



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE PUEBLA**

**FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO**

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN EN EL CENTRO DE
JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE LA CIUDAD DE PUEBLA”**

DIRECTORA:

Dra. Karla Liliana Haro Zea

TESIS

**Para Obtener el Grado de
Maestría en Administración**

PRESENTA:

Maribel García García

Puebla, Pue. Febrero 2015



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE PUEBLA**

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS DE
POSGRADO

**“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN EN EL CENTRO DE
JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE LA CIUDAD DE PUEBLA”**

DIRECTORA:

Dra. Karla Liliana Haro Zea

TESIS

Para Obtener el Grado de
Maestra en Administración

PRESENTA:

Maribel García García

Puebla, Pue. Febrero 2015



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon

Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Presente

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Directora de la Tesis** denominada: **"Diseño de un modelo de gestión en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla"**, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

MARIBEL GARCÍA GARCÍA

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 15 de Diciembre de 2014

Atentamente

Dra. Karla Liliana Haro Zea



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon
Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado
Facultad de Contaduría Pública
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
P r e s e n t e

Por este conducto el que suscribe en mi calidad de **Asesor de la Tesis** denominada: **“Diseño de un modelo de gestión en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla”**, elaborada por la alumna de la MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN de nombre:

MARIBEL GARCÍA GARCÍA

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 09 de Diciembre de 2014

Atentamente



Mtro. Daniel González Olivares



M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendon

Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado

Facultad de Contaduría Pública

Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Presente

Por este conducto la que suscribe en mi calidad de **Asesor de la Tesis** denominada: **“Diseño de un modelo de gestión en el Centro de justicia para las Mujeres de Puebla”**, elaborada por la alumna de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** de nombre:

MARIBEL GARCÍA GARCÍA

Informo a Usted que a mi juicio el citado trabajo cumple con los requisitos técnicos y metodológicos necesarios, por lo que no tengo inconveniente en liberarlo para que se continúe con los trámites de titulación que procedan.

Agradezco de antemano la atención prestada a la presente.

Sin otro particular, quedo de Usted.

H. Puebla de Z., a 17 de diciembre de 2014

Atentamente



Mtra. Rosalía Cristina Ramírez Macip





BUAP

Oficio No. FCP-SIEP/ 234/14
Asunto: Digitalización de Tesis

Maribel García García

Por medio del presente tengo a bien comunicarle que se autoriza la digitalización en formato PDF, de la tesis denominada “**Diseño de un modelo de gestión en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla**” para sustentar el examen profesional para obtener el grado de Maestro en Administración.

Sin más por el momento, quedo de ustedes.

Atentamente

“Pensar Bien, Para Vivir Mejor”

H. Puebla de Z., 17 de diciembre 2014.


M.A. Elisa Guillermina del Perpetuo Socorro Ruiz Rendón
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado.



c.c.p. SIEP
err/ERR*

Facultad
de Contaduría
Pública

Blvd. Valsequillo 70,
Col. Universidades,
Ciudad Universitaria,
Puebla, Pue. C.P. 72570
01 (222) 229 55 00 Ext. 5552

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por todo lo que me ha dado la oportunidad de aprender.

A mis padres por lo que me han enseñado.

A abuelita Piña, quien sé que se siente orgullosa de mí.

A mi amor, confidente, cómplice
y compañero de vida: David.

A todos quienes me apoyaron para cumplir este objetivo.

RESUMEN

El presente trabajo constituye una propuesta de modelo de gestión de información para el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla con el fin de aportar una mejora a los procesos de atención integral a usuarias y víctimas de violencia familiar que se atienden de manera presencial en dicho Centro.

Este modelo se basa en la premisa de considerar a la generación, uso y presentación de la información como parte medular de la atención basada en el protocolo de atención de los Centros de Justicia de México.

Esta propuesta considera los aspectos legales que fundamentan la creación y operación del Centro, así como el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales con los que cuenta. Debido a que el Centro de Justicia es una entidad gubernamental, este modelo se apega a los requerimientos de información que establece el Gobierno del Estado y se aportan además elementos administrativos contemporáneos y los principios básicos de gestión de la calidad.

El modelo propuesto pretende utilizar manejo de datos mediante expedientes físicos, sin embargo constituye también un análisis y diseño para la construcción futura de un sistema electrónico de base de datos que permita intercambiar información de manera ágil y segura con las entidades de gobierno con las que el Centro de Justicia interactúa.

ABSTRACT

This paper is a proposal for a model of information management for the Center for Justice for Women Puebla to provide an improvement to the process of comprehensive care to users and victims of domestic violence who receive personal attention at such Center.

For this model, information is considered as a core part of the protocol based service that is provided at the Justice Center for Women as well as its generation, use and presentation

This proposal considers the legal issues underlying the creation and operation of the Centre as well as the use of human and material resources that already exists at the Center. Because the Justice Center is a government entity, this model conforms to the reporting requirements established by the State Government and also contributes with contemporary administrative elements and basic principles of quality management.

The proposed model aims to use data management through physical files, but it is also an analysis and design for the future construction of an electronic database. Such database could allow the exchange information with government entities with which interacts the Justice Center.

INTRODUCCIÓN

En la primera parte del presente trabajo presenta los elementos requeridos para el protocolo de tesis donde se resume básicamente el planteamiento del problema de investigación presentando al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla como una alternativa que ofrece apoyo a casos de mujeres y sus hijos e hijas en casos de violencia familiar. Se plantea la justificación del proyecto describiendo la situación operacional del Centro y la importancia del manejo de información y su correspondiente gestión. Es esta sección del trabajo también se aborda el planteamiento metodológico que se propuso al iniciar el proyecto incluyendo la definición de las variables dependientes e independientes relacionadas a la hipótesis general. En concordancia con dichas variables se definieron los objetivos del proyecto, así como los alcances y limitaciones del mismo.

En el primer capítulo se realiza un recorrido histórico de la evolución del pensamiento administrativo y sus principales exponentes, se describen las similitudes y diferencias entre la administración privada y la pública ya que el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla es una entidad de gobierno que abarca esta área de aplicación. Se enfatiza la importancia de la administración con enfoque de sistemas que prevalece en múltiples organizaciones tanto públicas como privadas.

En el segundo capítulo se aborda a la administración desde un punto de vista de las organizaciones que ofrecen servicios como lo es el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla. Continuando con el enfoque de sistemas descrito en el primer capítulo, se describe el ambiente general y específico del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.

También en el segundo capítulo se describen los principales modelos para la implantación de la gestión de la calidad que han sido utilizados durante varias décadas y organizaciones de todo tipo a nivel mundial y que han demostrado aportar mejoras en las organizaciones que los han implantado de manera parcial o total en su gestión. Se describen algunas de las teorías actuales de gestión de la información así como de las tendencias principales que abarcan a las organizaciones de carácter público y que pudieran aportar conceptos relevantes al modelo de gestión de información propuesto para el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.

En el tercer capítulo se describe a mayor detalle el conjunto de elementos que constituyen la base de creación y operación de los Centros de Justicia para las Mujeres de México. Se incluyen los fundamentos de índole federal, estatal e internacional considerando la defensa de los Derechos Humanos y de las Mujeres como eje de los servicios que brindan los Centros de Justicia del país. En este capítulo también se describe la integración de servicios que brinda el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla mediante la colaboración de diversas instituciones estatales y que conforma la atención integral que proporciona dicho Centro. Posteriormente, se explora acerca de la existencia de otros Centros de Justicia para las Mujeres en el país.

En el cuarto capítulo del presente trabajo se establece el diseño metodológico que servirá como base del estudio de campo. Se describe y justifica la determinación de los dos grupos clave de estudio del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla. El primer grupo lo constituyen las usuarias que se atienden y el siguiente grupo se integra por los trabajadores que colaboran en el Centro aportando sus servicios a las usuarias. En este capítulo también se presentan los instrumentos de medición utilizados para cada grupo de estudio, así como la

estrategia de investigación. Posteriormente se describen detalladamente los hallazgos resultantes de la aplicación del instrumento a los grupos principales de estudio. Se concluye con un breve análisis de los resultados utilizando un análisis FODA.

En el capítulo final se describe la propuesta de diseño de gestión de información para el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla en base a la información recopilada y descrita a lo largo de los capítulos previos del presente trabajo. Se refiere el uso del modelo de gestión requerido para las dependencias del Gobierno del Estado de Puebla. Se describen las diferentes fases del diseño propuesto y los pasos generales para su aplicación. Durante la descripción del modelo, explica la integración de los modelos de calidad y de gestión de la calidad descritos en el capítulo segundo. Asimismo, se refieren las aportaciones que pueden hacer las tendencias actuales en la administración pública a una entidad de servicios como lo es el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	i
II. JUSTIFICACIÓN	vi
III. OBJETIVOS.....	viii
1. Objetivo General.....	viii
2. Objetivos Específicos	viii
IV. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	ix
V. HIPÓTESIS.....	x
1. Variable independiente	x
2. Variables dependientes	x
VI. DISEÑO METODOLÓGICO	xi
VII. ALCANCES Y LIMITACIONES	xii
CAPÍTULO I. EVOLUCIÓN HISTÓRICA E IMPORTANCIA DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO	1
1.1. Concepto y evolución histórica de la administración.....	1
1.1.1. Introducción.....	1
1.1.2. Concepto de administración	2
1.1.3. Evolución histórica.....	3
1.1.4. Escuelas del pensamiento administrativo	8
1.2. Administración con enfoque de sistemas	10
1.2.1. Teoría general de sistemas	10
1.2.2. Concepto de sistemas en la administración.....	11

1.2.3. Tipos de administración	13
1.3. La administración pública	14
1.3.1. Diferencias y similitudes de la administración pública y privada	15
1.3.2. Exponentes del pensamiento administrativo relacionado con la administración pública.	16

CAPÍTULO II. LA ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE SERVICIOS Y EL CONTEXTO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES 21

2.1. La administración y el cambio constante	21
2.1.1. El ambiente general y específico del Centro de Justicia para las Mujeres ..	22
2.2. La gestión administrativa y la calidad	26
2.3. La calidad en organizaciones de servicios	29
2.4. Principales modelos para la implantación de la gestión de la calidad	30
2.4.1. European Foundation for Quality Management.....	31
2.4.2. Modelo Malcom Baldrige	33
2.4.3. Modelo Deming Prize	36
2.4.4. Modelo Iberoamericano de calidad	38
2.4.5. Modelo Nacional para la calidad total	40
2.5. Modelos de gestión de información	43
2.5.1. Organización inteligente	44
2.5.2. Modelo de gestión de información de Rowley.....	47
2.6. Tendencias en la administración pública	49
2.6.1. Intraemprendizaje	49
2.6.2. Manejo masivo de datos	50
2.6.3. Gobierno abierto	52

CAPÍTULO III. INSTRUMENTOS QUE FUNDAMENTAN Y REGULAN AL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE PUEBLA..... 55

3.1. Antecedentes y evolución histórica de los derechos humanos	55
3.1.1. Los derechos humanos en México e igualdad de género	57

3.2. Ordenamientos jurídicos internacionales.....	59
3.3. Ordenamientos jurídicos nacionales.....	60
3.4. Plan nacional de desarrollo	61
3.5. Plan estatal de desarrollo.....	62
3.6. Creación del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.....	63
3.7. Convenios de colaboración del Centro de Justicia para las Mujeres	67
3.8. Proceso integral de atención del Centro de Justicia para las Mujeres	68
3.9. Organigrama del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla	71
3.10.Otros Centros de Justicia en México	72

CAPÍTULO IV. DISEÑO METODOLÓGICO PARA LA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OTORGADO Y LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE PUEBLA..... 74

4.1. Metodología de la investigación y los principales enfoques.....	74
4.2. Objetivos de la investigación	77
4.3. Estrategia de investigación.....	78
4.4. Hipótesis y variables	78
• Variable independiente	79
• Variables dependientes	79
4.5. Diseño de investigación	80
4.6. Selección de la muestra	80
4.7. Instrumentos de medición	82
4.8. Análisis e interpretación de resultados	90
4.7.1. Eje 1. Datos informativos de usuarias encuestadas.....	91
4.7.2. Eje 2. Accesibilidad del servicio a las usuarias	97
4.7.3. Eje 3. Percepción de la atención recibida	100
4.7.4. Eje 4. Tiempos de atención	116
4.7.5. Eje 5. Instalaciones y servicios	120

4.7.6.	Eje 6. Datos informativos de trabajadores encuestados	124
4.7.7.	Eje 7. Datos de capacitación de los trabajadores del Centro	129
4.7.8.	Eje 8. Recolección de datos	131
4.7.9.	Eje 9. Proceso interno de atención	138
4.7.10.	Eje 10. Optimización de procesos	141
4.7.11.	Instrumento y retroalimentación	143
4.9.	Síntesis de resultados	144
4.10.	Análisis FODA	149

CAPÍTULO V. HACIA UNA PROPUESTA DE DISEÑO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE PUEBLA		152
5.1.	Fundamentación de la propuesta y marco institucional	153
5.2.	Premisas del diseño propuesto	155
5.3.	Descripción de la propuesta	158
5.4.	Pasos generales del diseño propuesto	160
5.5.	Fases del diseño propuesto	162
5.3.1.	Fase 1. Planeación	163
5.3.2.	Fase 2. Diseño	165
5.3.3.	Fase 3. Recopilación de datos	168
5.3.4.	Fase 4. Procesamiento	171
5.3.5.	Fase 5. Presentación de resultados	173
5.6.	Finalidad y alcances de la propuesta	175
5.7.	Aplicación los modelos de gestión y tendencias actuales en el manejo de la información en el modelo propuesto	176
5.8.	Beneficios esperados	179
5.9.	Conclusiones	180
VIII.	REFERENCIAS	186

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Elementos del ambiente del Centro de Justicia para las Mujeres	25
Figura 2. Modelo Europeo de Calidad.....	32
Figura 3. Modelo de calidad Malcom Baldrige.....	34
Figura 4. Modelo de calidad Deming Prize.....	37
Figura 5. Modelo Iberoamericano de Calidad.....	38
Figura 6. Modelo Nacional para la Calidad Total.....	43
Figura 7. Esquema global de atención a usuarias.....	70
Figura 8. Organigrama del CJM Puebla	71
Figura 9. Propuesta de estructura organizacional	157
Figura 10. Diseño de modelo de gestión	162
Figura 11. Flujo general de atención	170

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La violencia hacia las mujeres es un fenómeno social que se manifiesta en diferentes formas y ámbitos en todas partes del mundo. Según la Organización Mundial de la Salud, "la violencia contra la mujer, especialmente la ejercida por su pareja y la violencia sexual, constituye un grave problema de salud pública y una violación de los derechos humanos de las mujeres."¹

De la misma forma, las Naciones Unidas definen la violencia contra la mujer como "todo acto de violencia de género que resulte, o pueda tener como resultado un daño físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada".²

Históricamente, el reconocimiento de los derechos de la mujer se ha manifestado tardíamente a partir de los inicios del siglo XX por medio de manifestaciones y demandas de organizaciones sociales, civiles, académicas y feministas que a través de los años han logrado poner en la mesa de entidades internacionales la necesidad de reconocimiento de derechos de igualdad entre hombres y mujeres.³

¹Organización Mundial de la Salud. Organización mundial de la salud, Notas descriptivas. Octubre de 2013. Nota descriptiva N° 239. Consultado el 19 de agosto de 2014 <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es>

² Naciones Unidas. Manual de Legislación sobre la violencia contra la mujer. Nueva York: Naciones Unidas, 2010.

³ INEGI. Mujeres violentadas por su pareja en México. México: INEGI, 2006.

En enero de 2012, las laureadas con el Premio Nobel de la Paz, Jody Williams (Estados Unidos de Norteamérica) y Rigoberta Menchú Tum (Guatemala), en coordinación con la organización feminista internacional Asociadas por lo Justo (JASS por sus siglas en inglés), lideraron una delegación que tuvo como misión conocer y denunciar la violencia contra mujeres y defensoras de derechos humanos en las regiones de México, Honduras y Guatemala.

En la publicación resultante de este trabajo, las autoras declaran que los niveles de violencia hacia las mujeres que se vive en estos países, alcanza condiciones graves al grado de catalogarlas en un nivel de crisis.⁴

En Puebla, las cifras de violencia contra las mujeres no se contraponen a los resultados nacionales. El feminicidio, es decir, los homicidios dolosos contra las mujeres, se ha incrementado considerablemente en los últimos años en el Estado. Aunque la tipificación de este delito impide contar actualmente con cifras precisas para su atención directa, es importante destacar que este delito es sólo una de las muchas manifestaciones de violencia hacia las mujeres y el incremento de estos hechos, puede considerarse como un indicador alarmante.

De acuerdo al Observatorio Ciudadano de Derechos Sexuales y Reproductivos de Puebla y a referencias hemerográficas locales, de 2005 a 2011 se pasó de 29 a 79 casos registrados de feminicidio, y de enero de 2013 a febrero de 2014 se registraron 54 feminicidios en total.⁵

⁴ Just Associates. De sobrevivientes a defensoras: mujeres que enfrentan la violencia en México, Honduras y Guatemala. Guatemala, Honduras, México: JASS Mesoamérica, Junio 2012.

⁵ Zambrano, Jaime. E-consulta. 12 de Marzo de 2014. Consultado el 21 de Septiembre de 2014 <http://e-consulta.com.mx/nota/2014-03-12/seguridad/>

Estas cifras se consideran relevantes porque diversos estudios revelan que la mayoría de los feminicidios tienen antecedentes de violencia familiar.

Por otro lado, ha habido esfuerzos tanto civiles como gubernamentales para intentar frenar o disminuir estos indicadores. Algunos de estos esfuerzos tienen su base en organismos, acuerdos o leyes internacionales que a su vez, requieren de una entidad gubernamental para su ejecución.

En apego a los convenios internacionales que ha firmado México para afrontar este problema y con el objeto de coordinar las acciones encaminadas a la prevención y disminución de la violencia en el país, en 2009 se creó la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM), con lo que se da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.⁶

La Dirección de Atención Integral a la Mujer (DAIM), perteneciente a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla (PGJEP), fue el precedente para la creación del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla (CJMP). El cual se funda en octubre de 2013 con una inversión superior a los 17 millones de pesos entre los Gobiernos Estatal y Federal y ofreciendo un espacio de atención integral y coordinada en beneficio de mujeres víctimas de violencia.⁷

⁶ Secretaría de Gobernación CONAVIM. Antecedentes. 11 de agosto de 2010. Consultado el 18 de agosto de 2014. <http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/Antecedentes>.

⁷ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Modelo de los Centros de Justicia. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales, Octubre 2013.

Un Centro de Justicia para las Mujeres es “la concentración de instancias gubernamentales, del poder judicial y de asociaciones de la sociedad civil que tiene por objeto brindar servicios de manera coordinada y bajo un mismo techo a personas usuarias víctimas de violencia y a sus hijas e hijos, para facilitarles el acceso a la justicia favoreciendo que inicien un proceso de autovaloración que les lleve a detener la violencia que viven, donde se les proporcionan servicios integrales de apoyo para tomar ciertas decisiones hacia un nuevo proyecto de vida para ellas y el mejoramiento de su entorno familiar.”⁸

Al ser un modelo de atención relativamente reciente, el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, enfrenta retos importantes para el logro de los objetivos que fundamentan su existencia. Uno de estos retos es la falta de un modelo de gestión que permita generar y administrar datos de manera que cada área de atención cuente con los recursos de información necesarios para prestar sus servicios.

En el caso del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, se han firmado convenios de colaboración principalmente con 10 dependencias estatales cuyo objetivo es el de proporcionar atención integral a las mujeres víctimas de violencia. Cada dependencia que colabora en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla cuenta a su vez con profesionistas, que abordan la problemática de la usuaria desde diferentes enfoques, principalmente el legal, psicológico y médico.

⁸ Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Modelo de los Centros de Justicia. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2012.

Existen diversos momentos para recolectar datos de las usuarias atendidas, sin embargo, frecuentemente las áreas de atención tienen requerimientos específicos de información cuyo cumplimiento se contraponen con uno de los principios esenciales de los Centros de Justicia que es el de evitar la doble victimización de la usuaria, al exponerlas a repetir, ante diferentes instancias, una y otra vez eventos que afecten su estado emocional y desalienten la intención por ejemplo, de presentar una denuncia o bien de iniciar un proceso de atención psicológica.

La observación de este tipo de situaciones, es lo que ha motivado la necesidad de generar una propuesta basada en un modelo de gestión de información para la obtención, uso y resguardo de información de usuarias que son atendidas en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, con la intención de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

II. JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a datos del INEGI, a través de la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares 2006, en Puebla 51 de cada 100 mujeres refieren haber vivido eventos violentos por parte de su pareja a lo largo de su relación; esta proporción es una de las más altas del país al encontrarse en sexto lugar, sólo por debajo del Estado de México, Jalisco, Colima, Durango y Tabasco.⁹

La propuesta de un modelo de gestión se basa en el alcance potencial de la población que puede recurrir a los servicios que presta el CJMP. La propuesta de diseño de este modelo pretende ayudar a guiar los pasos del personal tanto de la PGJEP como de las dependencias estatales que colaboran en el mismo para lograr una operación coordinada, completa y acorde con los objetivos de la organización, así como el cumplimiento de los requerimientos de información particulares de cada dependencia que participa en la atención a las usuarias.

La principal ventaja de la aplicación de un modelo de gestión es que se puede contar con un esquema dinámico que puede influir y dirigir las acciones de la organización hacia el logro de sus objetivos, garantizando así el cumplimiento de sus principios fundamentales.

El CJMP, como organización gubernamental, cuenta con recursos limitados y por lo tanto es importante la definición de un modelo de gestión de datos que

⁹ Panorama de violencia contra las mujeres en Puebla. 2007. Encuesta nacional sobre la dinámica de las relaciones en los hogares 2006. Consultado el 22 de agosto de 2014. http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/estudios/sociodemografico/mujeresrural/2007/ENDIREH_PUE.pdf.

promueva los mayores beneficios para su operación, como lo son una coordinación de las dependencias que aportan su servicio y un manejo eficiente de la información.

Por otro lado, un modelo de gestión de información se puede proponer para su aplicación en otros Centros de Justicia, ya que en el caso del Estado de Puebla, se planea la construcción de un nuevo Centro de Justicia en la Ciudad de Tehuacán para 2016. Del mismo modo, existen 10 Centros de Justicia en el país de reciente creación y se planea la construcción de otros centros bajo el mismo modelo para los próximos años

El presente trabajo se presenta como una propuesta para la gestión en la atención de usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla para la aplicación de procesos que generen orden y coordinación en sus actividades, facilitar una asignación eficiente de los recursos con los que dispone y crear un marco de comunicación y colaboración entre las entidades participantes.

III. OBJETIVOS

1. Objetivo General

Proporcionar al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla una propuesta de modelo de gestión que permita una administración dinámica, colaborativa y enfocada al servicio y al logro de sus objetivos.

2. Objetivos Específicos

- Conocer los antecedentes y la evolución histórica de la administración pública.
- Explorar acerca del funcionamiento actual de otros Centros de Justicia para las Mujeres en México.
- Describir el flujo actual de información durante la atención de usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.
- Realizar una investigación de campo a través de un instrumento de medición para medir el nivel de aceptación del servicio a las usuarias y las áreas de oportunidad en el servicio que brindan los funcionarios.
- Proponer un modelo de gestión de información que abarque las áreas y dependencias participantes en el servicio que mejore el nivel de atención a usuarias.

IV. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuáles son los antecedentes y evolución histórica de la administración pública?
- ¿Cómo es el funcionamiento de otros Centros de Justicia para las Mujeres en México?
- ¿Cuáles son los principios y lineamientos que enmarcan el modelo de los Centros de Justicia?
- ¿Cómo se genera y administra actualmente la información en el Centro de Justicia de Puebla cuando se atiende a las usuarias?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción en la atención a usuarias?
- ¿Cuáles son los niveles de completitud de información con la que cuentan los funcionarios del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla?
- ¿Cómo beneficiaría la propuesta de un modelo de gestión de información al Centro de Justicia para las Mujeres en el logro de sus principales objetivos de servicio?

V. HIPÓTESIS

Con un modelo de gestión de información, los datos recolectados y utilizados en la atención a mujeres del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, pueden administrarse de forma integral y dinámica para incrementar el nivel de satisfacción en el servicio a usuarias y a la optimización de los procesos del Centro.

1. Variable independiente

El modelo de gestión de información para la obtención y administración de la información de usuarias atendidas.

2. Variables dependientes

- a) Indicadores de atención en el servicio
- b) Optimización de procesos
- c) Tiempos de atención
- d) Administración en el centro
- e) Proceso de recolección de datos

VI. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente trabajo se llevará acabo inicialmente utilizando una investigación de tipo documental e histórica ya que se analizará la información proveniente de fuentes documentales y se presentará de forma cronológica. Se utilizará el método inductivo presentando inicialmente el tema general y avanzando progresivamente al ámbito particular. Asimismo se recurrirá al método etnográfico ya que la investigación se refiere a grupos vulnerables de la sociedad, asimismo se utilizará la técnica documental.

Posteriormente se hará una investigación descriptiva recurriendo a su vez al método cualitativo describiendo las cualidades y sucesos que se presentan en el manejo actual de la información durante la atención a usuarias en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.

Para la recolección y el análisis del comportamiento de las variables seleccionadas, se llevará a cabo una investigación cuantitativa con el método etnometodológico ya que se intentará describir y sintetizar la percepción del servicio prestado a las usuarias. Se pretende utilizar las técnicas de entrevista y encuesta.

VII. ALCANCES Y LIMITACIONES

La presente investigación se llevará a cabo en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, enfocándose en las usuarias atendidas en la modalidad presencial, es decir, aquellas que acuden de forma personal e independiente y que solicitan directamente los servicios que presta el Centro de Justicia. Los alcances de la información presentados serán los que están determinados por el modelo de atención de los Centros de Justicia para las Mujeres para la preservación de la confidencialidad de las usuarias.

El análisis del flujo de información que se pretende estudiar y para el que se propone el presente trabajo abarca el proceso desde que la usuaria se presenta en el Centro de Justicia hasta la determinación de su canalización primaria. Se planea realizar el estudio de atención a usuarias a un año de la inauguración del CJMP, es decir durante el último trimestre de 2014 y con esto fincar las bases para mediciones posteriores en el mismo centro.

El manejo de información al que se refiere este trabajo es a formatos impresos. Sin embargo se pretende plantear una base general de organización de información que facilite, a su vez, la estructura de una base de datos electrónica.

CAPÍTULO I. EVOLUCIÓN HISTÓRICA E IMPORTANCIA DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO

En este capítulo se describirá la importancia de la administración exponiendo su importancia en la evolución histórica de la actividad humana. Se definirá el concepto de administración desde la perspectiva de diferentes autores comenzando con los clásicos del pensamiento administrativo hasta la administración con enfoque de sistemas. Así mismo se abordará la importancia de la administración pública y su similitud estructural con la privada.

1.1. Concepto y evolución histórica de la administración

1.1.1.Introducción

La importancia de la administración se manifiesta en el ser humano desde sus actividades más primitivas, podemos imaginar la remota vida en las cavernas a un ser humano o a un grupo, buscando formas de aprovechar al máximo sus recursos, elaborando las mejores herramientas para lograr sus objetivos, cubrir sus necesidades y evitar tareas innecesarias. Podemos trasladar esta idea al día de hoy y encontrar en los seres humanos y organizaciones de todo tipo la tendencia a administrar.

Así mismo, la humanidad ha manifestado su evolución a través del tiempo en la forma de civilizaciones. Harold Koontz refiere que “desde que las personas empezaron a organizarse en grupos para alcanzar objetivos que no podían lograr

individualmente, la administración ha sido fundamental para asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales.”¹⁰

La naturaleza humana define a los seres humanos como seres sociales, con la tendencia a formar grupos y la sociedad depende, a su vez, de los grupos que la conforman para su funcionamiento. Por lo tanto, la administración se encuentra también de manera natural en todo tipo de grupos y organizaciones.

1.1.2. Concepto de administración

Etimológicamente, la palabra administración se refiere a los prefijos ‘ad’ y ‘ministratio’ indicando una función de preeminencia o autoridad “el que ordena o dirige a otros en una función; el que realiza un función bajo el mando de otro; el que presta un servicio a otro”.¹¹

Adalberto Chiavenato refiere que la palabra administración viene: “del latín ad (dirección o tendencia) y minister (subordinación u obediencia), y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro; esto es, prestación de un servicio”. Sin embargo, este autor también enfatiza que este concepto ha evolucionado para interpretar los objetivos de la organización y transformarlos en acción a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de las actividades con el fin de alcanzar dichos objetivos.¹²

¹⁰ Koontz, Harold, Cyril O’Donnell y Heinz Wehrich. Administración. México: McGraw-Hill, 1989.

¹¹ Salazar Carlos. Teología e historia: Historia de la administración en las antiguas civilizaciones. 17 de Octubre de 2007. Consultado el 22 de Agosto de 2014. <http://csalazar.org/2007/10/17/>

¹² Chiavenato, Adalberto. Introducción a la Teoría General de la Administración. 5a. México: McGraw-Hill, 1999.

Frederick Winslow Taylor, considerado como el padre de la administración científica consideraba a la administración como el logro de la mayor productividad y las utilidades mediante una mayor eficiencia en la producción y un aumento en el pago a los trabajadores a través de la aplicación del método científico.¹³

Henry Fayol, considerado como el padre de la administración moderna, se refirió la administración como prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Para Joaquín Rodríguez Valencia, “administrar es el proceso integral para planear, organizar, e integrar una actividad o relación de trabajo, la que se fundamenta en la utilización de recursos para alcanzar un fin determinado.”¹⁴

Actualmente existen múltiples definiciones del concepto de administración, por ejemplo: Agustín Reyes Ponce define a la administración como “el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar y estructurar un organismo social.”¹⁵ Además de esta breve relación de definiciones como punto de partida, en este trabajo se abordará el entendimiento de la administración y su importancia, por su evolución en la historia de la humanidad.

1.1.3.Evolución histórica

La evolución de la administración tiene estrecha relación con el desarrollo de los sistemas históricos de organización económica, ya que los sistemas de

¹³ Koontz, Harold, O'Donnell Cyril y Heinz Weihrich. Administración. México: McGraw Hill, 1989.

¹⁴ Rodríguez Valencia, Joaquín. Introducción a la administración con enfoque de sistemas. México: Thomson, 2003.

¹⁵ Reyes Ponce, Agustín. Administración Moderna. México: Limusa, 2004.

organización económica se han definido por la forma de administración del trabajo, la producción, la tierra y la riqueza. Asimismo, cada etapa histórica de la humanidad posee características específicas donde se identifica la forma en que se organizaban económicamente las civilizaciones y se distribuía el trabajo y por lo tanto se aprecia la influencia de la administración.

A continuación se muestra una breve reseña de la evolución histórica de los sistemas económicos:

Tabla 1. Evolución histórica de la Administración

Etapa	Características
Comunidad primitiva	<ul style="list-style-type: none"> -División natural del trabajo por sexo y edad. -División social del trabajo por tipo de actividad: caza, pesca, agricultura, pastoreo. -Aparición de primeros oficios, manejo de excedentes y principios del comercio mediante el trueque.
Periodo agrícola	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollo de producción agrícola y uso extensivo del fuego. -Desarrollo de grandes civilizaciones por la administración empírica del trabajo colectivo. -Régimen ligado a formas de producción más desarrolladas: agricultura y ganadería.

Etapa	Características
<p>Modo asiático de producción (Regiones de Asia: Egipto, Persia, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Definido por Carl Marx como régimen despótico-tributario. -Existencia de un soberano o déspota como representante colectivo y recolector de tributos. -Existencia de clase dominante y clase dominada. -Relacionada a la producción desarrollada de la ganadería y la agricultura, así como a la pesca y el uso de los metales. -Propiedad común de la tierra y explotación frecuentemente derivada de vencedores y vencidos en las guerras como esclavitud general y no personal.
<p>Antigüedad Grecolatina o Esclavismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Auge de la ciencia, la filosofía, la astronomía, y las matemáticas entre otras ciencias. -Uso de la moneda para intercambio de productos e inicio de los mercaderes. -Propiedad privada de los medios de producción. -Explotación del hombre por el hombre. Administración bajo supervisión estricta y sanciones de tipo físico.
<p>Feudalismo en la Edad Media</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Establecimiento del feudo como una porción amplia de tierra que pertenece a un señor a cambio de servicios militares a reyes o militares de alta jerarquía. -Aparición de las figuras de siervo y señor feudal. -Desarrollo de talleres artesanales de oficios con maestros y aprendices. -Oficios organizados en gremios, antecedentes de los sindicatos. -Surgimiento de los burgos a orillas de los feudos como centros de comercialización y origen de las ciudades.

Etapa	Características
Revolución Industrial	<ul style="list-style-type: none"> -Detonado por la aparición de maquinaria impulsada por motores de vapor reduciendo el esfuerzo físico humano. -Se caracteriza por la centralización de la producción para la comercialización explícita de la misma. -La obtención de las ganancias máximas es el fin primario de la producción. -Fue necesaria la división del trabajo, para algunos autores, esta época derivó en la deshumanización del trabajo al ver al ser humano como una pieza más del engranaje. -La especialización, la división del trabajo, el establecimiento de jerarquías de mando y la coordinación de actividades constituyeron un importante despegue de la administración. -Surgen los primeros teóricos especialistas en administración.
Capitalismo	<ul style="list-style-type: none"> -Comienza en la esfera comercial como capitalismo comercial, posteriormente se enfoca en la producción manufacturera alcanzando a finales del siglo XVIII su mayor auge con la producción mecanizada. -Se caracteriza por el auge de innovaciones tecnológicas que se combinan en un movimiento de gran impacto social mundial como la invención del telégrafo, el motor de combustión interna y los inicios de la maquinaria textil mecanizada.

Etapa	Características
Capitalismo	<ul style="list-style-type: none"> -Posteriormente el capitalismo avanza hacia la generación de monopolios con la concentración del capital y la producción. -Inicio del imperialismo al dividirse el mundo entre los países y las potencias capitalistas más dominantes. -Aplicación del capital financiero en la industria, así como el inicio del movimiento de capital en lugar de exportación de mercancías.

Fuente: elaboración propia basada en Fundamentos de economía. Méndez.

Desde la perspectiva histórica universal se pueden distinguir contribuciones a la administración tan antiguas como la conservación de registros de los sumerios o la organización descentralizada en los egipcios.

Después del feudalismo y con el inicio de la Revolución Industrial, los principios de la administración científica se comenzaron a establecer a finales del siglo XIX como consecuencia de cambios determinantes en la economía mundial como la organización de la producción, la expansión del capitalismo, la creación de monopolios y el nacimiento de las sociedades anónimas.

Se distingue un cambio en el pensamiento administrativo al considerar su aplicación para la solución de problemas con un enfoque general y a largo plazo, con una visión más amplia y concibiendo al trabajo administrativo como la integración de elementos como la planeación y la organización.¹⁶

¹⁶ Rodríguez Valencia, Joaquín. Introducción a la administración con enfoque de sistemas. México: Thomson, 2003.

1.1.4. Escuelas del pensamiento administrativo

Las escuelas del pensamiento administrativo agrupan de manera histórica la forma en que la teoría administrativa ha evolucionado. A continuación se presentan las principales escuelas que agrupan conceptos de administración por sus similitudes temáticas, enfoques y contenidos:

Tabla 2. Escuelas del pensamiento administrativo

Escuela	Autores	Conceptos principales
Escuela clásica o tradicional (1900)	F.W. Taylor S. Person M.R. Cooke H. Emerson Harlow F.y L.M. Gilbreth	-Se distingue por la aplicación de manejo de personal, administración de cargas de trabajo, estudio de tiempo y movimientos, principios de eficiencia y el concepto de relaciones obrero-patronales. -Creación de una base científica que sustituye los métodos de producción tradicionales. -Selección y capacitación de obreros en actividades específicas. -Aplicación formal de los conceptos de administración en las áreas de educación y gobierno.
Escuela procesal (1915)	H. Fayol J. Mooney A.H. Church O. Sheldon K. Urwick Leffligluell	-Construcción de una teoría administrativa como una estructura. -Definición y enumeración de actividades administrativas: administración técnica, comercial, financiera, contable, de seguridad y de administración de personal.

Escuela	Autores	Conceptos principales
Escuela procesal (1915)		-Creación de los principios de la actividad administrativa: división del trabajo, disciplina, mando, dirección, remuneración, jerarquía, orden, estabilidad de cargos, y unidad de personal.
Escuela del comportamiento (1927)	E. Mayo H. Gantt M. Parker Follet O. Sheldon L. Maslow Ch. Barnard H. Muntsterberg	-Desarrollo de concepto de que el administrador logra realizar su trabajo a través de personas por lo que indica que la administración debe enfocarse en los trabajadores y sus relaciones interpersonales. Inclusión de la psicología, la antropología, la motivación personal, la sociología, estudio de la conducta humana y la jerarquía de necesidades.
Escuela de sistemas (1950)	C. Shannon N. Wiener R.A. Fischer W.E. Deming C.J. Thomas W. Leontieff C. Churchman Jonson y Kast J.V. Newman F. Roethlisberger R. Murdick, J. Ross	-Adopta los elementos de la teoría general de sistemas reflejando la complejidad progresiva de la economía incluyendo la aplicación de la teoría de la información, investigación de operaciones, teoría de juegos, programación lineal, muestreo, simulación, retroalimentación y esquema conceptual de escuela.

Tabla 2. Fuente: Elaboración propia en base a varios autores.

1.2. Administración con enfoque de sistemas

El enfoque de sistemas en la administración intenta abarcar la mayor parte de las otras escuelas del pensamiento administrativo, en virtud de que considera a éstas como subsistemas que forman parte de un sistema total administrativo.

Según Joaquín Rodríguez Valencia, el surgimiento de la escuela de sistemas, es un reflejo de la crisis metodológica que experimentan tanto la escuela clásica como la corriente del comportamiento.¹⁷

La importancia de este enfoque también radica en la amplitud general del concepto no sólo al área administrativa y económica, sino en prácticamente todas las áreas de la actividad humana. De hecho, este enfoque se deriva de la definición de sistema desde varias perspectivas como el ámbito biológico o el social.

1.2.1. Teoría general de sistemas

Los principales conceptos incluidos en la teoría de sistemas se pueden resumir de la siguiente manera:

- Un sistema, empresa u organización es la suma de sus partes y debe ser visto como un todo.
- Las partes que integran un sistema están dinámicamente interrelacionadas entre sí.

¹⁷ Ídem

- Los sistemas pueden ser abiertos o cerrados dependiendo de la interacción que tenga con su medio.
- Un sistema posee fronteras que delimitan su esfera de acción e interacción con su medio.
- Los sistemas subsisten mediante el consumo de los insumos que obtienen de su entorno para su operación.
- Los sistemas tienden a buscar un equilibrio u homeostasis dinámica que implica una retroalimentación que es información que indica si el sistema está alcanzando un estado uniforme.
- Con excepción del universo, todos los sistemas son subsistemas como parte de estructuras más grandes que los definen.
- El crecimiento de los sistemas tienden hacia la diferenciación y especialización.
- Los sistemas abiertos pueden alcanzar los objetivos deseados de diferentes maneras.¹⁸

Se puede apreciar que todos los preceptos que se mencionan en la teoría general de sistemas tienen una aplicación directa en las organizaciones, ya sean privadas, educativas o gubernamentales y que la aplicación de este enfoque prevalece en éstos ámbitos en la época actual.

Para el presente trabajo, se pretende describir la aplicación de este concepto en el campo de la administración y su uso en las organizaciones.

1.2.2. Concepto de sistemas en la administración

¹⁸ Van Gigch, John P. Teoría General de Sistemas. México: Trillas, 1990.

El enfoque de sistemas en la administración permite involucrar valores sociales y personales en las entidades organizacionales, analizar las interrelaciones de estas entidades con su medio ambiente, así como visualizar su composición interna, describiendo los elementos que la componen, sus objetivos y sus interrelaciones.

Al trasladar el enfoque de sistemas a la administración, se pueden definir los niveles operativos, que agrupan a las personas que integran a la organización se agrupan en subsistemas complementarios o afines, creando así la estructura organizacional.

Un elemento importante y distintivo de la teoría de sistemas en la administración, es el reconocimiento de la importancia de la información en la organización, además de los recursos materiales, el dinero, los recursos humanos, la maquinaria y las instalaciones.

Los autores Robert G. Murdick y Joel E. Ross, quienes son dos de los exponentes más importantes de la corriente de sistemas en la administración, expresan que “los recursos de una organización o sistema pueden ser conceptuados como flotando a través del proceso de transformación” y que se puede visualizar cada recurso (instalaciones, maquinaria, dinero, materiales y recurso humano) como una red interdependiente que requiere para funcionar una red integradora que es el flujo de información. Mencionan además, que la organización es el vehículo a través del cual lo que ingresa es transformado en una salida o producto.¹⁹

¹⁹ Murdick, Robert G. y John C. Munson. Sistemas de información administrativa. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, 1988.

La información como recurso primordial en las organizaciones, es un concepto que se mantiene en todas las organizaciones y que ha tomado mayor relevancia en las últimas décadas con el desarrollo de los sistemas automatizados de gestión y los avances tecnológicos que se han tenido en los últimos años.

Independientemente de la tecnología o de los sistemas informáticos que la soportan, se enfatiza la importancia de la información y su impacto en la administración.

1.2.3. Tipos de administración

Dado que los conceptos administrativos han sido especialmente expresados en la empresa privada, es común relacionarla exclusivamente con las organizaciones productivas y comerciales. Sin embargo, las organizaciones educativas y gubernamentales, así como las civiles han tenido también grandes beneficios de la administración, derivando en una rama de la administración específica denominada administración pública.

Es importante también mencionar la existencia de una administración mixta, la cual se refiere a aquellos organismos que están bajo la jurisdicción tanto del poder público como del sector privado. Como ejemplo se encuentran las instituciones de participación estatal, descentralizada o autónoma, que se han desarrollado prolíficamente en los últimos tiempos.²⁰

²⁰ Rodríguez Valencia, Joaquín. Introducción a la administración con enfoque de sistemas. México: Thomson, 2003.

Esta clasificación de la administración corresponde básicamente al sector económico y social donde se aplica, pero la amplia variedad de organismos donde se hace uso de la administración permite establecer diferentes clasificaciones dependiendo de otros enfoques. A continuación se muestra una tabla general de dichas clasificaciones:

Tabla 3. Tipos de administración

Pública	Internacional	Ejecutiva	Personal
	Federal	Legislativa	Presupuestal
	Estatad	Federal	Financiera
	Municipal		Materiales
Privada	Transnacionales	Industrial	Personal
	Consortios	Comercial	Presupuestal
	Sociedades	De servicios	Financiera Materiales
Mixta	Internacional	Descentralizada	Personal
	Nacional	Participación estatal	Presupuestal
	Regional	Instituciones nacionales de crédito, de seguros y fianzas	Financiera Materiales
		Fideicomisos	

Fuente: Galván Escobedo. Tratado de Administración General.

1.3. La administración pública

Tanto la administración privada como la pública utilizan principios y técnicas de la ciencia de la administración en general. Sin embargo, los objetivos que los guían difieren básicamente en que la administración privada se ocupa del manejo de

todas las actividades que no están a cargo del Estado y tiene por objeto el proveer bienes de capital y de consumo, así como la prestación de servicios de acuerdo a intereses particulares.

Por otro lado, la administración pública “es aquella función del Estado que consiste en una actividad concreta, continua, práctica y espontánea de carácter subordinado a los poderes del Estado y que tienen por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro a los fines del Estado dentro del orden jurídico establecido y con arreglo a este”²¹

No se puede negar la presencia de los enfoques administrativos en todas las sociedades, así como las diferentes escuelas y tendencias administrativas pueden aplicarse o no en ambos tipos de administración.

