadas (64.9%) percibe un apoyo adecuado por parte de migración México.

## Percepción sobre la calidad del servicio recibido





**Comentario:** Alrededor del 80% de las mujeres atendidas en la garita 2 de Nogales, Sonora, califican al servicio entre bueno y muy bueno, lo cual indica un buen nivel de atención por los servidores públicos.

## e) Análisis multivariado de resultados

Su propósito es establecer las relaciones que se observan en las respuestas a las preguntas relacionadas con la calidad del servicio proporcionado a las mujeres migrantes repatriadas, las preguntas consideradas son las siguientes:

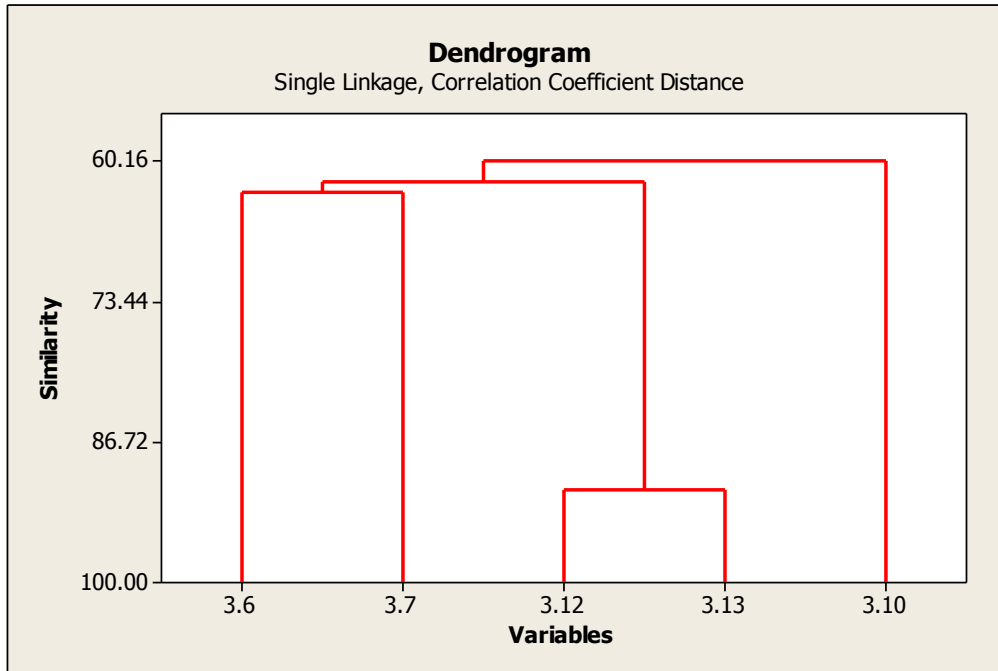
- 3.6 ¿Cómo fue el servicio que usted recibió en México por parte de migración?
- 3.7 ¿Cómo fue el servicio en comparación a lo que usted esperaba?
- 3.10 ¿Qué tan apoyada se sintió como mujer, cuando pasó por migración aquí en México?
- 3.12 ¿Qué tan claramente la persona que la atendió de Migración le explicó los servicios que puede usted utilizar?
- 3.13 ¿Qué tan claramente la persona que la atendió le explicó cuando y en donde los puede utilizar?

Se utilizó el paquete Minitab para el proceso de la información a través de herramientas multivariadas.

### **Conglomerados por variables o factores (preguntas)**

Esta herramienta muestra la manera como están asociadas las preguntas del cuestionario en una gráfica denominada Dendograma como se muestra a continuación:





Se observa que las variables o factores correspondientes a las preguntas 3.12 y 3.13 tienen una relación estrecha, los factores de la 3.6 y 3.7 tienen una fuerte asociación y la 3.10 se observa aislada.

Con las asociaciones anteriores se puede establecer que las preguntas 3.12 y 3.13 forman un grupo que tal sea *Conocimiento de los servicios* y la 3.6 y 3.7 tal vez se pueda denominar *Calidad del servicio percibida por la mujer repatriada*. La pregunta 3.10 no forma grupo con ninguna de las anteriores, puede ser porque el *apoyo* depende de aspectos externos al servicio que da a la mujer repatriada el INM.

### Regresión múltiple

Identifica cuáles factores (3.7, 3.10, 3.12) tienen una influencia significativa en la respuesta de la calidad percibida del servicio (3.6)

La ecuación de regresión es

$$3.6 = 2.39 + 0.156 \cdot 3.7 + 0.0782 \cdot 3.10 - 0.103 \cdot 3.12 + 0.114 \cdot 3.13$$

Predictor	Coef	Coef. de EE	T	P
Constante	2.3890	0.2534	9.43	0.000
3.7	0.15553	0.06404	2.43	0.018
3.10	0.07817	0.04988	1.57	0.121
3.12	-0.10277	0.06485	-1.58	0.117



3.13                    0.11429                    0.06133                    1.86                    0.066

S = 0.430207    R-cuad. = 14.2%    R-cuad. (ajustado) = 9.7%

De los valores de probabilidad P se observa que el factor de la pregunta 3.10 es el menos significativo (P=0.121), por lo que se excluye del modelo y se repite la corrida, con el resultado siguiente:

La ecuación de regresión es

$$3.6 = 2.65 + 0.139 \cdot 3.7 - 0.0950 \cdot 3.12 + 0.122 \cdot 3.13$$

Predictor	Coef	Coef. de EE	T	P
Constante	2.6520	0.1917	13.84	0.000
3.7	0.13925	0.06379	2.18	0.032
3.12	-0.09496	0.06527	-1.45	0.150
3.13	0.12171	0.06173	1.97	0.052

S = 0.434256    R-cuad. = 11.4%    R-cuad. (ajustado) = 8.0%

Se puede concluir que los factores que influyen en la respuesta de desempeño del servicio son la pregunta 3.7 percepción de la calidad o desempeño de los servicios que proporciona el INM y la 3.13 la claridad (dónde y cuándo) de los servicios que proporciona el INM.