Por lo tanto, se presentan a continuación las principales diferencias y similitudes entre las dos ramas de la administración para facilitar la visualización de sus alcances.

1.3.1.Diferencias y similitudes de la administración pública y privada

Como se presentó en el desarrollo del presente capítulo, la ciencia de la administración se aplica a diferentes tipos de organismos, pero dichos organismos pueden tener diferentes fines u objetivos. En el caso de la administración privada,

²¹ Quisbert, Ermo. La administración pública, apuntes jurídicos. 2012. Consultado el 6 de Septiembre de 2014. <http://jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/adpu.html>

su fin es esencialmente individualista con fines de lucro o ganancia, la administración pública tiene una base social ya que su fin es el servicio y la utilidad pública.

Desde el punto de vista de su estructura, la administración pública posee una organización relativamente sencilla determinada por la organización del Estado, la estructura de la administración privada puede considerarse más compleja, debido a todos los factores económicos que influyen en su conformación.

Por otro lado, ambos tipos de administración emergen de un mismo tronco y utilizan los mismos principios científicos que les otorga la ciencia de la administración.²²

Como se hizo en el caso del concepto de administración, también se presenta un resumen de los principales pensadores que han especializado su trabajo acerca de la administración pública.

1.3.2. Exponentes del pensamiento administrativo relacionado con la administración pública.

Debido a que el presente trabajo está basado en una institución pública, se considera importante presentar los principales exponentes que establecen la base teórica de la administración pública. A continuación, se presentará una breve

²² Ídem

reseña de dichos exponentes cuyo trabajo ha sido orientado hacia el estudio de la administración pública.

Tabla 4. Principales exponentes del pensamiento administrativo relacionado con la administración pública

Autor	Conceptos principales
<p>Alexis Tocqueville (1805)</p>	<p>-Autor francés que estudió a la democracia como una forma de gobierno mediante el método de la objetivo de la observación.</p> <p>-Sus obras: El federalista y La democracia en América constituyen las bases sobre las que se apoyaron los hombres que integraron la generación del periodo de Reforma en México, dicho periodo fue la base de instituciones políticas del país.</p> <p>-Aborda cinco aspectos que se refieren a la gestión administrativa del gobierno:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) La centralización y descentralización administrativa y gubernamental. b) La situación de los funcionarios públicos y la fijación de sus salarios. c) El manejo de las finanzas públicas. d) La corrupción administrativa. e) La inestabilidad administrativa y la necesidad de estructurar una ciencia de la administración.

Autor	Conceptos principales
<p>Woodrow</p>	<p>-Autor del ensayo Estudio de la administración donde plantea la necesidad de estudiar sistemáticamente la administración pública por su complejidad.</p> <p>-Propone conocer primero la historia de la administración, después establecer el objeto de estudio y después determinar los</p>

<p>Wilson (1887)</p>	<p>mejores métodos para su análisis.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establece la dualidad política-administración. - Resalta la importancia de la eficiencia en la administración pública implementada mediante un servicio civil de carrera. -Enfatiza la necesidad de tener una burocracia estable.
<p>Frank Goodnow (1859)</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Escribió en 1900, la obra clásica Politics and Administration principalmente enfocado a los gobiernos municipales de Norteamérica. -Propuso varias reformas tendientes a lograr el control político, necesario y deseable sobre la administración pública. -Manifiesta que la administración es el conjunto de métodos y técnicas a través de los cuales, los fines expresados en la esfera política son llevados a cabo.
<p>Carlos Marx y Vladimir Ilich Lenin 1871</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Lenin establece en su libro El Estado y la Revolución las tareas que debe llevar a cabo la clase proletaria para alcanzar la revolución y llevarlas hasta sus últimas consecuencias: el comunismo. -Representan la corriente democrática-popular en un inicio, posteriormente la democrática-socialista y por último la comunista que es para ellos la consumación total de la democracia y la libertad económica y social. -Reconocen que no se puede separar la política de la administración pública.

Autor	Conceptos principales
<p>Max Weber 1922</p>	<p>-Sociólogo alemán quien en sus obras concluyó que la dirección burocrática era indispensable para la administración en masa que requiere la sociedad moderna.</p> <p>-Propuso los atributos de una estructura burocrática modelo distinguiendo tres tipos de autoridad:</p> <p>Tradicional: se fundamenta en la costumbre de las sociedades.</p> <p>Carismática: se deriva del prestigio personal de un líder</p> <p>Legal-racional: se basa en reglas legítimas y aceptadas.</p> <p>Considera a la burocracia como la forma más desarrollada de autoridad legal-racional con las siguientes características:</p> <p>El titular de un puesto no es propietario de él. El poder y las funciones no dependen del prestigio de quien lo ejerce.</p> <p>Existe una distribución definida y jerárquica de las tareas.</p>
<p>Leonard D. White 1926</p>	<p>-Autor de libro Introducción al estudio de la administración pública donde sistematiza la planeación, organización, ejecución y control, administración financiera, de personal, de justicia, capacitación, etc.)</p> <p>-Afirma a la administración como un arte y una ciencia abarcando 5 aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Naturaleza de la administración. b) Objeto y alcance. c) Política y administración. d) La administración como ciencia y arte. e) El estudio de la administración pública.

Fuente: Elaboración propia basada en el texto de Rodríguez Valencia, Introducción a la administración con enfoque de sistemas.

Con los conceptos de la administración presentados durante el presente capítulo, se pretende establecer una base teórica para comprender la importancia

de la administración en todo tipo de organizaciones, así como para conocer los fundamentos que la definen como una ciencia de aplicación indispensable en las entidades sociales y para las cuales existen teorías clásicas y modernas por estudiar y experimentar.

Por otra parte, es importante conocer la evolución de la administración de forma particular en las instituciones de servicios públicos para sentar un precedente de la importancia de llevar a cabo un trabajo de investigación en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, lo cual se abordará en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO II. LA ADMINISTRACIÓN DE LAS INSTITUCIONES DE SERVICIOS Y EL CONTEXTO DEL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES

En este capítulo se aborda al objeto de estudio de la presente investigación, al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla desde el punto de vista organizacional, así como los factores que integran su entorno. Se describen las principales tendencias teóricas y prácticas que involucran a la administración, en especial a la administración pública. Se consideran los aspectos que abarcan principalmente el manejo de información y su importancia en la organización, así como las tendencias y retos que enfrentan globalmente las organizaciones públicas.

2.1. La administración y el cambio constante

Existe una frase de uso popular que dicta: “Lo único constante es el cambio” y naturalmente las organizaciones no son la excepción. El incremento en la complejidad del mundo ha requerido una base teórica administrativa igualmente compleja para todo tipo y tamaño de organizaciones.

El ambiente que rodea a las organizaciones se caracteriza también por su constante cambio, lo que obliga a los administradores a idear estrategias que permitan a su organización no solamente a mantenerse a flote en dicho ambiente, sino a adaptarse rápidamente al cambio, e incluso a adelantarse al mismo.

Fred R. David afirma que al operar con menos autonomía, las organizaciones gubernamentales requieren de una administración estratégica

adecuada para afrontar las variables del entorno exterior, como por ejemplo la política y al mismo tiempo llevar a cabo los objetivos que tiene planteados.²³

Idalberto Chiavenato describe cómo la historia de la humanidad, ha pasado por cuatro grandes eras y que después de las eras de la agricultura, la artesanal y la industrial, estamos viviendo en la era de la información, la tecnología y el conocimiento. Esto requiere que las organizaciones puedan adaptarse rápidamente a un ambiente vertiginoso y turbulento. Esta dinámica de cambio y adaptación ha dado origen a conceptos tales como: gestión del cambio, agentes del cambio, calidad en adaptación al cambio y manejo de la resistencia al cambio, entre otros.²⁴

Por lo tanto, se ha visto cómo en los últimos años, la administración ha desarrollado el concepto de administración del cambio para orientar a las organizaciones a desarrollarse en un ambiente de cambio continuo.

2.1.1.El ambiente general y específico del Centro de Justicia para las Mujeres

Como se describió en el Capítulo I, las organizaciones son sistemas abiertos que interactúan dinámicamente con su ambiente, manteniendo constante interacción, afectándolo y siendo afectado por éste.

²³ David, Fred R. Conceptos de Administración Estratégica. 11a. Edición: México Pearson Educación Prentice Hall, 2008.

²⁴ Chiavenato, Idalberto. Innovaciones de la administración: tendencias y estrategias, los nuevos paradigmas. México: McGraw-Hill Interamericana, 2010.

El ambiente, al rodear a la organización ejerce sobre ella una presión que la obliga a cambiar. Idalberto Chiavenato también divide al ambiente en dos segmentos: general o macroambiente y específico o microambiente. El ambiente general es el medio más amplio que incluye a la sociedad, los países, las organizaciones, las empresas, las comunidades, etc. Por otro lado, el ambiente específico o microambiente es el ambiente más cercano e inmediato a cada organización, donde desarrolla sus operaciones, obtiene sus insumos, coloca sus productos y brinda sus servicios.²⁵

Como elementos principales del ambiente general, el mismo autor distingue los siguientes componentes:

- Condiciones económicas
- Condiciones tecnológicas
- Condiciones sociales
- Condiciones legales
- Condiciones políticas
- Condiciones culturales
- Condiciones demográficas
- Condiciones ecológicas

En el caso del Centro de Justicia para las Mujeres, el estudio del macroambiente es fundamental ya que, como se verá en el Capítulo III, es en los ámbitos cultural, social, legal y político donde principalmente se define su origen y se establece su finalidad. El macroambiente ejerce una fuerza constante en los organismos públicos y aunque aparentemente están cobijados bajo un esquema

²⁵ Ídem

gubernamental predefinido y estático, la sociedad exige cada día más resultados evidentes. Esta exigencia social se ve soportada por dos fuerzas también externas e importantes: las variables tecnológicas representadas por las redes sociales de comunicación electrónica vía internet y los medios de comunicación.

Los Centros de Justicia para las Mujeres, se originan mediante la colaboración de recursos federales, estatales y municipales, por lo que las tres entidades de gobierno constituyen también parte del ambiente general de los mismos.

De la misma forma, existe un seguimiento de organizaciones internacionales de las acciones que está tomando el Estado Mexicano respecto a la situación de violencia en el país y en este caso, a la violencia hacia las mujeres. Tal es el caso de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y los comités de tratados internacionales a los que pertenece México, así como de diversas organizaciones no gubernamentales involucradas en el tema de violencia.

Respecto al microambiente o ambiente específico, podemos definir que en el Centro de Justicia para las Mujeres se distinguen como clientes principales, a las usuarias a quienes se proporcionan los servicios, a la normatividad a la que se debe apegar su funcionamiento, a los recursos materiales con los que cuenta así como a los servidores públicos que constituyen el recurso humano del mismo.

Tomando como referencia los conceptos mencionados del ambiente, se pueden representar dichos conceptos aplicados al Centro de Justicia para las Mujeres, en la siguiente figura:

Figura 1. Elementos del ambiente del Centro de Justicia para las Mujeres



Fuente: Elaboración propia basada en conceptos de la obra de Chiavenato. Innovaciones de la administración: tendencias y estrategias, los nuevos paradigmas.

Todos los elementos del micro y macroambiente forman parte a su vez de la organización como parte un sistema y ejercen su influencia en diferente medida y tiempo sobre la misma.

La búsqueda de un equilibrio para atender a estas fuerzas, así como la necesidad de cumplir los objetivos del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, requiere de una estructura organizacional que establezca los ejes de acción para la administración. Esta estructura puede considerarse la base principal de gestión para toda organización.

2.2. La gestión administrativa y la calidad

La administración abarca múltiples aspectos de una organización, incluye la planeación, diseño y desarrollo de productos y procesos en el marco de una organización y la gestión de los recursos con los que cuenta.

Actualmente el concepto de administración está estrechamente ligado con el de calidad, ya que la realización de una actividad con un enfoque mínimo de calidad implica teóricamente operar con menos errores, un mejor aprovechamiento de los recursos y la obtención de mejores resultados respecto a una administración que no considere la calidad como parte primaria de sus operaciones.

El concepto de calidad ha evolucionado históricamente casi a la par de la historia de la administración a partir de la Revolución Industrial, pero como se vio en el capítulo anterior, no se consideraba un concepto tan importante como lo es hoy en día en casi todo tipo de organizaciones. Los sistemas de gestión de la calidad, así como sus herramientas y técnicas han sido impulsados por grandes representantes, quienes han impactado poderosamente a las organizaciones en los últimos tiempos.²⁶

Aunque inicialmente el concepto de calidad se ha enfocado en empresas de manufactura, hoy en día la importancia de localización en los organismos de servicios los cuales se describen brevemente en la siguiente tabla:

Tabla 5. Principales exponentes de gestión de la calidad

²⁶ Fernández, Mario A. El control, fundamento de la gestión por procesos. Madrid, España: Esic, 1996.

Autor	Principales aportaciones
Walter A. Shewhart	<ul style="list-style-type: none"> -Considerado el padre del control estadístico de procesos (SPC). -Fue el primero en realizar estudios sistemáticos sobre la calidad desarrollando métodos estadísticos.. -Consiguió implantar en 1924 el SPC en Bell Telephone Company reduciendo los defectos en la empresa. -Describe los principios de su teoría en el libro: Economic control of quality of manufactured products.
W. Edwards Deming	<ul style="list-style-type: none"> -Discípulo de Shewhart y consultor eminente, profundo conocedor de la estadística. -Influyó inicialmente en la cultura empresarial japonesa dando conferencias sobre el control y mejora de la calidad. -En su honor se establece el Deming Prize en 1951. -Internacionalmente reconocido por sus 10 puntos para la competitividad en la empresa y el ciclo de Deming que establece una espiral de acciones para la mejora continua: planificación, realización, comprobación y actuación.
Joseph M. Juran	<ul style="list-style-type: none"> -Contemporáneo de Deming conocido por desarrollar la trilogía de la calidad: planeación, control y mejora de la calidad. -En 1945 implementa en Western Electric un nuevo enfoque de calidad que persigue un cambio de mentalidad en las personas, más allá de una simple inspección.

Autor	Principales aportaciones
Armand V. Feigenbaum	<p>-Considerado como el precursor de la moderna gestión de la calidad total ya que amplía el concepto de calidad existente hasta entonces agregando el punto de vista técnico y estadístico.</p> <p>-Durante su trabajo en General Electric amplía el concepto de gestión de la calidad promoviendo la participación de todos los departamentos de la empresa y buscando la calidad en todas las actividades y de esta forma alcanzar la máxima satisfacción de los clientes.</p> <p>- Sus principales obras: El control de la calidad total en 1951 y El control de la calidad total: ingeniería y gestión en 1961.</p>
Karou Ishikawa	<p>-Autor del concepto de círculos de calidad en 1960 y del diagrama Ishikawa o espina de pez que demuestra la importancia de causa-efecto en la calidad.</p> <p>-Considera a la calidad como la principal característica para obtener el éxito a largo plazo.</p> <p>-Obtuvo el Deming Prize por sus teorías sobre el control de la calidad y su diagrama de pez es considerado como una de las siete herramientas básicas de la calidad.</p>
Philip B. Crosby	<p>-Autor del concepto de cero defectos proponiendo un programa de 14 puntos para la gestión de la calidad y reduciendo la cantidad de inspecciones.</p> <p>-Promueve la prevención de la calidad y la mejora continua y el análisis de costos por la ausencia de calidad.</p> <p>-Promueve en 1980 en Martin Company el programa de mejora de la calidad ofreciendo incentivos a los trabajadores por disminuir los defectos.</p>

Fuente: Elaboración propia basada en conceptos de Cuatrecasas. Gestión integral de la calidad.

2.3. La calidad en organizaciones de servicios

El Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, es una entidad de carácter público cuya finalidad esencial es la prestación de servicios. Al ser los servicios el principal producto que genera el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, la percepción de la calidad en los clientes o usuarios es sumamente importante.

De acuerdo a Lluís Cuatrecasas, las principales diferencias entre las organizaciones que otorgan servicios y las que generan productos son las siguientes:

- a) Intangibilidad de los servicios.- esto implica una mayor complejidad para establecer las especificaciones precisas para su elaboración, medición y verificación.
- b) Heterogeneidad de los servicios.- La colaboración e interacción humana son primordiales, y esto aporta una variedad en los estilos de servicio como número de personas que participen.
- c) Inseparabilidad de la elaboración y el consumo.- El servicio se produce al mismo tiempo que se consume, por lo que la percepción de calidad del cliente se genera no sólo por el resultado final, sino también por el proceso de recepción del mismo.²⁷

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO por sus siglas en inglés) afirma que hay importantes razones para prestar atención en la calidad

²⁷ Cuatrecasas, Lluís. Gestión integral de la calidad. Barcelona, España: Profit, 2010.

en el servicio, como mejorar la productividad, ahorro de costos, mejora en la prestación del servicio y la satisfacción del cliente, entre otras.

Esto supone realizar un esfuerzo para “gestionar los procesos sociales del servicio, considerar las interacciones humanas como un elemento esencial de la calidad del servicio, desarrollar las competencias y aptitudes del personal y motivar al personal para la mejora de la calidad y alcanzarlas expectativas del cliente.”²⁸

2.4. Principales modelos para la implantación de la gestión de la calidad

Entre la amplia literatura disponible referente a calidad en las organizaciones, existen modelos básicos para la implantación de la gestión de la calidad total. Se trata de modelos ampliamente reconocidos y utilizados que a su vez son referencias a distintos premios internacionales a la calidad.

Los modelos de gestión de la calidad son instrumentos que permiten acelerar el proceso de cambio cultural en las organizaciones y constituyen una guía para lograr el mejoramiento continuo.²⁹

El uso de los modelos de gestión de la calidad se extiende a todo tipo de organizaciones en todo el mundo debido a que se ha demostrado que su

²⁸ Ídem

²⁹ Cantú Delgado, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw-Hill, 2007.

aplicación apoya de forma positiva la gestión de las organizaciones. Entre los modelos más conocidos se encuentran los siguientes:

- El Modelo EFQM, por sus siglas en inglés para European Foundation for Quality Management.
- Modelo de Malcom Baldrige
- Modelo Deming Prize
- Modelo Iberoamericano
- Modelo nacional para la calidad total

A continuación se describen las principales características de cada uno de estos modelos para la implantación de la gestión de calidad.

2.4.1. European Foundation for Quality Management

La fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue fundada en 1988 por 14 empresas europeas, líderes en su sector, con el apoyo de la comisión de la Unión Europea con el objeto de ayudar a las empresas europeas a ser más competitivas en el mercado mundial.³⁰

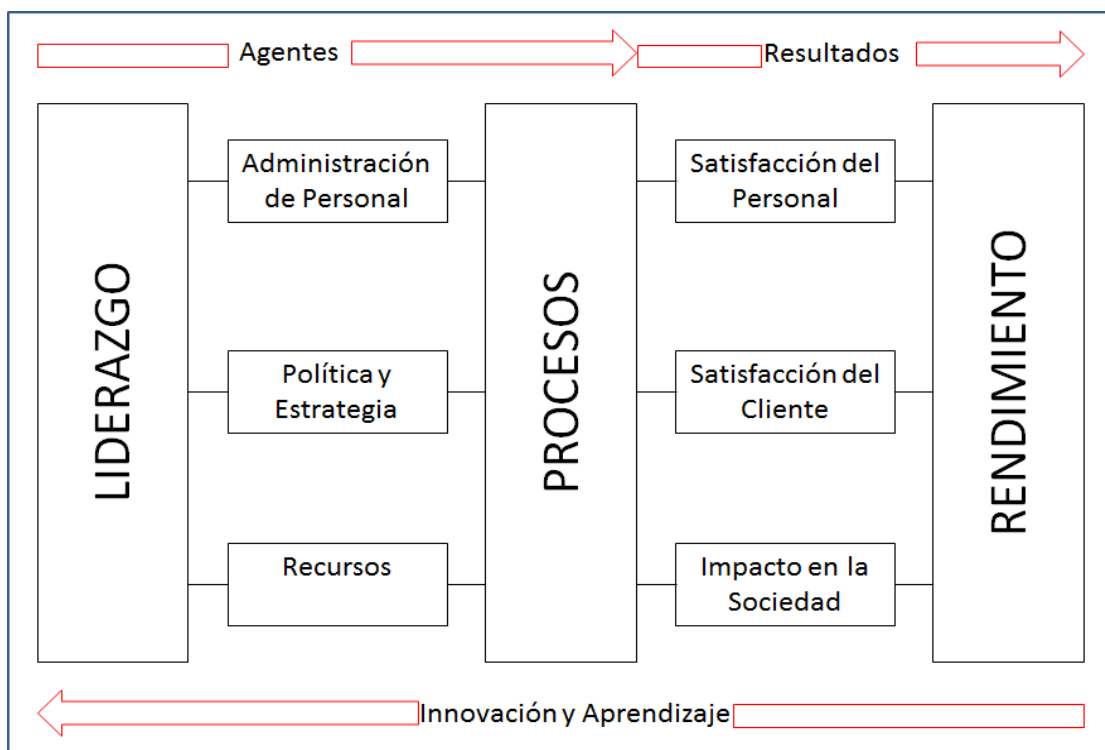
En la actualidad apoya a más de 30 mil organizaciones europeas en su desarrollo y crecimiento. Asimismo, promueve la calidad en las organizaciones mediante dos premios: Los Galardones Europeos a la Calidad y el Premio

³⁰ Cuatrecasas, Lluís. Gestión integral de la calidad. Barcelona, España: Profit, 2010.

Europeo a la Calidad.³¹ Este modelo está integrado por nueve criterios agrupados en dos partes:

- a) Los agentes facilitadores.- se refiere a lo que hace la organización y cómo lo hace.
- b) Los resultados.- son los logros obtenidos y reflejados en los clientes los trabajadores y la sociedad, así como los resultados importantes para la organización.³²

Figura 2. Modelo Europeo de Calidad



Fuente: Cuatrecasas. Gestión integral de la calidad.

³¹ EFQM. Excellence in action. Consultado el 27 de septiembre de 2014. <http://www.efqm.org/>.

³² Ídem

Los conceptos fundamentales que considera este modelo son:

- a) Liderazgo
- b) Políticas y estrategia
- c) Personas
- d) Alianzas y recursos
- e) Procesos
- f) Resultados en los clientes
- g) Resultados en las personas
- h) Resultados en la sociedad
- i) Resultados clave

El EFQM propone un modelo constituido por un conjunto de factores interrelacionados entre sí y que definen a una organización teóricamente excelente y capaz de lograr los mejores resultados posibles.³³

2.4.2. Modelo Malcom Baldrige

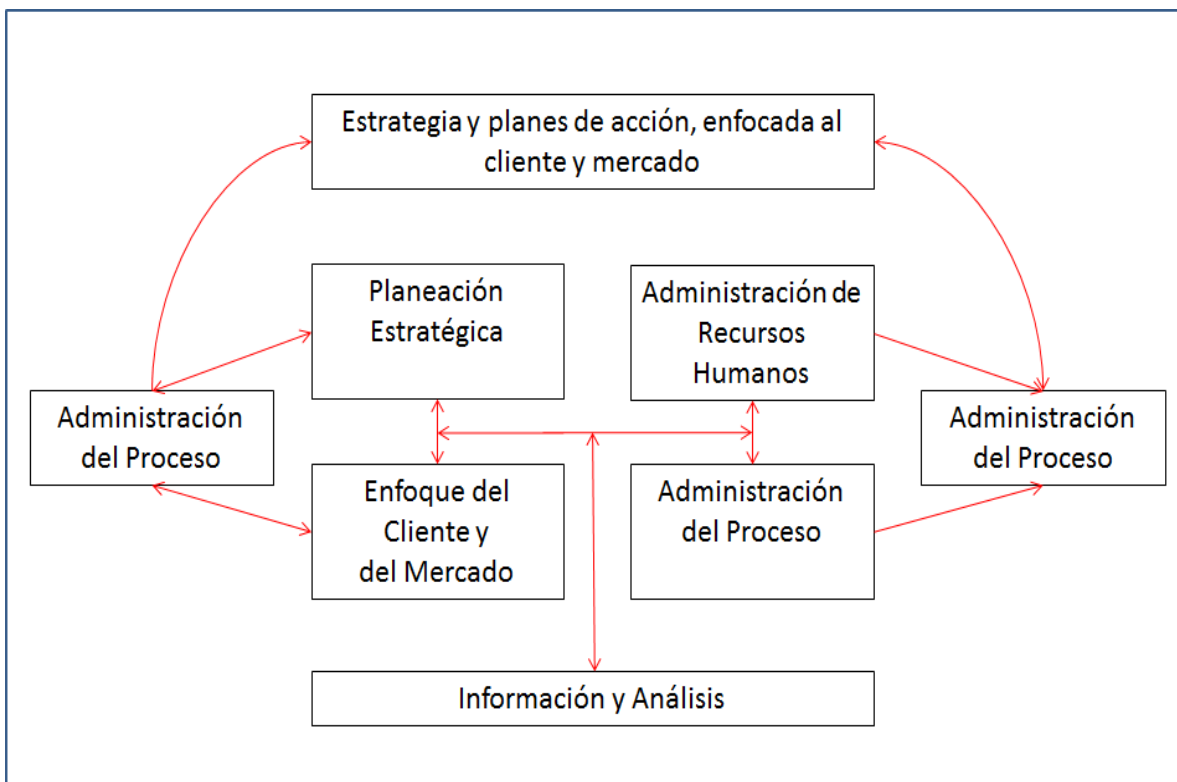
Este modelo lleva el nombre del político y secretario de comercio estadounidense durante el periodo presidencial de Ronald Reagan. Está formado por los criterios del premio a la calidad, instaurado en 1987, del mismo nombre y que premia a las organizaciones con mejores resultados de calidad en su gestión, mediante la

³³ Camisón, César. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Prentice Hall, 2007.

formación e implicación de los empleados de todos los niveles en la mejora de la empresa.³⁴

El modelo establece que los líderes de la organización deben estar orientados a la dirección estratégica y a los clientes, así como a dirigir y responder el desempeño basándose en los resultados.

Figura 3. Modelo de calidad Malcom Baldrige



Fuente: Cantú Delgado. Desarrollo de una cultura de calidad

³⁴ Baldrige foundation. The alliance for performance excellence. 2013. Consultado el 26 de septiembre de 2014. <http://www.baldrigepe.org/>.

Las estrategias deben estar relacionadas con los procesos clave y la alineación de recursos para mejorar el desempeño general de la organización y la satisfacción de los clientes.

Los criterios generales que considera este modelo para otorgar los premios son los siguientes:

- a) Liderazgo
- b) Planeación estratégica
- c) Enfoque al cliente y al mercado
- d) Medida, análisis y gestión del conocimiento
- e) Enfoque en los recursos humanos
- f) Gestión por procesos
- g) Resultados.³⁵

El premio Malcom Baldrige pretende reconocer los logros en la mejora de la calidad, el establecimiento de criterios para la autoevaluación y procurar que los ganadores compartan sus experiencias con otras organizaciones.

La fundación establece 6 premios: dos para el sector industrial, dos para el sector de servicios y dos para las pequeñas empresas independientemente del sector al que pertenezcan.³⁶

³⁵ Camisón, César. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Prentice Hall, 2007.

³⁶ Cuatrecasas, Lluís. Gestión integral de la calidad. Barcelona, España: Profit, 2010.

2.4.3. Modelo Deming Prize

El premio Deming nació en 1951 en Japón, su finalidad era elevar la calidad de vida de la población después de la Segunda Guerra Mundial mediante el impulso a la economía. El estadista norteamericano William E. Deming apoyó esta iniciativa mediante la aplicación de técnicas de control estadístico de calidad. El resultado de esta iniciativa fue un efecto movilizador en la industria japonesa que promovió la instauración de este premio a partir de 1951.

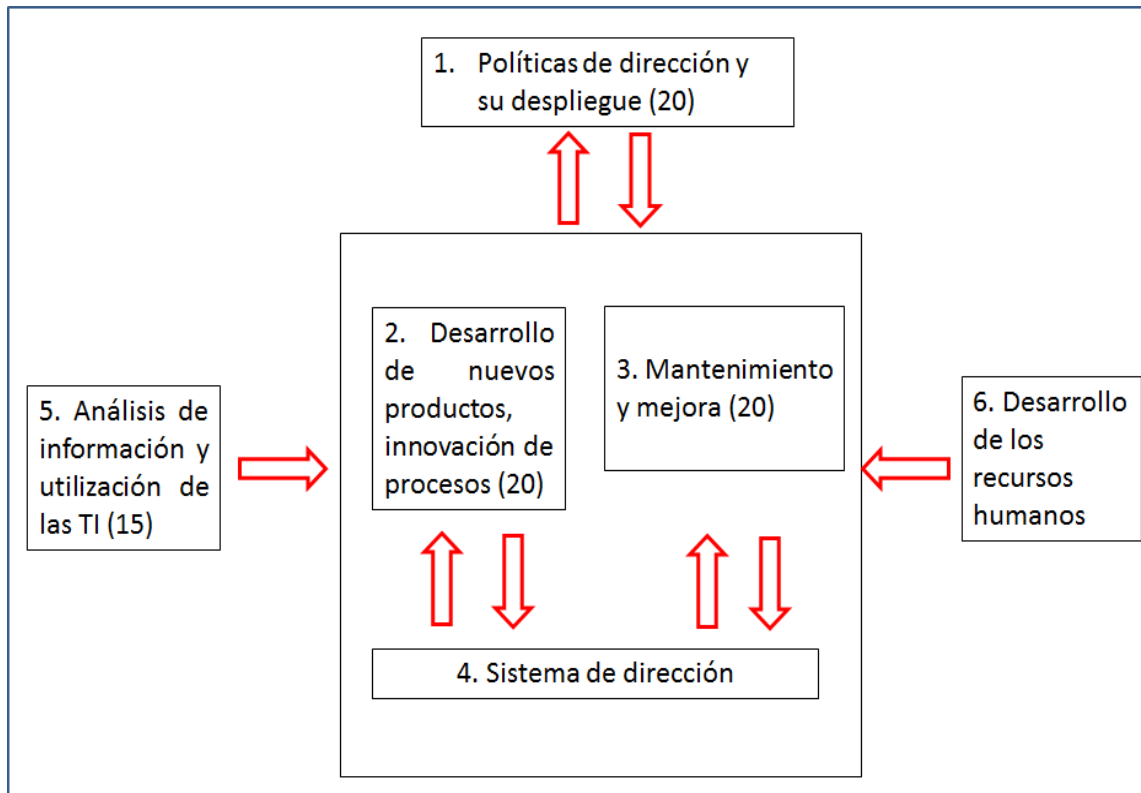
Este premio ha constituido un gran estímulo para los ganadores del mismo, entre los que se encuentran empresas no sólo japonesas sino de países como Tailandia, India y Taiwán además de organizaciones de amplitud internacional.³⁷

El modelo Deming Prize es considerado una herramienta de evaluación y mejora de la calidad que se basa en la implementación y evaluación de varios elementos que se autoevalúan mediante cuestionarios.

Esta es la diferencia principal respecto a los modelo Malcom Baldrige y EFQM ya que no se requiere de la aplicación de un modelo preestablecido, sino más bien de la aplicación de un proceso de autoevaluación para reconocer la situación presente de la organización y con esa base establecer sus propios objetivos, así como establecer de manera autónoma los principios para lograrlos.

³⁷ Union of japanese scientists and engineers. JUSE. 2004. Consultado el 26 de septiembre de 2014. www.juse.org.jp/e/deming/.

Figura 4. Modelo de calidad Deming Prize



Fuente: Cantú Delgado. Desarrollo de una cultura de calidad

A pesar de los cambios que ha tenido este modelo, los criterios básicos que este premio ha tomado en cuenta desde su instauración son los siguientes:

- Políticas de la dirección y su despliegue en relación con la gestión de la calidad.
- Desarrollo de nuevos productos y/o innovación de procesos.
- Mantenimiento y mejora de la calidad operativa y del producto.
- Establecimiento de sistemas para gestionar la calidad, la cantidad, la entrega, los costos, la seguridad y el entorno.
- Recolección y análisis de información sobre la calidad y el uso de tecnologías de la información.

- Desarrollo de los recursos humanos.³⁸

Actualmente, el Deming Prize no publica como tales los criterios básicos para otorgar sus galardones, ya que las empresas que consideren aplicar para este premio deben, además de cumplir con otros requisitos, realizar una memoria que describa la promoción e implantación de actividades de control de calidad desde su introducción hasta el presente incluyendo los resultados obtenidos.³⁹

2.4.4. Modelo Iberoamericano de calidad

El Premio Iberoamericano a la Calidad fue creado en 1999 por los países que participan en la reunión Cumbre Iberoamericana con el objetivo de “contribuir a distinguir, destacar, explicitar y reconocer la calidad de las organizaciones premiadas en el ámbito iberoamericano e internacional”⁴⁰

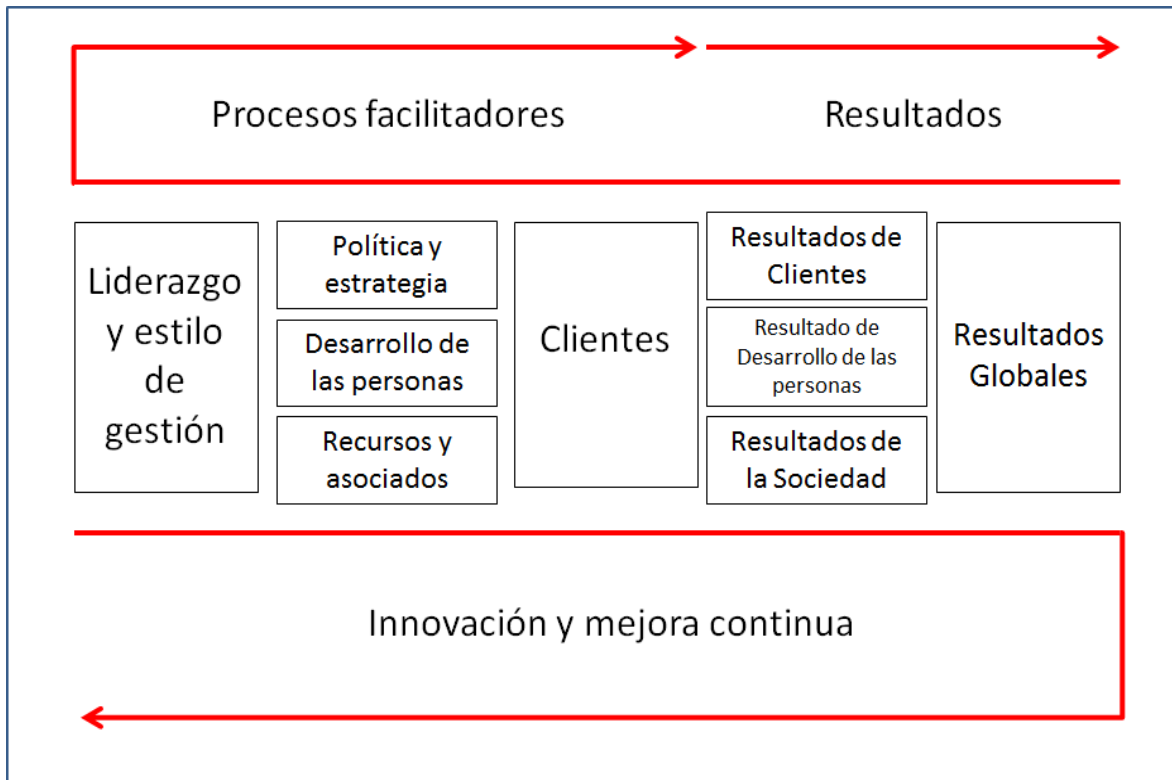
La Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) patrocina esencialmente el programa que capacita, evalúa y premia a las organizaciones participantes, ya sean administraciones públicas o empresas públicas y privadas.

Figura 5. Modelo Iberoamericano de Calidad

³⁸ Camisón, César. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Prentice Hall, 2007.

³⁹ Normas ISO 9000 y Calidad. 2007. Consultado el 27 de septiembre de 2014. <http://normas-iso-9000.blogspot.mx/2007/12/modelo-de-calidad-de-deming.html>.

⁴⁰ Cantú Delgado, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw-Hill, 2007.



Fuente: Cantú Delgado. Desarrollo de una cultura de calidad

Este premio evalúa a las organizaciones postulantes teniendo como directriz los siguientes objetivos:

- Reconocer la excelencia de la gestión de las organizaciones premiadas en el contexto internacional.
- Estimular el desarrollo de las organizaciones iberoamericanas ofreciendo un modelo que les permita compararse con organizaciones a nivel internacional.
- Promover la autoevaluación y la focalización hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente y de las partes interesadas.

- Difundir las mejores prácticas de las organizaciones ganadoras y con ello facilitar la mejora de otras organizaciones.⁴¹

Desde su inicio, el Premio Iberoamericano a la Calidad ha sido otorgado a diversas organizaciones tanto públicas como privadas de diferentes países iberoamericanos entre ellos, varias empresas privadas y organismos públicos mexicanos.

2.4.5. Modelo Nacional para la calidad total

El Premio Nacional de Calidad fue creado a partir de 1986 por el Gobierno Federal y el sector privado para fomentar la competitividad de las organizaciones mexicanas y reconocer los esfuerzos que realizan para implantar procesos de calidad total.

A partir de 1990 diversas empresas y organizaciones han sido galardonadas con este premio demostrando la aplicación de procesos de mejora continua en la calidad total. Desde el año 2013, el Premio Nacional de Calidad es parte del programa elemental del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM).

El trabajo de orientación y capacitación que desempeña la oficina del Premio Nacional de Calidad se realiza con la colaboración voluntaria de líderes empresariales y gubernamentales, evaluadores, investigadores y líderes de

⁴¹ Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad. Fundibeq. 2010. Consultado el 29 de septiembre de 2014. www.fundibeq.org.

cambio, con el objetivo de brindar herramientas que guíen estratégicamente a las organizaciones en el ambiente dinámico e impredecible del entorno global.⁴²

Actualmente se establecen dos rubros principales para la convocatoria del premio 2014: El modelo nacional para la competitividad de medianas y grandes empresas y el modelo nacional para la competitividad de micro y pequeñas empresas.

El Premio Nacional de Calidad promueve principios que contribuyen a dar forma a una cultura de alto desempeño, elementos que deben caracterizar el pensamiento y la acción de organizaciones más admiradas y respetadas por sus resultados. Los principios del Modelo Nacional para la Competitividad son:

- Liderazgo estratégico
- Logro de resultados
- Enfoque al cliente
- Calidad de la operación
- Responsabilidad por la gente
- Impulso a la innovación
- Construcción de alianzas
- Corresponsabilidad social

Entre los mayores beneficios que ofrece a las organizaciones la adaptación de este modelos están:

⁴² Cantú Delgado, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGraw-Hill, 2007.

- Contar con una evaluación objetiva del nivel de madurez de la organización.
- Clarificar las estrategias y su viabilidad para el logro de la visión.
- Integrar los esfuerzos, herramientas, procesos y cultura en un modelo integral de administración.
- Alinear y fortalecer el capital humano como base para el desarrollo continuo de ventajas competitivas.
- Mejorar el prestigio y reputación de la organización para incrementar la confianza y certidumbre de los clientes, inversionistas, proveedores y la sociedad.
- La oportunidad de recibir el Premio Nacional de Calidad como máxima distinción de calidad y competitividad organizacional a nivel nacional.⁴³

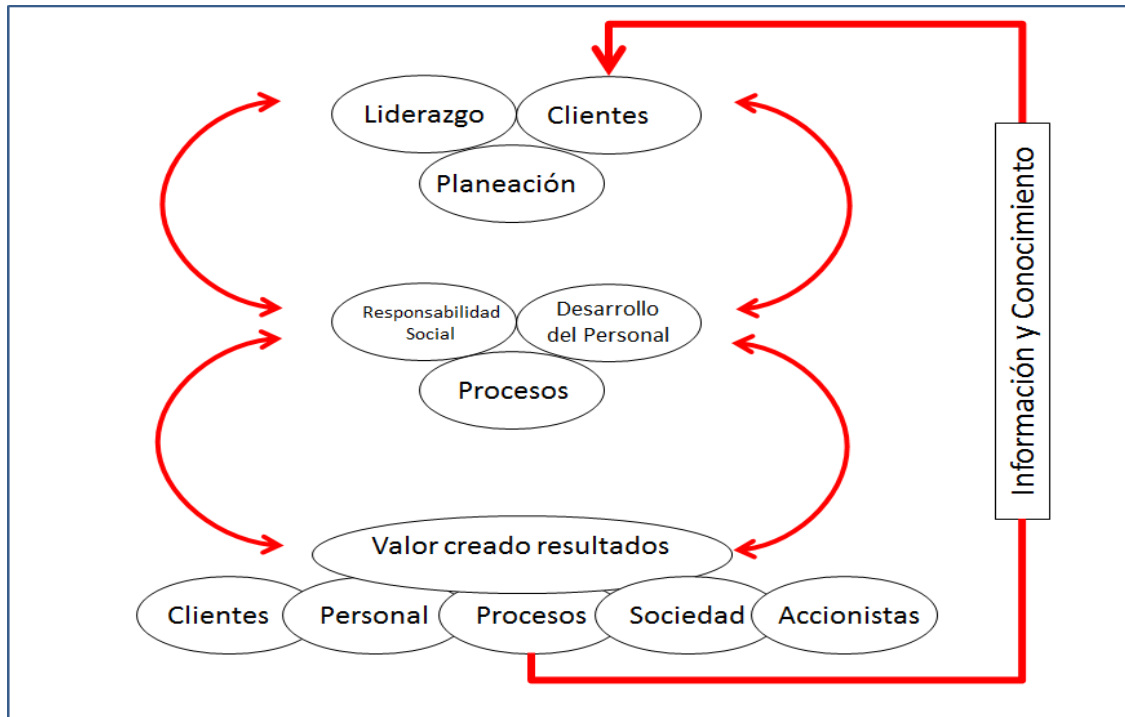
Es importante mencionar que el Modelo Nacional para la Calidad Total tuvo en su origen la influencia de los premios Deming, Malcom Baldrige y EFQM. Sin embargo, considera las condiciones específicas de las organizaciones mexicanas incluyendo su entorno y las características cambiantes del entorno nacional e internacional al que se enfrentan.

Además de las organizaciones que aplican para los premios, es importante mencionar que muchas empresas utilizan los criterios de estos premios como herramientas de evaluación y mejora de la calidad.

⁴³ Instituto para el fomento de la calidad total A.C. Premio Nacional de Calidad. 2014. Consultado el 30 de septiembre de 2014. <http://www.pnc.org.mx/>.

Estos modelos facilitan la labor de las organizaciones para llevar a cabo cambios orientados a la mejora en la calidad.

Figura 6. Modelo Nacional para la Calidad Total



Fuente: Cantú Delgado. Desarrollo de una cultura de calidad

Además del amplio uso de los modelos de gestión de la calidad, existen hoy en día tendencias que también se aplican e influyen en organizaciones de todo tipo. Incluso puede decirse que estas tendencias podrían convertirse a mediano y largo plazo en modelos por sí mismas.

2.5. Modelos de gestión de información

La gestión del conocimiento es un conjunto de teorías que ha adquirido en los últimos años una relevancia importante en el campo de la administración, principalmente en el ámbito de la empresa privada y últimamente ha abarcado

también a instituciones públicas. Se desprende de la importancia que se ha dado a un activo intangible de las organizaciones que no se había reconocido de manera tan contundente como en los últimos tiempos: el conocimiento.

En los modelos de gestión del conocimiento se reconoce la gran cantidad de datos que una organización requiere, genera y utiliza una organización por muy simple que ésta sea. El orden y sentido de dichos datos constituye una colección de información. Pero en los modelos de gestión del conocimiento, la información de la organización forma parte de una compleja red que abarca a los miembros que la integran, su interacción con el ambiente, sus procesos y en un sentido más amplio, la generación de conocimiento.

Las ideas contemporáneas administrativas reconocen que el éxito de las organizaciones no depende sólo del grado de conocimientos valiosos que tengan ni de la competencia de sus trabajadores, sino de una correcta gestión de los mismos.⁴⁴

A continuación se describen algunos de los modelos de gestión del conocimiento que se presentan actualmente, así como sus principales características.

2.5.1. Organización inteligente

El principio de organización inteligente es una tendencia que se ha convertido en un modelo probado en los últimos años en organizaciones tanto públicas como

⁴⁴ Riesco González, Manuel. El negocio es el conocimiento. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A., 2006.

privadas. Tiene su origen en el estudio de empresas japonesas a partir de su sostenida recuperación económica después de la Segunda Guerra Mundial.

Peter Drucker fue uno de los primeros autores en adelantar conceptos relacionados con la importancia del conocimiento en las organizaciones y mencionando la entrada de la sociedad a la era del conocimiento donde la organización debe crear mejoras continuas en todas sus actividades en un procesos de constante innovación. Afirma que la transmisión del conocimiento tácito se trasmite mediante la experiencia, y enseñando y aprendiendo a través de anécdotas de información.

Drucker plasmó gran parte de estas ideas en sus obras publicadas aproximadamente de 1960 a 1993 y donde explica que en la nueva sociedad del conocimiento, el recurso económico básico ya no es el capital, ni los recursos naturales, ni el trabajo, sino que es el conocimiento y los trabajadores que lo generan, lo administran y lo transmiten.⁴⁵

Esta tendencia teórica sostiene que las compañías japonesas han alcanzado el éxito gracias a sus habilidades para crear conocimiento organizacional, diseminarlo entre sus miembros y materializarlos en productos, servicios y sistemas.

Se considera al conocimiento la unidad analítica básica necesaria para explicar el comportamiento organizacional clasificándolo en tres tipos:

⁴⁵ Drucker, Peter F. Drucker su visión sobre: la administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad. Bogotá, Colombia: Norma, 1996.

- El conocimiento tácito, que se haya incorporado en la pericia y la experiencia de individuos y grupos.
- El conocimiento explícito o basado en reglas y codificado en rutinas y procedimientos de la organización.
- El conocimiento cultural, que se basa en los supuestos, las opiniones y las normas utilizadas por los miembros para asignar valor y significado a la nueva información o conocimiento.⁴⁶

En el modelo de una organización inteligente, se identifican y fomentan actividades que generan conocimiento, el cual fortalece las principales actividades de la organización, lo que le permite crecer en el tiempo.

De la misma forma, diversos individuos con diferentes habilidades trabajan juntos en la resolución de un problema interactuando activamente generando y compartiendo su experiencia y convirtiéndolo en conocimiento de la organización.

Este modelo también recalca la importancia del uso de nuevas herramientas para su crecimiento. Una puesta en práctica de nuevas herramientas y procesos requiere que los usuarios y la tecnología se adapten mutuamente y se complementen entre sí.

Así mismo, este modelo identifica los siguientes procesos:

- Identificación de las necesidades de información
- Adquisición de la información
- Organización y almacenamiento de la información

⁴⁶ Nonaka, Ikujiro y Hirotaka Takeuchi. La organización creadora de conocimiento. México: Oxford University Press, 1999.

- Productos y servicios de la información
- Distribución de la información
- Uso de la información ⁴⁷

La dinámica constante entre estos procesos debe permitir a la organización adaptarse de manera oportuna y eficaz a los cambios en el medio ambiente y entrar en ciclo continuo de aprendizaje que le permita a su vez, generar nuevo conocimiento.

2.5.2. Modelo de gestión de información de Rowley

Este modelo plantea que la gestión de la información incluye el planteamiento de la política informativa de toda la organización, así como el desarrollo y mantenimiento de sistemas y servicios integrados y la optimización de los flujos de información y el fortalecimiento de las tecnologías para satisfacer los requerimientos funcionales de los usuarios finales, sin considerar su estatus o rol en la organización de origen.

El modelo se describe mediante un ciclo de gestión de información en los siguientes pasos esenciales:

- Lectura del conocimiento plasmado de forma impresa o electrónica, o bien mediante la observación del entorno.
- Reconocimiento y comprensión de la información adquirida de acuerdo al acervo personal.

⁴⁷ Wei Choo, Chun. La organización inteligente. México: Oxford University Press, 1999.

- Interpretación del conocimiento para poder ser comunicada por otros medios, por ejemplo la elaboración de un reporte.
- Validación del conocimiento mediante mecanismos reguladores.
- Emisión o redistribución del conocimiento que se considere valioso después de haber sido validado. Por ejemplo publicaciones, avisos o anuncios.
- Selección de la organización para elegir aquella información que sirva para el logro de sus objetivos.
- Utilización del conocimiento por parte de los individuos de la organización para el uso en sus necesidades en la organización.

Este ciclo se genera una y otra vez de manera constante en la organización, y de acuerdo Butler y Rowley puede ocurrir en orden diverso de sus etapas.⁴⁸

Los modelos de gestión del conocimiento tienen en común la necesidad de un liderazgo de la organización distinto al tradicional ya que reconocen la independencia de criterio de sus miembros, así como su capacidad para generar conocimiento organizacional.

Estos modelos también coinciden en la necesidad de fomentar la creatividad entre sus miembros y de crear espacios para intercambiar conocimiento. Por lo tanto, también implican una mayor apuesta en la capacitación, en el auto-liderazgo y en el desarrollo de canales activos de comunicación para la creación de redes de conocimiento.

⁴⁸ Ponjuán Dante, Gloria. La gestión de información y sus modelos representativos. Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal (2011): 10-17.

2.6. Tendencias en la administración pública

La diversidad en las organizaciones, así como las abundantes teorías y modelos han dado pie a diferentes tendencias en la administración de organizaciones, sobre todo porque la influencia de las tecnologías de la información y los conceptos universales de ecología, derechos universales y comunicación se unen al precedente de las teorías clásicas aplicadas a la administración, como fuerzas que influyen en las organizaciones para adaptarse al ambiente que las rodea, para el logro de objetivos y la mejor administración de sus recursos.

Las organizaciones públicas no son la excepción a esta situación y de hecho existen actualmente tendencias conceptuales que las abarcan. A continuación se describen brevemente las principales tendencias internacionales que se visualizan como aportadoras de innovaciones en la administración pública.

2.6.1. Intraemprendizaje

Se puede considerar a este término como de reciente creación debido a la poca documentación formal al respecto. Sin embargo se hace alusión al mismo en diferentes esferas refiriéndose al uso de la información en la organización como una herramienta de aprendizaje colaborativo hacia adentro de las mismas organizaciones.⁴⁹

⁴⁹ Instituto Nacional de Administración Pública. 1er Foro de intraemprendizaje en la administración pública. El cambio en la administración pública y las nuevas tecnologías y la información. Madrid, España: INAP, 2013.

El autor Alberto Ortiz, describe que “toda innovación está protagonizada por personas que tienen ideas, que las comparten, que diseñan servicios, que los prestan, que los consumen y que los evalúan. Si la innovación depende de personas, existe un colectivo especialmente relevante: el de los trabajadores públicos que innovan desde el interior”.⁵⁰

A pesar de no tener una difusión amplia, se puede visualizar como un concepto de aplicación factible en organizaciones tanto públicas como privadas. El concepto básico constituye una oportunidad para los organismos públicos para la mejora sin comprometer los compromisos asociados con el apego a una directriz política.

Se intuye la idea de un cambio desde la nueva generación de servidores públicos que cuentan actualmente con herramientas como el acceso a internet y a las redes sociales para la comunicación colaborativa en favor de la mejora en sus funciones cotidianas.

2.6.2. Manejo masivo de datos

En los últimos años se ha desarrollado el concepto relacionado con el manejo masivo de datos -big data- como un elemento de análisis de las organizaciones actuales y a su vez se ha relacionado con los conceptos de ambientes de vida y trabajo inteligentes. Este concepto está ligado invariablemente con el uso de

⁵⁰ Ortiz de ZárateTercero, Alberto. Intraemprendizaje público. Por una administración innovadora y abierta. Madrid, España: INAP, 2013.

tecnologías de punta para la recopilación y reuso de la información mediante los medios electrónicos de comunicación.

Los autores, Gang-Hoon, Trimi y Chung definen al manejo masivo de datos contemporáneo como “la cantidad masiva de datos digitales recolectada de todo tipo de fuentes”. En estas fuentes está implícita la generada a cada momento por todos los usuarios de internet, de teléfonos celulares y el acceso a los medios de comunicación electrónicos y las aplicaciones por las que los usuarios de estas herramientas acceden a su vez a grandes cantidades de información. Mencionan que las grandes organizaciones privadas, principalmente comerciales ya hacen uso de los miles de millones de bytes de información que se generan diariamente a través de millones de usuarios y aplicaciones.⁵¹

Un ejemplo de este uso son los motores de búsqueda como Google, donde los textos predictivos se basan en las consultas realizadas por miles de usuarios, así como los datos expuestos en las redes sociales creando relaciones de información en base a datos geográficos, idioma, edad y preferencias, entre otros.

En su artículo, los autores George, Haas y Pentland, consideran que las cinco principales fuentes de datos masivos son: los datos públicos, los datos privados, la fuga o extracción de datos, los datos comunitarios o de uso público y la cuantificación propia de datos. Los mismos autores enfatizan que las organizaciones privadas como los gobiernos y las comunidades científicas y de investigación pueden obtener valor de los datos masivos que manejan.

⁵¹ Gang-Hoon, Kim, Silvana Trimi y Chung Ji-Hyong. Big-data applications in the government sector. Communications of the association for computing machinery Vol. 57.No. 3. Marzo 2014. Pags. 78-86.

Desde el punto de vista gubernamental, las principales aplicaciones van dirigidas a la mejora de la eficiencia en las operaciones, la transparencia, la seguridad nacional, desarrollo sustentable, aseguramiento de los derechos básicos de los ciudadanos, desarrollo económico y bienestar general de la población.⁵²

Los países asiáticos y los Estados Unidos de Norteamérica encabezan el desarrollo de iniciativas, tecnologías y prácticas relacionadas con el manejo masivo de datos, sin embargo las entidades públicas de México no escapan a la globalización y por lo tanto a la visualización de estas tendencias en sus retos futuros.

2.6.3. Gobierno abierto

La Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés para Open Government Partnership) fue iniciada en 2011 para proveer una plataforma internacional para que los gobiernos rindan cuentas, sean más abiertos y mejoren su capacidad de respuesta hacia sus ciudadanos. Desde entonces, esta alianza ha pasado de 8 a 64 países en los que se trabaja para implementar reformas en torno al gobierno abierto.⁵³

⁵² Goerge, Gerard, Martine R. Haas y Alex Pentland. Big data and management. Academy of management journal Vol. 57. No.2. 2014. Pags. 321-326.

⁵³ Open Government Partnership. Alianza para el gobierno abierto. 2014. Consultado el 16 de septiembre de 2014. <http://www.opengovpartnership.org/>.

En enero de 2014, México firmó la Alianza para el Gobierno Abierto representada en el Plan de Acción 2013-2015 donde el Gobierno Federal plantea:

“Gobierno abierto es un nuevo modelo de gobernanza que busca transformar la relación entre gobierno y sociedad para fortalecer nuestra democracia. Se trata de crear un ecosistema que posiciona al gobierno como plataforma de innovación. Gobierno abierto se basa en una cultura de transparencia, colaboración, participación y rendición de cuentas que permita la creación de nuevos emprendimientos y la generación de soluciones a retos públicos que se suscriban al desarrollo del país.”⁵⁴

En la firma de esta alianza, se reconoce la importancia de las nuevas tecnologías y el acceso a la información para permitir abrir a los gobiernos para promover el crecimiento económico, la inclusión social, la mejora de servicios públicos, la capacidad de respuesta y el combate a la corrupción.

El documento del Plan de Acción 2013-2015 establece líneas de acción con cinco objetivos principales:

- Gobierno centrado en la ciudadanía
- Presupuesto abierto y participativo
- Datos abiertos para el desarrollo
- Empoderamiento y participación ciudadana
- Gobernanza de recursos naturales

⁵⁴ Gobierno de la República. Alianza para el gobierno abierto. 2014. Consultado el 26 de septiembre de 2014. <http://gobabiertomx.org/>.

Dentro de estos objetivos, se plantean compromisos específicos que, al ser de índole federal, abarcan a las instituciones públicas correspondientes. Entre estos compromisos, resaltan los siguientes:

- Registro de detenidos
- Base de datos de personas desaparecidas
- Política nacional de datos abiertos
- Garantías de privacidad de quien aporta, usa y reutiliza los datos

Los avances en los compromisos pactados en esta alianza, se visualizan en un monitor al que se le da seguimiento en coordinación con las entidades públicas responsables de cada tema.⁵⁵

A pesar de que se manifiestan objetivos terminados en dicho monitor, existe aún una brecha amplia en el cumplimiento del total del documento y se prevé que continúe el trabajo de este plan más allá del 2015.

⁵⁵ Gobierno de la República. Alianza para el gobierno abierto. 2014. Consultado el 26 de septiembre de 2014. <http://gobabiertomx.org/>.

CAPÍTULO III. INSTRUMENTOS QUE FUNDAMENTAN Y REGULAN AL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE PUEBLA

En este capítulo se describirán los fundamentos nacionales e internacionales que sustentan la creación del Centro de Justicia para las Mujeres. La descripción de estos instrumentos es esencial para la comprensión del modelo de atención integral y de los servicios que se prestan en el Centro. Se describe la estructura organizacional y el esquema de atención que brinda el Centro de Justicia para las Mujeres y explora en la operación de otros Centros de Justicia en el país.

3.1. Antecedentes y evolución histórica de los derechos humanos

Los derechos humanos se basan en el principio de respeto al individuo y se dice que son de carácter universal ya que cada persona los posee por el sólo hecho de ser un ser humano. Sin embargo, es importante recordar que el alcance de los derechos humanos es muy amplio.⁵⁶

La historia de los derechos humanos tiene sus primeros indicios en el año 539 a.C. con los decretos de Ciro el Grande donde declaraba la libertad de los esclavos, el derecho a la elección de la religión y la igualdad racial. Muchos años y guerras después, se fueron gestando varios escritos precursores de los documentos de los derechos humanos de la actualidad como lo fueron: la Carta Magna (1215), la Petición del Derecho (1628), la Constitución de los Estados Unidos (1787), la Declaración Francesa de los Derechos del Hombre y de los

⁵⁶ United Nations. Human Rights. 2008-2014. Consultado el 14 de Septiembre de 2014. <http://www.humanrights.com/>.

Ciudadanos (1789). Posteriormente en 1864 se firma la Primera Convención de Ginebra promoviendo el cuidado de los heridos de guerra.

Para 1948, y como resultado de las catástrofes derivadas de las 2ª Guerra Mundial, la nueva Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas proclama la Declaración Universal de los Derechos Humanos. En la actualidad, La Declaración es un documento en continua evolución que ha sido aceptado como contrato entre un gobierno y su pueblo en todo el mundo.⁵⁷

Básicamente, la Declaración Universal de Derechos Humanos, por acuerdo común internacional, es un estándar ideal para las naciones de todo el mundo pero en realidad obtuvo su carácter de legislación internacional en 1976 con la emisión del Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales constituyendo lo que se conoce como la “Carta Internacional de Derechos Humanos”.

El Pacto Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales estableció además un Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas el cual puede investigar acusaciones realizadas por individuos y organizaciones en casos de supuesta violación de derechos. Después de una investigación, el Comité publica los resultados, si las conclusiones dan por válidas las acusaciones, el Estado debe tomar medidas para remediar el abuso.

⁵⁷ Ídem

Teniendo como precedente la Convención Europea de Derechos Humanos realizada en 1953, la Convención Americana de Derechos Humanos a la que pertenece México, tomó vigencia a partir de julio de 1978.⁵⁸

3.1.1. Los derechos humanos en México e igualdad de género

La importancia de los derechos humanos en la legislación mexicana, está establecida en el Artículo 1º, Título Primero, Capítulo I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, referente a los Derechos Humanos y sus Garantías y en cuya última reforma, el 10 de junio de 2011, establece el apego a los tratados internacionales y entre otros, la prohibición de discriminación por género. Dicho artículo establece lo siguiente:

ARTÍCULO 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

Las normas relativas a los derechos humanos se interpretarán de conformidad con esta Constitución y con los tratados internacionales de la materia favoreciendo en todo tiempo a las personas la protección más amplia.

⁵⁸ Ibídem

Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

Está prohibida la esclavitud en los Estados Unidos Mexicanos. Los esclavos del extranjero que entren al territorio nacional alcanzarán, por este solo hecho, su libertad y la protección de las leyes.

Queda prohibida toda discriminación motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.⁵⁹

Por lo tanto, todos los individuos y organizaciones públicas y privadas están obligados al apego de este artículo. Sin embargo, las desventajas de los grupos vulnerables que se presentan en nuestro país demuestran que aún falta mucho por hacer para hacer cumplir lo que establece este artículo, especialmente en materia de derechos humanos y equidad de género.

⁵⁹ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación. 5 de febrero de 1917. Consultado el 25 de septiembre de 2014. <http://dof.gob.mx>

3.2. Ordenamientos jurídicos internacionales

Para avanzar en materia de igualdad de género, México ha suscrito los siguientes instrumentos jurídicos internacionales relacionados con la no discriminación hacia las mujeres mediante los cuales ha asumido diversos compromisos:

- Carta de la Organización de las Naciones Unidas.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará)
- Convención sobre la eliminación de todas formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Convención sobre los Derechos del Niño.
- Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares.
- Declaración Universal de Derechos Humanos.
- Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre.
- Declaración sobre la eliminación de la Violencia Contra la Mujer.
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas.
- Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.

- Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder.⁶⁰

En estos tratados, México se ha comprometido a la procuración de mecanismos que prevengan, sancionen y atiendan las violaciones a los derechos de las mujeres y los niños.

El Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla tiene como unos de sus fundamentos, el apego a estos convenios internacionales y por lo tanto, sus procesos también. De ahí la importancia de conocerlos, ya que los procesos que involucran el manejo de la información también deben involucrar los principios contenidos en los mismos.

3.3. Ordenamientos jurídicos nacionales

En materia de legislación nacional, México ha reformado y elaborado los proyectos de Decreto de la Legislación con la finalidad de cubrir las necesidades nacionales para combatir la discriminación a las mujeres víctimas de violencia y otros grupos socialmente vulnerables, así como promover la igualdad de oportunidades. A continuación se enlistan los principales proyectos:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres.
- Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.

⁶⁰ Comisión nacional de los derechos humanos México. <http://www.cndh.org.mx/>. 2010. Consultado el 2 de octubre de 2014. http://www.cndh.org.mx/sites/all/fuentes/documentos/programas/mujer/5_LegislacionNacionalInternacional/5.2/A/A.pdf

- Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia.
- Ley de la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas.⁶¹

Las leyes que procuran la protección a los grupos vulnerables, están alineados con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos los cuales a su vez influyen también en los planteamientos del Plan Nacional de Desarrollo. De la misma forma, el Plan Nacional de Desarrollo establece las directrices para los Planes Estatales de Desarrollo.

3.4. Plan nacional de desarrollo

En la administración actual, el Gobierno Federal establece el Plan Nacional de Desarrollo como la directriz principal de sus acciones durante el periodo de su gestión. Dicho plan tiene establecidas cinco metas generales:

- México en paz.
- México incluyente.
- México con educación de calidad.
- México próspero
- México con responsabilidad global

Y para lograrlas, propone la implementación de las siguientes estrategias:

- Democratizar la productividad
- Gobierno cercano y moderno

⁶¹ CONAPRED. Consejo nacional para prevenir la discriminación. s.f. Consultado el 20 de septiembre de 2014. http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=listado_leyes&origen

- Perspectiva de género.⁶²

En éste último punto, se establece la incorporación de la perspectiva de igualdad de género en las políticas públicas, programas, proyectos e instrumentos compensatorios como acciones afirmativas de la administración Pública Federal.

De forma complementaria, el Gobierno Federal ha desarrollado y se encuentra implementando el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no discriminación contra las mujeres 2013-2018.

3.5. Plan estatal de desarrollo

En coordinación con el Plan Nacional de Desarrollo, el Gobierno Estatal ha puesto en marcha para su administración el Plan Estatal de Desarrollo 2011-2017, integrado por los siguientes ejes:

Eje 1. Más empleo y mayor Inversión.

Eje 2. Igualdad de oportunidades para todos.

Eje 3. Gobierno honesto y al servicio de la gente.

Eje 4. Política interna y seguridad.⁶³

⁶² Plan Nacional de Desarrollo. 20 de mayo 2013. Consultado el 30 de septiembre de 2014. <http://pnd.gob.mx/>

⁶³ Secretaría de Gobernación. Diario Oficial de la Federación. 2012. Unidad general de asuntos jurídicos. Consultado el 28 de septiembre de 2014. <http://www.ordenjuridico.gob.mx/>.

Aunque en el Plan Estatal de Desarrollo de esta administración no se establece de forma específica una política de equidad de género, los mecanismos nacionales e internacionales mencionados hasta el momento rigen también las acciones del gobierno Estatal.

3.6. Creación del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla

Durante la gestión del C. Rafael Moreno Valle Rosas, Gobernador Constitucional del Estado de Puebla para el periodo 2011 - 2015, el 11 de abril del año 2011 se publica el Decreto mediante el cual se expide el Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla el cual, en su artículo 3º establece las unidades administrativas que integran a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla para el ejercicio de sus funciones y este, a su vez establece que la Fiscalía General Jurídica de Derechos Humanos y Atención a Víctimas del Delito, para cumplir con sus atribuciones que le otorga la ley, crea la Dirección de Atención Integral a la Mujer (DAIM); y el artículo 35º le confiere a esta Dirección las siguientes atribuciones:

- I. Vigilar que las mujeres víctimas de delito se encuentren en igualdad de condiciones con respecto al goce y la protección de sus derechos humanos;
- II. Informar a las mujeres de sus derechos en la etapa de averiguación previa y en el proceso, en relación a la reparación de los daños y la atención como víctima de delito.
- III. Proponer los temas y proporcionar la información necesaria para que la Procuraduría, a través del área correspondiente, elabore proyectos de iniciativas de leyes o reformas, en el ámbito de su competencia.

IV. Proponer planes de acción estatal para promover la protección de la mujer contra toda forma de violencia, teniendo en cuenta, según proceda la cooperación que puedan proporcionar las organizaciones de la sociedad civil organizada, especialmente las que se ocupan de atender la violencia contra la mujer.

V. Elaborar, con carácter general, estrategias con carácter preventivo y todas las medidas de índole jurídica, política, administrativa y cultural que puedan fomentar la protección de los derechos de la mujer contra toda forma de violencia y evitar eficazmente la reincidencia en la victimización de la mujer como consecuencia de leyes, prácticas de aplicación de la ley y otras intervenciones que impliquen discriminación contra ellas.

VI. Coordinar acciones con las diversas instituciones y organizaciones de protección a los derechos de la mujer, a efecto de generar programas culturales que fomenten la protección de los derechos de género, contra toda forma de violencia y evitar eficazmente la reincidencia en la victimización de la mujer ya sea en el ámbito intrafamiliar, laboral, social, así como por consecuencia de una inadecuada aplicación de la ley.

VII. Proporcionar a las mujeres que como resultado de la comisión de un delito son objeto de violencia, asistencia especializada en: servicios de rehabilitación, ayuda para el cuidado y manutención de los niños, tratamiento médico y psicológico, asesoramiento legal, así como todos los servicios sociales y de salud, o bien, canalizar a esas mujeres ante las instancias correspondientes dentro del marco de cooperación institucional.

VIII. Promover la formación y sensibilización de los Agentes del Ministerio Público y demás personal, en el manejo de mujeres víctimas para generar el respeto a sus derechos.

- IX. Elaborar estudios encaminados a conocer los factores, medios y circunstancias que favorecen la incidencia de los delitos contra la mujer y que permitan formular propuestas que contribuyan al diseño de medidas preventivas y de protección.
- X. Difundir por todos los medios, acciones de prevención de la violencia contra la mujer y la protección de sus derechos.
- XI. Coordinar acciones con las diversas instancias educativas, a efecto de que estas adopten medidas apropiadas para modificar las pautas sociales y culturales de comportamiento del hombre y de la mujer, y eliminar los prejuicios y las prácticas consuetudinarias o de otra índole basadas en la idea de la inferioridad o la superioridad en razón del género y en la atribución de roles estereotipos al hombre y a la mujer, con base en los perfiles victimológicos que obtenga en el ejercicio de su función.
- XII. Promover la investigación, acopio de datos y generación de estadísticas especialmente en lo concerniente a la violencia en el hogar, relacionadas con la frecuencia de las distintas formas de violencia contra la mujer, y fomentar las investigaciones sobre las causas, la naturaleza, la gravedad y las consecuencias de esta violencia, así como la eficacia de las medidas aplicadas para impedirla y reparar sus efectos; esas estadísticas, así como las conclusiones de las investigaciones deberán ser presentadas al Procurador.
- XIII. Promover la cooperación entre la Procuraduría y las instituciones homólogas a esta, para definir estrategias de combate a la violencia contra las mujeres y la protección de sus derechos, así como intercambiar experiencias relacionados con esta materia.⁶⁴

⁶⁴ Gobierno del Estado de Puebla. Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Puebla, México: Diario Oficial del Estado, 11 de abril de 2011.

Posteriormente, el 15 de julio de 2012 el C. Víctor Antonio Carrancá Bourguet Procurador General de Justicia del Estado de Puebla rubrica e instruye la publicación en el Diario Oficial del Estado el Acuerdo por el que crea el Centro de Justicia Para las Mujeres del Estado de Puebla, mismo que estará adscrito a la Fiscalía General Jurídica, de Derechos Humanos y Atención a Víctimas del Delito, ubicado en el inmueble propiedad del Gobierno del Estado de la diecisiete poniente número un mil novecientos diecinueve de la ciudad de Puebla, el cual tiene como atribución sustantiva la de brindar servicios de atención y asesoría jurídica, psicológica y médica a mujeres de Puebla;⁶⁵ y para lograrlo estará integrado por:

- Agencia del Ministerio Público para la recepción de denuncias
- Asesoría y representación jurídica
- Juzgado familiar para la obtención de medidas cautelares
- Acceso a servicios periciales
- Atención médica
- Atención psicológica
- Guardería y servicios educativos para niñas y niños
- Apoyo económico y bolsa de trabajo
- Servicios ofrecidos por organizaciones de la sociedad civil
- Acceso a refugios
- Línea de atención telefónica para atender a mujeres víctimas de violencia.⁶⁶

⁶⁵ Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Acuerdo de creación del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Puebla y su adscripción a la Fiscalía General Jurídica, de Derechos Humanos y Atención a Víctimas del Delito. Periódico Oficial del Estado de Puebla. Puebla, 18 de junio de 2012.

⁶⁶ Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Acuerdo de adscripción del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Puebla, al Procurador General de Justicia del Estado. Periódico Oficial del Estado de Puebla. Puebla, 4 de septiembre de 2013.

3.7. Convenios de colaboración del Centro de Justicia para las Mujeres

Con la finalidad de cumplir de manera eficiente las atribuciones que la ley confiere al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, se celebraron convenios el 21 de agosto de 2012, con las siguientes instituciones:

- Sistema de Desarrollo Integral de la Familia del Estado
- Poder Judicial del Estado de Puebla
- Secretaría de Seguridad Pública del Estado
- Instituto Poblano de las Mujeres
- Secretaría de Desarrollo Social
- Secretaría de Educación Pública
- Secretaría de Salud del Estado
- Secretaria de Servicios Legales
- Justicia Ciudadana

Teniendo como base el convenio con cada una de las instituciones mencionadas se establecieron simultáneamente los siguientes compromisos: Establecer la colaboración interinstitucional para que la Procuraduría General de Justicia otorgue un espacio físico a cada institución en el Centro de Justicia para Mujeres del Estado.⁶⁷

⁶⁷ Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Convenio de colaboración entre la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla e instituciones estatales. Periódico Oficial del Estado de Puebla. Puebla, agosto de 2013.

En estos convenios también se establece que cada institución instale una oficina y otorgue los servicios que sus programas asistenciales le permitan. Además de que cada institución se compromete a designar un enlace permanente para la ejecución del Convenio.

Todas las bases citadas, de orden estatal, federal y las referencias internacionales, constituyen la base de creación del Centro de Justicia para las Mujeres.

3.8. Proceso integral de atención del Centro de Justicia para las Mujeres

El esquema general de atención de los Centros de Justicia para las Mujeres está constituido por una ruta de acompañamiento que pretende establecer, vincular y organizar estrategias, acciones, personas y recursos que permitan lograr de forma eficiente y eficaz, los propósitos de los CJM.

Entre los procedimientos generales de atención, está el de atención presencial, que se refiere a la atención prestada a las usuarias que acuden directamente al CJM.

Este procedimiento de atención presencial que se lleva a cabo en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se describe de la siguiente forma:

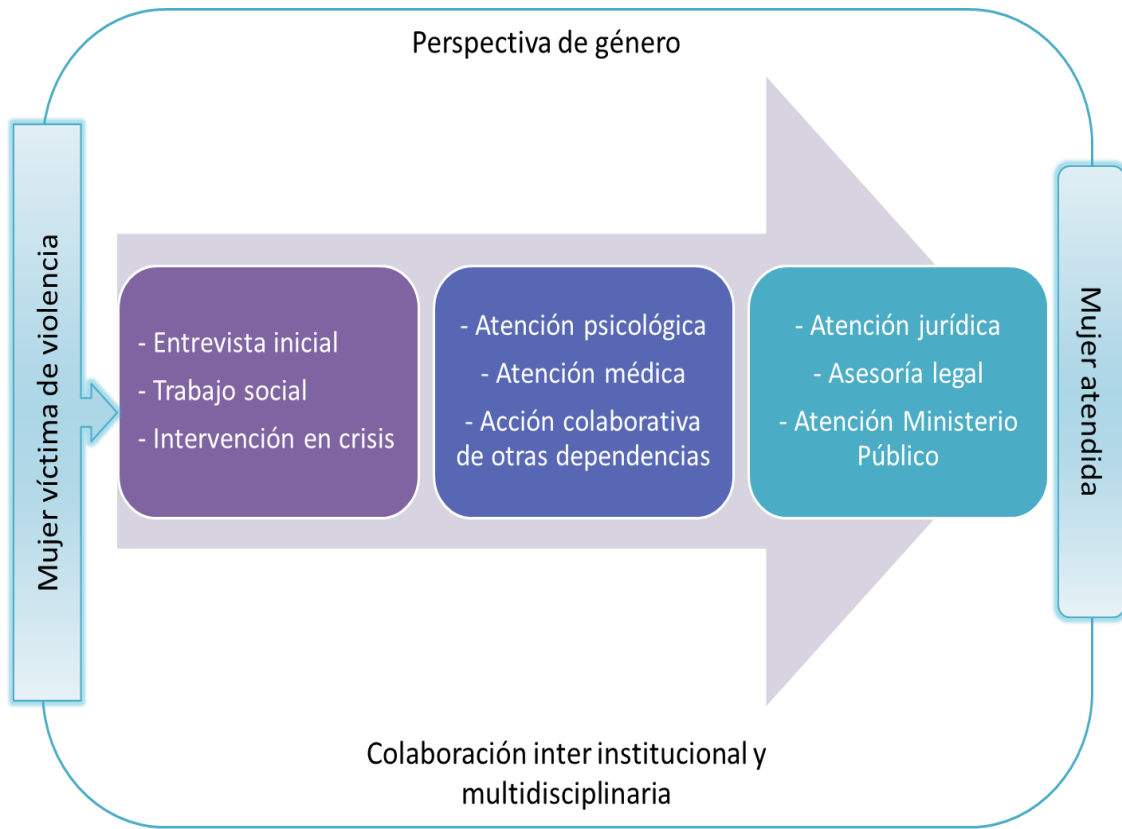
- Bienvenida
- Entrevista inicial
- Información y detección de la violencia

- Medición de riesgo
- Ingreso y apertura de expediente
- Coordinación de traslado a otras instituciones
- Plan de seguridad
- Atención a hijas e hijos de la usuaria
- Órdenes de protección
- Personalización de la ruta de acompañamiento para cada usuaria
 - Atención jurídica
 - Atención psicológica
 - Atención médica
 - Trabajo social
- Seguimiento de la ruta de acompañamiento.⁶⁸

A continuación se describe de manera gráfica y general el proceso de atención presencial que se lleva a cabo actualmente en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla

⁶⁸ Protocolo para la atención de usuarias y víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México. México D.F.: Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2012.

Figura 7. Esquema global de atención a usuarias



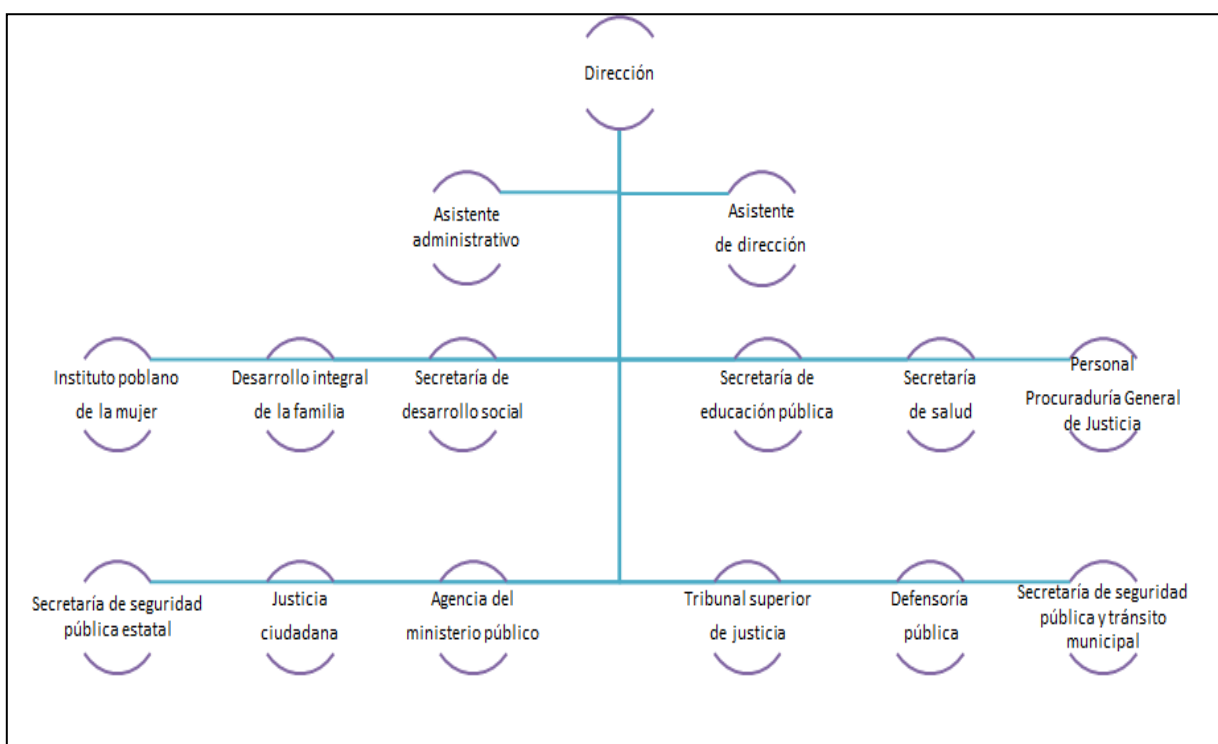
Fuente: Elaboración propia

Cada uno de los elementos que forman parte de la atención integral a las usuarias del CJM, cuenta con un procedimiento específico para su realización. Además, existen lineamientos especializados para la atención de niñas y niños, para la atención de mujeres indígenas y mujeres con capacidades diferentes, así como para mujeres que han sufrido violencia sexual y mujeres migrantes.

3.9. Organigrama del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla

En octubre de 2014, el Centro de Justicia para las Mujeres, cumplió un año de operaciones desde su fundación y se encuentra constituido organizacional y operativamente de la siguiente manera:

Figura 8. Organigrama del CJM Puebla



Fuente: Elaboración propia

3.10. Otros Centros de Justicia en México

Actualmente se encuentran funcionando otros Centros de Justicia para las Mujeres en las siguientes ciudades:

- Campeche, Campeche
- Ciudad Juárez, Chihuahua
- Chihuahua, Chihuahua
- Mérida, Yucatán
- Morelia, Michoacán
- Pachuca, Hidalgo
- Querétaro, Querétaro
- Toluca, Estado de México
- Torreón, Coahuila
- Oaxaca de Juárez, Oaxaca
- Puebla, Puebla

Todos los Centros de Justicia para las Mujeres del país se rigen por los mismos principios y esquemas generales de atención e incluso están regidos por un protocolo arquitectónico de infraestructura y equipamiento básico.

A mediano plazo, se planea a nivel nacional la construcción, adecuación e inauguración de por lo menos 6 Centros de Justicia para las Mujeres en los próximos dos años, entre ellos, el CJM de Tehuacán en el Estado de Puebla.

Debido a que la mayoría de los Centros de Justicia son de reciente creación, no se encontró información pública relacionada al tipo y volumen de atención que se está llevando a cabo en ellos. En la página oficial de la Comisión Nacional para prevenir, erradicar y sancionar la violencia contra las mujeres (CONAVIM), todavía no está considerado el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla como un centro en operación, sino en proceso de inauguración.

La información disponible y referente a cada Centro de Justicia para las Mujeres del resto del país, consiste en fuentes hemerográficas locales de cada entidad y son en su mayoría, reportes periodísticos referentes a eventos de inauguración, actos políticos y colaboraciones interinstitucionales.

Toda vez que se han descrito los elementos que fundamentan la creación y operación del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, se ha destacado también que estos fundamentos abarcan a todos los Centros de Justicia existentes o por operar en un futuro en México.

Sin embargo, el objeto de estudio del presente trabajo se enfoca especialmente en el Centro que se encuentra funcionando en Puebla, para lo cual se presenta el siguiente capítulo donde se pretende, mediante el método científico, analizar los principales elementos de servicio y los requerimientos de información de dicho Centro.

CAPÍTULO IV. DISEÑO METODOLÓGICO PARA LA DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO OTORGADO Y LOS REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN EN EL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE PUEBLA

En el presente capítulo se describe la metodología de investigación aplicada para la evaluación de las variables del objeto de estudio. Esto se lleva a cabo mediante la elaboración, aplicación y estudio de instrumentos de medición. Posteriormente se analizan, interpretan y presentan los datos resultantes de la aplicación del instrumento.

Para el desarrollo del presente capítulo, se tomó como base la metodología propuesta por Roberto Hernández Sampieri en la 5ª edición de su obra sobre metodología de la investigación.⁶⁹

4.1. Metodología de la investigación y los principales enfoques

El método científico puede definirse como “el conjunto de tácticas que se emplean para constituir conocimiento”. Puede entenderse también como el procedimiento ordenado que se sigue para establecer el significado de los hechos y fenómenos hacia los que se dirige el interés científico para encontrar, demostrar, refutar y aportar conocimiento.⁷⁰

⁶⁹ Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill, 2010.

⁷⁰ Lafuente Ibáñez, Carmen y Ainhoa Marín Egoscozabal. Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. Diciembre de 2008. Consultado eb octubre de 2014. <http://www.redalyc.org/pdf/206/20612981002.pdf>

Históricamente se han presentado diversas clasificaciones para catalogar a los tipos de investigación pero de manera general y para el presente trabajo se considerarán dos enfoques: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo de la investigación.

El enfoque cuantitativo se utiliza para la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la comprobación numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. En este enfoque, la medición es fundamental, así como el uso de la estadística y comenzando por el diseño de herramientas para la recolección de datos, la objetividad basada en las evidencias estadísticas son fundamentales en este enfoque.

Por otro lado, el enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

El proceso de investigación en este enfoque no es estrictamente secuencial como lo es en el enfoque cuantitativo ya que se interactúa de manera constante y dinámica entre las diferentes fases de la investigación.⁷¹

Los enfoques cuantitativo y cualitativo de investigación tienen en común las siguientes características:

- Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.

⁷¹ Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill, 2010.

- Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
- Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso generar otras.⁷²

Ambos enfoques de investigación poseen elementos valiosos en el conocimiento científico, por lo que se coincide con Sampieri al considerar que los enfoques cuantitativo y cualitativo son complementarios y pueden aportar mayor riqueza al analizar al objeto de estudio, así como un mayor acercamiento a los elementos objetivos y subjetivos del mismo.

Debido a la naturaleza de este trabajo se utilizarán ambos enfoques considerando por lo tanto un enfoque mixto de investigación. Se considera un estudio de tipo cuantitativo ya que se tiene el objetivo de determinar las necesidades específicas de información basadas en datos numéricos como cantidad de usuarias atendidas, frecuencia de los informes, manejo de volumen de datos, etc. Sin embargo, la naturaleza social de los casos atendidos en el Centro de Justicia para las Mujeres implica la necesidad de utilizar también una investigación de tipo cualitativo ya que es importante la percepción respecto al servicio de los dos elementos más importantes en el CJM: las usuarias que se atienden y los profesionales que atienden a las usuarias.

⁷² Ídem

4.2. Objetivos de la investigación

Retomando el problema planteado en el protocolo de presentación de este trabajo, se mencionaron los principales retos que enfrenta el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla. Uno de estos retos es la falta de un modelo de gestión que permita generar y administrar datos de manera que cada área de atención cuente con los recursos de información necesarios para prestar sus servicios, este reto constituye el objetivo general de esta investigación.

Por otra parte, se definieron los objetivos específicos de la investigación en los que primordialmente se intenta destacar: los antecedentes y la evolución histórica de la administración pública así como una exploración sobre el funcionamiento actual de otros Centros de Justicia para las Mujeres en México. Estos temas se han abordado principalmente en los capítulos II y III del presente trabajo.

Como parte también de los objetivos específicos, se planteó el describir el flujo actual de información durante la atención de usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, así como explorar y describir la aceptación del servicio a las usuarias y las áreas de oportunidad en el servicio que brindan los funcionarios.

Para abordar estos objetivos, se utilizó una herramienta de recolección de datos mediante el diseño de una encuesta para cada grupo de estudio que constituye el ciclo de atención del Centro: usuarias y servidores públicos.

4.3. Estrategia de investigación

De acuerdo a la referencia metodológica de Hernández Sampieri, el presente trabajo se enfoca inicialmente en el alcance cuantitativo descriptivo de la investigación, ya que se pretende especificar las características de los dos principales grupos que integran el servicio del Centro de Justicia para las Mujeres con la intención de mostrar los dos ángulos centrales de los servicios proporcionados en el Centro desde las variables de servicio proporcionado y de requerimientos de información.

Así mismo se abordará el enfoque cualitativo de tipo etnográfico considerando principalmente al de las usuarias a quienes se proporcionan los servicios en el Centro, ya que como se describe en los capítulos anteriores, se trata principalmente de mujeres quienes han experimentado violencia familiar en alguna de sus modalidades.

4.4. Hipótesis y variables

Hernández Sampieri describe a las hipótesis como ‘explicaciones tentativas del fenómeno investigado y que se formulan como proposiciones’. Son a su vez guías para la investigación o estudio indicando lo que se intenta probar explicando tentativamente el fenómeno investigado.⁷³

Por lo tanto y como base del presente estudio de investigación, se plantea la siguiente hipótesis:

⁷³ Ídem

Con un modelo de gestión de información, los datos recolectados y utilizados en la atención a mujeres del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, pueden administrarse de forma integral y dinámica para incrementar el nivel de satisfacción en el servicio a usuarias y a la optimización de los procesos del Centro.