### Análisis de componentes principales.

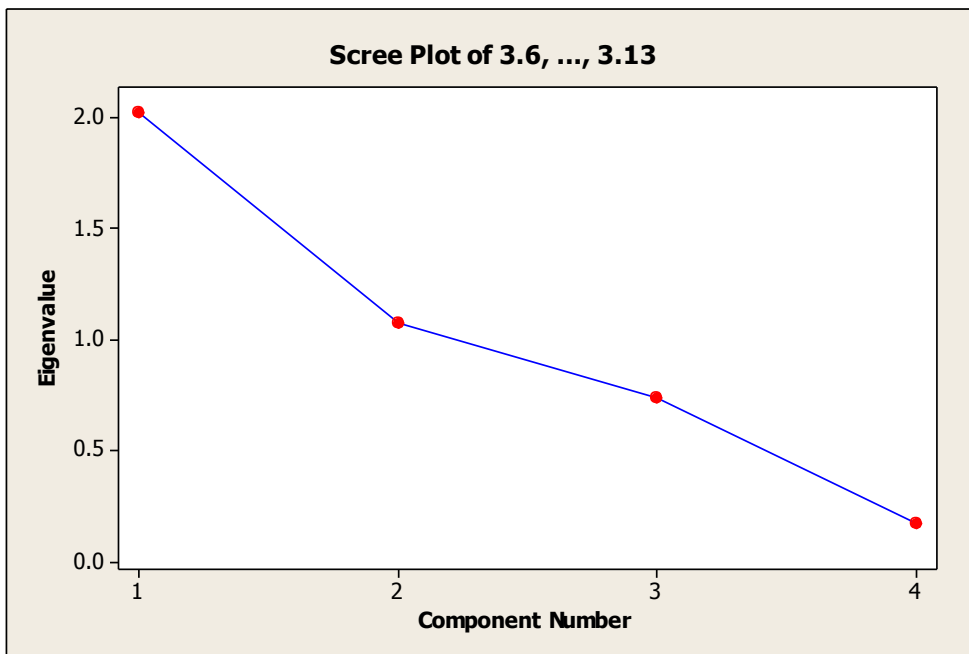
Esta herramienta permite agrupar los factores de las preguntas en pocos grupos que se pueden interpretar como familias de factores o variables, en este caso si no se considera la pregunta 3.6 se tienen dos factores principales significativos (con Eigenvalor mayor a 1).

### Principal Component Analysis: 3.6, 3.7, 3.12, 3.13

Eigenanalysis of the Correlation Matrix

Eigenvalue	2.0261	1.0750	0.7329	0.1661
Proportion	0.507	0.269	0.183	0.042
Cumulative	0.507	0.775	0.958	1.000

Variable	PC1	PC2	PC3	PC4
3.6	0.274	0.719	-0.630	-0.108
3.7	0.363	0.535	0.762	0.039
3.12	0.622	-0.353	-0.013	-0.698
3.13	0.637	-0.268	-0.151	0.706

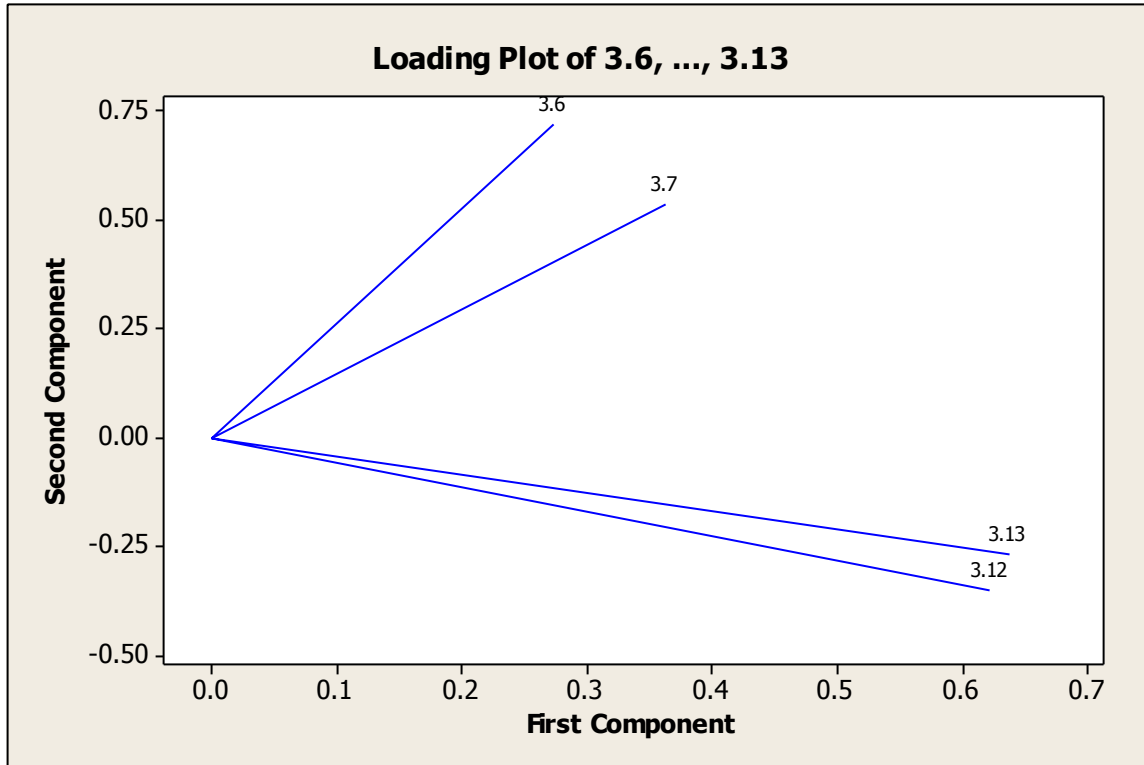




Se observa que con los factores de las preguntas 3.6 y 3.7 se relacionan con el segundo componente PC2 y las preguntas 3.12 y 3.13 se relacionan con el primer componente PC1.



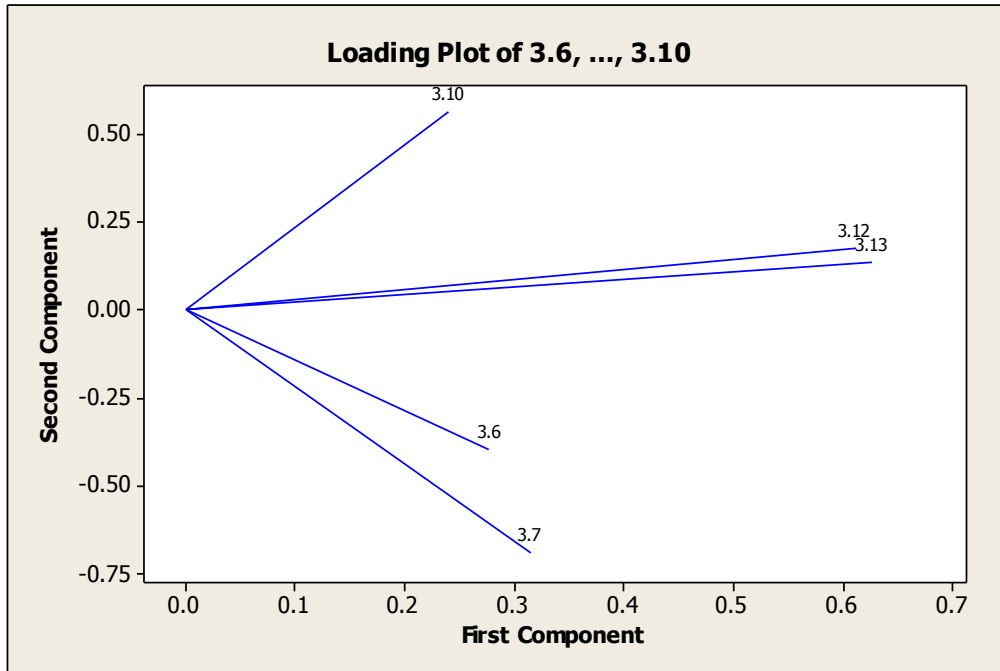
Los factores se agrupan de la manera siguiente:



Se observa que los factores de las preguntas 3.12 y 3.13 están relacionados con el primer componente, que podría nombrarse como la *Claridad de conocimiento de los servicios de INM*. El componente 2 con los factores de las preguntas 3.6 y 3.7 se relaciona *Percepción de la calidad del servicio prestado*.

Cuando se incluye en el análisis la pregunta 3.10, se tiene:





También aquí se puede observar que el factor o variable de la pregunta 3.10 se separa de los grupos de otros dos pares de preguntas.

#### f) Respeto a los derechos humanos de las mujeres repatriadas

El 57% de las mujeres repatriadas sufrieron algún tipo de maltrato durante el viaje.

Entre las mujeres repatriadas que recibieron gritos, engaños, humillaciones, chantaje o amenazas se tienen:

- 40% al ser detenidas o en migración de EUA
- 28% fue por el “pollero”
- .7% por compañeros de viaje
- 2% por personal de migración en México



En el caso de las cárceles en EUA, se identificó que el 38% de las mujeres repatriadas sufrieron alguna afectación a sus derechos humanos.

### g) Resumen de comentarios en cuestionarios

A continuación se presenta un resumen de los comentarios que hicieron las mujeres migrantes repatriadas recientemente al ser encuestadas (Ver Apéndice B para detalles de respuestas)

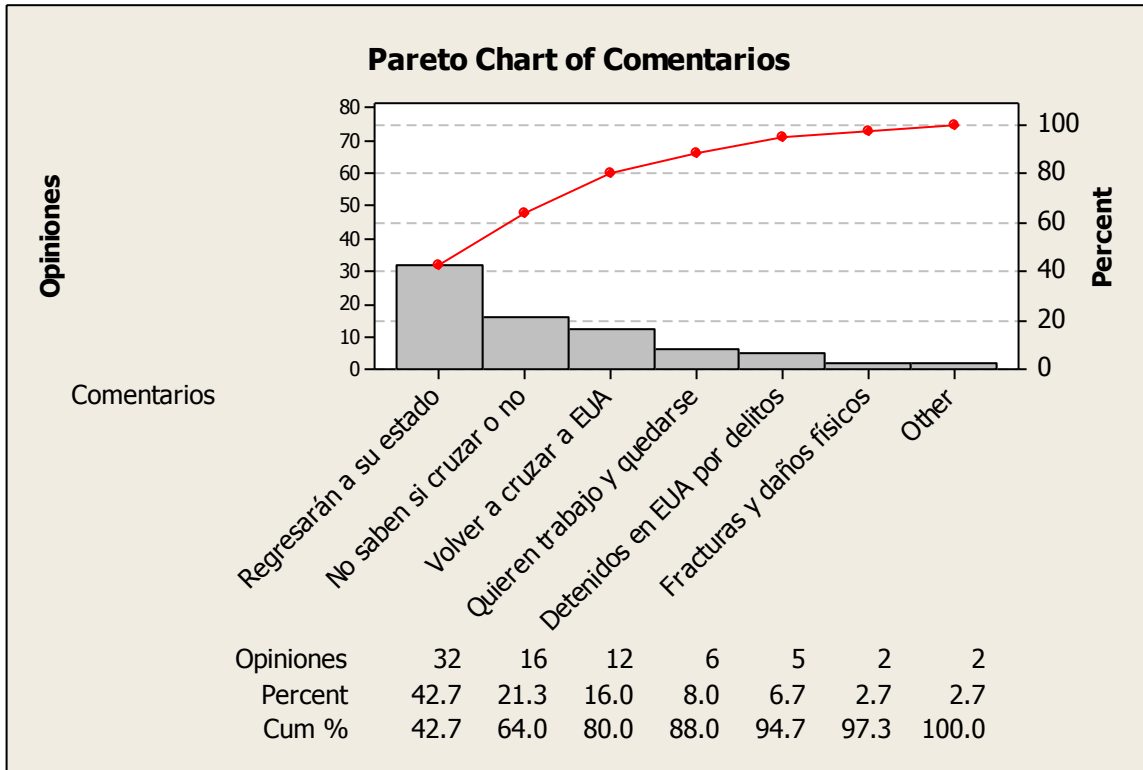
No. de opiniones	Comentarios generales
32	Van a regresar a su lugar de origen con pareja o familiares, mientras se va al albergue, y tal vez esperen a otros familiares, el cruce fue una mala experiencia, a veces con maltratos en migración de EUA. Una mujer embarazada se cayó varias veces. Otras cuatro mujeres indicaron que los separos de migración de EUA están muy sucios y las discriminaron. Algunas lloraron de impotencia por no poder para cruzar. Una mujer regresará a otro estado por problemas con narcotraficantes en su pueblo.
16	No saben qué hacer si regresar a EUA o a su lugar de origen, sin dinero, con hambre, esperan a familiares o a esposo por estar embarazada para tomar la decisión. Una mujer se lastimó el brazo al cruzar, la atendieron en EUA. Una mujer fue discriminada en migración de EUA. Otras mujeres quieren traer a sus hijos.
12	Esperará al “pollero” para volver a cruzar, aquí no ven oportunidades de empleo y allá tienen familia o tienen que sacar adelante a la familia. Dos mujeres recibieron maltrato en migración de EUA o por el “pollero”. A una mujer le pidieron dinero en migración México, espera a parientes para volver a cruzar. Una compañera murió de insolación.
6	No usó pollero y quiere buscar trabajo para mantener a la familia o para traer a su familia de EUA. Su hijo logró cruzar, no quiere volver a cruzar, está lastimada de un dedo. Esperará comunicación de su hijo y tal vez intentar cruzar.





5	<p>Fue detenida en EUA, esposada y maltratada, ya no quiere regresar a EUA. Una mujer intentó cruzar drogas y la detuvieron por 9 meses en la cárcel, no va a volver a EUA. Vivió en EUA pero la agarraron por robo de identidad para trabajar, cuando iba a comprar alimentos. Se interesa por el servicio nacional de empleo. Ya fue detenida antes en EUA, si regresa le dan 5 años de cárcel, quiere traer a su hijo de EUA. Una mujer fue detenida por robo de identidad o sin visa de trabajo</p>
2	<p>Se fracturó rodilla y tobillos al cruzar la línea, la atendieron en un hospital de México. Muy triste porque su pueblo está devastado, ya no tiene nada, regresará a su estado de origen.</p>
1	<p>En México la trataron muy bien pero no le informaron de los servicios que podía utilizar. Va a regresar a EUA por sus hijos.</p>
1	<p>Sufrió maltrato en Migración México, le gritaron y discriminaron, va al albergue y por el momento no piensa regresar a EUA.</p>





Se pudo observar que del 100% de las mujeres repatriadas, 42.7% comentaron que quieren regresar a su estado de origen debido a que tuvieron una mala experiencia al cruzar a EUA, 21.3% no saben si regresarán a EUA que se definirá por los familiares o las facilidades que se les presenten, 16% si van a volver a cruzar, 8% quiere trabajar y quedarse y 6.7% sufrieron algún daño físico.