De esta hipótesis se desprenden las principales variables de estudio:

- Variable independiente

El modelo de gestión de información para la obtención y administración de los datos de usuarias atendidas.

- Variables dependientes

- Indicadores de atención en el servicio
- Optimización de procesos
- Tiempos de atención
- Administración en el Centro
- Proceso de recolección de datos

Debido a que la variable independiente se relaciona a través de la hipótesis con las variables dependientes, se puede afirmar que la hipótesis es causal multivariada.

4.5. Diseño de investigación

El diseño de la investigación se refiere a la estrategia a utilizar para la obtención de la información que se requiere en la investigación. Para el objeto de estudio de este trabajo, se realizará un diseño no experimental ya que no se realizará la manipulación directa de las variables independientes, sino que se explorarán mediante el diseño y aplicación de un instrumento.

Asimismo, se llevará a cabo la investigación de tipo transeccional ó transversal descriptiva ya que se recolectarán datos en un solo momento para analizar las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento determinado. Este aspecto de la investigación se manifiesta cuando se aplica el instrumento en un periodo determinado de tiempo durante la elaboración del presente trabajo y determinado por la autorización de la directora del Centro para realizar la investigación.

La investigación también será descriptiva porque se ubicarán grupos de personas en las variables de género, edad, estado civil y nivel educativo por ejemplo para el grupo de usuarias atendidas y para el caso de servidores públicos se considerarán los grupos de: dependencia o entidad de gobierno, escolaridad, nivel de capacitación, entre otros.

4.6. Selección de la muestra

Como se mencionó en párrafos anteriores, se consideran dos grupos clave en los procesos de atención y necesidades de información: las usuarias atendidas en el Centro de Justicia para las Mujeres y los servidores públicos que prestan diversos

servicios a dichas usuarias. Por lo que la unidad de análisis será en ambos casos los individuos de cada grupo determinado.

Durante casi un año de operación desde la inauguración del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla en octubre de 2013, se han atendido aproximadamente a 1,020 mujeres que han acudido de manera presencial al Centro y a quienes se les ha proporcionado por lo menos uno de los servicios que se prestan en el mismo. Para fines de elaboración de este trabajo, se consideró a esta cifra como el universo. Esta cantidad de usuarias atendidas se distribuyó equitativamente entre las cincuenta y dos semanas de 1 año aproximadamente de operación. Lo que resultó en un promedio de 19.6 personas atendidas por semana. Se recurrió a calcular la muestra de esta manera debido a que no hay un control directo sobre el número de personas que acuden mensual, semanal o diariamente al Centro.

Debido a la naturaleza de la población que constituye el objeto de estudio, se consideró un muestreo no probabilístico de tipo intencional porque se eligió una muestra con características homogéneas de quienes representaran a la población sujeto y porque, independientemente del número de personas que acuden a solicitar un servicio al Centro, las circunstancias emocionales, familiares e incluso legales o de salud influyen directamente en la disposición personal de cada usuaria para aceptar participar en este estudio. Considerando estas circunstancias sobre las que no se tiene influencia, se determinó ampliar el periodo de aplicación del instrumento a 3 semanas para obtener la cantidad mínima representativa de la muestra elegida de 20 instrumentos aplicados.

Para el grupo de servidores públicos, se consideró la aplicación del instrumento al 80% de los trabajadores del Centro tomando principalmente los trabajadores relacionados directamente con la atención personal a usuarias, resultando en 18 servidores públicos de 22 que laboran en el mismo y que pertenecen tanto a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla como a las entidades que participan colaborativamente en los servicios que proporciona el Centro.

4.7. Instrumentos de medición

Para la elaboración del instrumento de medición se consideraron inicialmente las variables de la investigación, y se determinó a las instalaciones del Centro de Justicia como el lugar natural para aplicar el instrumento, durante los días de la semana en que se prestan servicios, es decir de lunes a viernes y en horarios aleatorios entre 9:00 y 21:00 horas para la recolección de los datos.

Se determinó elaborar un instrumento para ser aplicado en cada uno de estos grupos consistente en un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas divididas en ejes principales relacionados a su vez con las variables de la investigación. El instrumento se administró de manera directa y mediante entrevista personal en ambos grupos.

Comenzando con el grupo de usuarias atendidas, se presentan a continuación los instrumentos diseñados y aplicados resaltando los ejes utilizados en cada instrumento, así como los ítems incluidos en cada eje:

**Encuesta para usuarias del
Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla**

El presente instrumento tiene como objetivo el conocer los niveles de atención en el servicio que se está dando en el Centro de Justicia para las Mujeres de la Ciudad de Puebla con el fin de evaluar el servicio que se les proporciona y como parte de un trabajo de tesis con fines académicos. Agradecemos la atención y el tiempo que dedique a responder las siguientes preguntas.

Eje 1. Datos informativos del encuestado

- 1.- Sexo Femenino _____ Masculino _____
- 2.- Edad
- a menor de 18 años
 - b 18 a 25 años
 - c 26 a 35 años
 - d 36 a 45 años
 - e 46 a 55 años
 - f 56 a 65 años
 - g mayor de 65 años
- 3.- Procedencia
- a Municipio de Puebla
 - b Estado de Puebla
 Especifique Municipio _____
 - c Otro estado de la República Mexicana
 Especifique Estado _____
 - d Extranjera (o)
 Especifique país _____
- 4.- Frecuencia de asistencia al Centro de Justicia para las Mujeres
- a Primera vez
 - b Subsecuente

Eje 2. Accesibilidad del servicio

- 5.- ¿Cómo se enteró de la existencia del Centro de Justicia para las Mujeres?
- a Radio
 - b Televisión
 - c Procuraduría General de Justicia
 - d Otra dependencia
 - e ¿Cuál? _____

- f Recomendación personal
 - g Otra
- Especifique _____

6.- ¿Cómo le pareció el acceso al Centro de Justicia para las Mujeres para trasladarse desde su domicilio?

- a Fácil
- b Indiferente
- c Complicado

7.- ¿Qué medio de transporte utilizó para acudir al Centro de Justicia para las Mujeres?

- a Caminando
 - b Transporte público
 - c Automóvil
 - d Traslado de otra dependencia
 - e Otro
- Especifique _____

Eje 3. Satisfacción en la atención

8.- ¿Cómo considera Usted la **atención inicial** que recibió en el Centro de Justicia para las Mujeres?

	5 Muy bien	4 Bien	3 Regular	2 Mal	1 Muy mal
Actitud de servicio					
Disposición para escuchar					
Conocimiento y competencia					
Amabilidad y respeto					
Información proporcionada					

9.- ¿Cómo considera Usted la **atención legal** que recibió usted por parte de la abogada?

Por favor considere 5 como la mayor satisfacción y 1 como la menor satisfacción en el servicio

	5 Muy bien	4 Bien	3 Regular	2 Mal	1 Muy mal
Actitud de servicio					
Disposición para escuchar					
Conocimiento y competencia					
Amabilidad y respeto					
Información					

10.- ¿Le ofrecieron a Usted el servicio de atención psicológica?

- a Sí
- b No

11.- ¿Tuvo Usted atención médica básica? (toma de signos vitales)

- a Sí
- b No

12.- ¿Cómo considera Usted la atención general que ha recibido en el Centro de Justicia para las Mujeres?

	5	4	3	2	1
	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
Actitud de servicio					
Disposición para escuchar					
Conocimiento y competencia					
Amabilidad y respeto					
Información proporcionada					

Eje 4. Tiempos de atención

13.- ¿Aproximadamente cuánto tiempo esperó desde su llegada al Centro de Justicia para las Mujeres para ser atendida por primera vez?

- a Menos de 15 minutos
- b De 15 a 30 minutos
- c Más de 30 minutos
- d Más de 1 hora

14.- ¿Considera Usted que el tiempo de atención en la entrevista inicial fue suficiente para tratar su caso?

- a Si
- b No

15.- ¿Cómo considera Usted el tiempo que se dedica a la atención general de su caso?

- a Mucho o excesivo
- b Justo o suficiente
- c Regular
- d Poco o insuficiente

16.- ¿Cómo considera usted el tiempo que pasa entre su primera atención y sus citas subsecuentes?

- a Mucho o excesivo
- b Justo o suficiente
- c Regular
- d Poco

17.- ¿Cómo considera usted las instalaciones del Centro de Justicia para las Mujeres?

	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Neutral	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
Se siente segura					
Se siente cómoda					
Las instalaciones están limpias					
Cuenta con apoyo para la atención de sus hijos					

18.- ¿Cuál es su opinión en general respecto al Centro de Justicia para las Mujeres y los servicios que proporciona?

Eje 5. Instrumento y retroalimentación

19.- ¿Qué aspectos considera Usted que falta incluir en esta encuesta?

20.- ¿Le gustaría conocer sobre los resultados de esta investigación?
En caso afirmativo, por favor indique su correo electrónico o el medio por el que prefiere ser informado.

A continuación también se presenta el instrumento diseñado para aplicarse al grupo de servidores públicos del Centro de Justicia para las Mujeres

Encuesta para trabajadores que prestan sus servicios en el

Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla

El presente instrumento tiene como objetivo conocer los procesos internos y los requerimientos de información relacionados con la atención a usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de la Ciudad de Puebla con fines de investigación y académicos, como parte de un trabajo de tesis relacionado con la gestión del mismo Centro.

Agradecemos la atención y el tiempo que dedique a responder las siguientes preguntas.

Eje 6. Datos informativos del encuestado

1.- Sexo Femenino _____ Masculino _____

2.- Grado de estudios

- a Carrera técnica o comercial
- b Licenciatura titulado
- c Licenciatura no titulado
- d Maestría
- e Doctorado

3.- Indique por favor la institución o dependencia para la que labora:

- a Procuraduría General de Justicia
 - b Organización no gubernamental
 - c Dependencia Estatal
- Indique el nombre de su dependencia
- _____

4.- Por favor indique los días que presta atención profesional en el Centro de Justicia para las Mujeres

 L M M J V S-D

5.- Además del Centro de Justicia para las Mujeres, ¿presta sus servicios en otro lugar o dependencia?

- a Si. Especifique: _____
- No
- b

Eje 7. Capacitación

6.- ¿Cuenta Usted con capacitación relativa a Perspectiva de Género?

- a Sí
- b No

7.- ¿Cuenta Usted con capacitación relativa a Derechos Humanos?

- a Sí
- b No

8.- Por favor indique los 3 últimos eventos de capacitación en los que ha participado:

Evento	Fecha
1.	
2.	
3.	

9.- ¿Cuáles son los temas o áreas de capacitación que considera requerir para mejorar el servicio profesional que Usted proporciona en el Centro de Justicia para las Mujeres?

Eje 8. Proceso de recolección de datos

10.- ¿Cuál es el tipo de servicio que proporciona Usted a las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres?

- a Entrevista inicial
- b Asesoría legal
- c Atención psicológica
- d Cursos o talleres
- e Ministerio Público
- f Área médica o dental
- g Área infantil
- h Administrativo
- i Otro, especifique: _____

11.- Además de la información específica de cada caso que atiende, por favor indique los datos de información general que requiere:

- a Nombre
- b Edad
- c Sexo
- d Grupo vulnerable
- e Ocupación
- f Escolaridad
- g Estado civil

- h Lugar de procedencia
- i Tipo de violencia
- j Modalidad de violencia
- k Tipo de delito

12.- ¿Cómo obtiene los datos generales de los usuarios que Usted atiende?

13.- ¿Utiliza Usted los datos de atención para elaborar informes o reportes?

- a Si
- b No

14.- En caso de elaborar informes o reportes, ¿Qué tipo de uso da a éstos?

- a Uso interno Centro de Justicia
- b Otra dependencia de Gobierno
Especifique: _____
- c Entidad federal
- d Organismo internacional

15.- ¿Cuál es la frecuencia con la que requiere elaborar informes?

- a Diariamente
- b Semanal
- c Mensual
- d Bimestral
- e Trimestral
- f Semestral
- g Anual

16.- En su caso, ¿Cómo asegura la privacidad de los datos personales que recaba durante la prestación de su servicio?

Eje 9. Administración del Centro de Justicia

17.- ¿Cuáles son las áreas con las que principalmente interactúa en el Centro de Justicia para las Mujeres?

18.- ¿Cuáles son las áreas o servicios que considera son los más importantes en el Centro de Justicia para las Mujeres?

19.- ¿Cómo considera Usted los recursos del Centro de Justicia para las Mujeres?

	5 Totalmente de acuerdo	4 De acuerdo	3 Neutral	2 En desacuerdo	1 Totalmente en desacuerdo
Cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo					
Se cuenta con personal suficiente para la atención					
Se cuenta con la infraestructura adecuada					
Los recursos del Centro son los adecuados para prestar sus servicios					

Eje 10. Optimización de procesos

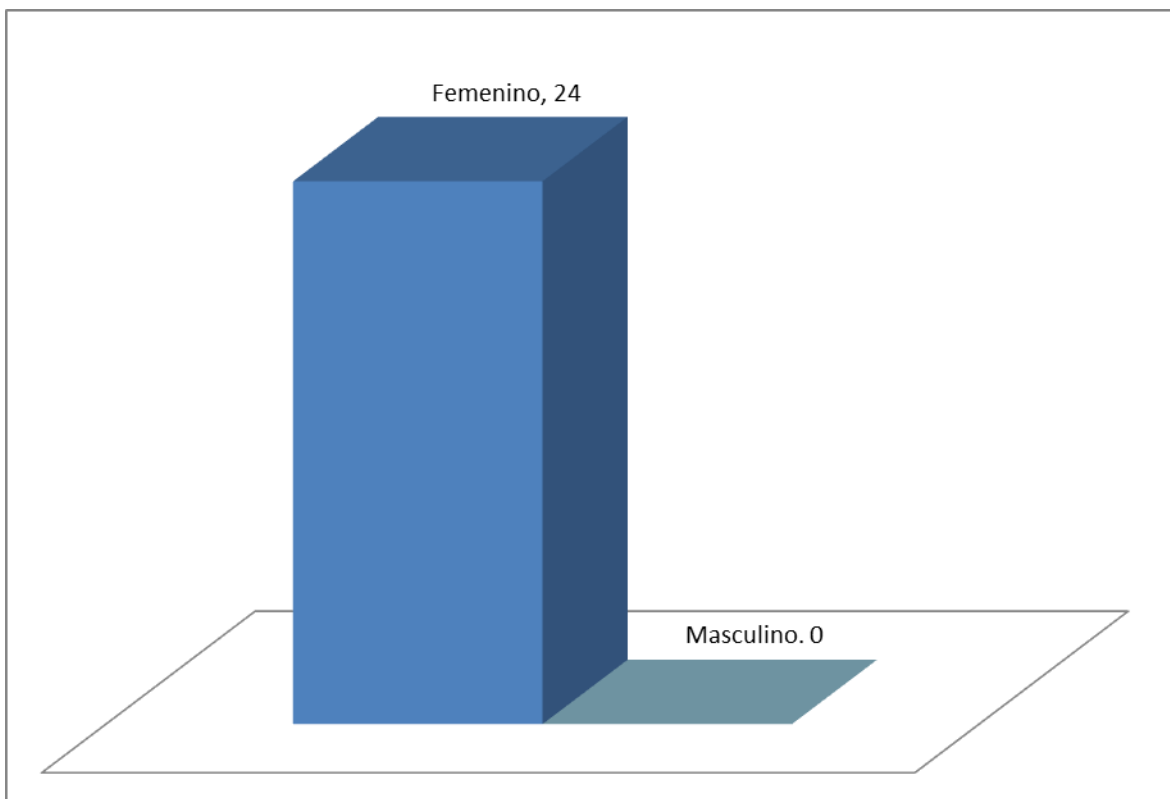
- 20.- ¿Cuáles son los principales proceso que se requieren optimizar en el Centro de Justicia para las Mujeres para mejorar el servicio en general que proporciona?
- 21.- ¿Qué acciones sugiere para mejorar los servicios que proporciona el Centro de Justicia para las Mujeres?
- 22.- ¿Le gustaría conocer sobre los resultados de esta investigación? En caso afirmativo, por favor indique su correo electrónico o el medio por el que prefiere ser informado.

4.8. Análisis e interpretación de resultados

A continuación se describen los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento de medición diseñado para cada grupo clave. El análisis e interpretación de resultados se realiza en cada eje con los resultados más representativos de cada ítem y comenzando con los ejes del cuestionario aplicado a las usuarias del Centro y posteriormente con los ejes del instrumento aplicados a los servidores público del mismo.

4.7.1. Eje 1. Datos informativos de usuarias encuestadas

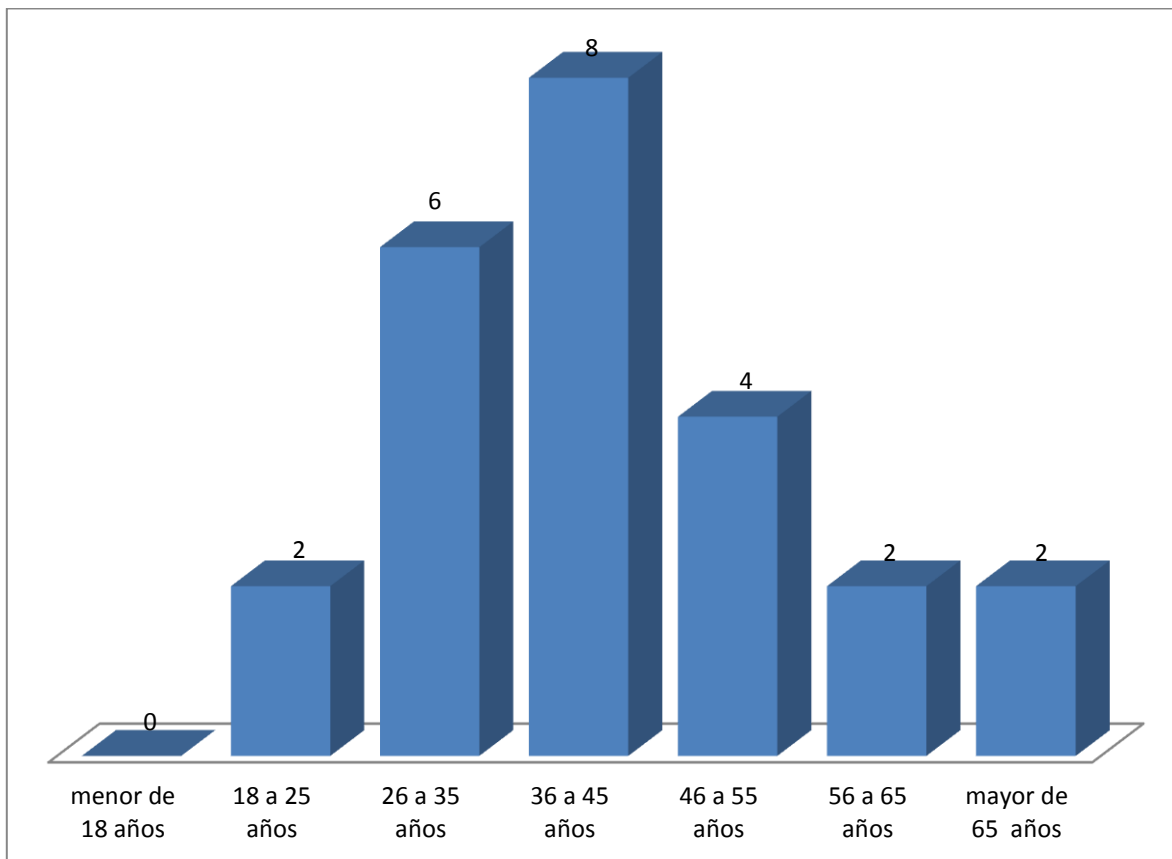
Ítem 1. Sexo de las usuarias encuestadas



El total de las usuarias encuestadas corresponden al sexo femenino, ya que el Centro de Justicia para las Mujeres se creó con el objetivo de atender en sus instalaciones exclusivamente a mujeres víctimas de violencia. Sin embargo se consideró la posibilidad de encuestar a usuarios del sexo masculino debido a que se atiende a hombres en el caso de pertenecer a un grupo vulnerable como ser menor de edad, indígena o discapacitado por ejemplo.

Para el caso particular del presente estudio, la muestra no arrojó a ningún masculino, pero en los registros del Centro, la población masculina atendida se aproxima al 5%.

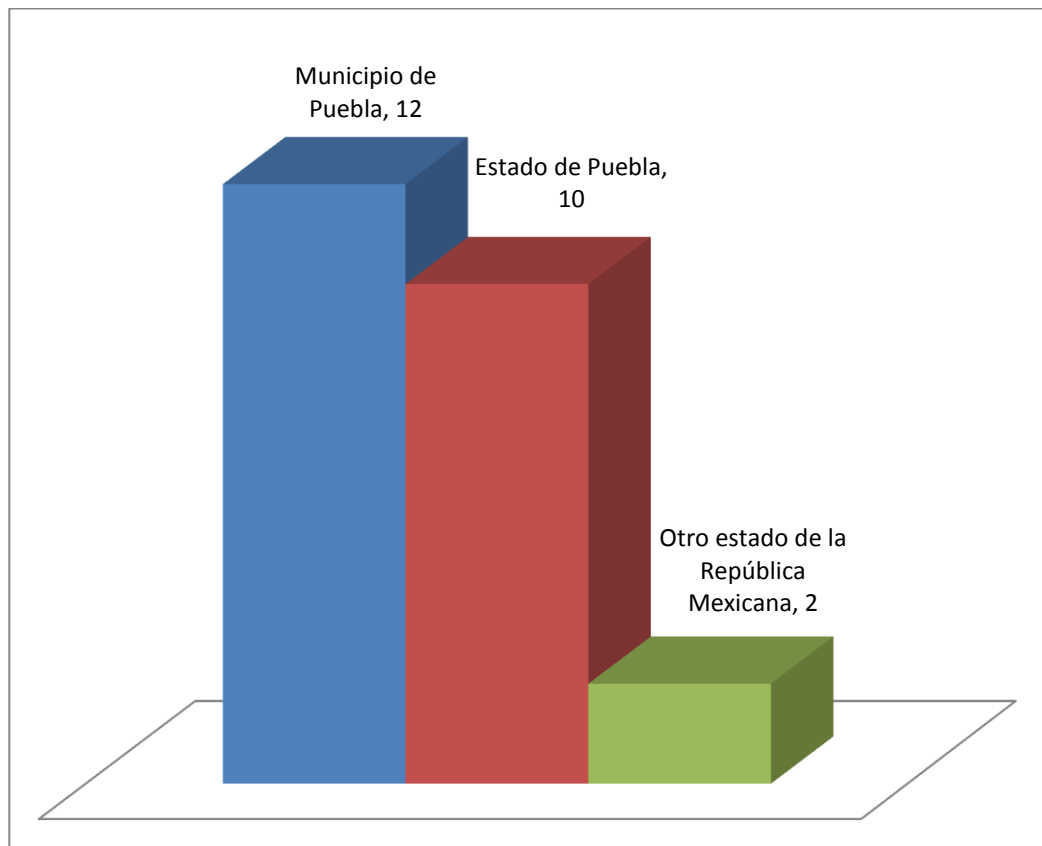
Ítem 2. Rangos de edad de las usuarias



Como muestra la presente gráfica, de las usuarias encuestadas 2 estuvieron en un rango de 18 a 25 años; 6 entre el rango de 26 a 35 años; 8 usuarias en el rango de edad de 36 a 45 años, 4 en el rango de edad de 46 a 55, y en los rangos de 56 a 65 años y mayores de 65 años se encuentran 2 usuarias en cada rango, respectivamente.

Por lo que podemos concluir respecto a los resultados obtenidos de este ítem relacionado con la edad de las usuarias de la muestra encuestada, es que el mayor número de usuarias se encuentra entre los 36 y 45 años de edad, seguido por el rango de personas entre 26 y 35 años.

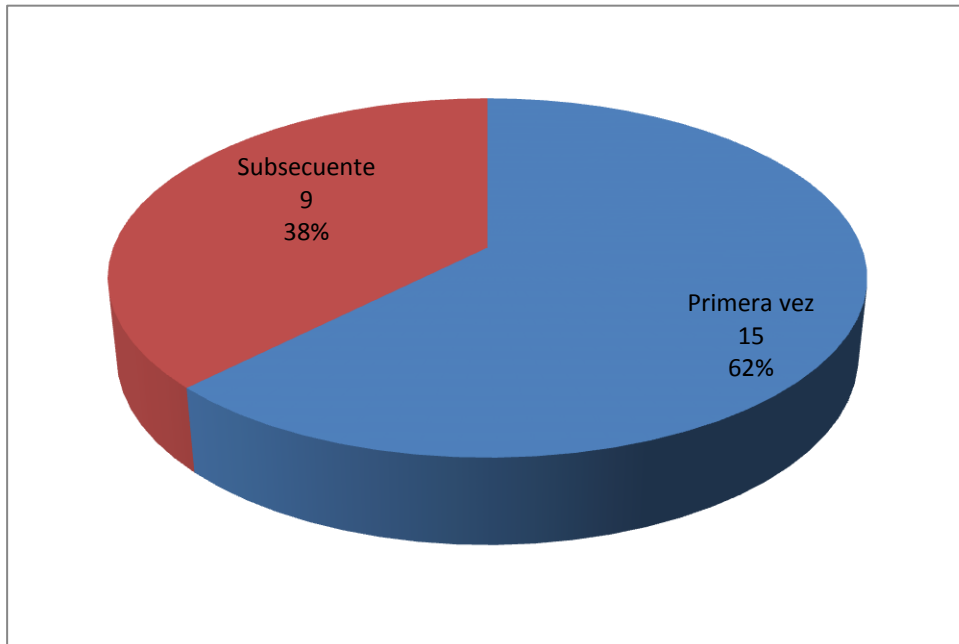
Ítem 3. Procedencia de las usuarias



Este gráfico nos muestra que la mayoría de las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, provienen del municipio de Puebla, aunque también una gran parte de ellas proviene del interior del Estado de Puebla y que se tiene poca afluencia de otros Estados de la República.

Las personas que respondieron ser de otro estado también manifestaron radicar en Puebla y quienes manifestaron acudir de otros municipios Puebla indicaron provenir de las principales poblaciones cercanas a la ciudad de Puebla: como por ejemplo Atlixco, Izúcar de Matamoros, San Pablo del Monte y San Miguel Xoxtla.

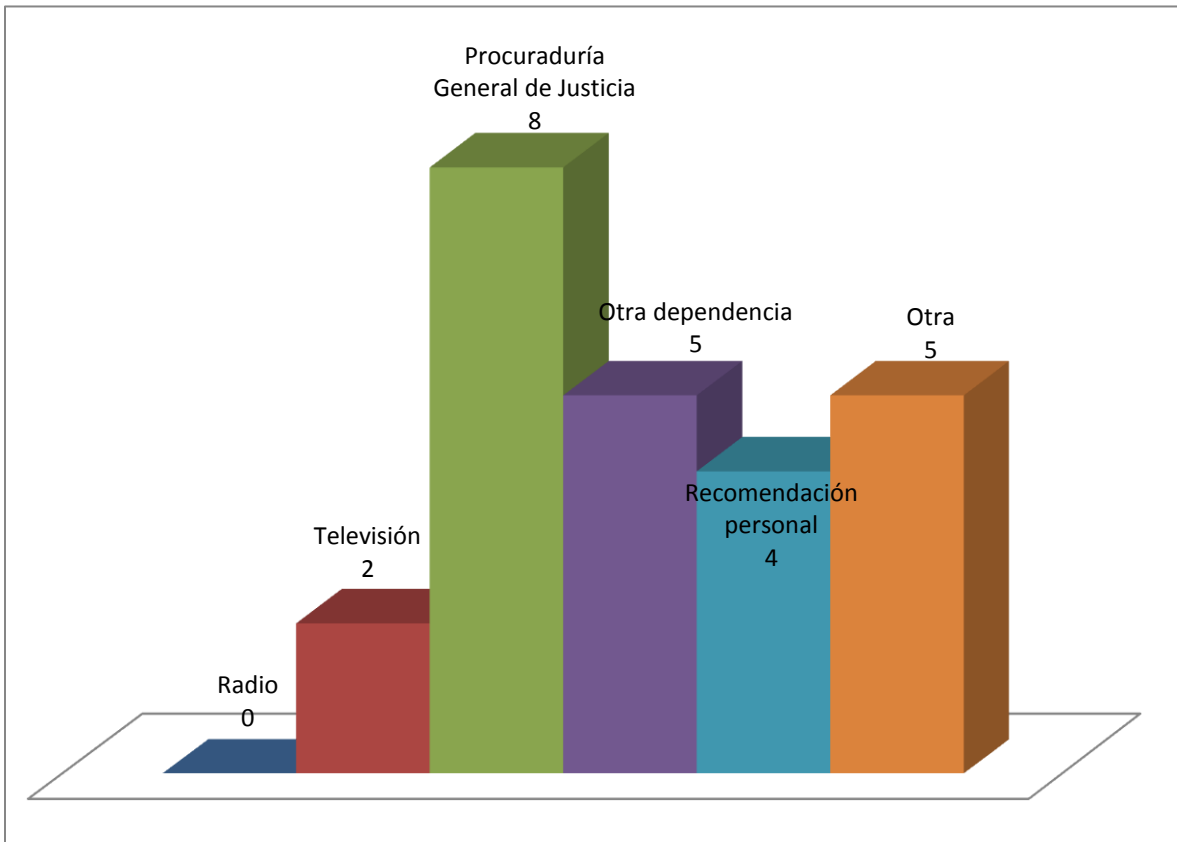
Ítem 4. Frecuencia con que asisten al Centro de Justicia para Mujeres



Respecto a la frecuencia de asistencia al Centro, la mayoría de la población encuestada manifestó acudir al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla por primera vez a asesoría legal, psicológica o médica, a diferencia de quienes acuden a sesiones posteriores que resultaron ser 9 casos.

Estos resultados resaltan que en la muestra captada, las usuarias que acuden por primera vez representan una amplia mayoría con 62% de la muestra encuestada con 15 de las 24 usuarias encuestadas y al mismo tiempo resalta el 38% de atenciones subsecuentes que consisten principalmente en sesiones subsecuentes de atención psicológica y seguimiento a trámites y orientación legales.

Ítem 5. ¿Cómo se enteró de la existencia del Centro de Justicia para Mujeres?



Como podemos identificar en este gráfico, la mayoría de las personas encuestadas se enteró de la existencia del Centro de Justicia para Mujeres de Puebla, así como de los servicios que ofrece a la ciudadanía, a través de la misma Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla, es decir por difusión de la misma Institución o por canalización realizada por la misma dependencia a través de las agencias del Ministerio Público.

Las posibles respuestas con mayor relevancia, corresponden a canalizaciones realizadas principalmente por el Instituto Poblano de las Mujeres (IPM), el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) y la Unidad

especializada en atención a víctimas de violencia familiar (UAVI) perteneciente a la Secretaría de Seguridad Pública y Tránsito Municipal con dos por cada dependencia gubernamental.

Los 5 casos donde las usuarias refirieron haber sido canalizadas por otro medio fueron orientadas telefónicamente a través de una llamada al 066 Telmujer para acudir al Centro para recibir apoyo especializado de acuerdo a su caso o situación.

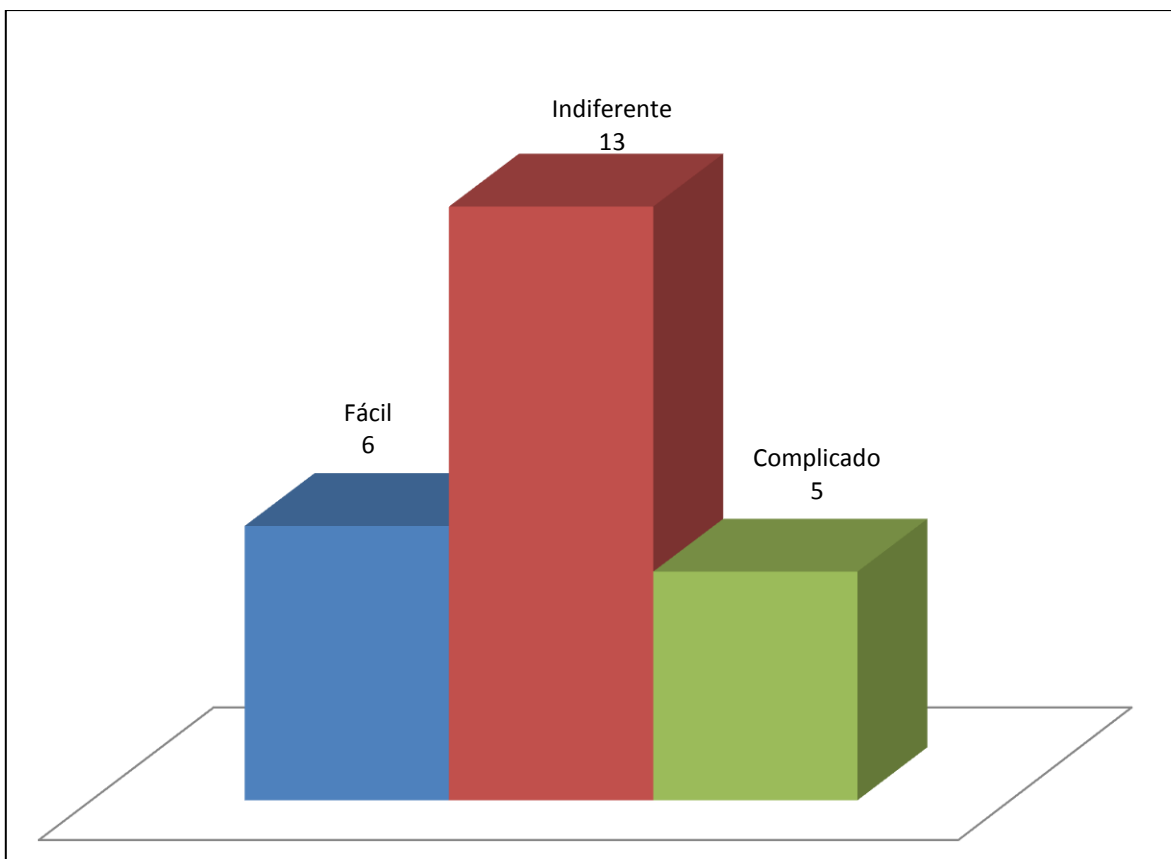
También es importante el número de casos que tuvieron conocimiento del Centro de Justicia para las Mujeres y los servicios que ofrece debido a una recomendación personal. Otras usuarias refirieron haber acudido al Centro porque vieron las instalaciones al pasar frente o cerca del mismo.

Sólo dos usuarias manifestaron haber acudido porque vieron un reportaje televisivo acerca del Centro. No hubo ningún caso que refiriera haber conocido acerca del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla centro a través del radio.

Como última actualización de esta información, se agrega que a partir de enero de 2015 se promueven los Centros de Justicia para las Mujeres a través de la radio nacional en frecuencias AM y FM.

4.7.2. Eje 2. Accesibilidad del servicio a las usuarias

Ítem 6. ¿Cómo le pareció el acceso al CJM para trasladarse desde su domicilio?



El mayor porcentaje de las personas encuestadas manifestó que no les genera ningún problema el traslado de sus domicilios hasta las instalaciones del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.

Al encontrarse en una colonia relativamente conocida de la Ciudad, el Centro de Justicia para las Mujeres puede considerarse de fácil acceso debido a que también se encuentra ubicado entre dos avenidas importantes de la ciudad: la

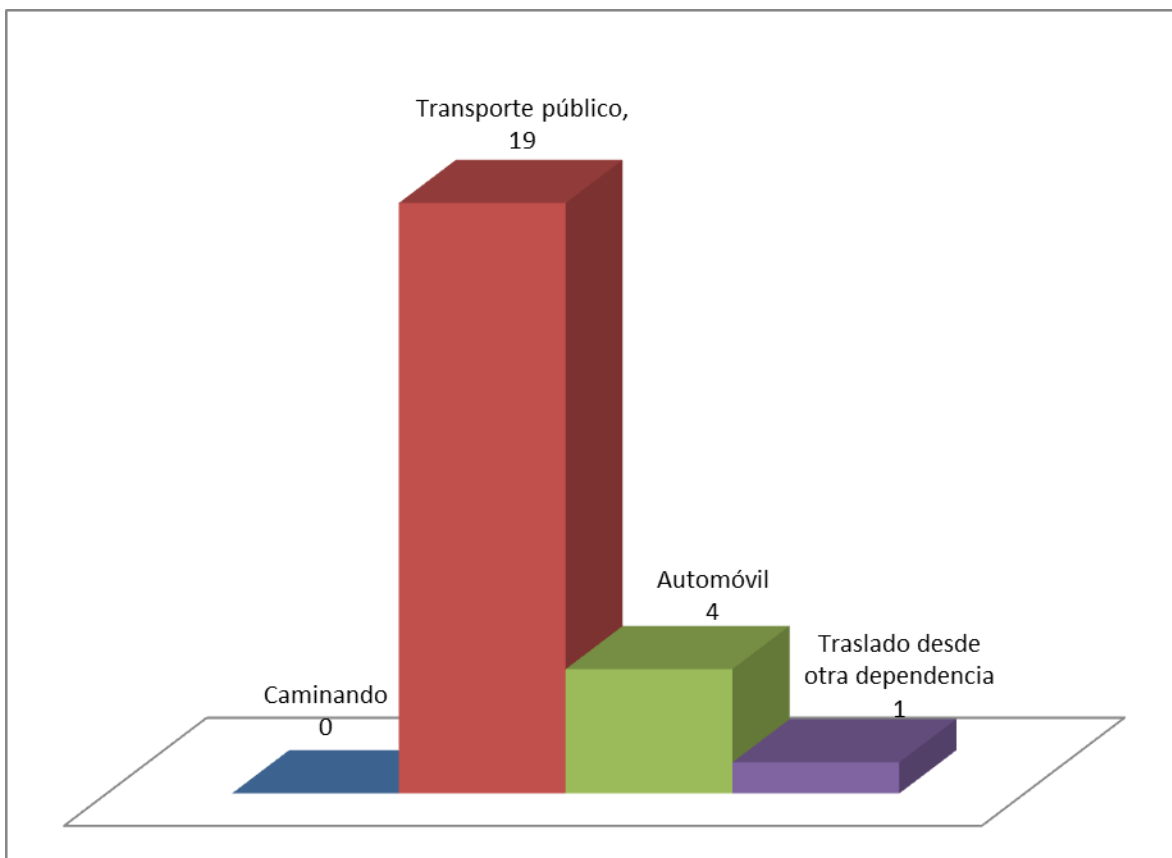
25 poniente y la Avenida Juárez y tiene como referencia su cercanía a una institución conocida por la población que es la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP). Asimismo, el Centro de Justicia se encuentra a cinco calles de parque Paseo Bravo y las avenidas 11 y 13 poniente las cuales tienen una alta afluencia de transporte público.

Respecto a los casos en que manifestaron considerar complicado el acceso al Centro de Justicia, también indicaron haber requerido de servicios similares anteriormente, y comparar la mayor facilidad y popularidad de otras instalaciones de la Procuraduría General de Justicia como el Centro Histórico o la 31 poniente.

Otras encuestadas que coincidieron en esta respuesta son de municipios diferentes al de Puebla, por lo que puede afirmarse que el Centro es considerado de fácil acceso en su mayoría por la población de la Ciudad de Puebla, pero no así por usuarias provenientes de otros municipios.

Otros comentarios respecto al acceso fue el de la falta de conocimiento de las rutas de transporte público que están disponibles para acudir al Centro.

Ítem 7. ¿Qué medio de transporte utilizó para acudir al Centro de Justicia para las Mujeres?

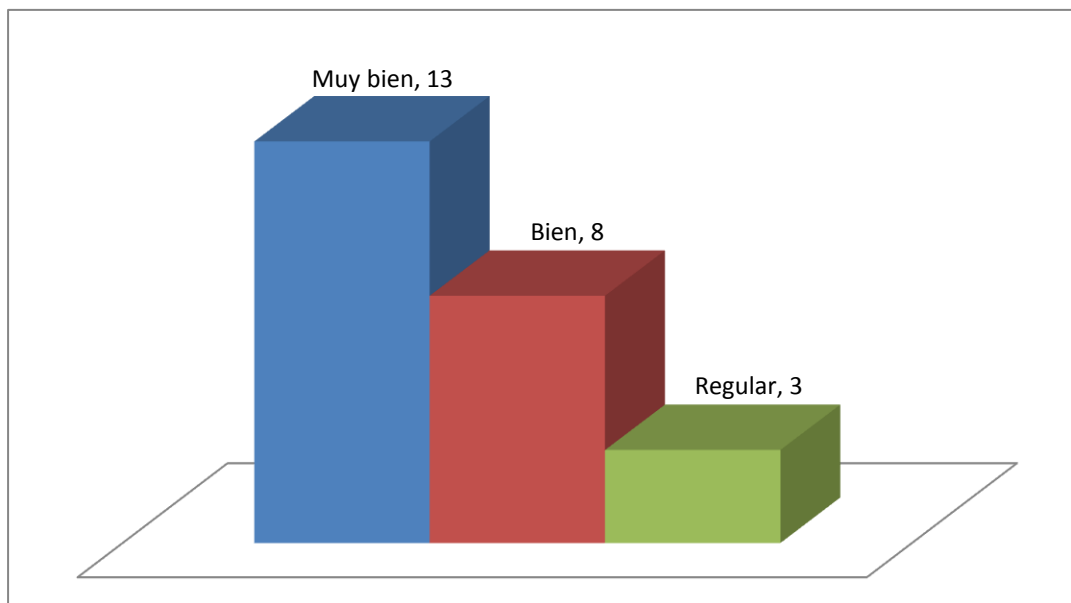


En este gráfico podemos identificar que la gran mayoría de usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres utiliza para asistir y hacer uso de los servicios del Centro antes mencionado como medio de transporte el servicio público.

Estos datos tienen relación directa con el ítem anterior respecto a los medios de difusión de los servicios del Centro, por lo que puede considerarse importante una mayor investigación y promoción de los medios alternativos de transporte desde las principales áreas de la ciudad y el Estado de Puebla.