## 5. Conclusiones

Como se pudo observar para realizar la encuesta sobre el desempeño del servicio a las mujeres migrantes repatriadas, se realizó primero una encuesta piloto para afinar la consistencia del cuestionario, mismo que se aplicó al resto de la muestra identificada de mujeres repatriadas, en total se aplicaron 112 encuestas, con un indicador de consistencia Alpha de Cronbach de 0.67, nivel adecuado para investigaciones sociales.

La metodología utilizada fue la de muestreo por conglomerados que se consideró como la más adecuada para las encuestas.

En relación a las preguntas planteadas en el resumen ejecutivo:

¿Quiénes son las mujeres migran a través de México buscando llegar a Estados Unidos?

Se identificó que son mujeres cuyas edades van de los 18 a los 39 años, la mitad tiene pareja y la mayoría viajan solas (siendo más vulnerables) y provienen principalmente de Puebla y Oaxaca.

¿Por qué migran?

De acuerdo al resumen de comentarios, la mayoría migra para satisfacer sus necesidades económicas, en busca de oportunidades que no encuentran en México.

¿Por qué toman la decisión de migrar?

A pesar de que la mayoría sabe que el riesgo de cruzar a EUA es muy alto, aun así toman la decisión de cruzar ya que no ven otras alternativas.

¿Cómo viajan?

La mayoría camina en el desierto expuestas a peligros y algunas veces abandonadas por los “polleros”, en algunos casos sufrieron accidentes al cruzar la línea.

¿Cuáles son sus expectativas sobre la migración?

Tienen expectativas de encontrar mejores oportunidades en EUA para así sacar adelante a sus familias o mejorar sus condiciones de vida.





**INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER**  
PASEO RÍO SONORA Y COMONFORT | (662) 2120340 y 2127914  
HERMOSILLO, SONORA. MÉXICO | [www.sonora.gob.mx](http://www.sonora.gob.mx)



*Programa de Fortalecimiento a la  
Transversalidad de  
la Perspectiva de Género.*



**MÉXICO 2010**  
 Bicentenario  
 Independencia  
 Centenario  
 Revolución



**GOBIERNO FEDERAL**

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género. Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso con fines distintos a los establecidos en el programa.



¿A qué riesgos se enfrentan en su camino por México?

Las mujeres migrantes son un grupo vulnerable, expuesto a corrupción y violación a sus derechos humanos, aún dentro de México.

¿Cuáles son sus necesidades de protección o de respeto a sus derechos humanos?

En los comentarios que hicieron las encuestadas, mencionaron que tenían miedo de violaciones, de maltrato de humillaciones, de sufrir gritos, etc. lo cual se dio en varios casos, principalmente durante el viaje o en migración de EUA, un porcentaje mínimo (2%) sufrió maltrato en migración de México.

La mayoría calificaron el desempeño del servicio en la Garita No. 2 de Nogales, Sonora entre bueno y muy bueno, lo cual habla bien de la atención que tuvieron por los servidores públicos del INM en esa ubicación.

Aproximadamente la mitad de las mujeres migrantes repatriadas quiere quedarse en Sonora o regresar a sus estados de origen, ya que tuvieron una mala experiencia al cruzar a EUA, solo un pequeño porcentaje expresó que regresará a los EUA a pesar de los riesgos.

Se puede concluir que los esfuerzos que hace el INM en Nogales, Sonora, son apreciados por las mujeres repatriadas, quienes si no tienen oportunidades de empleo y desarrollo en nuestro país, al menos reciben un buen trato en México cuando son detenidas y repatriadas por migración de EUA.





## APÉNDICE A. Cuestionario

Hola, somos del Instituto Sonorense de la Mujer y estamos realizando un estudio para el cual solicitamos su colaboración. Estamos preocupadas, igual que muchas mujeres porque regularmente suceden eventos que afectan los derechos humanos de las mujeres que migran, la información que usted nos pueda proporcionar será de mucha utilidad para contribuir en una mejor atención a mujeres como usted.

### I. Datos de control

Entidad   Sonora    
 Municipio   Nogales    
 Área   Instituto Nacional de Migración  

Número de control \_\_\_\_\_  
 Encuestador \_\_\_\_\_  
 Fecha \_\_\_\_\_

### II. Datos del informante

2.1. ¿Cuántos años tiene usted? \_\_\_\_\_

2.2. ¿Hasta qué año aprobó usted en la escuela?

Ninguno.....	1
Preescolar.....	2
Primaria.....	3
Secundaria.....	4
Preparatoria.....	5
Carrera Técnica.....	6
Profesional.....	7
Posgrado.....	8
Otro.....	9
Especifique: _____	

2.3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltera.....	1
Casada.....	2
Divorciada.....	3
Viuda.....	4
Separada.....	5
Unión Libre.....	6
Otro.....	7
Especifique: _____	

¿De dónde es usted? 2.4. Municipio: \_\_\_\_\_  
 2.5 Estado: \_\_\_\_\_ 2.6. País: \_\_\_\_\_  
 2.7 ¿Hace cuanto tiempo salió usted de su lugar de origen? \_\_\_\_\_





**INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER**  
PASEO RÍO SONORA Y COMONFORT | (662) 2120340 y 2127914  
HERMOSILLO, SONORA. MÉXICO | [www.sonora.gob.mx](http://www.sonora.gob.mx)



*Programa de Fortalecimiento a la  
Transversalidad de  
la Perspectiva de Género.*



**MÉXICO  
2010**  
Bienestar  
Independencia  
Crecimiento  
Revolución



**GOBIERNO  
FEDERAL**

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género.  
Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso con fines distintos a los establecidos en el programa.



2.8 ¿Cuántos hijos tiene usted? \_\_\_\_\_

2.9 ¿Cuántos de sus hijos nacieron en Estados Unidos? \_\_\_\_\_

2.10 ¿Cuántos de sus hijos viven en Estados Unidos? \_\_\_\_\_

2.11 ¿Sabe o cree usted que está embarazada? 1. No 2. Si

2.12 ¿Cuántos meses tiene usted de embarazo? \_\_\_\_\_

2.13 ¿Usted viaja sola?

1. No 2. Si

2.14 ¿Con quien viaja usted?

Esposo..... 1  
 Hijos.....2  
 Amigos..... 3  
 Otro.....4  
 Especifique \_\_\_\_\_

2.15 ¿Cuál fue el motivo por el que usted decidió cruzar a Estados Unidos?

Buscaba trabajo.....1  
 Reunirme con mi familia.....2  
 Reunirme con mi esposo.....3  
 Vivir en E.U. para mejorar mi calidad de vida.....4  
 Motivos de salud..... 5  
 Educación para mis hijos.....6  
 Para tener a mis hijos.....7  
 No tenía para comer.....8  
 Otro.....9  
 Especifique: \_\_\_\_\_

2.16 ¿Cuánto tiempo vivió usted en Estados Unidos? \_\_\_\_\_

2.17 ¿Qué hacía usted cuando estaba en Estados Unidos?

Trabajadora agrícola.....1  
 Obrera/empleada.....2  
 Trabajadora doméstica.....3  
 Personal de limpieza.....4  
 Recamarera.....5  
 Estudiar..... 6  
 Vacaciones.....7  
 Visitar a familiares.....8  
 Otro.....9  
 Especifique \_\_\_\_\_

2.18 ¿De acuerdo con la actividad que usted realizaba, El pago era?

De acuerdo al trabajo que realizó.....1  
 Le pagaron menos por lo que hizo.....2  
 No siempre recibía un pago.....3  
 No recibió pago.....4



**INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER**  
PASEO RÍO SONORA Y COMONFORT | (662) 2120340 y 2127914  
HERMOSILLO, SONORA. MÉXICO | [www.sonora.gob.mx](http://www.sonora.gob.mx)



*Programa de Fortalecimiento a la  
Transversalidad de  
la Perspectiva de Género.*



**MÉXICO  
2010**  
 Bicentenario  
 Independencia  
 Centenario  
 Revolución



**GOBIERNO  
FEDERAL**

Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género.  
Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso con fines distintos a los establecidos en el programa.



2.19 ¿En dónde estaba usted cuando la detuvieron los norteamericanos? \_\_\_\_\_

2.20 ¿Cuánto tiempo estuvo usted detenida? \_\_\_\_\_

2.21 ¿Por qué la detuvieron los norteamericanos? \_\_\_\_\_

2.22 ¿Algún funcionario del Gobierno mexicano fue a verla mientras estuvo detenida?

1. No                                    2. Si

2.23 ¿Cuánto tiempo tiene usted sin comer? \_\_\_\_\_

2.24 ¿Usted regresaría a Estados Unidos?

1. No                                    2. Si

2.25 ¿Por qué regresaría usted a Estados Unidos?

- Buscaba trabajo.....1
- Reunirme con mi familia.....2
- Reunirme con mi esposo.....3
- Vivir en E.U. para mejorar mi calidad de vida.....4
- Motivos de salud.....5
- Educación para mis hijos.....6
- Para tener a mis hijos.....7
- No tenía para comer.....8
- Otro.....9

Especifique: \_\_\_\_\_

2.27 ¿Usted ha escuchado sobre la ley SB1070 o la Ley de Arizona?

\_\_\_\_\_

2.28 ¿Quién la apoyó económica y moralmente para cruzar a Estados Unidos?

- Nadie.....1
- Mi padre .....2
- Mi madre .....3
- Mis hermanos .....4
- Amigos .....5
- Mi esposo.....6
- Otro.....7

Especifique: \_\_\_\_\_

2.26 ¿Cuántas veces usted ha sido repatriada?

\_\_\_\_\_

2.29 ¿Dónde pensaba vivir cuando llegara a Estados Unidos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





**INSTITUTO SONORENSE DE LA MUJER**  
PASEO RÍO SONORA Y COMONFORT | (662) 2120340 y 2127914  
HERMOSILLO, SONORA. MÉXICO | [www.sonora.gob.mx](http://www.sonora.gob.mx)



*Programa de Fortalecimiento a la  
Transversalidad de  
la Perspectiva de Género.*



**GOBIERNO  
FEDERAL**

**MÉXICO  
2010**  
 Bicentenario  
 Independencia  
 Centenario  
 Revolución



Este producto es generado con recursos del Programa de Fortalecimiento a la Transversalidad de la Perspectiva de Género.  
Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso con fines distintos a los establecidos en el programa.



### III. Calidad en el servicio

3.1. ¿Cómo considera usted que es el riesgo para las mujeres al cruzar a Estados Unidos?

- Muy alto.....1
- Alto.....2
- Bajo.....3
- Ninguno.....4

3.2 ¿Usted ha recibido información sobre el riesgo que corre la mujer para ir a Estados Unidos?

- 1. No
- 2. Si

3.3 ¿Cómo recibió usted información, de los riesgos que corre la mujer migrante?

- Televisión.....1
- Radio.....2
- Folletos.....3
- Orientación del Grupo Beta.....4
- Otro.....5

Especifique \_\_\_\_\_

3.4 ¿Qué tanto influyó esta información para que usted tomara la decisión de cruzar a Estados Unidos?

- Nada.....1
- Muy poco.....2
- Poco.....3
- Mucho.....4

Recuerda como esperaba que fuera el servicio en migración de México

3.7 ¿Cómo fue el servicio en comparación a lo que usted esperaba?

- Muy malo.....1
- Malo.....2
- Bueno.....3
- Muy bueno.....4

3.5 ¿Qué otra información necesita para tomar una mejor decisión sobre cruzar o no otra vez a Estados Unidos?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3.6 ¿Cómo fue el servicio que usted recibió en México por parte de migración?

- Muy malo.....1
- Malo.....2
- Bueno.....3
- Muy bueno.....4





3.8 De los servicios que le ofrecieron  
 ¿Cuáles va a usar?

- Alimentación.....1
- Albergue.....2
- Servicio telefónico.....3
- Asistencia médica.....5
- Información y apoyo en trámites...6
- Información sobre ofertas  
 de  
 trabajo.....7
- Ofertas educativas.....8
- Descuentos en transporte para el  
 regreso a tu lugar de origen.....9
- Otro.....

3.10 ¿Qué tan apoyada se sintió como  
 mujer, cuando pasó por migración aquí  
 en México?

- Nada.....1
- Muy poco.....2
- Poco.....3
- Mucho.....4

3.11 La persona que la atendió en  
 Migración, en México era:

- Hombre.....1
- Mujer.....

3.12 ¿Qué tan claramente la persona que la  
 atendió de Migración le explicó los servicios  
 que puede usted utilizar?

- Nada.....1
- Muy poco.....2
- Poco.....3
- Mucho.....4

[Entrevistador diga: “Por favor piense un  
 poco en todo lo que vivió en su cruce a  
 Estados Unidos, desde que tomo la decisión  
 hasta este momento y dígame:”]

3.9 ¿Que otros servicios o acciones  
 propondría usted que serían útiles para que  
 las mujeres pudieran sentirse más seguras?

- Ayuda  
 económica.....1
- Asistencia  
 médica.....2
- Búsqueda de persona  
 desaparecidas.....3
- Certificar  
 estudios.....4
- Ropa y  
 calzado.....

3.13 ¿Qué tan claramente la persona que la  
 atendió le explicó cuando y en donde los  
 puede utilizar?