4.7.3. Eje 3. Percepción de la atención recibida

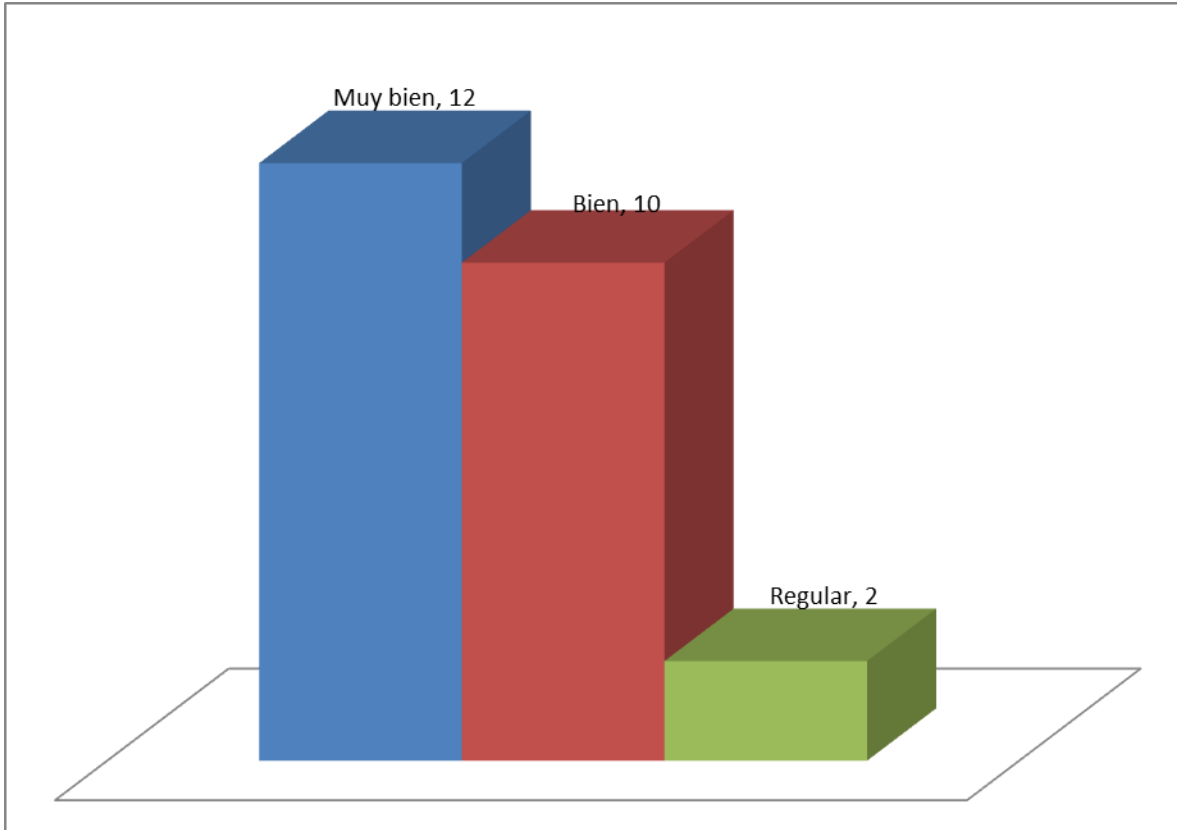
Ítem 8. Percepción sobre la atención inicial recibida: Actitud de servicio



De las 24 personas encuestadas siendo usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, manifiesta por su propio dicho que la atención inicial recibida en relación a la actitud de servicio de las y los servidores públicos que le atendió por primera vez, 13 manifestaron que fue muy bien, 8 manifiestan que bien y 3 manifestaron que fue regular.

Respecto a los casos que no dieron la mejor calificación a la atención inicial, 3 de las usuarias manifestaron no tener una mejor percepción debido a la diferencia entre la atención recibida y sus expectativas respecto a la atención de su situación. En un caso la usuaria manifestó haber respondido a “demasiadas preguntas” durante la entrevista de su atención inicial. Dos casos coincidieron en indicar que “varias veces les preguntaron lo mismo” durante su experiencia en la atención en el Centro.

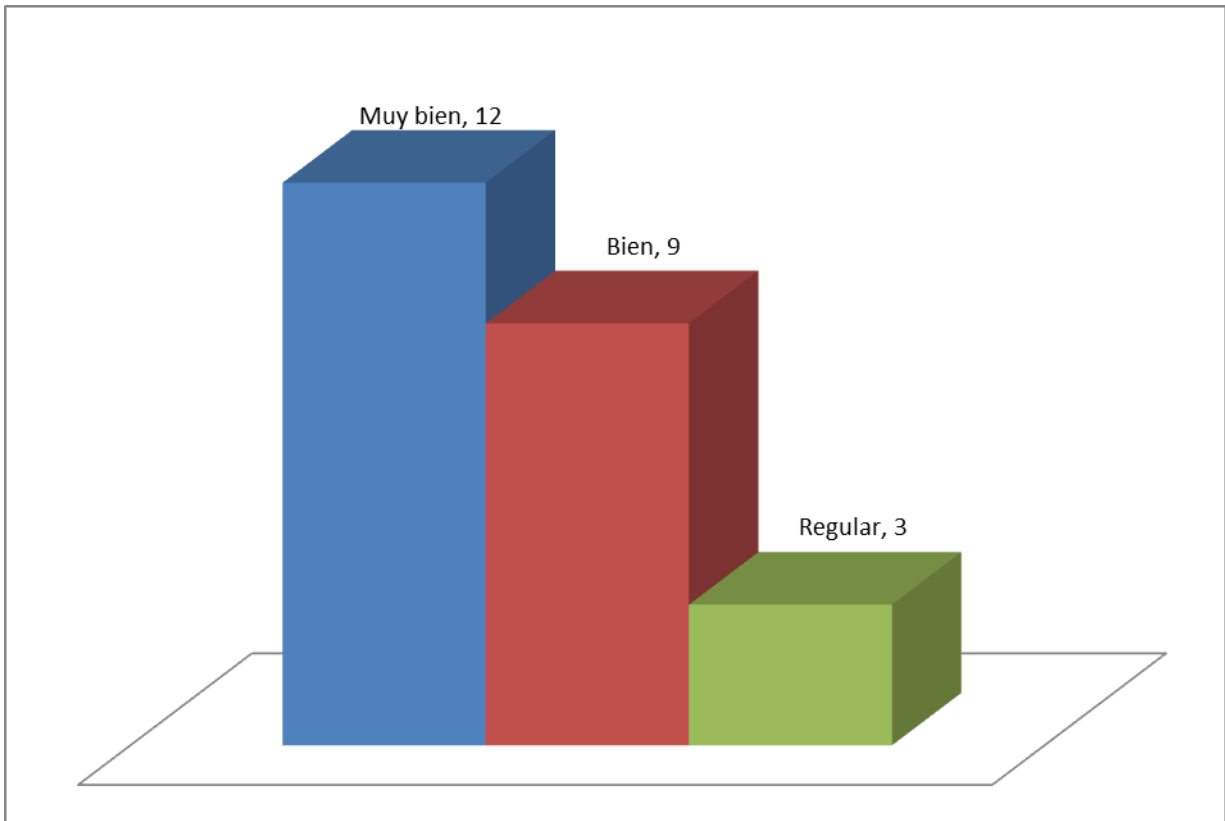
Ítem 9. Percepción sobre la tención inicial recibida: Disposición para escuchar



De las 24 personas encuestadas siendo usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, manifiesta por su propio dicho que la atención inicial recibida en relación a la disposición para escuchar de las y los servidores públicos que les atendió por primera vez, 12 manifestaron que fue muy bien, 10 manifiestan que bien y 2 manifestaron que fue regular.

Se puede considerar que es positiva la percepción de las usuarias acerca de uno de los aspectos de servicio más importante en los Centros de Justicia ya que esta percepción puede determinar la continuidad en la atención otorgada.

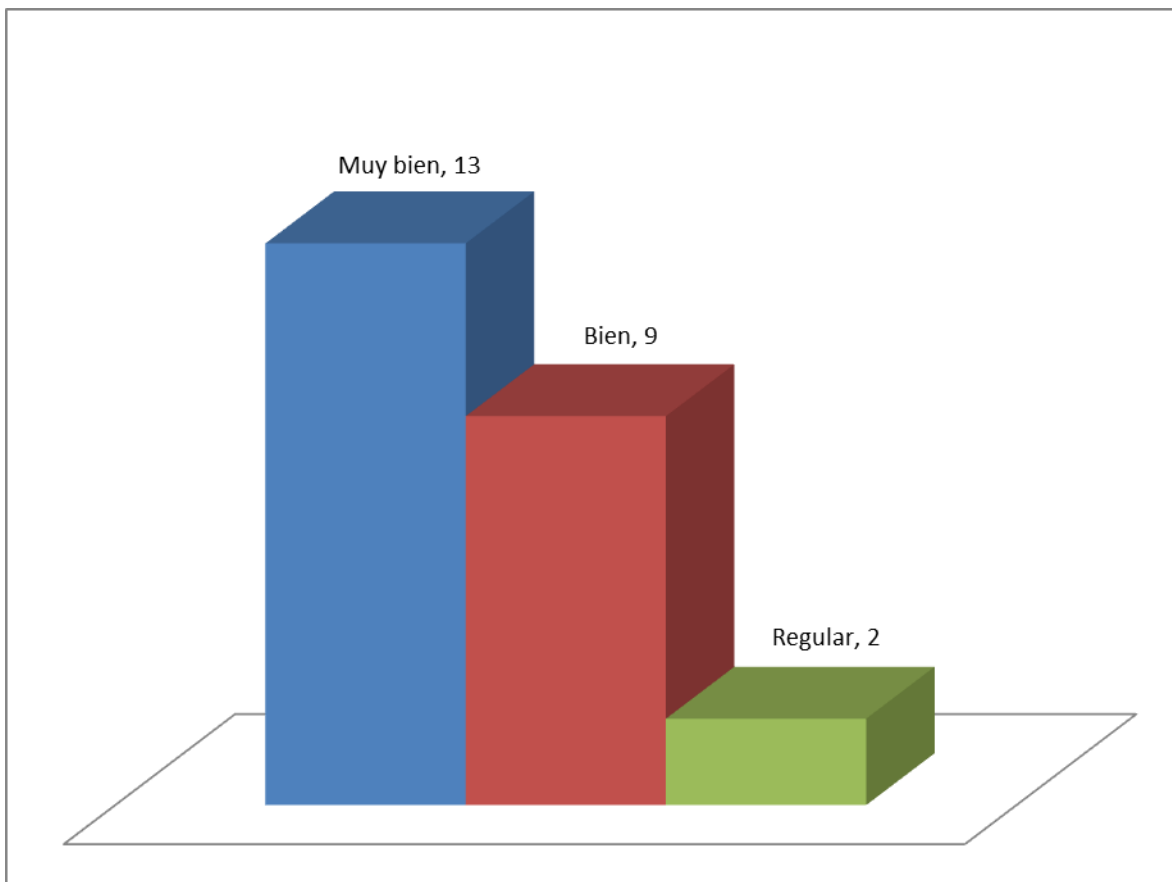
Ítem 10. Percepción sobre la atención inicial recibida: Conocimiento y competencia



De las 24 personas encuestadas siendo usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, 12 manifestaron que su percepción respecto a conocimiento y competencia con que le atendieron en general en el Centro de Justicia fue muy bien, 9 manifiestan que bien y 3 manifestaron que fue regular.

Puede considerarse positiva esta tendencia en la respuesta de mayor aceptación y relacionarse con la percepción de profesionalismo que proyectan los servidores públicos respecto a las expectativas de servicio de las usuarias.

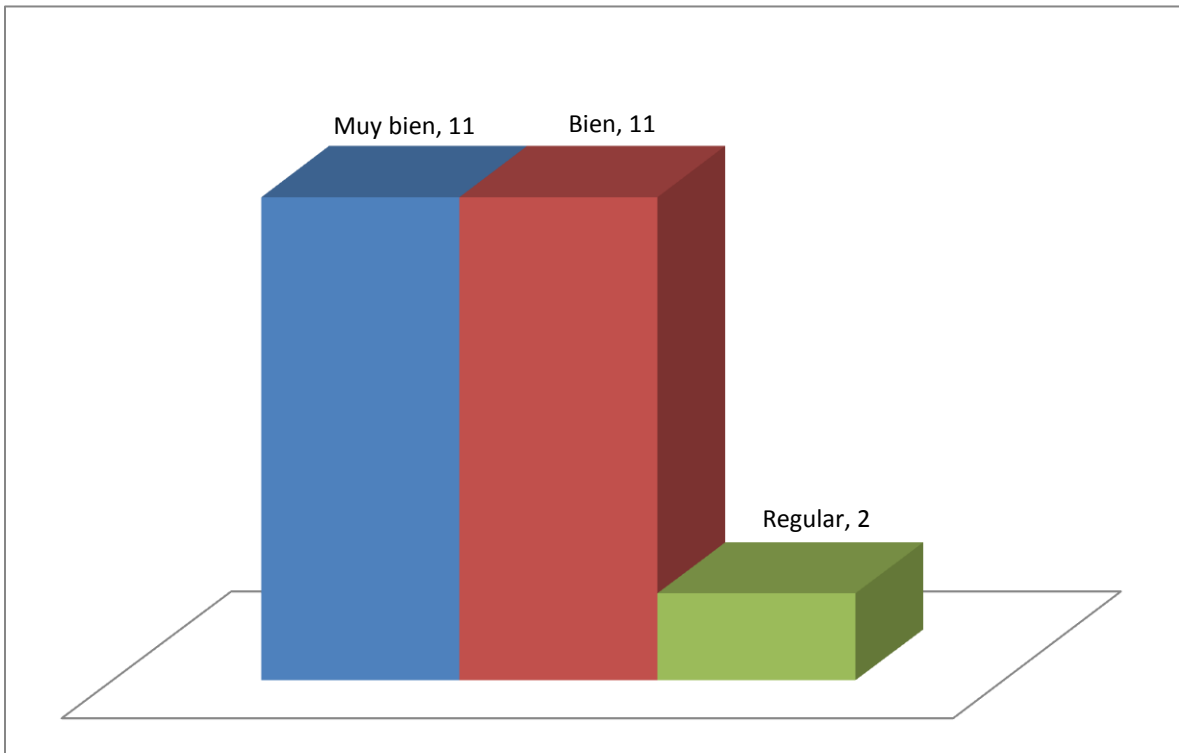
Ítem 11. Percepción sobre la tención inicial recibida: Amabilidad y respeto



De las 24 personas encuestadas siendo usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, manifiesta por su propio dicho que la atención inicial recibida en relación a la amabilidad y respeto proyectados por las y los servidores públicos que durante la atención a su caso, 13 manifestaron que fue muy bien, 9 manifiestan que bien y 2 manifestaron que fue regular.

Puede considerarse a la mayoría de respuestas como positivas porque manifiestan uno de los valores principales en la atención de los casos que se atienden en los Centros de Justicia que es el respeto.

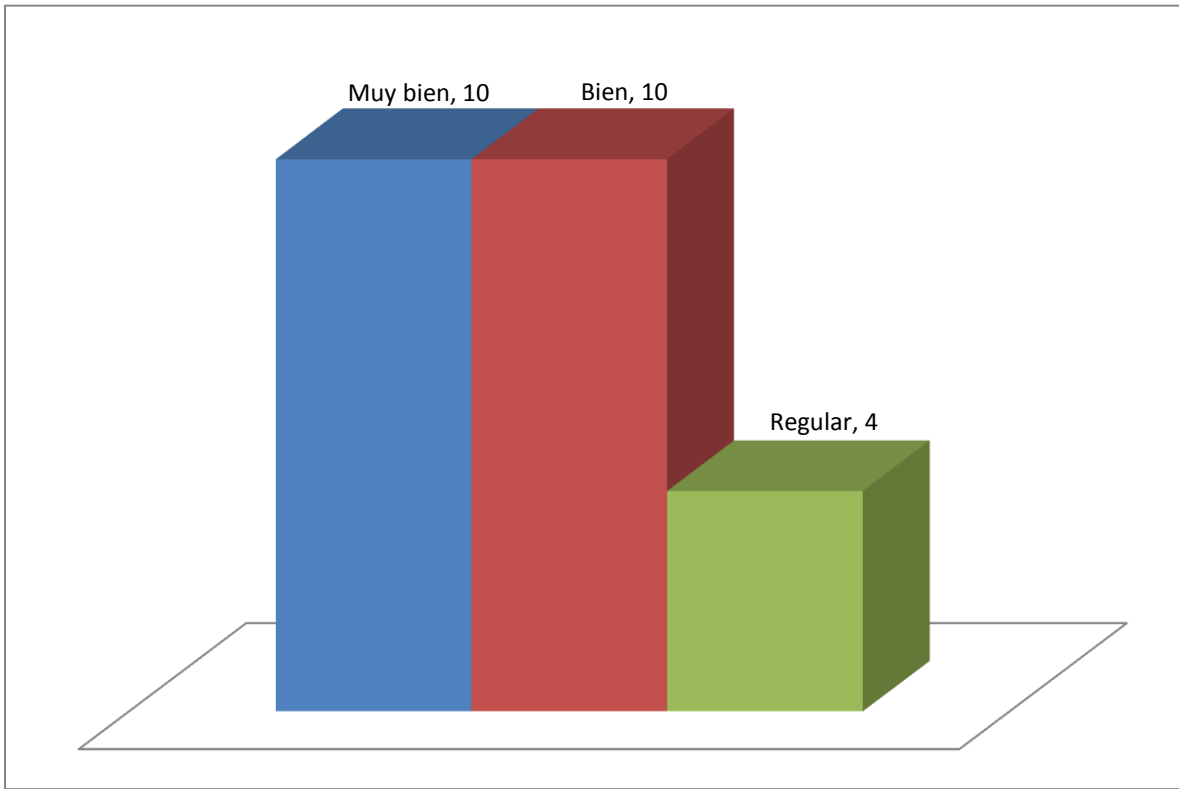
Ítem 12. Percepción sobre la tención inicial recibida: Información proporcionada



De las 24 personas encuestadas siendo usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, 11 calificaron la atención inicial recibida en relación a la información proporcionada por las y los servidores públicos que le atendió por primera vez fue muy bien, 11 manifiestan que bien y 2 manifestaron que fue regular.

Esta variable es importante debido a que la información de que esperan y reciben las usuarias es en la mayoría de los casos determinante para tomar decisiones personales sobre su situación personal.

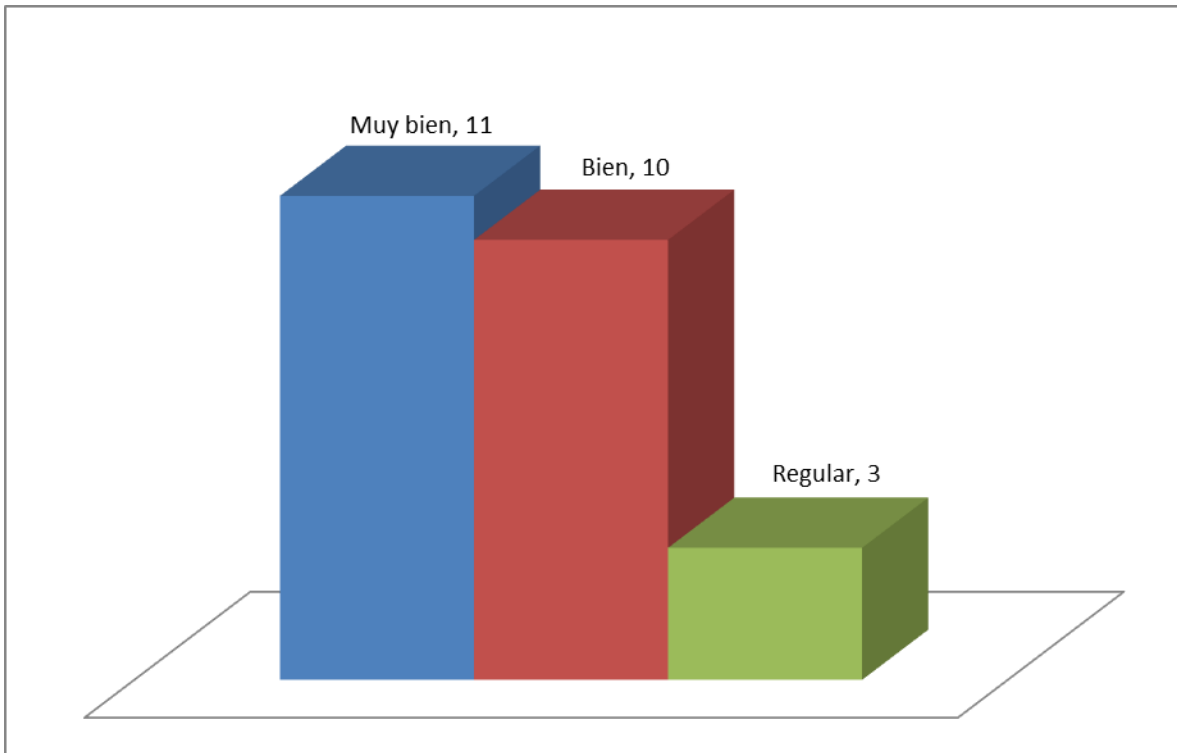
Ítem 13. Percepción sobre la atención legal recibida: Actitud de servicio



Respecto a la percepción específica sobre la actitud de servicio percibida en la asesoría legal ítem, de las 24 personas encuestadas, 10 calificaron esta atención como muy bien, 10 manifestaron que bien y 4 manifestaron que fue regular.

La percepción respecto a este aspecto de la atención se considera importante porque incluye la atención recibida tanto por personal de la Procuraduría General de Justicia como de otras dependencias que otorgan asesoría, seguimiento y acompañamiento legal, así como el servicio del Ministerio Público para la presentación de averiguaciones previas.

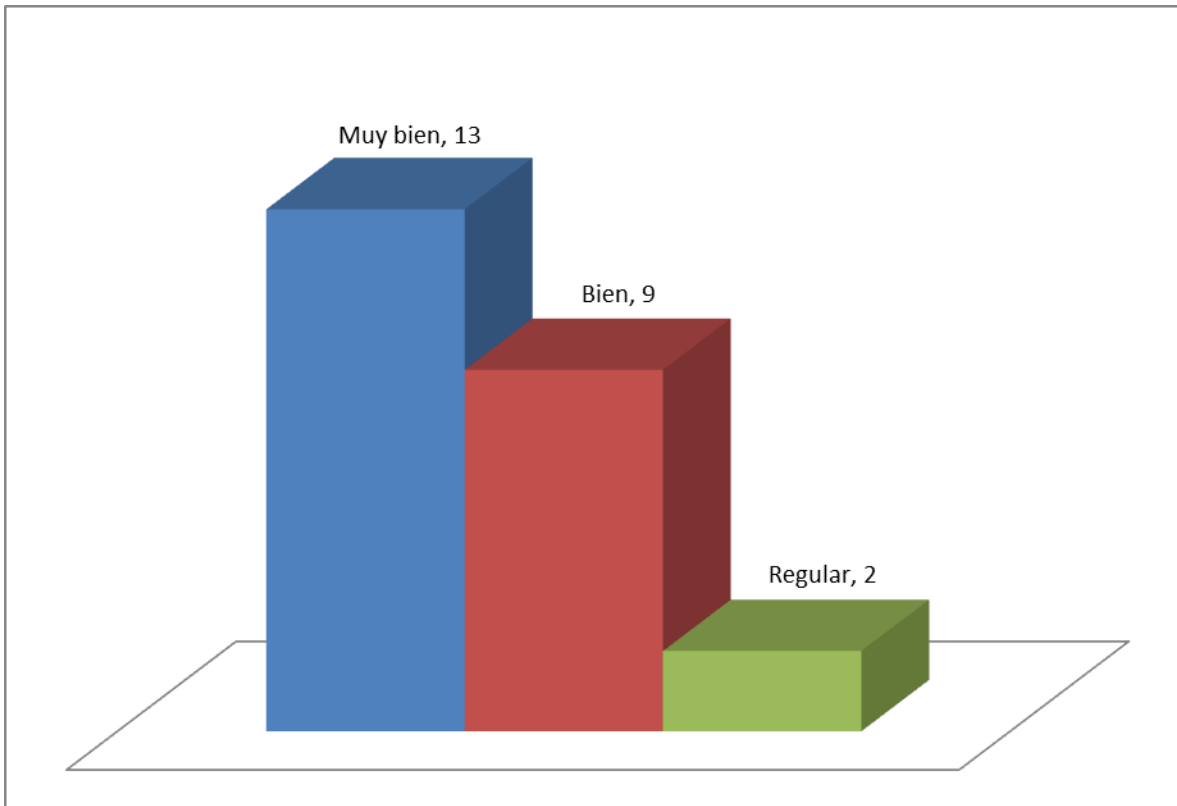
Ítem 14. Percepción sobre la tención legal recibida: Disposición para escuchar



De las 24 personas encuestadas siendo usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, 11 calificaron la disposición para escuchar del personal que atendió su caso desde el punto de vista legal muy bien, 10 manifiestan que bien y 3 manifestaron que fue regular.

La orientación legal es uno de los principales motivos por los que acuden las usuarias al Centro de Justicia, principalmente por orientación referente a divorcios, trámites de pensión alimenticia, guardia y custodia de menores y denuncias ante el Ministerio Público sobre violencia familiar.

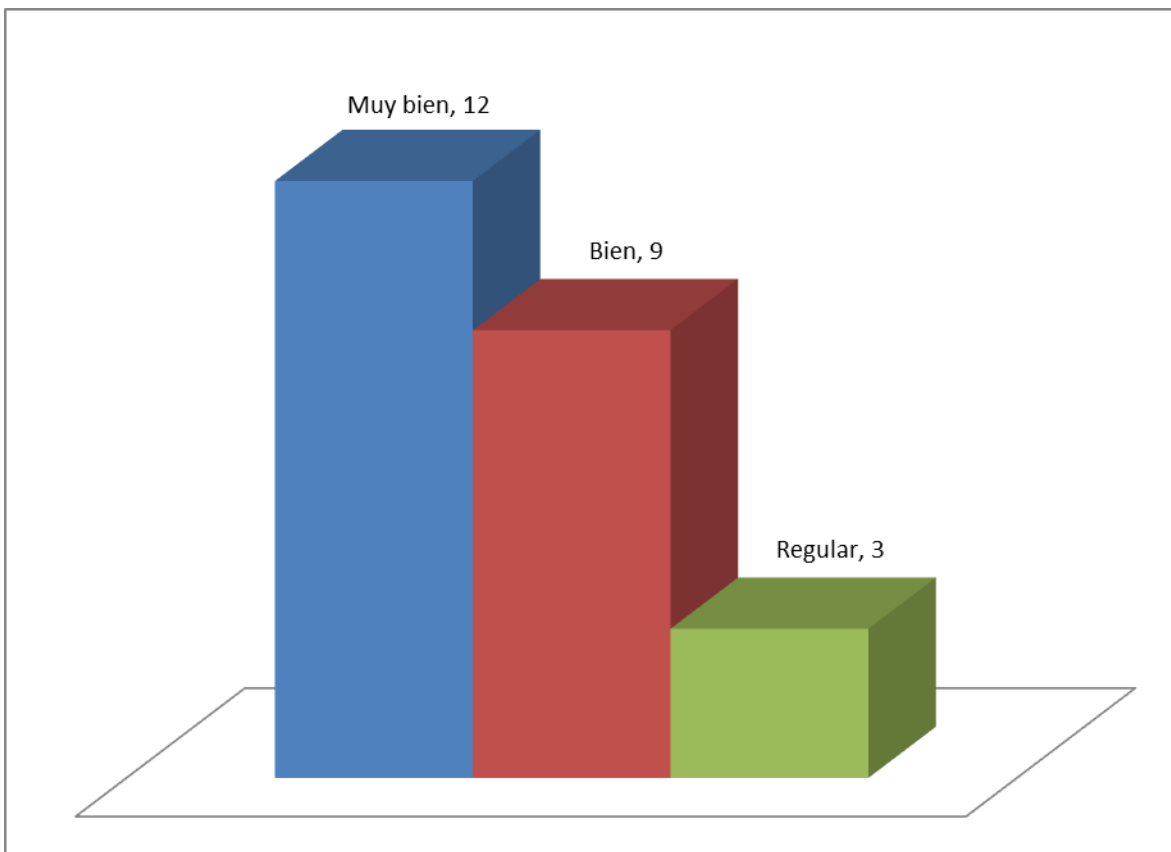
Ítem 15. Percepción sobre la tención legal recibida: Conocimiento y competencia



Respecto a la percepción del conocimiento y competencia del personal que atendió a las usuarias encuestadas desde el enfoque legal de su caso 13 manifestaron que fue muy bien, 9 manifiestan que bien y 2 manifestaron que fue regular. No se manifestó ninguna opinión negativa respecto a la orientación legal recibida.

Es importante resaltar que se ofrece el servicio de acompañamiento legal en el caso de presentación de denuncias ante el Ministerio Público, y que se recomienda a las usuarias tener la mayor información sobre los aspectos legales que apliquen en su caso.

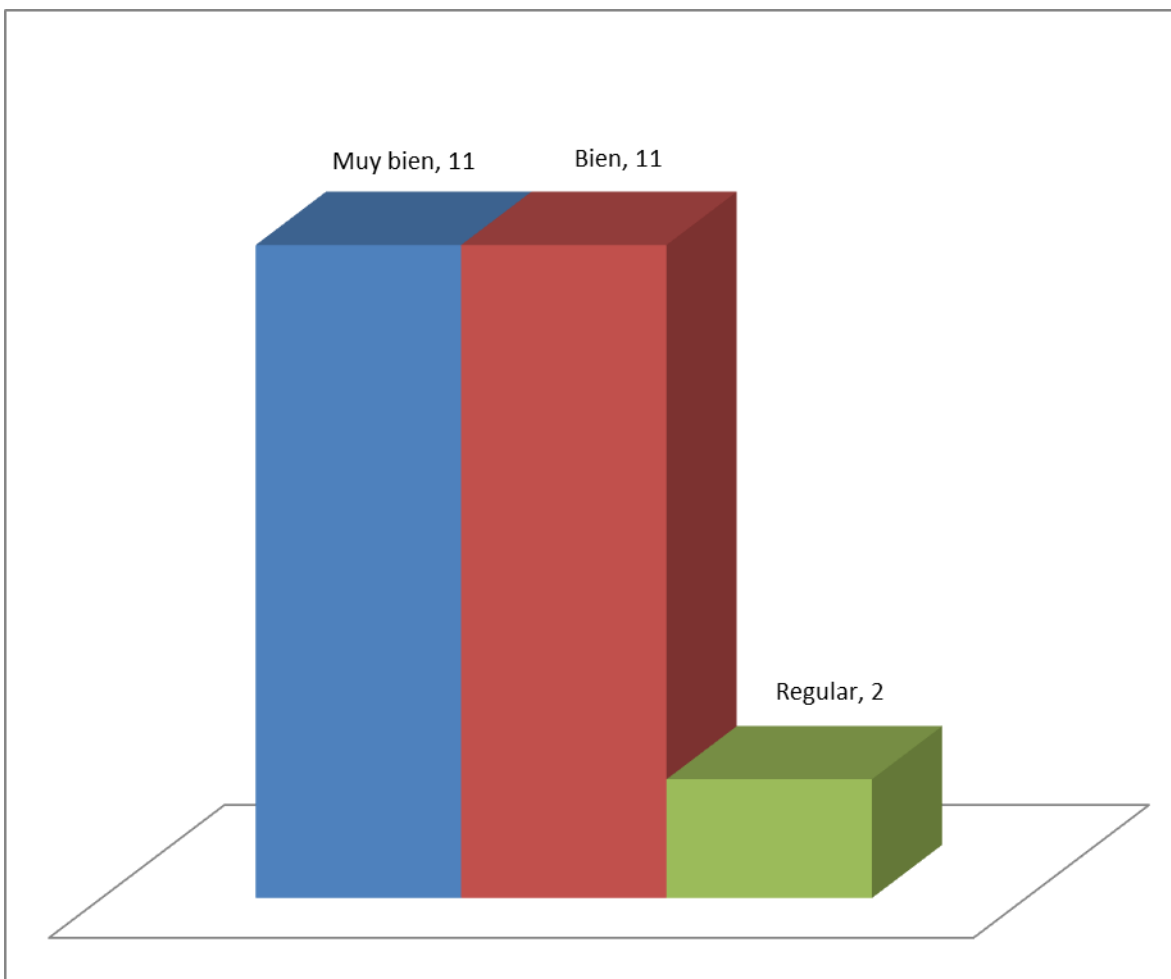
Ítem 16. Percepción sobre la tención legal recibida: Amabilidad y respeto



Referente a la percepción de las usuarias encuestadas sobre la amabilidad y respeto con que fueron atendidas, 12 usuarias calificaron este aspecto como muy bien, 9 manifiestan que bien y 3 manifestaron que fue regular.

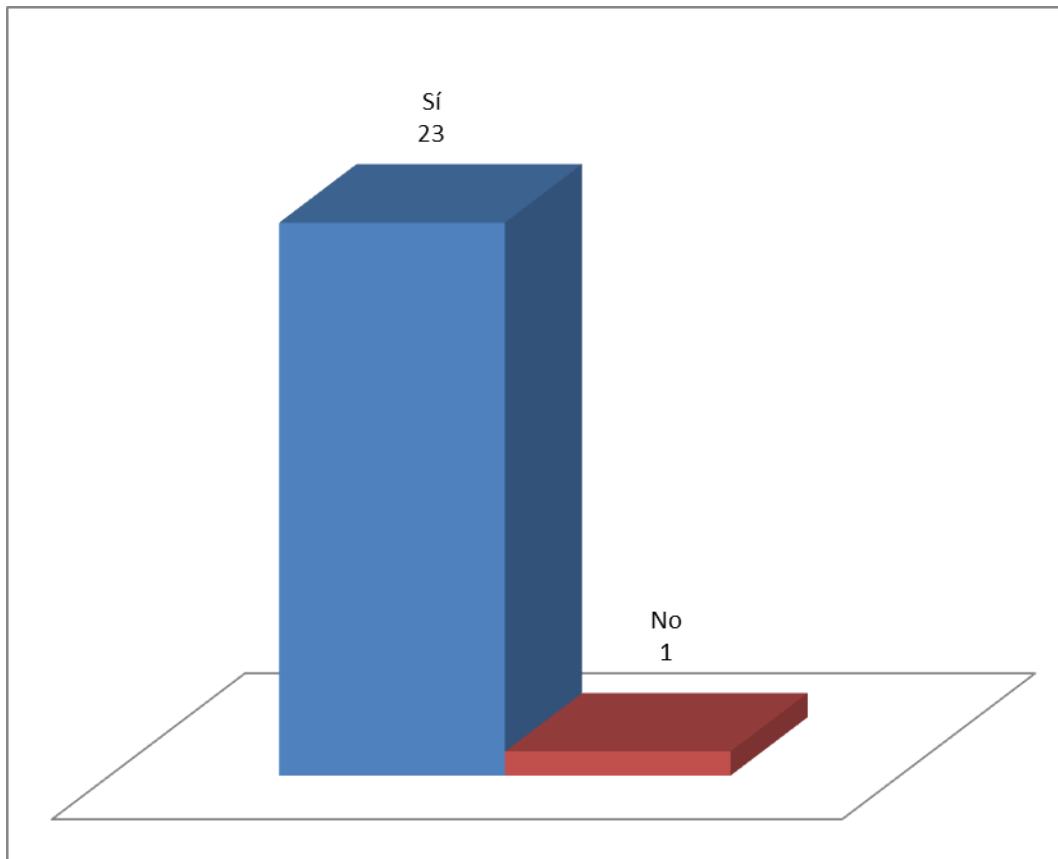
En la percepción mayormente positiva de este tipo de aspectos es donde puede apreciarse la diferencia en la atención del Centro de Justicia sobre otras dependencias gubernamentales donde la amabilidad y respeto no son características que se aprecien como comunes.

Ítem 17. Percepción sobre la tención legal recibida: Información proporcionada



La mayoría de las usuarias encuestadas calificó como bien y muy bien la información legal recibida respecto a su caso: 11 manifestaron que fue muy bien, 11 manifiestan que bien y 2 manifestaron que fue regular. Puede considerarse que la percepción en general sobre la orientación legal proporcionada es positiva en la mayoría de los casos.

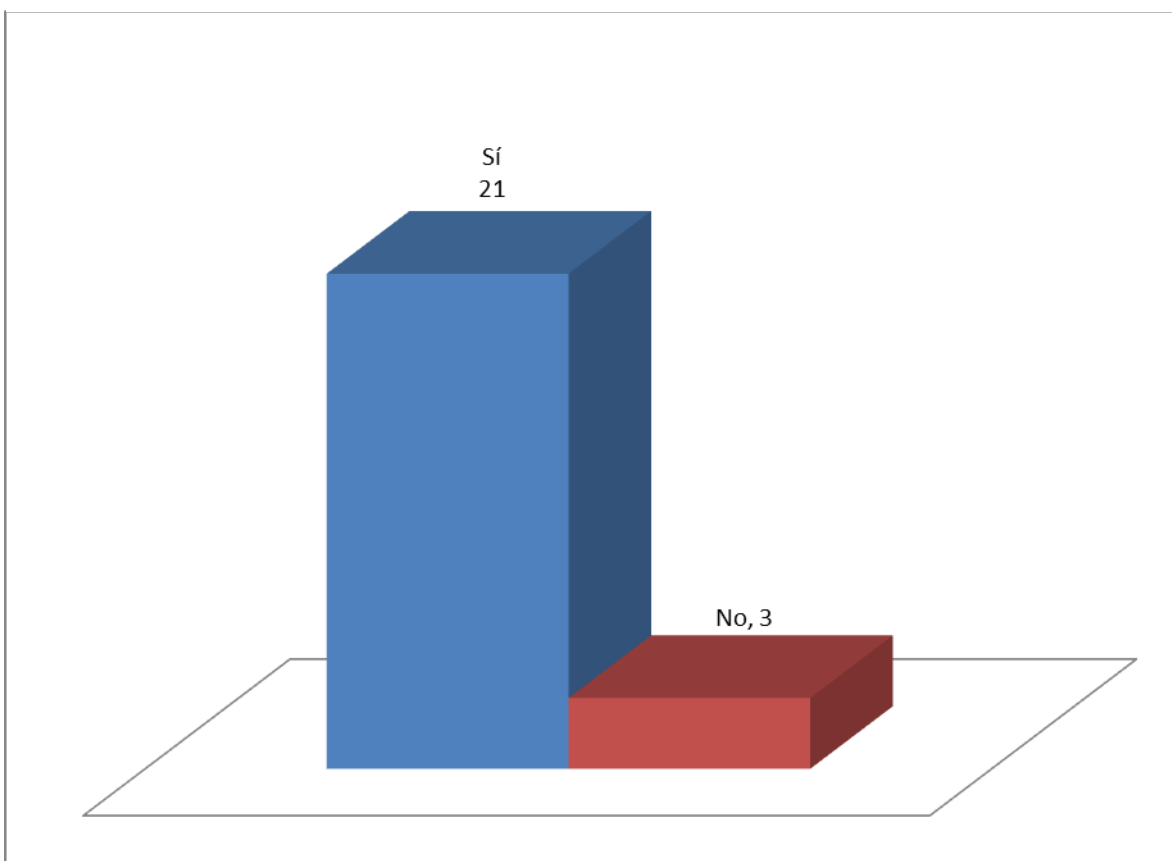
Ítem 18. ¿Le ofrecieron a Usted el servicio de atención psicológica?



Mediante este gráfico podemos visualizar que de 24 personas encuestadas únicamente se manifestó un caso donde se omitió ofrecer el servicio de atención psicológica, lo que manifiesta que de manera general se aplica un protocolo de atención que incluye la atención psicológica que promueve la confiabilidad el incremento de la autoestima todas las usuarias, sin distinción los servicios necesarios para su bienestar.

El protocolo de atención a usuarias en los Centros de Justicia establece la atención psicológica como un elemento básico de la atención integral que se ofrece a las usuarias.

Ítem 19. ¿Tuvo Usted atención médica básica?

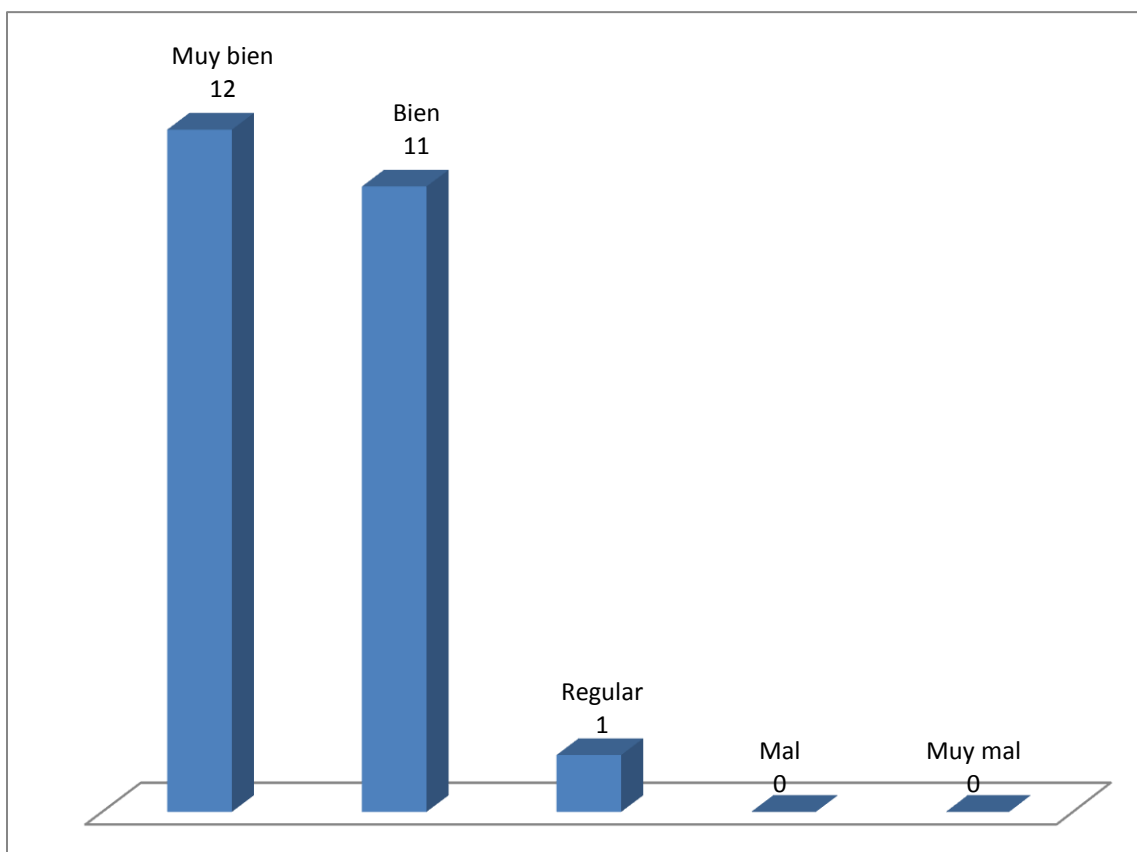


Mediante este gráfico podemos visualizar que de 24 usuarias encuestadas, 21 recibieron atención médica básica mediante la toma de signos vitales, peso, talla y factores epidemiológicos de alimentación y servicios básicos de salud.

Respecto a las personas a quienes no se les ofreció el servicio de atención médica, debe considerarse que ésta atención se brinda principalmente en horario matutino y en dos días a la semana existen dos médicas. Sin embargo no hay personal médico en el turno vespertino y a partir de las 17 horas ningún día de la semana.