- Nada.....1
- Muy poco.....2
- Poco.....3
- Mucho.....4





3.14 ¿Cuál es el principal problema al que se enfrenta en este momento?

- |                          |   |                             |   |
|--------------------------|---|-----------------------------|---|
| Higiene personal .....   | 1 | Atención médica.....        | 5 |
| Esperar a mi esposo..... | 2 | Reunirme con mis hijos..... | 6 |
| Conseguir dinero.....    | 3 | Regresar a mi casa.....     | 7 |
| Conseguir comida.....    | 4 | Otro.....                   | 8 |

Especifique: \_\_\_\_\_

#### IV.- Derechos

4. ¿Cómo fue usted tratada por las siguientes personas o en las siguientes situaciones durante intento por cruzar?

- 4.1 Por el pollero o coyote \_\_\_\_\_
- 4.2 Al ser detenida \_\_\_\_\_
- 4.3 En migración de Estado Unidos \_\_\_\_\_
- 4.4 En la cárcel \_\_\_\_\_
- 4.5 Al pedir Información \_\_\_\_\_
- 4.6 Al poner una queja \_\_\_\_\_
- 4.7 Al pedir un servicio \_\_\_\_\_
- 4.8 Por compañeros de viaje \_\_\_\_\_
- 4.9 En Migración de México \_\_\_\_\_
- 4.10 Otro \_\_\_\_\_

Encuestadora: escriba las  
 opciones  
 correspondientes de la  
 tarjeta 4.A

#### Tarjeta 4.A

1. Insinuaciones sexuales sin su consentimiento, relaciones forzadas (Violación)
2. Haber recibido golpes, bofetadas, puñetazos, pellizcos, etc.
3. Forzarla a recibir tratamientos innecesarios relativos a su salud sexual o reproductiva
4. Discriminación
5. Gritos, engaños, humillaciones, chantaje, amenazas
6. Alejarla de sus familiares
7. Despojo de pertenencias o documentos o de identificación
8. Negarle la comunicación con sus familiares
9. Negarle anticonceptivos o uso de condón
10. Ignorarla
11. Que le prestara atención
12. Que hiciera lo que le dijeron que harían
13. Que fueran amables y que le ayudaran en lo que necesitara
14. Que la defendieran de injusticias y de otras personas





4.11 ¿Cuántas personas le pidieron dinero o favores a cambio de ayuda?

- Ninguna.....1
- Una.....2
- Dos.....3
- Tres.....4
- Cuatro o más.....5

4.12 ¿Cuáles piensa usted que son los tres tipos de peligros que más les afectan a las mujeres migrantes?

1. Maltrato Psicológico.....\_\_
2. Delitos sexuales.....\_\_
3. Despojo de bienes.....\_\_
4. Maltrato físico.....\_\_
5. Discriminación.....\_\_
6. Fraude.....\_\_
7. Engaño/chantaje.....\_\_
8. Asesinato.....\_\_
9. Banda delictivas.....\_\_
10. Otro.....\_\_
11. Especifique.....\_\_

4.13 ¿Qué tanto conoce usted sus derechos como mujer migrante?

- Nada.....1
- Muy poco.....2
- Poco.....3
- Mucho.....4

4.14 De los derechos que le voy a leer dígame ¿Cuáles conoce?

- Nadie puede maltratarte.....1
- Tienes derecho a ser tratada y atendida con respeto y dignidad por las autoridades .....2
- Tienes derecho a la salud y recibir atención médica urgente para preservar tu vida sin importar tu situación migratoria .....3
- Tienes derecho a recibir el pago correspondiente al trabajo realizado .....4
- Tienes derecho a no ser separada de tus hijos menores de edad .....5
- Tienes derecho a no ser discriminada .....6
- Si eres víctima de un abuso, tienes derecho a la procuración de justicia .....7



Observaciones:

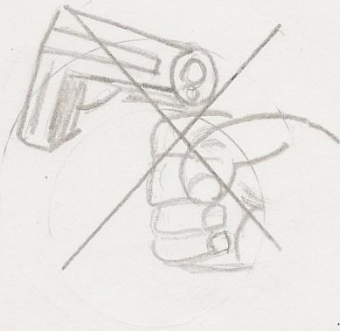


**CUESTIONARIO DE LA PERCEPCION DE LAS  
 MUJERES REPATRIADAS SOBRE EL SERVICIO A  
 MIGRANTES**



Tarjeta 4.14

1 NO MALTRATO



2 TRATO DIGNO



3 DERECHO A LA SALUD



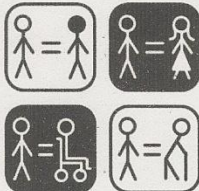
5 DERECHO A RECIBIR PAGO JUSTO



6 NO SER SEPARADA DE TUS HIJOS



7 NO DISCRIMINACIÓN



8 JUSTICIA





## APÉNDICE B. Comentarios de las encuestadas

E031 La Señorita tiene pensado ir a Altar para buscar su pertenencias y regresarse a Chiapas.

E032 Ella va a regresar a EUA, el pollero le pidió dinero a cambio de ayudarla. Ella pensara si regresa a Puebla o se regresa EUA, pero antes va a ir Altar por sus cosas.

E033 La muchacha viaja con su hija de 7 años, dijo que quieren regresar a su casa, pero antes va a ir a Naco, Sonora, por sus cosas que las dejó encargadas. La muchacha lloraba mucho por la impotencia de no haber podido cruzar.

E034 Está muy triste, no sabe qué hacer, dice que su hogar y su familia están en EUA, y le interesa el programa de empleo temporal, todo se quedo en EUA, ella radicaba en el DF hace 3 años, probablemente ahí se regresara.

E035 Se va a ir a Agua Prieta con sus parientes, se va a bañar, comer y dormir, para pensar bien si se vuelve a cruzar o se regresa a Puebla. Dijo que necesita dinero porque no tiene para irse a Agua Prieta.

E036 Va a regresar al Edo. De México y va a buscar trabajo. Está esperando a su cuñado.

E037 Viene con su suegra y están esperando para irse al albergue, ella se quiere regresar con su esposo a Chiapas.

E038 Va a esperar a su esposo a ver que van a hacer si quedar en México o volver a cruzar.

E039 Está esperando a su esposo para ver si se cruza o se van a Puebla.

E040 La muchacha quiere información sobre el costo del autobús, encontrar a su cuñado y regresarse a Chiapas.





E041 Viaja con dos niñas menores que son hija de una amiga, el DIF se llevo a las niñas, quiere encontrarlas y llevarlas a Veracruz

E042 No sabe que va a hacer y está esperando que le envíen dinero; dice que los mas probables es que vuelva a cruzar.

E043 La muchacha está embarazada, y está esperando a su esposo, para saber lo que tiene que hacer, porque no quiere tomar decisiones sin su esposo.

E044 La Señora estaba manejando y la detuvieron. El primer “pollero” la trato mal y el segundo bien. Ella quiere recuperar a sus hijos y pidió ayuda en el consulado, porque no sabe paradero de su esposo e hijos. Se siente angustiada por no saber de su hermano y de sus hijos.

E045 La señora viene un poco molesta quiere irse a su casa con sus dos hijas de 15 y 12 años, solo intento cruzar para reunirse con su esposo, pero ya no piensa volver.

E046 La señora y su esposo estuvieron 20 días en el Desierto, ello se fueron solos, el señor encendió una fogata y la migra de EUA lo localizo; la señora recibió atención médica en EUA y en México. Dijo que no va a volver a cruzar y se quieren regresar a Veracruz o a Puebla.

E047 La muchacha vieja con su hermano y su cuñada, ellas ya regresaron y va a esperar al hermano para irse a Jalisco.

E048 La muchacha quiere buscar trabajo y juntar dinero para a ver si intenta cruzar o regresarse a Oaxaca, dijo que tenía mucha hambre.

E049 La señora tiene miedo de regresar a su pueblo porque tiene amenazas de muerte por el narcotráfico, sus hijos esta en EUA con su hermana, quiere establecerse en otro estado para traer a sus hijos.





E050 La muchacha viaja con su esposo y su cuñada, espera a su esposo para regresar a Jalisco. Dijo que no quiere intentar regresar o intentar cruzar a EUA.

E051 A la muchacha en Sonoyta una persona de migración las obligo a bajarse del camión y les pidió dinero a ella \$100 pesos, pero a otros hasta \$ 500 pesos. Dijo que el “pollero” la llevo con un ranchero y este le pidió \$1,000 pesos por cuatro días, el “pollero” las abandono, y un oficial mexicano las maltrataba en EUA. Dijo que va a esperar a sus parientes y tratara de volver a cruzar.

E052 La señora va a esperar al pollero para volver a cruzar mañana a EUA

E053 La muchacha quiere buscar a su novio en el DIF, está esperando a su papá y a su tío, para ver si lo vuelve a intentar o se regresan a Hidalgo.

E054 La muchacha va a ir al albergue con sus compañeras para mañana irse a Guerrero.

E055 Fue acusada de ilegal y fue llevada a juicio, la esposaron de pies, cintura y manos, la trataron muy mal, le gritaron, la insultaron y la humillaron. Dijo que ya no quiere volver a EUA.

E056 No es mujer migrante, ella entro con visa a EUA, pero no tenía permiso de trabajo y la detuvieron y condenaron por trabajar ilegalmente.

E057 La señora viene lastimada con la rodilla y tobillos fracturados, al momento de brincar la línea tuvieron que llevarla al hospital aquí en México, sus primas aquí la están esperando. Ya estaban en EUA pero las detuvieron en la calle.

E058 La muchacha está muy triste porque dice que su pueblo esta devastado por las lluvias y no tiene casi nada, piensa quedarse en Veracruz pero no en su pueblo.

E059 La muchacha quiere mandar traer a sus hijos a EUA, pero primero quiere conseguir empleo.





E060 La muchacha es muy optimista y dice que fue lo mejor que la hayan agarrado porque se sentía muy mal en el desierto. Va a regresar con su familia al Estado de México.

E061 La muchacha dijo que había vivido en EUA pero la agarraron por robo de identidad, la cual solo la utilizaba para trabajar. Ella viaja con su prima ya habían llegado a EUA pero se quedaron sin alimentos y tuvieron que salir a buscarlos cuando las atraparon. Dijo que es muy difícil encontrar trabajo en Puebla porque si ya fueron indocumentadas las rastrean y no les dan trabajo. Le intereso sobre el servicio nacional del empleo.

E062 La muchacha está muy afectada y lloraba mucho, ella solo quería irse a su casa, dijo que tenía mucho tiempo caminando y sin comer.

E063 La muchacha dijo que en los separos de migración en EUA estaba muy sucio todo y que hay un policía de migración que se burla de ellas y las discrimina. Va a ir a recoger sus cosas en Nogales a la casa del “pollero”, para regresarse a su pueblo. A ella la atraparon en cuanto se brinco, el “pollero” la abandono.

E064 A ella la agarro migración en el monte, ella va a esperar a su esposo para regresarse los dos a su pueblo. Dijo que fue una experiencia muy fea. Dijo que el “pollero” los abandono.

E065 La señora dijo que ya estaba muy cansada y solo quiere irse a su casa a ver a sus hijos. Dijo que en los separos de migración están muy sucios y que solo les dan juguitos y galletas de comida. Los de migración de EUA les gritaban mucho y las maltrataban, el “pollero” la abandono y la agarraron cuando cruzaba la línea.

E066 Ella no va a regresar a EUA, pero quiere ir al albergue y pensar que va a ser, si regresar a su casa o buscar trabajo en Sonora.

E067 Ella quiere ir al albergue y regresarse a su casa a descansar.





E068 Ella dijo que su hijo si logro pasar a EUA, también dijo que no quiere volver a cruzar, mejor quiere tramitar la visa. Ella esta lastimada de un dedo de la mano izquierda. Va a esperar a que su hijo se comuniquen con ella.

E069 Ella ya vivió en EUA, no quiere regresar pero tampoco quiere dejar a su hijo solo en EUA, no sabe si va a mandar por el o va a ir por él, pero ya tiene la advertencia que si vuelve le dan 5 años de cárcel.

E070 La muchacha no usó “pollero” y dijo que quiere buscar trabajo para llevar dinero a su casa a su hijo y a su mamá.

E071 La muchacha vino sola y se cruzó la línea por Agua Prieta, dijo que a lo mejor vuelve a intentar pasar porque es el único sustento de su familia.

E072 La muchacha se cruzo sola, no utilizo pollero, ni guía, quiere información del consulado para que le traigan a sus hijos de EUA, si no le resuelven pronto se va a volver a cruzar a EUA.

E073 La muchacha está embarazada y está esperando a su esposo que lo van a repatriar, quiere que la cheque un médico. Ella y su esposo se cruzaron la línea por Agua Prieta, y quiere hablar con él para ver si se vuelve a cruzar.

S079 Ella si va a volver EUA porque allá están sus hijos.

S080 Ella está esperando un niño y lo quería tener en EUA, pero cree que su salud corre mucho peligro. Va a ir al hospital para que la atiendan y esperara a su esposo para que le diga que hacer.

S081 Ella no sabe si va a regresar a los EUA porque a su esposo también los repatriaron y está esperando que le diga que van hacer.





S082 Ella si piensa volver para buscar trabajo, porque tiene que darle escuela a su hijo y aquí no puede.

S083 Está muy preocupada por que perdió su trabajo, pero a ella le fue bien las tres veces que la detuvieron. Dice que sigue viva y por eso ya no quiere regresar.

S084 Esta señora esperaba todos los días a su sobrina por que la niña fue repatriada también. La señora no sabía dónde estaba y hoy la encontró a su sobrina.