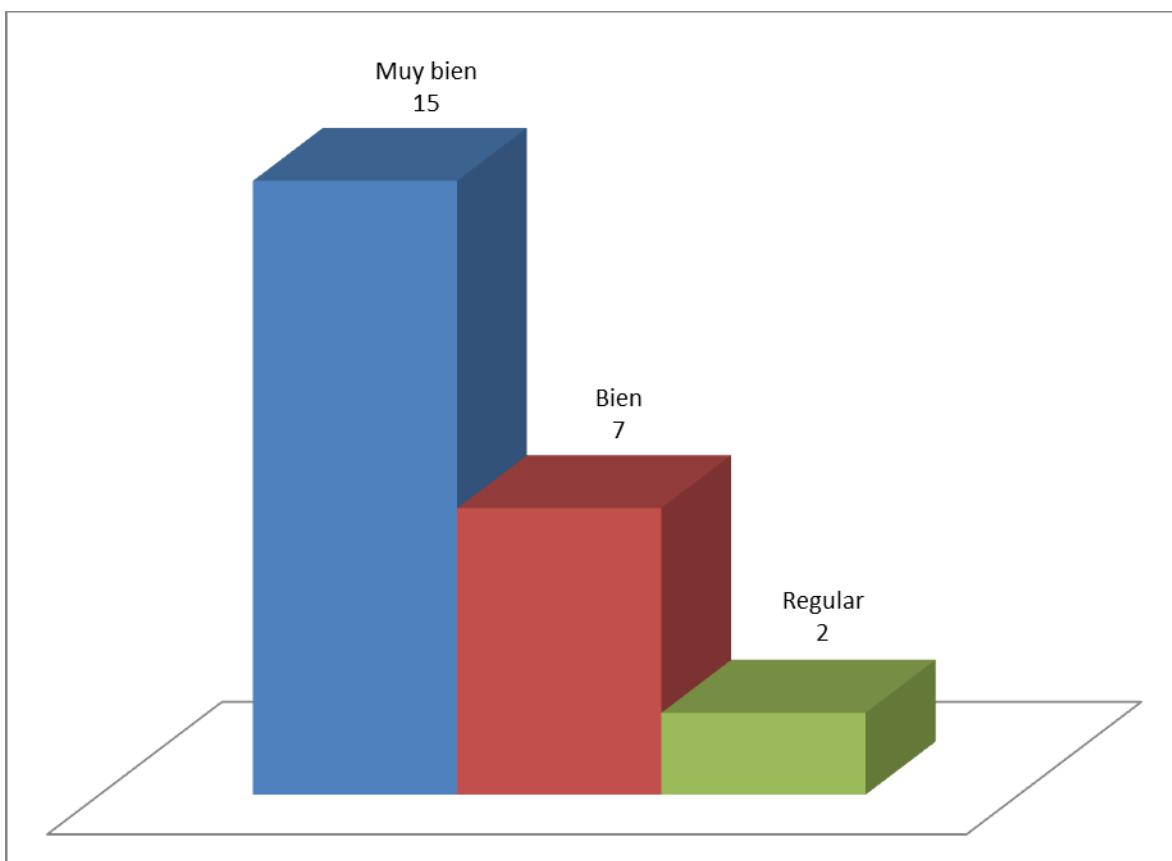
Ítem 20. Percepción sobre la atención general recibida en el Centro:

Actitud de servicio



El resultado obtenido en este ítem es consistente con los resultados obtenidos respecto a la percepción de los servicios individuales ofrecidos en el Centro ya que de las 24 personas encuestadas 12 calificaron el servicio proporcionado como muy bien, 11 manifestaron que bien y prácticamente no se recibieron calificaciones negativas respecto a la actitud con que se atiende de manera general a las usuarias.

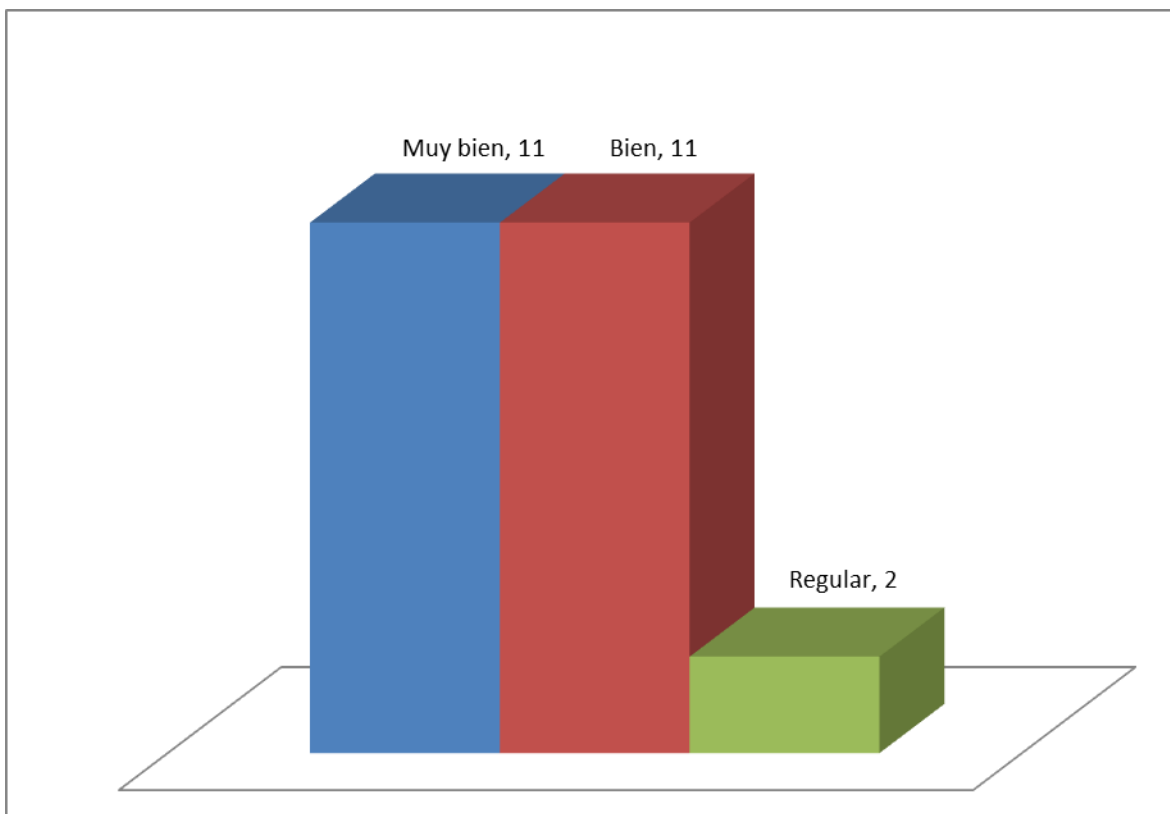
**Ítem 21. Percepción sobre la tención general recibida en el Centro:
Conocimiento y competencia**



El resultado obtenido en este ítem relacionado con el conocimiento y competencia de los servidores públicos, es también consistente con los resultados obtenidos en los ítems relacionados con la percepción de los servicios individuales ya que 15 encuestadas calificaron el servicio respecto al conocimiento y competencia como muy bien, 7 manifiestan que bien y 2 manifestaron que fue regular.

Respecto a los dos casos que calificaron el servicio recibido respecto al conocimiento y competencia, una de las usuarias manifestó percibir poca experiencia y agilidad en la atención de su caso.

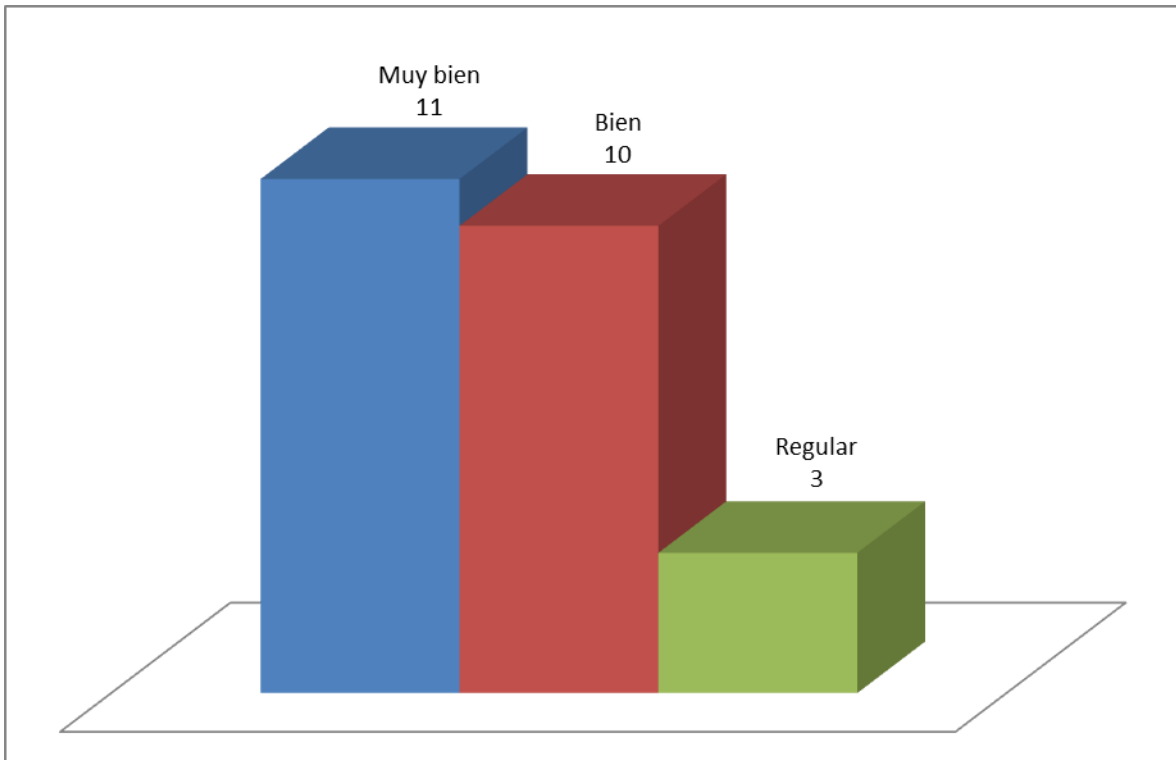
**Ítem 22. Percepción sobre la tención general recibida en el Centro:
Amabilidad y respeto**



El resultado obtenido en este ítem manifiesta también consistencia respecto a una percepción positiva en los servicios ya que 11 manifestaron que la atención general recibida en cuanto a amabilidad y respeto fue muy bien, 11 manifestaron que bien y 2 manifestaron que fue regular.

Estos dos casos donde calificaron este aspecto como regular, aunque representa solo el 8% de la muestra, se consideró preguntar a las usuarias sobre el motivo particular de su respuesta, pero en ninguno de los casos las encuestadas especificaron los motivos de esta calificación.

**Ítem 23. Percepción sobre la tención general recibida en el Centro:
Información proporcionada**

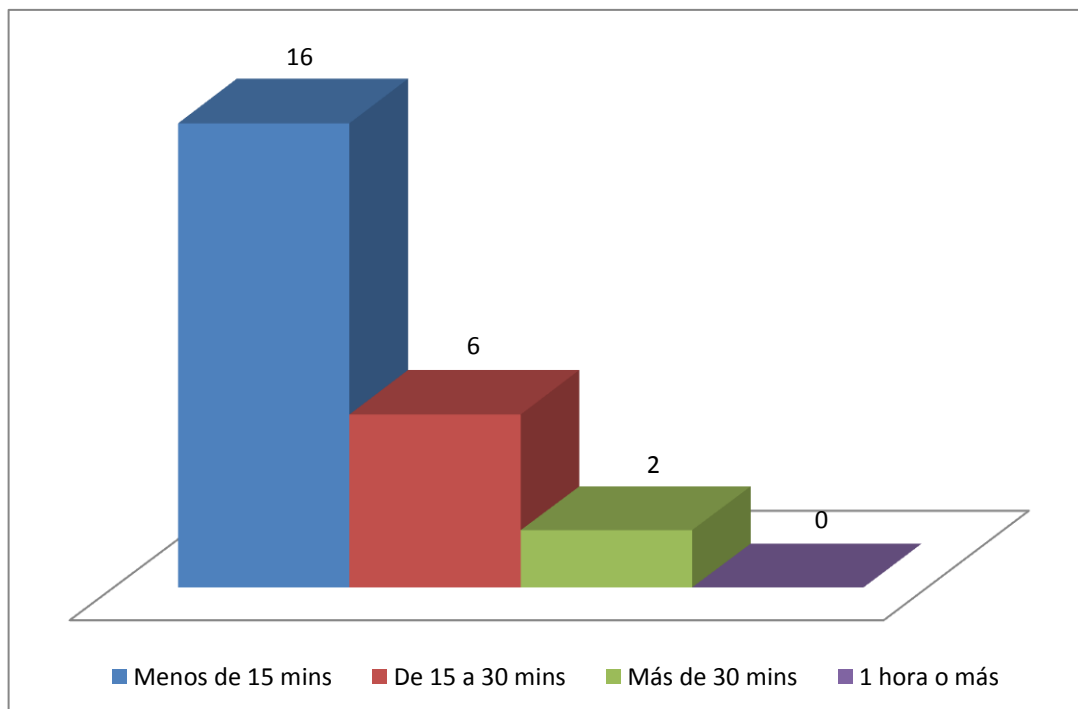


Respecto a este ítem de las 24 personas encuestadas 11 calificaron la información proporcionada como muy bien. Del mismo modo, 10 calificaron la información proporcionada en la atención general recibida como bien. Al solicitar detalle a las usuarias sobre el porqué de su respuesta, destacaron tres respuestas en común donde las usuarias indicaron que les informaron desde el inicio sobre el flujo de atención y los servicios disponibles que ofrece el Centro.

En referencia a los casos donde la información proporcionada fue calificada como regular, una usuaria manifestó la falta de información respecto a talleres, fechas y horarios. En otro caso, la usuaria manifestó que deberían indicar los documentos que se requieren para presentar denuncias ante el Ministerio Público desde el inicio de la atención.

4.7.4. Eje 4. Tiempos de atención

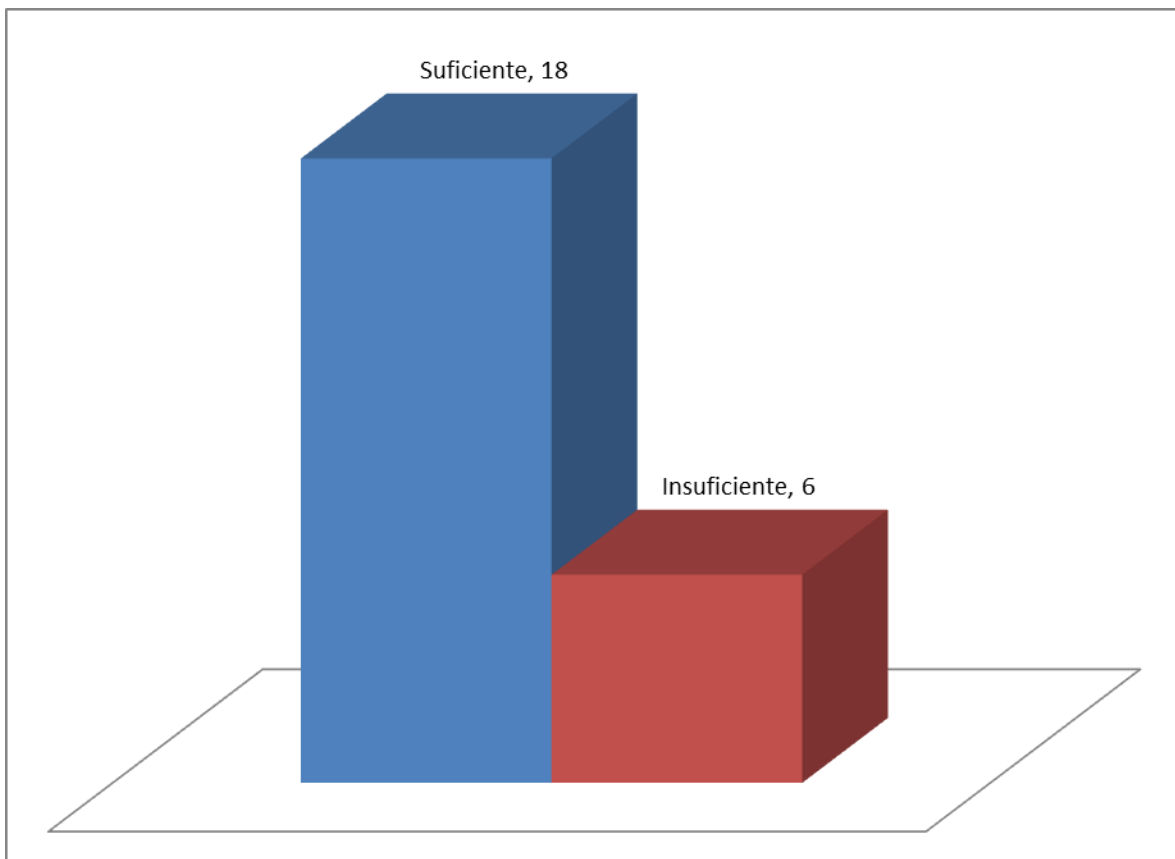
Ítem 24. Tiempo de espera para ser atendida por primera vez



Mediante esta representación gráfica identificamos que la mayoría de usuarias que asisten al Centro de Justicia para las Mujeres por primera vez, tardaron menos de 15 minutos en ser atendidas, sin embargo otro número considerable de usuarias tardó más de 15 y 30 minutos en ser atendidas, lo que manifiesta la necesidad de un análisis a los procedimientos de atención inicial.

Por otro lado, puede considerarse como positiva la respuesta de no tener ningún caso que haya tomado más de una hora para ser atendida.

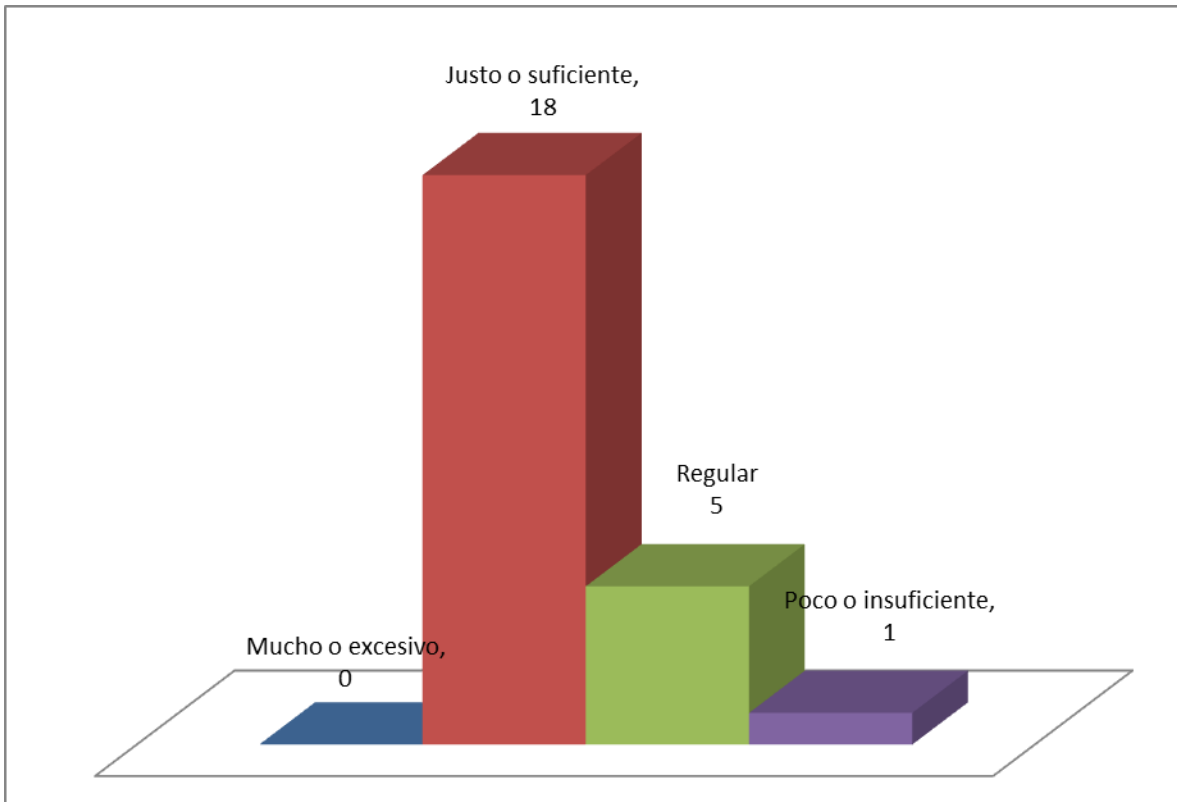
Ítem 25. Percepción del tiempo dedicado a la atención en la entrevista inicial



En esta gráfica se muestra la percepción de las usuarias respecto al tiempo que se dedicó a su entrevista inicial, donde 18 usuarias de 24 consideran que el tiempo necesario para atender su caso fue el suficiente y aunque son mayoría, 6 de 24 manifiestan que el tiempo para tratar su caso no fue el suficiente, lo cual nos refleja un área de oportunidad que hay que analizar y tomar medidas para resolverla.

Es importante recalcar que durante la entrevista inicial se recopilan la información básica del caso incluyendo datos generales y la información básica que se utilizará en la atención legal, médica y psicológica.

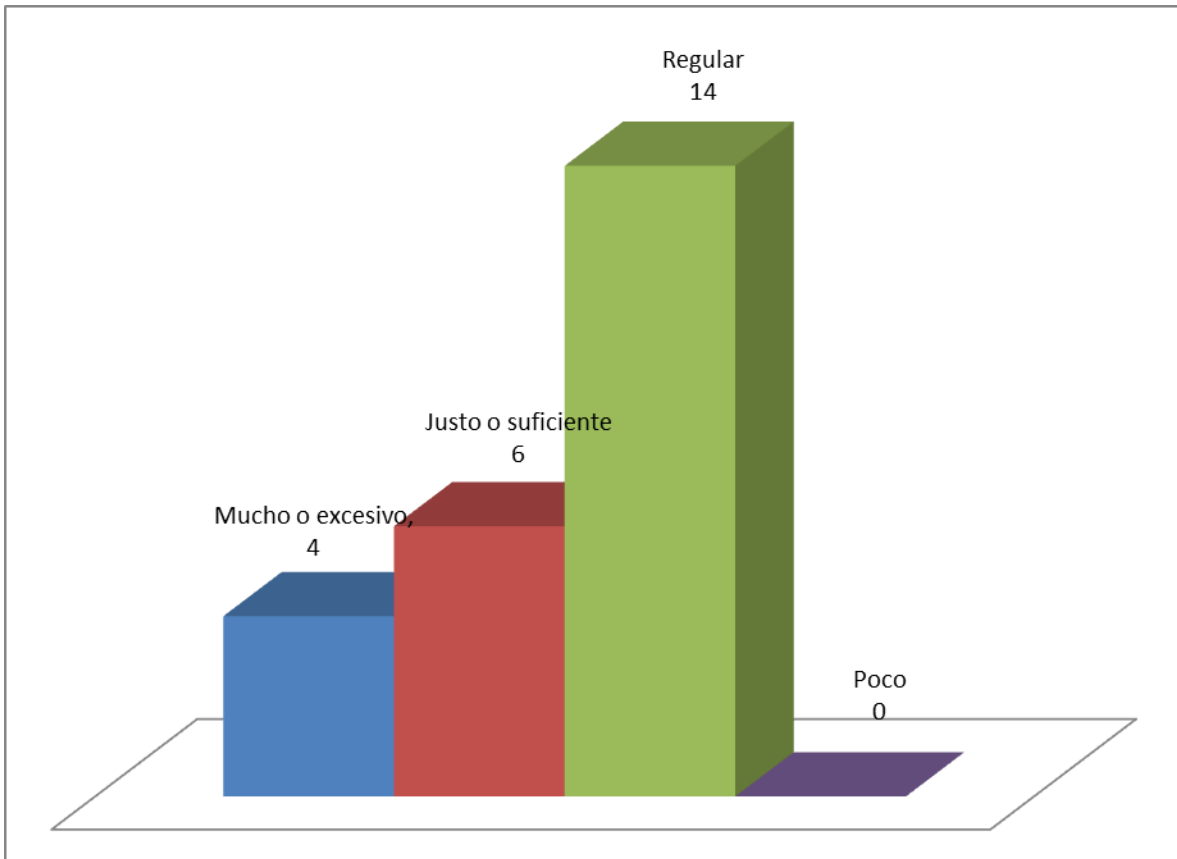
Ítem 26. ¿Cómo considera Usted el tiempo que se dedica a la atención general de su caso?



Respecto a la percepción de las usuarias encuestadas acerca del tiempo que se dedica a la atención general, una sola usuaria manifestó que el tiempo fue insuficiente, 5 usuarias expresaron que el tiempo que se le dedicó a su caso fue regular, pero 18 manifiestan que el tiempo dedicado a su caso fue justo o suficiente.

De la muestra encuestada, nadie manifestó una inversión innecesaria de tiempo para su atención. Es importante destacar que en promedio, la entrevista inicial dura aproximadamente 40 minutos.

Ítem 27. ¿Cómo considera usted el tiempo que pasa entre su primera atención y sus citas subsiguientes?

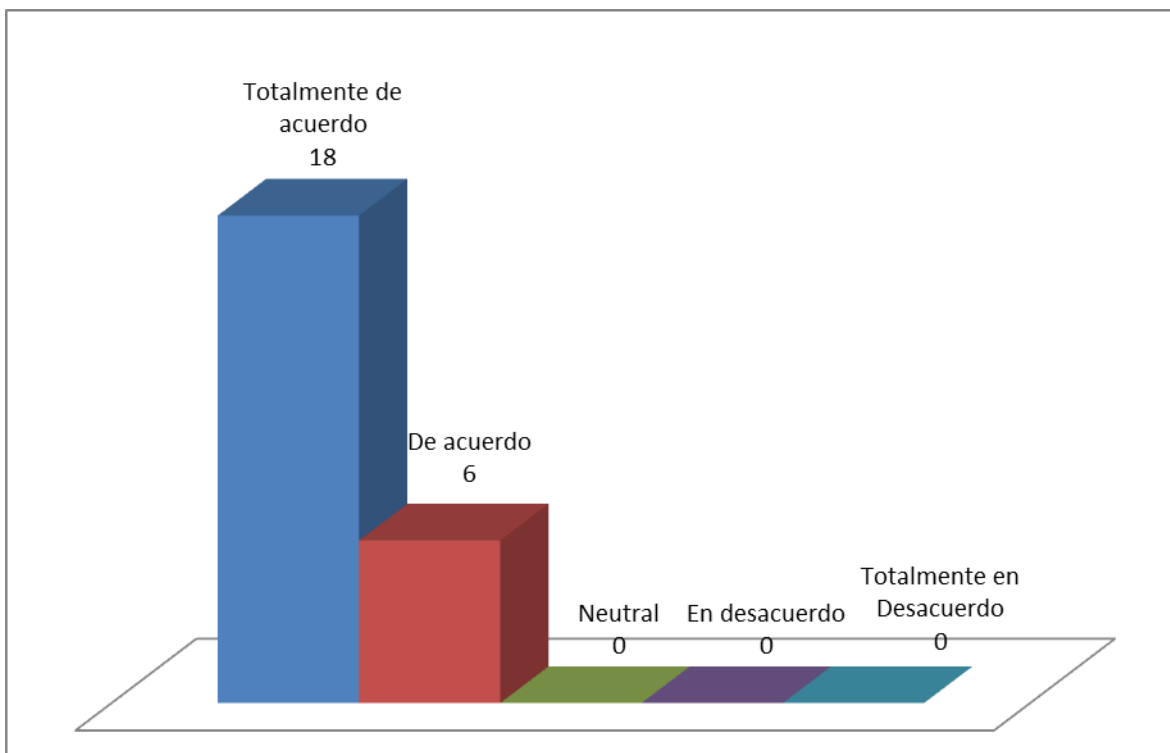


En esta representación gráfica podemos identificar que las usuarias no están de manera general de acuerdo al esperar tanto tiempo entre su primera atención y sus citas subsiguientes, ya que 14 de 24 indican que el tiempo de espera es regular, 6 de 24 manifiestan que el tiempo de espera entre su primera atención y sus citas subsiguientes es justo o suficiente, pero 4 expresan que el tiempo de espera entre su primera atención y sus citas subsiguientes es mucho o excesivo.

De acuerdo a la experiencia en las actividades en el Centro, el tiempo promedio entre la primera atención y la siguiente cita subsiguiente es aproximadamente de dos semanas.

4.7.5. Eje 5. Instalaciones y servicios

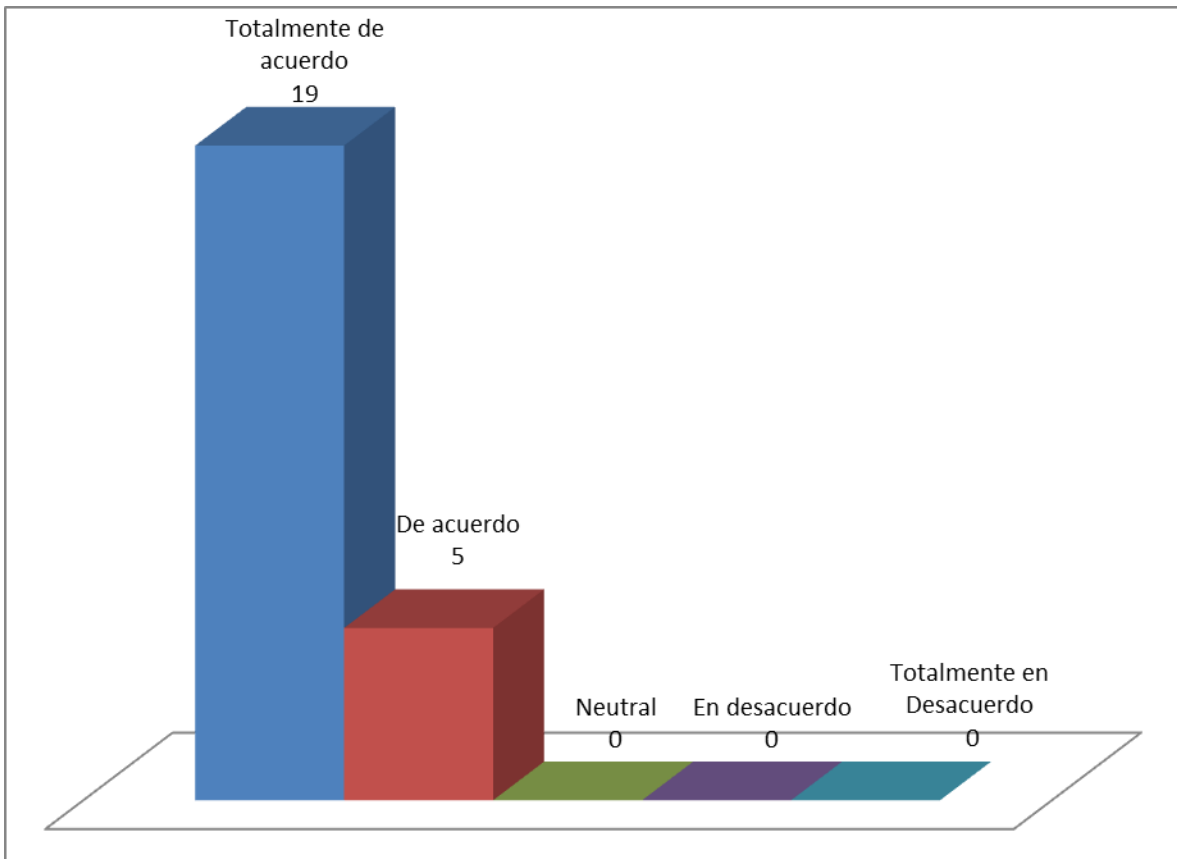
Ítem 28. Percepción de las instalaciones: Se siente segura



Respecto a la percepción de las usuarias hacia las instalaciones, esta imagen nos muestra gráficamente lo referente a la sensación de seguridad que perciben las usuarias en el Centro: que 18 personas de 24 encuestadas que han asistido a solicitar servicios, manifiestan que dentro de las instalaciones al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se sienten seguras y protegidas; 6 usuarias de 24 encuestadas están de acuerdo que en las instalaciones del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se sienten seguras.

Se agrega que en el vestíbulo del Centro hay un agente de seguridad, a partir de ese punto sólo se permite el acceso a usuarias y sus hijos.

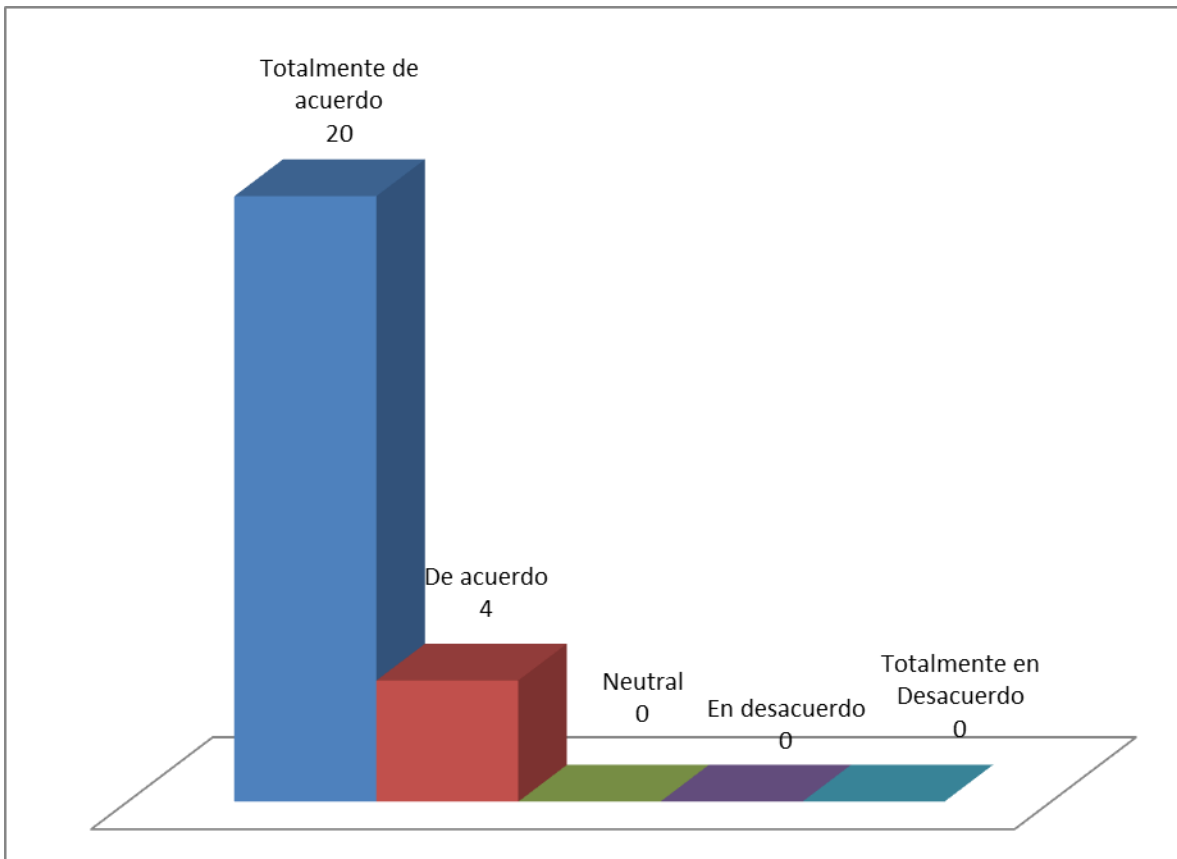
Ítem 29. Percepción de las instalaciones: Se siente cómoda



Esta imagen nos muestra gráficamente que 19 personas de 24 encuestadas que han asistido a solicitar servicios, manifiestan que dentro de las instalaciones al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se sienten totalmente cómodas; 5 usuarias de 24 encuestadas están de acuerdo que en las instalaciones del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se sienten cómodas.

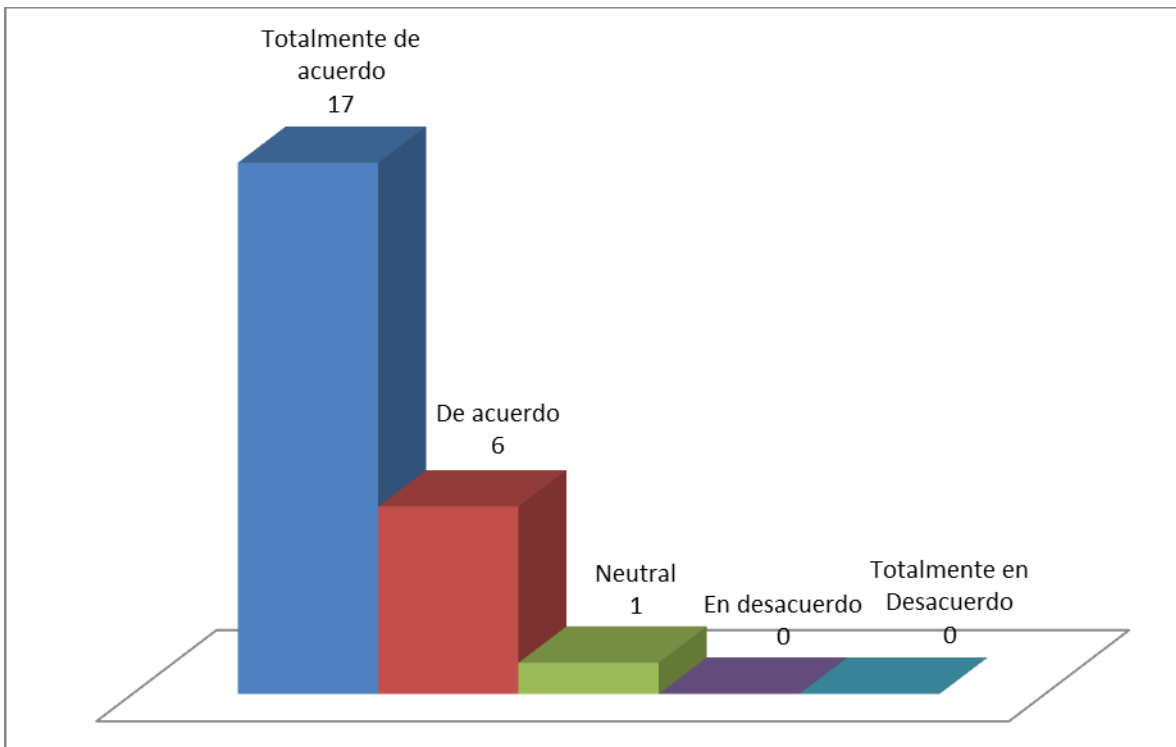
Como se mencionó en la descripción general del flujo de atención del Centro, cada usuaria es atendida en una sala individual de manera privada y confidencial y este puede ser un factor importante para inspirar tranquilidad, confianza y seguridad en las usuarias.

Ítem 30. Percepción de las instalaciones: Limpieza general



Esta imagen nos muestra gráficamente la percepción que tuvieron las usuarias encuestadas acerca de la limpieza en general de las instalaciones: 20 personas de 24 encuestadas que han asistido a solicitar servicios, manifiestan que las instalaciones al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla están limpias; 4 usuarias de 24 encuestadas están de acuerdo que las instalaciones del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla están limpias. Respecto a este ítem, no se hallaron respuestas que indiquen una falta de atención en la limpieza de las instalaciones. Lo que implica una buena impresión en general respecto a las instalaciones del Centro.

**Ítem 31. Percepción de las instalaciones:
Atención y espacio para el cuidado de sus hijos**



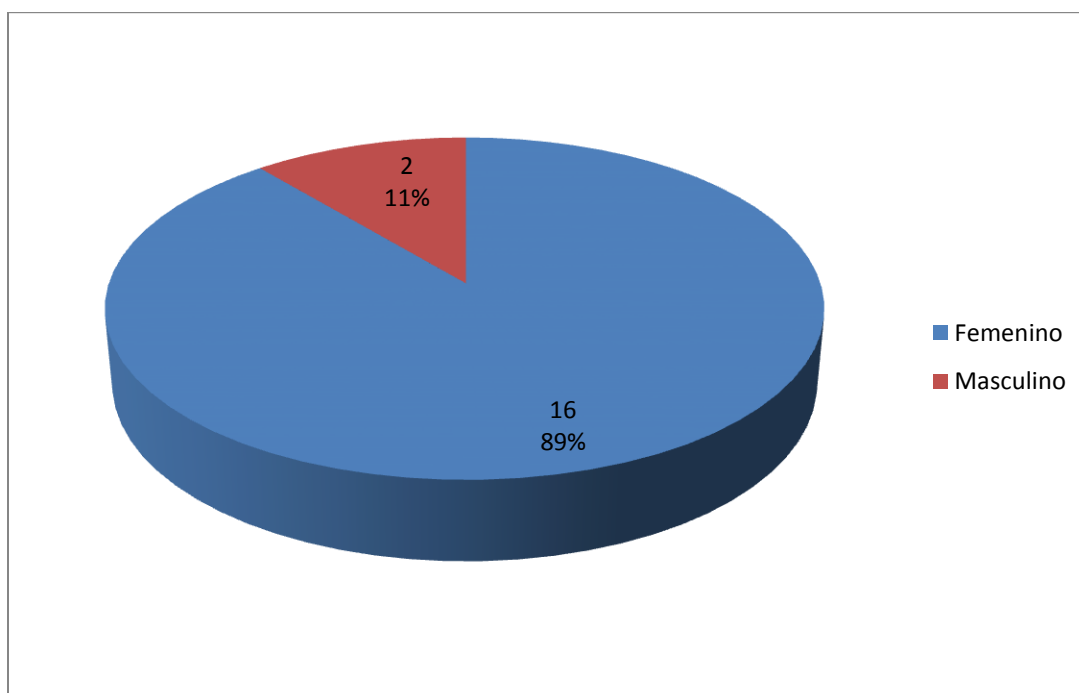
Esta imagen nos muestra gráficamente que 17 personas de 24 encuestadas que han asistido a solicitar servicios, se manifiestan totalmente de acuerdo que dentro de las instalaciones al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla les dieron apoyo para el cuidado de sus hijos; 6 usuarias estuvieron de acuerdo que en las instalaciones del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla les dieron apoyo para el cuidado de sus hijos; y 1 usuaria se manifestó neutral en este aspecto.

Se agrega que el Centro cuenta con un área lúdica equipada con material y área de lactancia, pero no se cuenta con personal de atención continua en esta área.