S085 Los hijos de esta mujer están viviendo en EUA y ella quiere ir las veces que sean necesarios para estar con ellos. Se peleó con los policías en EUA por recibir maltrato por parte de ellos.

S086 Ella dice que si la trataron bien en migración y los dos países, pero el trato no es igual para todos. Les toco ver que a sus compañeros les gritaban y los golpeaban. Aquí en México no tiene apoyo del gobierno por eso se va a arriesgar a cruzar de nuevo.

S087 Ella se sintió muy mal a entrar a México, dice que no la atendieron, la ignoraron y no le dieron ayuda médica. Dice que unos policías mexicanos que estaban en EUA le gritaron y la maltrataron.

S088 Su familia está en EUA y tratara de reunirse con ellos. Ahorita espera conseguir dinero para regresar después.

S089 Dice que ahorita se la quiso llevar un mexicano a un lugar que no es migración. A ella le dio mucho miedo, pero tiene que regresar a EUA a buscar trabajo y reunirse con su familia.

S090 Dijo que va a esperar a su tía y a su prima para ver que van hacer. Dijo que en migración de EUA hay un policía mexicano que las trata mal, pero los americanos son más amables.

S091 A ella le pegaron y la maltrataron en EUA cuando la capturaron. Pero aquí en México la apoyaron mucho. Ella quiere volver a arriesgarse.







S092 Ella dice que está muy agotada y que no va a volver. Dice que va a pedir ayuda pero tiene miedo de que no la quieran ayudar aquí en México.

S093 Ella se sintió muy ignorada cuando pedía información en EUA y se burlaron de su situación. No sabe si se regresara.

S094 Ella dice que va a esperar a su esposo porque también lo repatriaron y dice que si van a volver a EUA porque no les queda de otra.

S095 Ella no va a volver, se va a regresar a su casa, pero antes quiere hablar con su hermana. Dice que una oficial de los EUA le pegó a una amiga cuando la subió a la patrulla, pero no denunció porque nunca hacen nada.

S096 No va a regresar porque está muy cansada y su esposo la está esperando afuera. Dice que la maltrataron y la golpearon mucho. En la sierra la amarraron le pegaron y esposada se la llevaron hasta la federal y luego desde ahí a Tucson. Dice que una señora que estaba recién operada también la golpearon y no le dieron atención médica.

S097 Creían que ella era guatemalteca y no querían llevarla México. Vio que maltrataron a una señora y puso la queja. Dijo que se quejó también en el consulado porque a ella la llevaron ahí y a otras no. Las personas de la corte la trataron mal.

S098 Ella quería conocer EUA, por eso se fue, pero le dio mucho miedo el camino, porque con los que viajaba eran personas malas. Dijo que no durmió en toda la noche por miedo a que la atacaran sexualmente.

S099 Ella intentó cruzar drogas y la detuvieron. La mandaron a la cárcel y pagó una condena de 9 meses. Dice que no va a volver a EUA, ahorita va a llamar a una amiga para bañarse y comer.





S100 Ella dice que aquí en México la trataron muy bien, pero no le informaron sobre los servicios que puede utilizar. Ella si quiere regresar a EUA por sus hijos.

S101 Ella dice que fue bien tratada porque jamás se separa de su tía, no sabe si regresará a EUA. Ahorita se va a regresar a su casa con su familia.

S102 Ella dice que a aquí no pagan bien. Dice que el “pollero” la engaño porque le dijo que todo iba a estar bien, que nada iba a caminar 20 minutos, pero ella camino mucho y pasó muchos calores y fríos. Ella no piensa regresar, pero como su hija vive allá, mandara a que se la traigan. Ella está muy cansada por todo lo que vivió.

S103 Una muchacha que iba con ella se murió por insolación. Le dio mucho coraje que las misma autoridades mexicanas les pidieran dinero y las chantajearan para poder pasar. Dice que aquí no hay trabajo (que si tenían más de 25 años ya no las contrataban en limpieza). Ella dice que no se les dio de comer. Ahorita no piensa irse porque el desierto es muy peligroso, pero después se regresara a ver a su novio.

S104 Ella dice que va a esperar a su esposo porque también lo repatriaron y de ahí se va a regresar a su pueblo. Ella no quiere regresar de momento, pero que si el presidente le ofreciera una visa y empleo en EUA, ella se iría con mucho gusto.

S105 Ella dice que tiene 2 hermanos en México D.F. y que se va a ir con ellos. Ella esperara a su esposo porque también lo repatriaron para que él le diga si vuelve a cruzar o se quedan ahí.

S106 Ella viaja con su prima lejana, y se va a regresar con ella a Guerrero. Dice que está muy desilusionada y que no piensa volver a los EUA.

S107 Ella está muy triste porque vio mucha injusticia, ella se sintió discriminada porque le gritaron mucho cuando la apresó migración de EUA. Ella dice que ya a pedido ayuda económica a México y que





le han dado largas. Ella no quiere volver a EUA por el maltrato que recibió, dice que ahorita se devuelve por sus hijos a México.

S108 Ella dice que se quedo sin dinero y no tiene para comer. Va a ir al Albergue y después regresara a su Estado. Ella no sabe por el momento si va a regresar a EUA.

S109 Ella dice que no la atendieron cuando pidió ayuda médica. Ella tiene 2 hijos en EUA y quiere reunirse con ellos. Su hija va a ser operada en EUA y quiere estar con ella pero está muy cansada y asustada y no sabe si va a volver.

S110 Ella no va a regresar a EUA por el momento, pero tiene una bebe y quiere darle una buena calidad de vida.

S111 Ella fue maltratada por el “pollero”, no va a regresar a EUA. Vio como les pegaban unos compañeros de viaje los policías gringos (les pegaban en las rodillas con unas linternas). Va a usar el servicio del comedor y del albergue.

S112 Ella dice que la trataron bien. Está esperando a su esposo para que le diga que va hacer, si vuelve a cruzar o no, pero ella quiere usar el boleto del 50 % de descuento para regresar a su lugar de origen.

S113 Ella se quebró el brazo izquierdo cuando intento escapar de migración en EUA, dijo que la atendieron bien en el hospital de EUA. Está esperando a los familiares de su esposo para que le digan si se vuelven a cruzar o no. Ella quiere reunirse con sus hijos.

S114 Ella tiene mucha impotencia y angustia porque su hijo está viviendo en EUA y quiere ir con él. Dice que en México no hay oportunidades de trabajo y que ahorita no tiene fuerzas para seguir cruzando.





S115 La muchacha ha sido repatriada 2 veces el domingo y hoy, está embarazada y se arrastro y se cayó en varias ocasiones, quiere ir al albergue, esperar a su esposo e ir a que la revise un médico para saber cómo esta su niño, para irse los dos a Guerrero.

S116 Dice que la trataron muy mal en migración en México, le gritaron y la discriminaron. Ella va al albergue y no piensa regresar a EUA por el momento, no sabe después