4.7.6. Eje 6. Datos informativos de trabajadores encuestados

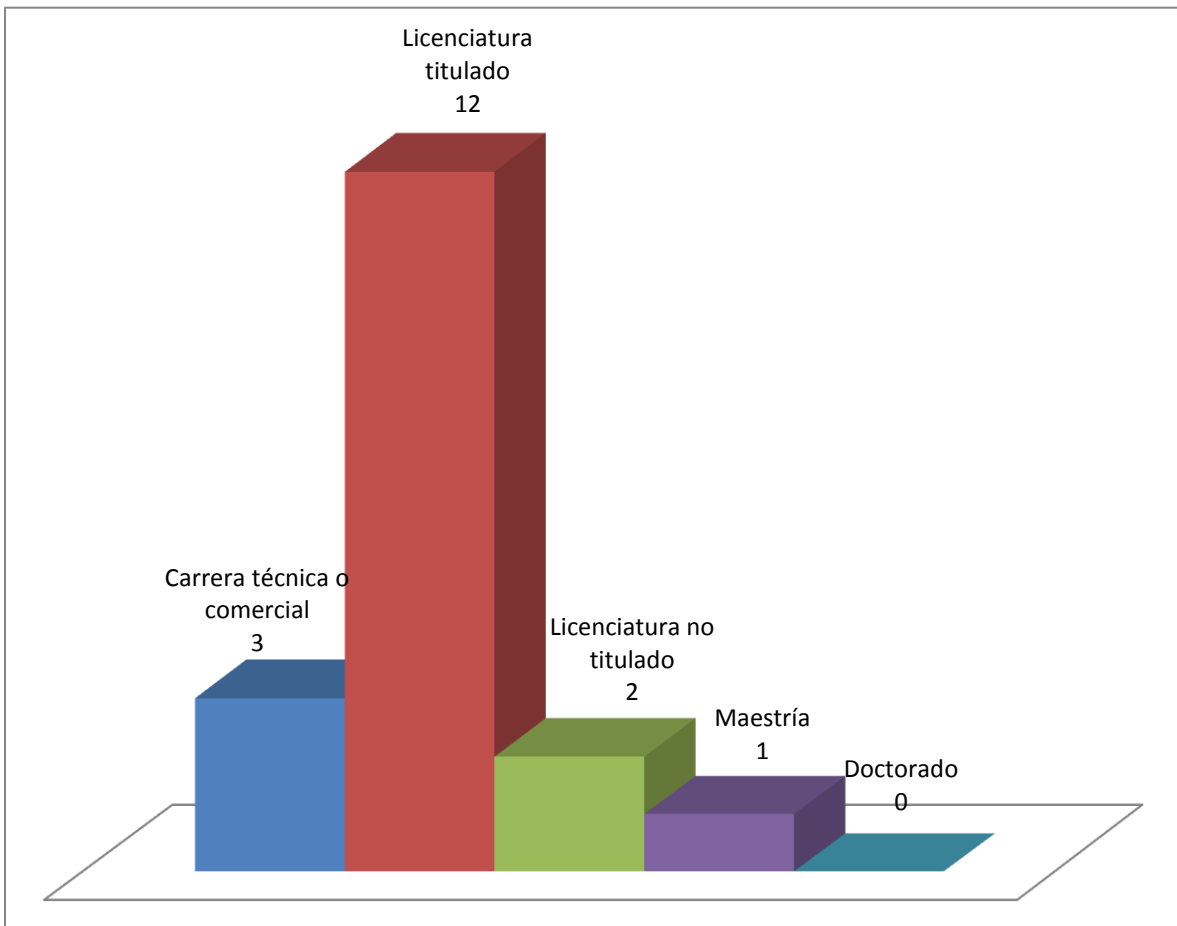
A partir de este eje, se expondrán los resultados obtenidos en la aplicación del instrumento a los trabajadores del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla

Ítem 32. Sexo de los trabajadores del Centro



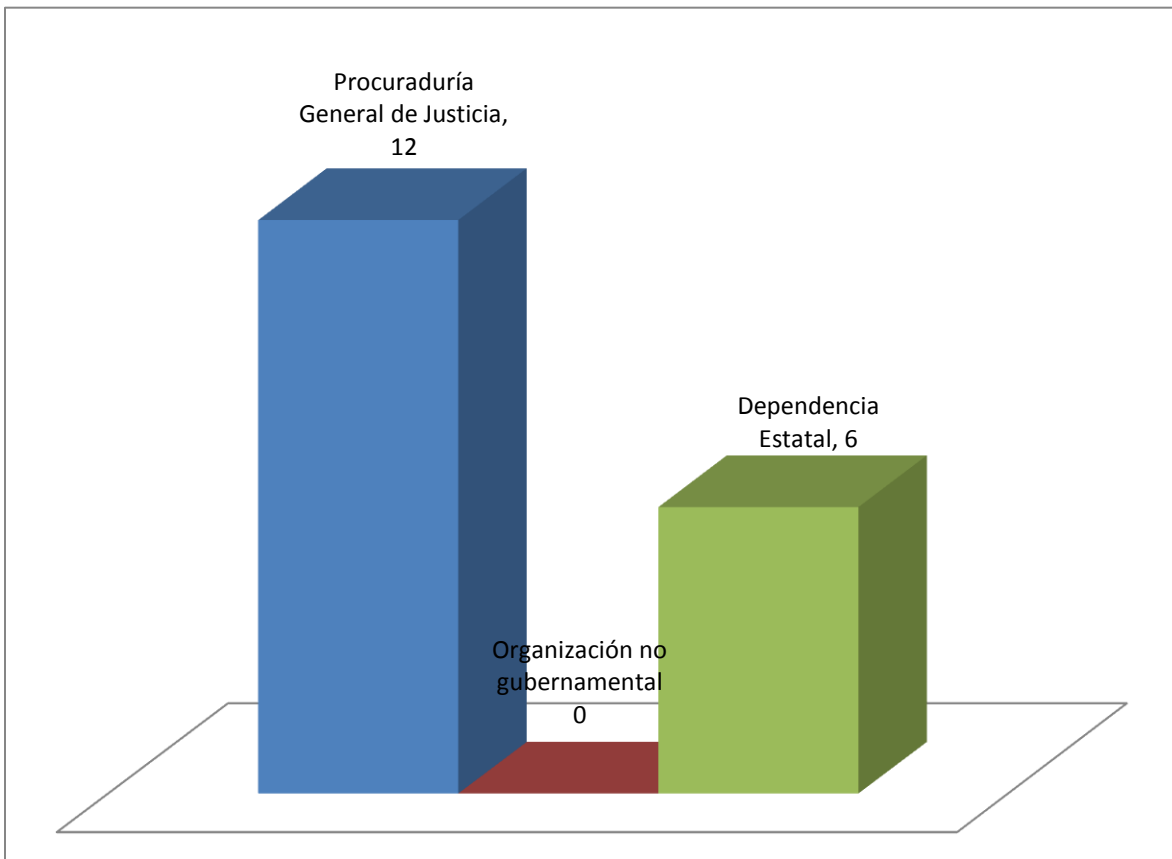
Del total de las personas encuestadas que prestan sus servicios en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla 16 son del sexo femenino y 2 personas pertenecen al sexo masculino. El hecho de que una mujer que ha sido víctima de violencia sea atendida por una persona de su mismo sexo puede inspirar mayor confianza para la atención de su problema, por lo que se considera un aspecto positivo el contar con una mayoría de personal femenino en el Centro.

Ítem 33. Grado de Estudios de los trabajadores del Centro



Este gráfico nos representa que una amplia mayoría de las personas que laboran en el Centro de Justicia para la Mujeres de Puebla cuentan con un grado de estudio de Licenciatura y se encuentran titulados siendo 12 personas de 18 encuestadas, 3 cuentan con carrera técnica o comercial, 2 cuentan con nivel de licenciatura, pero están en trámite de titulación, y 1 cuenta con estudios de maestría. La muestra encuestada no arrojó ningún caso con estudios de doctorado.

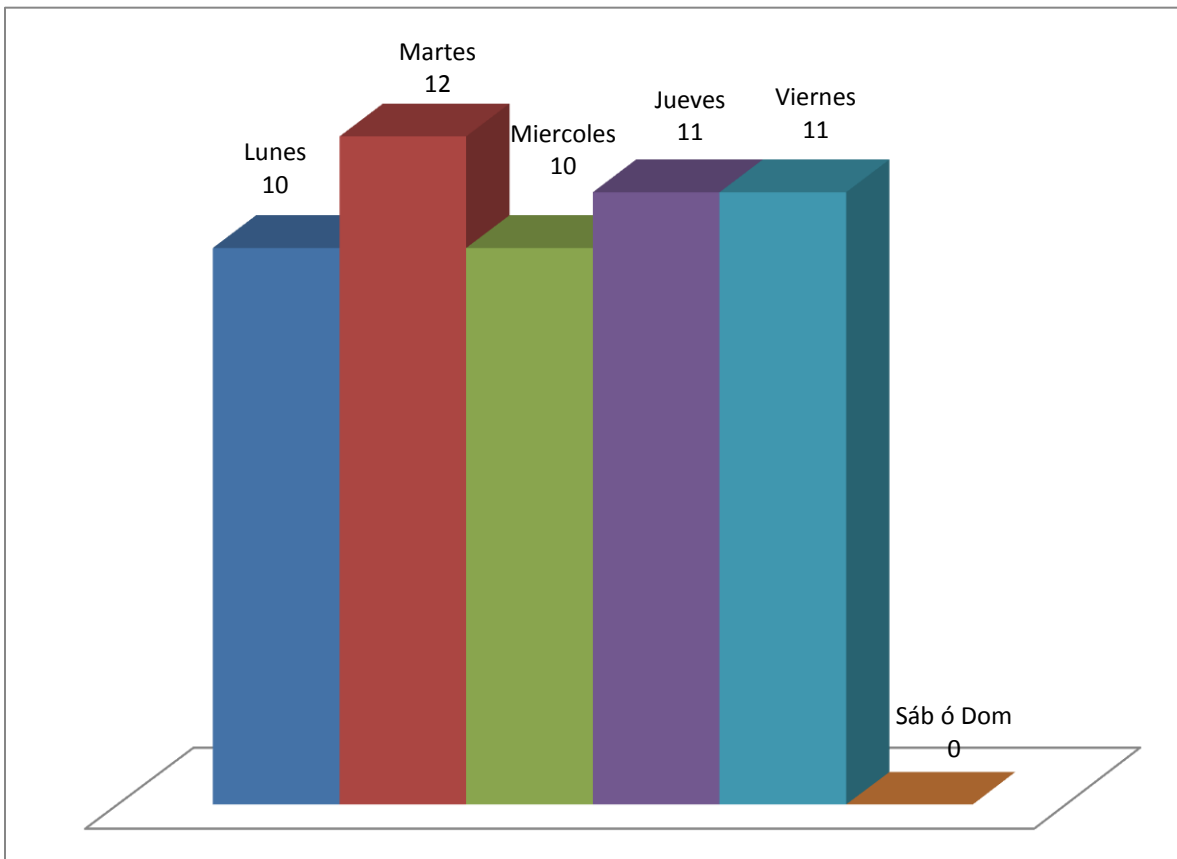
Ítem 34. Institución o dependencia para la que labora



Podemos visualizar mediante este gráfico que la mayoría de los servidores públicos que prestan sus servicios profesionales dentro del Centro de Justicia para Mujeres de Puebla, se encuentran adscritos a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla siendo 12 de 18 encuestados, y 6 que trabajan para institución dependiente del Gobierno Estatal.

Se consideró la posibilidad de entrevistar a trabajadores de alguna organización no gubernamental porque el esquema de atención de los Centros de Justicia así lo contempla, sin embargo para la muestra seleccionada no se contó con personal de ninguna organización civil.

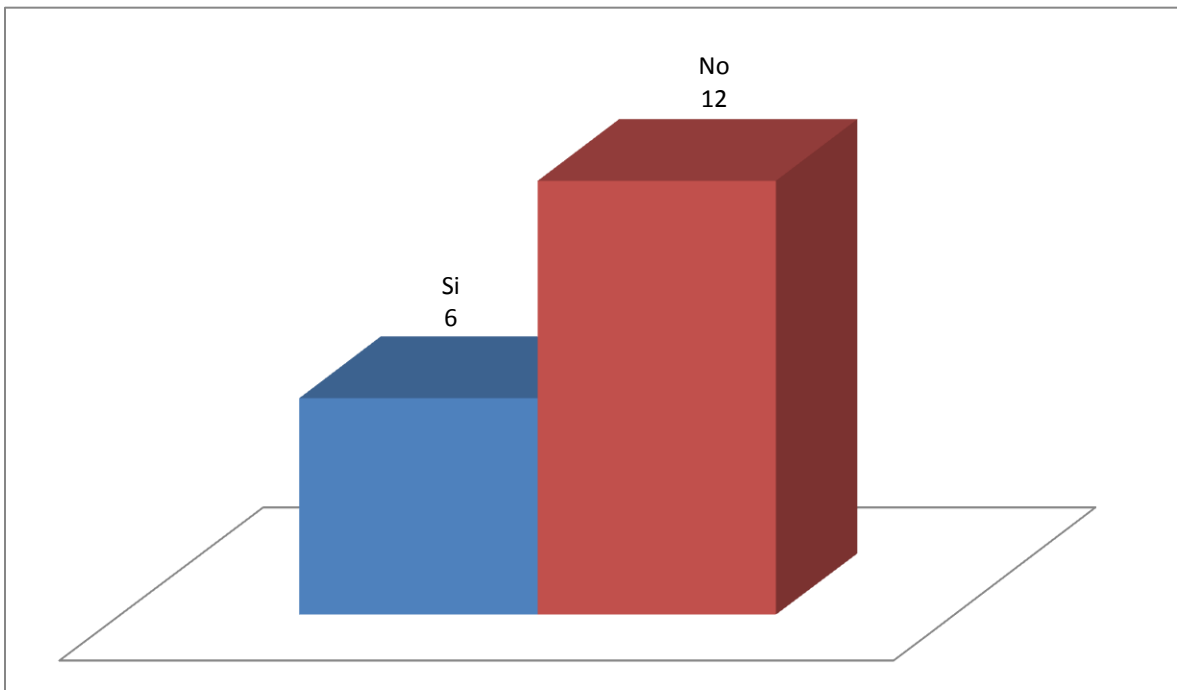
Ítem 35. Días que presta atención profesional en el Centro



Debido a sus funciones que desempeñan dentro del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, podemos identificar en esta representación gráfica que la mayoría de las personas que laboran, prestan sus servicios de lunes a viernes, enfatizando una mayor participación los martes. Sin embargo ha sido frecuente la solicitud de atención por parte de usuarias en fines de semana.

La Procuraduría General de Justicia tiene contemplada la atención los 7 días de la semana principalmente para la atención del Ministerio Público y en su momento del albergue temporal. Hasta el momento de la elaboración del presente trabajo, no se cuenta con una fecha determinada para ampliar el horario de servicios.

Ítem 36. ¿Presta sus servicios en otro lugar o dependencia?

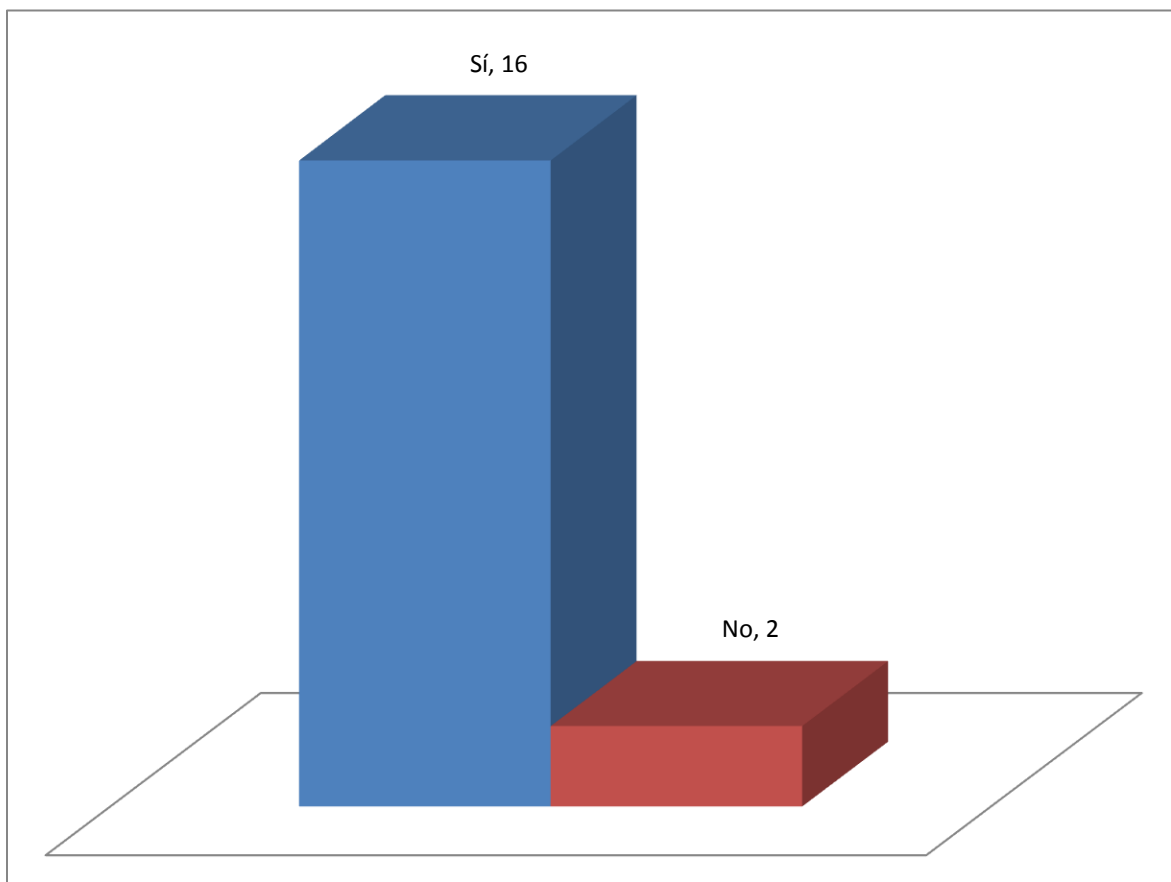


La mayoría de la muestra encuestada de trabajadores adscritos al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla y laboran únicamente para esta Unidad Administrativa siendo 12 de 18 encuestadas/os y 6 trabajadores además de trabajar para el Centro de Justicia, también prestan sus servicios profesionales a otras instituciones públicas.

En varios casos, los trabajadores de otras dependencias tienen días específicos de atención en el Centro y en otros casos, el día y horario de atención no son consistentes. Lo que manifiesta un cumplimiento parcial a lo establecido en los convenios de colaboración interinstitucional.

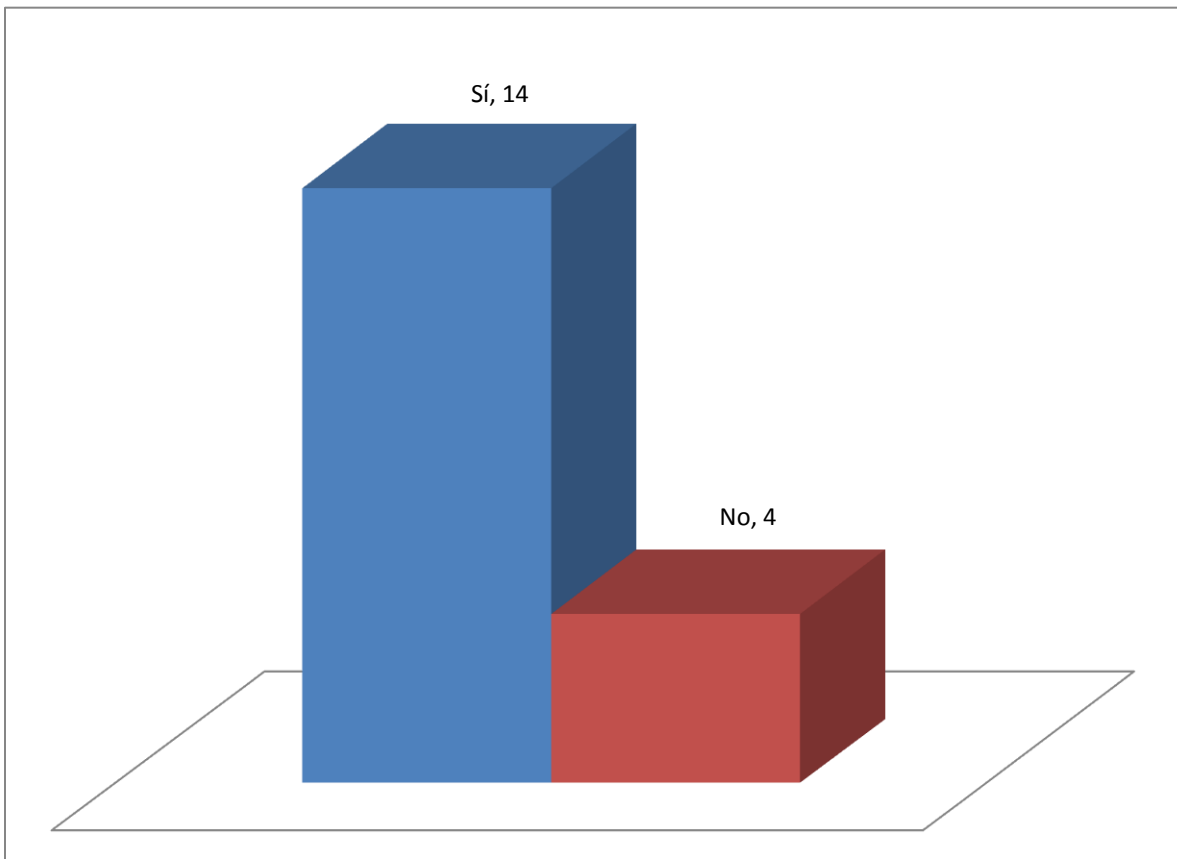
4.7.7. Eje 7. Datos de capacitación de los trabajadores del Centro

Ítem 37. ¿Cuenta Usted con capacitación relativa a perspectiva de género?



La representación gráfica presenta la cantidad de personal encuestado que cuenta con capacitación relativa a derechos humanos y muestra que aunque la mayoría de las personas encuestadas cuentan con capacitación con perspectiva de género siendo 16 de 18, sin embargo 2 no lo están, lo que nos muestra aunque sea mínima, existe un área de oportunidad en cuestión de capacitación con perspectiva de género para prestar un mejor servicio a las usuarias.

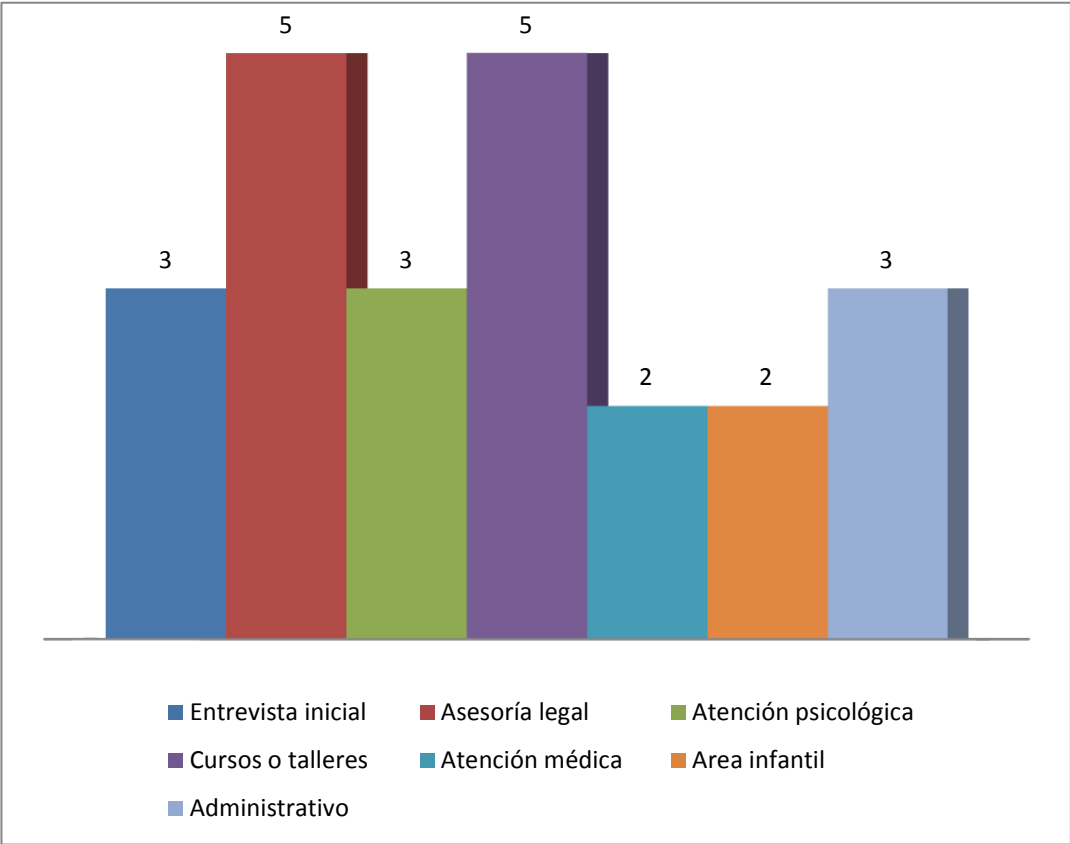
Ítem 38. ¿Cuenta Usted con capacitación relativa a derechos humanos?



De manera similar al gráfico anterior, esta gráfica muestra que la capacitación relativa a temas de derechos humanos, casi el 80% del personal del Centro encuestado cuenta con capacitación relativa a este tema, ya que 14 de 18 personas encuestadas si cuentan con capacitación relativa a derechos humanos y 4 manifiestan carecer de capacitación relacionada. Por lo que ésta es otra área de oportunidad que cabe la pena atender en cuestión de capacitación al personal del Centro.

4.7.8. Eje 8. Recolección de datos

Ítem 39. ¿Qué servicio proporciona Usted a las usuarias del Centro de Justicia?



De las 18 personas encuestadas, la aplicación del instrumento para este ítem mostró que los trabajadores del Centro se encuentran distribuidos en las diferentes áreas sustantivas realizadas por el Centro de Justicia para las Mujeres de la siguiente manera: 3 personas se encuentran a cargo del procedimiento de entrevista inicial, para posteriormente generar su canalización hacia a otras áreas, 5 brindan asesoría legal, 3 brindan atención psicológica, 5 personas están encargados de impartir cursos o talleres a los usuarios, 2 brindan atención médica,

2 personas atienden el área infantil y finalmente 2 personas son funcionarios que prestan servicio en áreas administrativas.

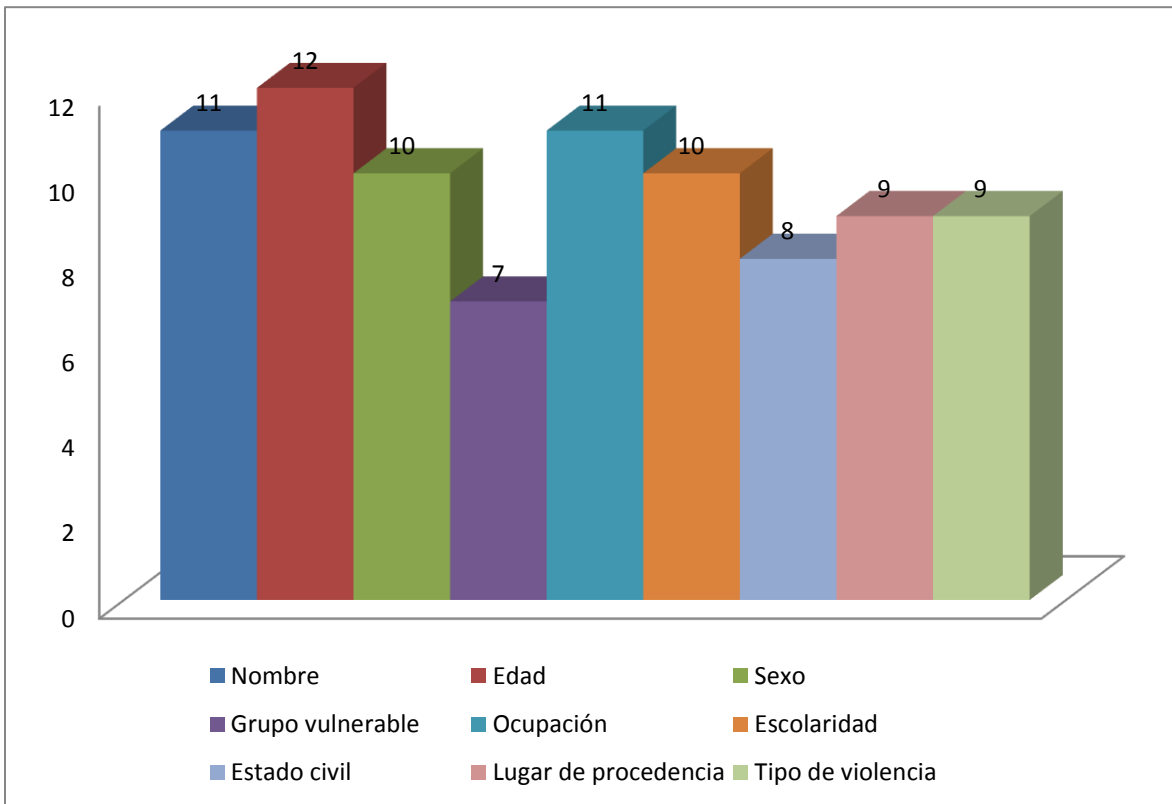
La proporción del personal que atiende en las diferentes áreas del Centro varía de acuerdo al día de la semana y al horario, ya que existen dependencias que tienen convenios de colaboración con el Centro de Justicia y que asignan a personal solamente ciertos días a la semana. Por otro lado, hay una importante diferencia entre el personal disponible para atención en el turno matutino respecto al turno vespertino, ya que a partir de las 17:00 horas, la disponibilidad de personal desciende a casi el 50%.

Se enfatiza que no hay personal exclusivamente dedicado a impartir cursos o talleres, sino que ésta es una actividad adicional que desarrollan los trabajadores del Centro a sus actividades profesionales, por eso el conteo final supera al total de la muestra en este ítem.

Sucede algo similar con la atención del área infantil, ya que el personal que atiende ésta área desarrolla además otras actividades y sólo se atiende el área infantil cuando lo demanda la situación.

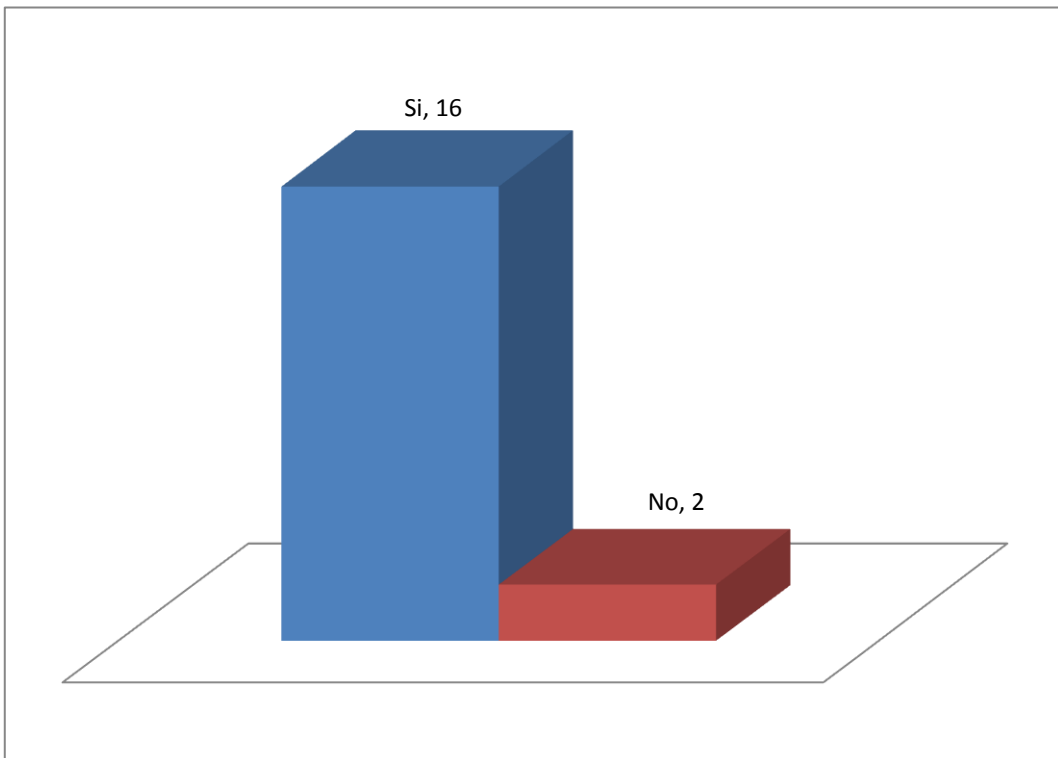
Finalmente se apunta que a pesar de que se cuenta con la infraestructura para un albergue temporal para usuarias, actualmente no hay personal dedicado a la operación de esta área, por lo tanto no se encuentra aún funcionando.

Ítem 40. Información general requerida



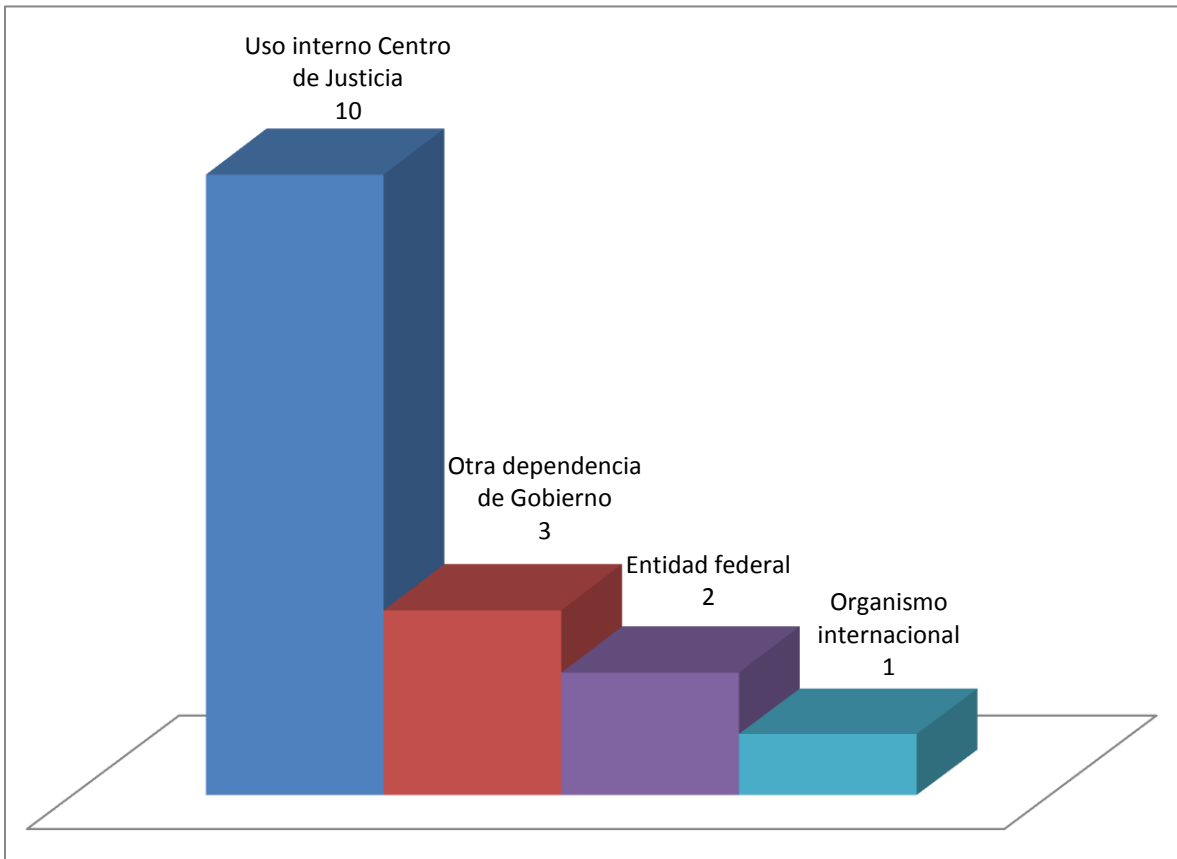
De la información recopilada por los servidores públicos que tienen contacto con las usuarias del Centro de Justicia para las Mujeres, podemos visualizar en el gráfico que de las personas encuestadas, todas requieren el nombre, edad, y ocupación siendo 16, 15 solicitan además de las anteriores su escolaridad, 10 además le preguntan su sexo, 9 además requieren su lugar de procedencia, así como el tipo de violencia del que fueron víctimas, 8 además les preguntan su estado civil; y 7 además les es relevante determinar si pertenecen a algún grupo vulnerable.

Ítem 41. ¿Utiliza Usted los datos de atención para elaborar informes o reportes?



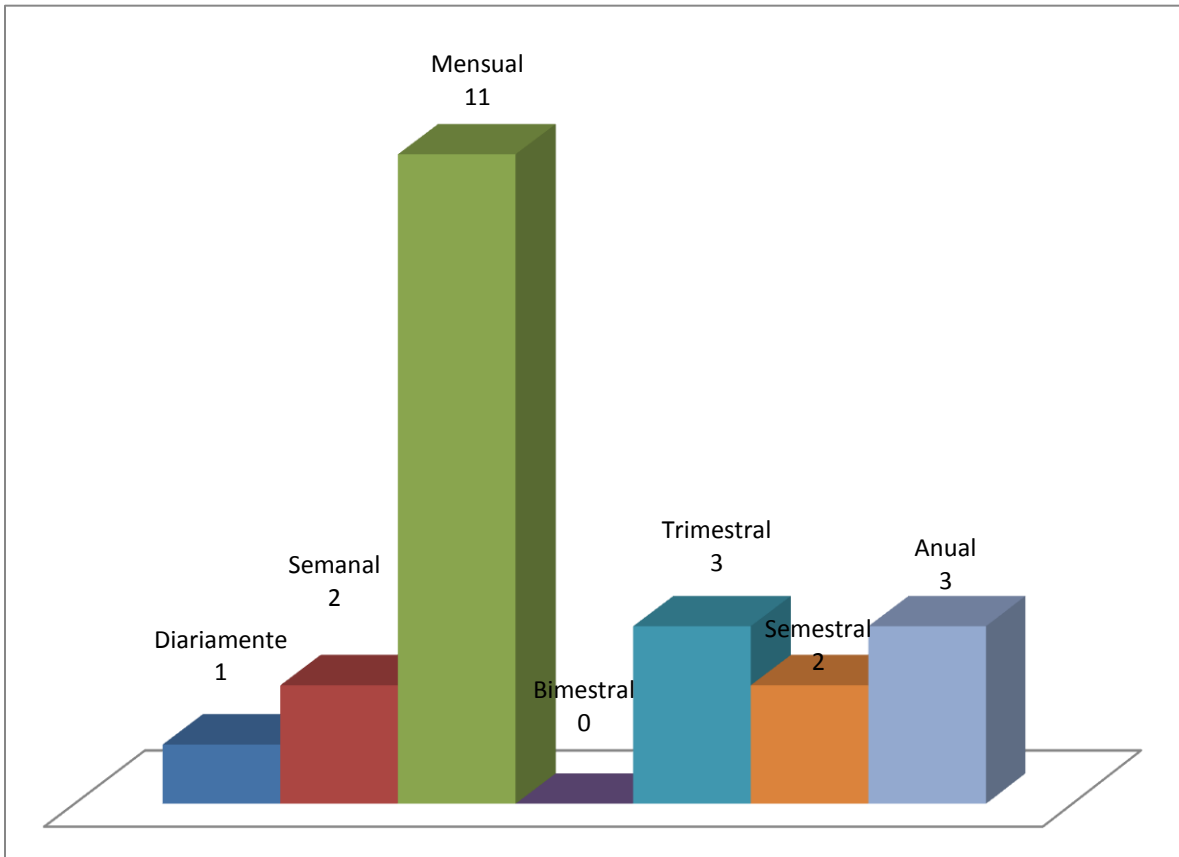
Respecto a la pregunta sobre si los datos que se recopilan sobre las usuarias durante su atención se utilizan para la elaboración posterior de reportes, únicamente 2 personas de 18, no utilizan su información recopilada para elaborar informes o reportes, y 16 personas de 18, si utilizan la información generada para elaborar informes o reportes. Esto indica un alto porcentaje de uso posterior de datos recopilados durante la atención a las usuarias para la elaboración de reportes, los cuales pueden ser a nivel estatal y federal.

Ítem 42. En caso de elaborar informes o reportes, ¿Qué tipo de uso da a éstos?



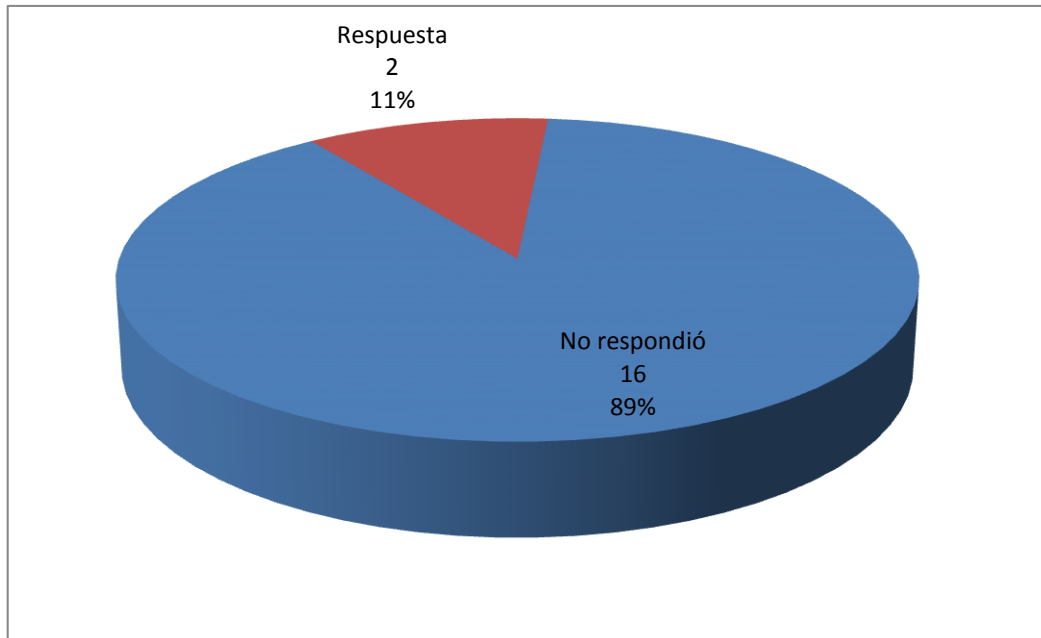
En relación al destino principal de los informes o reportes, se encontró que 10 servidores/as públicos manifestaron que la información recopilada es usada para la elaboración de informes internos solicitados por el Titular del Centro de Justicia para la Mujeres, 3 de 16 personas encuestadas manifiesta que la información recopilada la utiliza para generar informes que solicitan otras dependencias del Gobierno Estatal, 2 de 16 personas encuestadas manifiesta que la información recopilada la utiliza para generar informes que solicitan entidades a nivel Federal, y 1 de 16 personas encuestadas manifiesta que la información recopilada la utiliza para generar informes que solicitan organismos internacionales.

Ítem 43. ¿Cuál es la frecuencia con la que requiere elaborar informes?



En este grafico respecto a la frecuencia con la que se elaboran reportes o informes, se puede identificar claramente que la mayoría de personas encuestadas que son tiene que elaborar informes de manera mensual, y en menor frecuencia pero de importancia relevante hay quienes tienen que elaborar informes de manera diaria, semanal, trimestral, semestral y anual, cabe mencionar que algunas de las encuestadas elaboran informes de manera diaria, semanal, trimestral y anual.

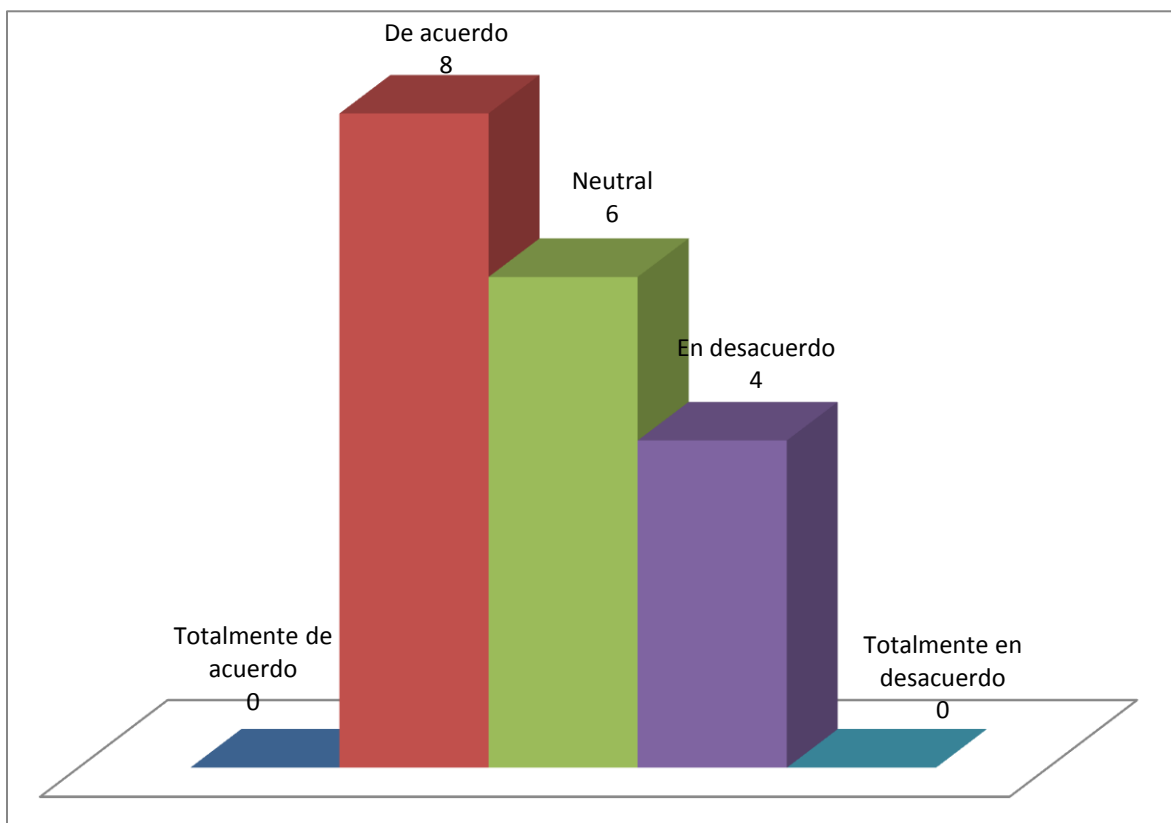
Ítem 44. ¿Cómo asegura la privacidad de los datos personales que recaba durante la prestación de su servicio?



Respecto a la protección de la privacidad de los datos personales, en esta representación gráfica de la recopilación de información se puede ver que no existen mecanismos claros que expongan el fundamento legal para garantizar la privacidad de los datos personales que se recaban durante la prestación del servicio.

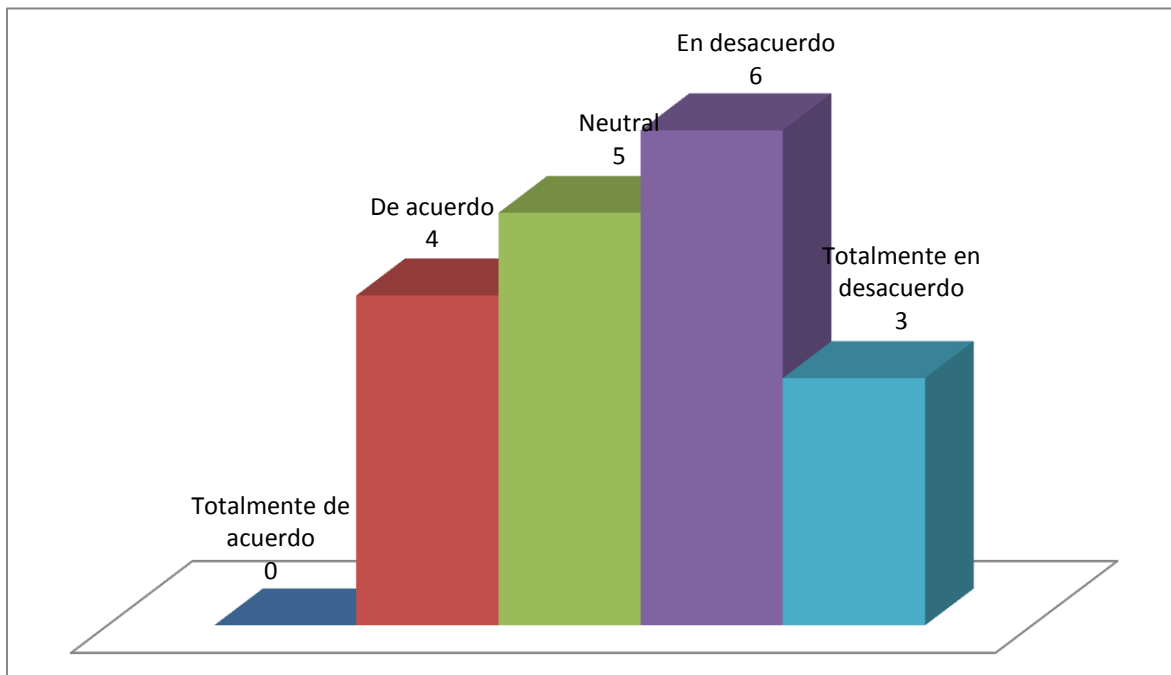
4.7.9. Eje 9. Proceso interno de atención

Ítem 45. ¿Cuenta con el equipo necesario para realizar su trabajo en el Centro de Justicia?



Respecto al concepto que tienen los trabajadores del Centro de Justicia para las Mujeres, este gráfico se muestra que 8 de las 18 personas encuestadas que laboran en el Centro de Justicia están de acuerdo con que cuentan el equipo necesario para realizar sus actividades, 6 de 18 se manifestaron neutrales con respecto a que tienen el equipo necesario para realizar su trabajo, y 4 de 16 manifiestan estar en desacuerdo con respecto a que tienen el equipo necesario para realizar su trabajo.

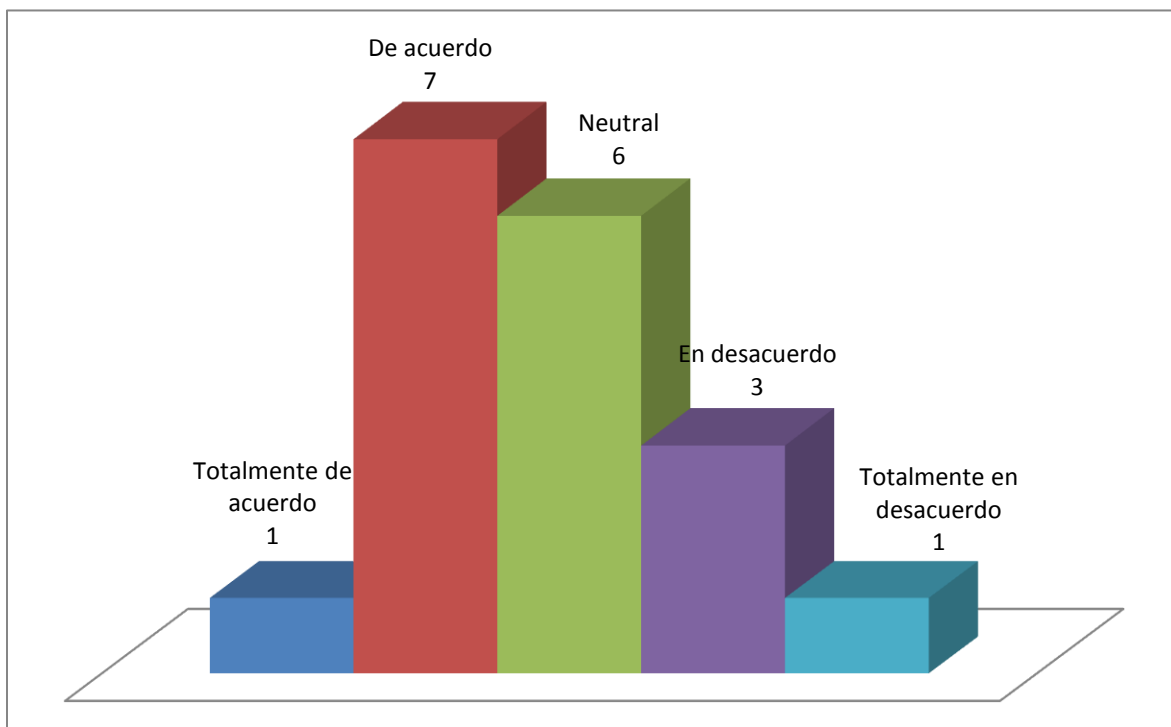
Ítem 46. ¿El Centro de Justicia cuenta con el personal suficiente para la atención a usuarias?



En el ítem 46, se interrogó a trabajadores del Centro de Justicia sobre su opinión acerca de la suficiencia de personal en el Centro, en el gráfico se muestra que 4 de 18 personas que laboran en el Centro de Justicia están de acuerdo con que se cuenta con el personal suficiente para realizar las actividades que presta el Centro de Justicia, 5 de 18 se manifestaron neutrales con respecto a que se cuenta con el personal suficiente para realizar las actividades, 6 de 18 manifiestan estar en desacuerdo con respecto a que se cuenta con el personal suficiente para realizar las actividades y 3 de 18 están en total desacuerdo con respecto a que se cuenta con el personal suficiente para realizar las actividades que presta el Centro de Justicia.

Evidentemente existe un área de oportunidad importante en este aspecto del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.

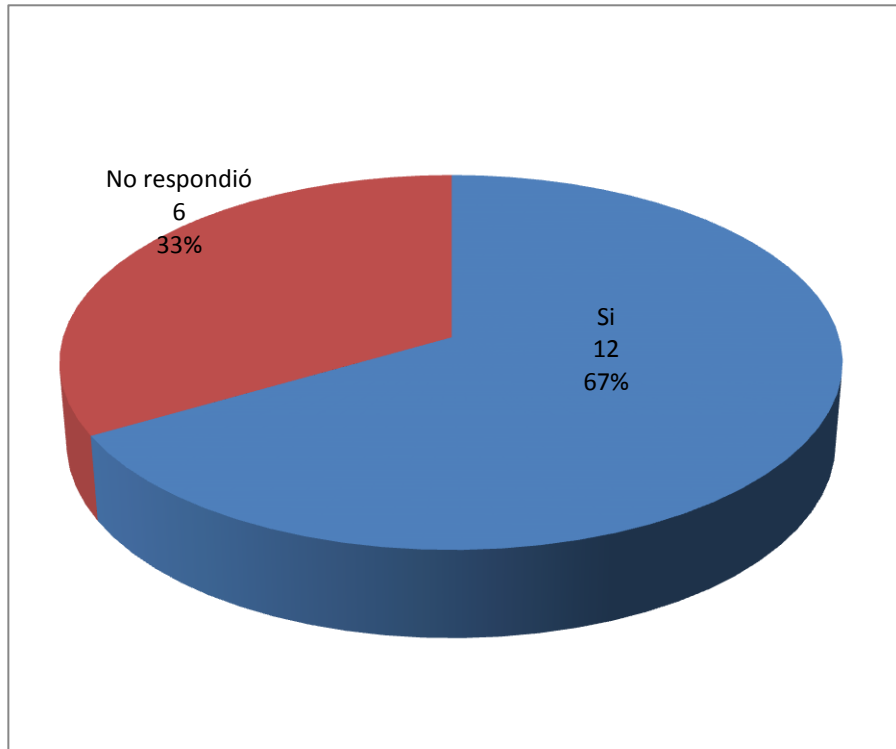
Ítem 47. ¿El Centro de Justicia cuenta con la infraestructura adecuada para la atención?



En el ítem 47 se describe la opinión de los trabajadores encuestados respecto a la infraestructura con la que cuenta el Centro de Justicia. Podemos ver en este gráfico que 7 de 18 personas encuestadas están de acuerdo con que se cuenta con la infraestructura adecuada para realizar las actividades que presta esta Unidad Administrativa, 6 de 18 se manifestaron neutrales con respecto a que se cuenta con la infraestructura adecuada para realizar las actividades que presta el Centro, 3 de 18 manifiestan estar en desacuerdo con respecto a que se cuenta con la infraestructura adecuada para realizar las actividades que presta el Centro y 1 manifestó en total desacuerdo con respecto a que se cuenta con la infraestructura adecuada para realizar las actividades que presta el Centro. Sólo una persona manifestó estar totalmente de acuerdo con la suficiencia de la infraestructura con la que cuenta el Centro.

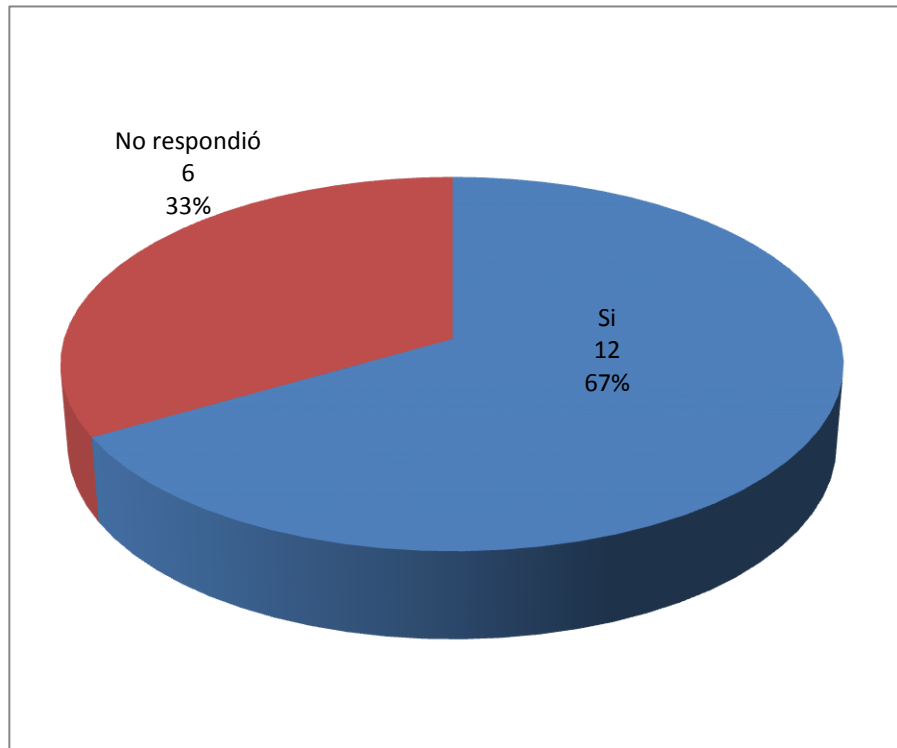
4.7.10. Eje 10. Optimización de procesos

Ítem 48. ¿Cuáles son los principales procesos que se requieren optimizar en el Centro para mejorar el servicio?



Respecto a los procesos que se considera deben mejorar en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, es importante el número de respuestas referentes a la sugerencia de mejora de la entrevista inicial ya que ésta es la entrada principal a los datos que se requieren y utilizan en las etapas posteriores de atención a las usuarias.

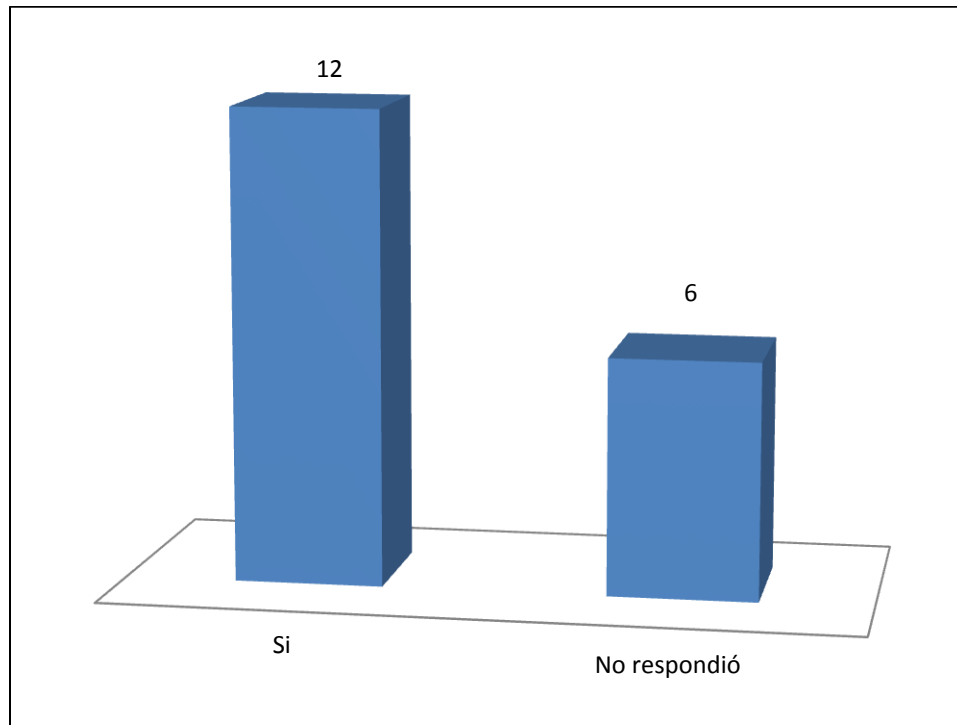
Ítem 49. ¿Qué acciones sugiere para mejorar los servicios que proporciona el Centro de Justicia para las Mujeres?



Respecto a las acciones sugeridas por el personal que labora en el Centro de Justicia, la mayoría de los trabajadores encuestados refirió que en el Centro de Justicia se requiere una mejora en los tiempos de atención en los servicios proporcionados a las usuarias.

4.7.11. Instrumento y retroalimentación

Ítem 50. ¿Le gustaría conocer sobre los resultados de esta investigación?



Como pregunta final del instrumento aplicado a los trabajadores del Centro de Justicia, se propuso una vía para dar a conocer los resultados obtenidos en el presente trabajo. Una mayoría en la respuesta positiva a esta pregunta puede interpretarse también como una disposición a la mejora.

4.9. Síntesis de resultados

De acuerdo a los resultados presentados en los ítems, a continuación se muestran los resultados más representativos de cada eje en la siguiente matriz de sistematización:

Eje	Grupo	Descripción del eje	Resultados representativos
1	Usuarias	Datos informativos de usuarias encuestadas	Se encontró una mayoría predominante de mujeres en la muestra encuestada en un rango de 36 a 45 años, seguido por una cantidad representativa en el rango de 26 a 35 años con usuarias originarias principalmente del Municipio de Puebla. El 70% de las usuarias encuestadas fueron atenciones por primera vez y canalizadas directamente por la Procuraduría General de Justicia.
2	Usuarias	Accesibilidad del servicio a las usuarias	El 80% de las usuarias encuestadas manifestaron haberse trasladado hacia el Centro de Justicia mediante el uso del transporte público y sólo se manifestó dificultad para acceder al domicilio del Centro por parte de usuarias provenientes de municipios diferentes al Municipio de Puebla.

Eje	Grupo	Descripción del eje	Resultados representativos
3	Usuaris	Percepción de la atención recibida	<p>En este ítem se tomaron en cuenta los siguientes aspectos para medir la percepción de las usuarias respecto a la atención recibida en el Centro: actitud de servicio, disposición para escuchar, conocimiento y competencia, así como la amabilidad y respeto. Los resultados obtenidos de la muestra arrojaron un 90% de opiniones positivas. Este resultado es consistente con la percepción de la orientación legal y la atención en la entrevista inicial. Por otro lado, se confirmó que se cumple con la atención médica y psicológica que establece el Protocolo de Atención.</p>
4	Usuaris	Tiempos de atención	<p>67% de las usuarias encuestadas manifestaron haber esperado menos de 15 minutos para ser atendida por primera vez, Respecto al tiempo dedicado para la entrevista inicial, 75% manifestó considerar como suficiente el tiempo que se le dedicó. 58% de las usuarias encuestadas manifestaron que el tiempo entre su primera atención y sus citas subsecuentes es considerado como regular, el promedio de tiempo entre la primera cita y las subsecuentes es de 2 semanas,</p>

Eje	Grupo	Descripción del eje	Resultados representativos
5	Usuaris	Instalaciones y servicios	Respecto a la percepción por parte de las usuarias de las instalaciones y servicios que otorga el CJM, se encontró que las usuarias encuestadas consideran las instalaciones del Centro como seguras, cómodas y limpias calificando a las mismas con un 80% al estar totalmente de acuerdo con estas características. 17% de las usuarias encuestadas manifestaron estar de acuerdo en los servicios con los que cuenta el Centro para el cuidado de sus hijos durante el tiempo que ellas reciben atención.
6	Trabajadores	Datos informativos de trabajadores	Se encuestaron a 18 servidores públicos, de los cuales 16 son de género femenino y 2 masculinos. 66% de los encuestados manifestaron tener estudios de nivel licenciatura titulados. 2 elementos indicaron carecer de título profesional, 3 elementos indicaron contar con carrera técnica y sólo 1 persona indicó contar con estudios de posgrado. De los 18 encuestados, 12 pertenecen a la PGJ representando. Los trabajadores de otras dependencias constituyen el 33%. El total de los encuestados trabajan en el Centro sólo de lunes a viernes.

Eje	Grupo	Descripción del eje	Resultados representativos
7	Trabajadores	Datos de capacitación	89% de los trabajadores encuestados manifestó contar con capacitación referente a equidad de género con 16 de las 18 personas encuestadas. 14 de las 18 personas encuestadas manifestó contar con capacitación relativa a derechos humanos lo que representa un 78% de la muestra.
8	Trabajadores	Recolección de datos	La mayoría del personal está dedicado a las áreas de atención básicas excepto en el área del albergue. La mayoría del personal imparte talleres o cursos adicionales a su desempeño profesional. Todos los profesionales indicaron utilizar datos básicos de las usuarias para la atención de las mismas. 89% indicó utilizar los datos recopilados para elaborar informes de los cuales el 56% son requeridos principalmente por el mismo CJM y sólo 3 manifestaron elaborar dichos reportes o informes para otras entidades La frecuencia del requerimiento es esencialmente mensual con un 61% de frecuencia. 90% de la muestra encuestada manifestó no tener conocimiento respecto a la privacidad de los datos personales que recaba y usa de las usuarias.

Eje	Grupo	Descripción del eje	Resultados representativos
9	Trabajadores	Proceso interno de atención	El 44% indicó estar de acuerdo con el equipo para realizar sus actividades, 22% indicó estar en desacuerdo y 33% emitió una respuesta neutral. Las respuestas referentes a la infraestructura del CJM son consistentes con la del equipo. Se manifestó una respuesta notoria respecto a la suficiencia del personal con la que cuenta el CJM, ya que el 17% indicó estar totalmente en desacuerdo indicando una falta de personal, 33% indicó estar en desacuerdo y sólo el 22% manifestó estar de acuerdo con el personal con el que se cuenta para atención.
10	Trabajadores	Optimización de procesos	Es importante el número de respuestas referentes a la sugerencia de mejora de la entrevista inicial ya que ésta es la entrada principal a los datos que se requieren y utilizan en las etapas posteriores de atención a las usuarias.
11	Trabajadores	Instrumento y retroalimentación	La mayoría de los trabajadores del Centro manifestó querer conocer los resultados obtenidos en el presente trabajo, lo que se puede interpretar como una respuesta positiva y como una disposición a la mejora.

4.10. Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta administrativa de evaluación de una organización para definir su situación en un momento determinado. El análisis FODA considera 4 elementos principales que le dan su nombre: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

La identificación de estos elementos permite una determinación de ejes de acción para la mejora y un punto de partida esencial en las organizaciones.

A manera de resumen, se presentan a continuación estos elementos tomando como base los hallazgos obtenidos durante la aplicación del instrumento al grupo de usuarias encuestadas.

Fortalezas

- Percepción mayormente positiva de las usuarias respecto a la atención recibida y en los aspectos de conocimiento y competencia, amabilidad y respeto, actitud de servicio y disposición para escuchar por parte de los servidores públicos que las atienden.
- Tiempos de atención rápidos para la primera atención y aceptables para entrevista inicial y atención general.
- Apreciación positiva respecto a los recursos y servicios proporcionados.
- Personal profesional y con capacitación en equidad de género y derechos humanos.

Oportunidades

- La diversidad de los datos que utilizan por las diversas instancias públicas que colaboran con Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla y la redundancia en la obtención de la información básica de usuarias.
- Puede generarse mayor atención de usuarias por medio de canales diferentes a la PGJ.
- Existen oportunidades de capacitación en materia de equidad de género y derechos humanos para el personal así como procesos de contención.

Debilidades

- La falta de procesos orientados a obtener datos estadísticos, así como el exceso de detalles, dificulta la integración de la información.
- Falta de difusión de los servicios que ofrece el Centro de Justicia, así como información clara y accesible para población no sólo del Municipio de Puebla, sino de poblaciones aledañas y con índices importantes de violencia familiar.
- Falta de personal para el área de albergue, así como para la atención en general en el turno vespertino y fines de semana.
- Falta de información referente a otros Centros de Justicia del país para evitar esfuerzos aislados y duplicidad de acciones.

Amenazas

- La demanda actual de información llega a superar fácilmente la capacidad de respuesta y ésta está determinada por recursos humanos y materiales limitados.
- Crecimiento de necesidades de información tomando en cuenta la apertura de un nuevo Centro de Justicia en el Estado de Puebla.

- Falta de cumplimiento en los compromisos de colaboración de otras dependencias respecto al personal que colabora en las diferentes áreas del Centro de Justicia.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en el estudio de campo realizado, se concluye que el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla cuenta con elementos que constituyen una base importante base para superar sus amenazas y debilidades.

Retomando la premisa planteada en los capítulos anteriores de considerar a la información como elemento dorsal de la organización, en el siguiente capítulo se presentará el desarrollo de un diseño de gestión de información que resalte los mejores aspectos de la organización representados por sus fortalezas y de la misma forma promueva la mejora en las principales áreas de oportunidad detectadas.

CAPÍTULO V. HACIA UNA PROPUESTA DE DISEÑO DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA EL CENTRO DE JUSTICIA PARA LAS MUJERES DE PUEBLA

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la investigación de campo, el estudio de los principales teóricos administrativos, los modelos de gestión de la calidad y de manejo de la información, así como de las principales tendencias en el ámbito de la gestión de información, en el presente capítulo se abordará el diseño de un modelo de gestión de información para el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.

Durante el desarrollo de los capítulos previos se expresaron los fundamentos principales de los Centros de Justicia y en particular los elementos particulares que conforman el funcionamiento del Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla. Estas bases constituyen también un ámbito regulatorio de las operaciones del Centro a nivel estatal y federal, por lo tanto estas bases también delimitan las acciones que se lleven a cabo como propuestas de mejora.

Además de las entidades para las que es importante la generación de información generada de la atención a usuarias, debe considerarse también que al ser una entidad de gobierno, el Centro de Justicia participa de manera indirecta en la generación de información que se proporciona al gobierno del Estado de Puebla y éste a su vez en la generación de indicadores a partir de la información básica que se obtenga de los registros administrativos de las dependencias estatales.

5.1. Fundamentación de la propuesta y marco institucional

Como se ha mencionado durante los capítulos previos del presente trabajo, El Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, al ser una entidad de carácter gubernamental, debe apegarse a una diversidad de esquemas normativos para el manejo de su información. Estos esquemas son esencialmente de orden federal y estatal.

A nivel federal se tienen como principales instancias al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y al Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG), así como la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM).

A nivel estatal existen los Comités Técnicos Especializados que colaboran con el SNIEG para la generación de información y que, para el caso del Estado de Puebla está representado por el Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica del Estado de Puebla (CEIGEP) además del Sistema Estatal de Información (SEI).

Entre los insumos de información estadística que requieren estas entidades y que involucran al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se encuentran:

- Información sobre índices de violencia familiar y de género.
- Información sobre atención a grupos vulnerables.
- Información referente a denuncias ante el Ministerio Público y órdenes de protección.

- Información sobre la observancia de principios del derecho internacional de los derechos humanos de las mujeres en cumplimiento de los convenios, acuerdos y tratados internacionales de los que forma parte el Estado Mexicano.
- Información que integra la Secretaría de Finanzas y Administración para la integración del Informe de Gobierno.
- Información que requiere la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla respecto a los servicios otorgados, administración de los recursos y colaboración con otras dependencias.

De acuerdo a estas instancias, el desarrollo de la propuesta del presente trabajo tomará como base fundamental los principios de manejo de información que establecen dichas instancias con el fin de atender a la normatividad establecida y específicamente apegándose al proceso que establecen el Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG) y el Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica del Estado de Puebla (CEIGEP) para el aprovechamiento estadístico de los registros administrativos.

Por otro lado, se pretende enriquecer el cumplimiento a la normatividad requerida mediante la aplicación de los principios de calidad, mejora organizacional y manejo de información con el fin de establecer un modelo que aporte al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla una herramienta de crecimiento y mejora continuas representado por una generación de información útil, oportuna y que apoye la toma de decisiones.

5.2. Premisas del diseño propuesto

Se considera que las siguientes premisas constituyen una forma de establecer la propuesta de diseño de gestión de información sobre una base que fomente su desarrollo y crecimiento:

- Establecimiento de un sistema de registro de expedientes de usuarias único y homologado para todas las dependencias y organizaciones que participan en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.
- Participación activa de las áreas que administran los recursos humanos y materiales.
- Promover por parte de los trabajadores del Centro de Justicia para las Mujeres, una cultura que genera, procesa y presenta información de clara, completa y oportuna.
- Apego a los principios que establece el protocolo de atención a usuarias de los Centros de Justicia para las Mujeres.
- Revisión periódica del proceso de la información que el Centro de Justicia genera, procesa y presenta para su mejora.
- Flexibilidad en la adaptación constante a requerimientos de las diversas instancias estatales, federales e internacionales respecto a información requerida y su periodicidad.
- Reflejo de la estructura organizacional y de comunicación en los procesos de captación, proceso y proceso de información.
- Procurar el uso de tecnologías para apoyo en el proceso y presentación de información.

Aunado a las premisas que propone este modelo, se sugiere también un modelo organizacional que permita agrupar al personal que colabora en el Centro

de Justicia en áreas de aplicación generales e independientemente de la dependencia de gobierno a la que pertenezca cada colaborador. Esta organización agruparía al personal de la siguiente manera:

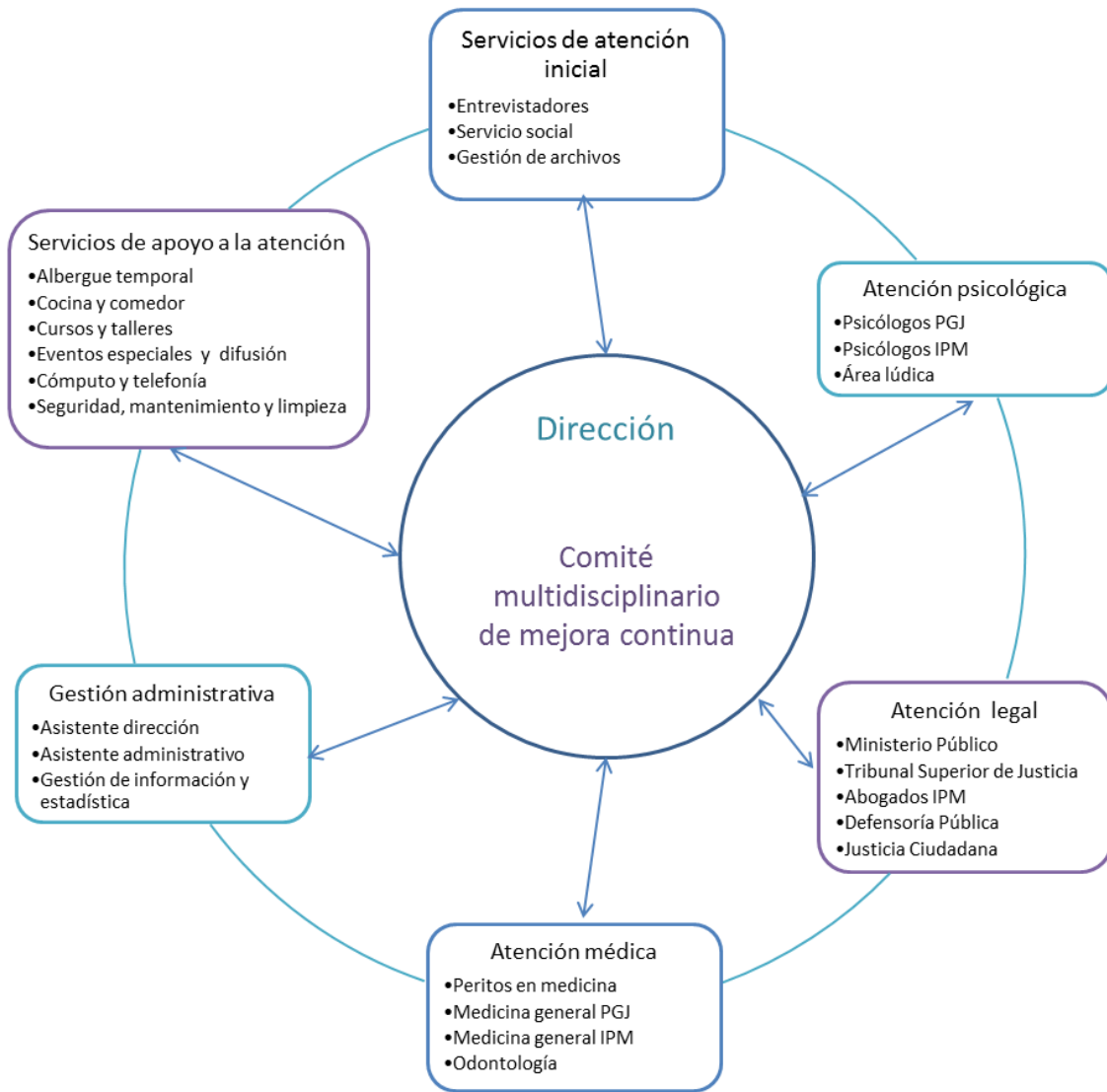
- Servicios de atención inicial
- Atención psicológica
- Atención legal
- Atención médica
- Gestión administrativa
- Servicios de apoyo a la atención.

Asimismo, se propone la creación de un comité de mejora continua que cuente con por lo menos un miembro de cada grupo para formar así un equipo multidisciplinario que realice aportaciones de cada área en las diferentes fases del modelo de gestión.

Este comité puede asignar un representante de su grupo correspondiente mediante votación de grupo y asignación de actividades por temporalidad administrativa tomando en cuenta por ejemplo, periodos vacacionales.

Por lo tanto, se propone la siguiente estructura organizacional para el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla:

Figura 9. Propuesta de estructura organizacional



Fuente: Elaboración propia

La finalidad de principal de esta estructura organizacional es agrupar inicialmente al personal por actividades afines respecto al área que atienden independientemente de la institución primaria a la que pertenecen y propiciar una

comunicación y trabajo en equipo, definiendo también los aspectos prioritarios y puntos de mejora para el área que atienden. Cada equipo puede designar periódicamente a un nuevo miembro del equipo multidisciplinario que expondrá a la Dirección y a los equipos de otras áreas de atención, las aportaciones de su grupo.

Con esta estructura también se pretende que la Dirección mantenga una visibilidad de todas las áreas de atención enfocándose en los servicios que proporcionan a las usuarias y reducir a la vez la cantidad de personal que debe atender directamente.

5.3. Descripción de la propuesta

Tomando en cuenta lo anterior, se desarrolla una propuesta de modelo de gestión de información que permita al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla una atención a las usuarias, mediante el manejo óptimo de sus recursos, principalmente en el recurso humano representado por los servidores públicos que laboran en el Centro proporcionando servicios integrales a las usuarias. Esta propuesta considera como eje principal el manejo de información que se genera, procesa y emite en el Centro de Justicia.

En el diseño del modelo propuesto se consideran aspectos importantes en la atención de personas, y en el caso particular de los asuntos que se atienden en el Centro de Justicia se involucran aspectos como la confidencialidad de la información tan importante en la atención psicológica y legal de las usuarias. Por otro lado, se considera la necesidad de emitir información estadística a entidades de ámbito estatal e incluso internacional respecto a las características de los casos atendidos.

De acuerdo a lo establecido por las principales instancias a las cuales se provee información, se considera como inicio del proceso de flujo de información, a los registros administrativos.

Un registro administrativo se refiere a una serie de datos acerca de un sujeto, hecho, acción o evento, obtenidos mediante un proceso de captación con base en un formato específico, ya sea impreso o mediante medios electrónicos y que realiza una institución pública. Los registros administrativos se constituyen por la serie de actividades y recursos orientados a la recopilación de datos sobre hechos, personas y eventos que recaba una entidad del sector público como parte de su función, y que responden al cumplimiento de necesidades de información de utilidad para la administración pública y la sociedad.⁷⁴

El uso de los registros administrativos constituye una forma de contribución a la formación de la estadística básica que requieren las entidades federales y estatales y pueden constituir en determinado momento, un complemento de censos, encuestas o inventarios.

Los registros administrativos que se generan en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se consideran de captación continua, ya que se elaboran en el momento de la atención a las usuarias y comienza durante la aplicación de la entrevista inicial de acuerdo al protocolo de atención de los Centros de Justicia para las Mujeres.

⁷⁴ Gobierno del Estado de Puebla. Dirección de Estadística e Información del Estado de Puebla. s.f. Consultado el 5 de noviembre de 2014. <http://www.ceigep.puebla.gob.mx>

En el diseño del modelo de gestión de la información, se incluyen los ámbitos principales de atención del Centro que, como se ha indicado en los capítulos de este trabajo, son los siguientes:

- Registros de atención jurídica
- Registros de atención psicológica
- Registros de atención médica

Las generalidades de estos aspectos se recolectan principalmente durante la entrevista inicial a la usuaria el primer día de su atención en el Centro, pero se van enriqueciendo a través del flujo de la atención personalizada que se defina para cada caso.

5.4. Pasos generales del diseño propuesto

El Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica (SNIEG) y el Comité Estatal de Información Estadística y Geográfica del Estado de Puebla (CEIGEP) establecen los siguientes pasos para el aprovechamiento estadístico de los registros administrativos:

- Captación de datos.
- Procesamiento de datos.
- Presentación de resultados de información.

Proceso estadístico para uso de los organismos públicos.

En el modelo propuesto se consideran todos estos elementos, pero el proceso estadístico está implícito como un elemento incluido en el control administrativo de los registros. Es decir, todos los datos recolectados se consideran desde su inicio, como parte de información que puede ser utilizada para la presentación de reportes, informes o estadística.

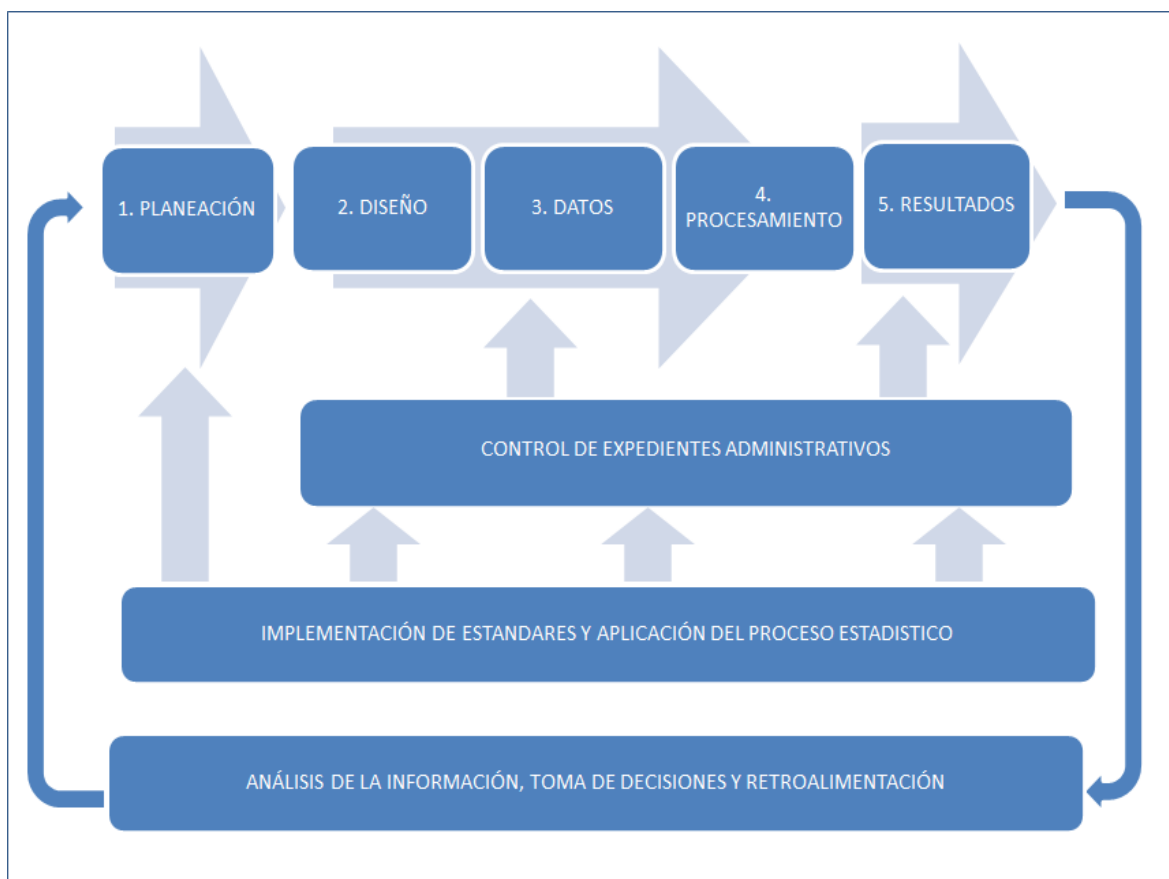
Se propone como fase inicial un proceso de planeación que ayude en la determinación de los requerimientos específicos de información para cada área, ya sea, legal, psicológica, médica o de cualquier otro tipo relacionado con los servicios que presta el Centro. Por ejemplo información relacionada con formación académica para considerar a una usuaria en una bolsa de trabajo.

Se agrega además un proceso de diseño de la entrevista que se utiliza en la entrevista inicial donde participen de manera interactiva todas las áreas involucradas con la atención de las usuarias. En este proceso se propone analizar la importancia y utilidad de toda la información que se pretende captar en la entrevista desde el punto de vista de utilidad para la atención, como su importancia estadística en cualquier punto de la atención a la usuaria. Es decir, no es necesario haber terminado la atención a la usuaria para poder utilizar la información recolectada hasta el momento de requerir dicha información.

Para esta propuesta de modelo de gestión de información se considera la aplicación del enfoque de gestión de la calidad en todas las partes del proceso, ya que no es un paso del proceso, sino el enfoque general del mismo.

A continuación se presenta el diagrama general del modelo propuesto de gestión de información para el Centro de Justicia para las Mujeres:

Figura 10. Diseño de modelo de gestión



Fuente: Elaboración propia

5.5. Fases del diseño propuesto

Como lo muestra la presentación gráfica del modelo que se propone en el presente trabajo, se plantea una estructura organizacional altamente dinámica e interactiva donde la comunicación juega un papel importante, sin embargo se exponen los elementos del modelo propuesto como fases del mismo.

5.3.1.Fase 1. Planeación

Esta fase se refiere a la serie de actividades que tienen como propósito establecer el plan del proyecto. Es la base para desarrollar las restantes fases, técnicas y administrativas.

En esta fase se considera un diagnóstico que permita identificar el sistema de registro y sus necesidades de adecuación a los aspectos legales, médicos y psicológicos que se requieren la atención de las usuarias.

Como se mencionó en las premisas de la propuesta, es primordial la inclusión de todas las áreas involucradas mediante la participación representativa del área médica, legal y psicológica principalmente. Además del área administrativa encargada de la gestión global de la información y elaboración de reportes.

En esta etapa, se propone realizar el proceso de elaboración de requerimientos, que de acuerdo a las teorías de gestión mencionadas en el capítulo II del presente trabajo, constituyen un trabajo en el que se utilizan técnicas como la entrevista, la lluvia de ideas y el trabajo en equipo en general para determinar no solamente lo que un sistema debe hacer, sino cómo lo debe hacer. Por lo tanto, en esta etapa se describe formalmente lo que el sistema de gestión de información deba hacer, incluyendo sus funciones y los datos que incluirá. Se pretende realizar una exploración de lo que se quiere, con la intención de descubrir, y en algunos casos inventar el modelo del resultado final.

Los requerimientos, son aquello que debe determinarse antes de iniciar el sistema de gestión en sí, ya sea mediante procesos manuales o automatizados. Los autores Robertson, alertan sobre el alto costo de proyectos de todo tipo por el hecho de no determinar claramente los requerimientos desde el inicio de los proyectos.⁷⁵

Además, debe considerarse que los requerimientos que se definan durante esta etapa son la fuente de referencia para etapas posteriores ya que si en algún momento se defina una automatización de procesos, éstos constituyen la base documental del proyecto. Incluso durante el uso de un sistema ya definido, cualquier modificación puede referirse también a los requerimientos iniciales.

Por esta razón, la fase de planeación se considera no sólo al inicio del modelo, sino como una parte constante en la evolución del sistema de gestión al que se recurre en cualquier momento que se requiera una modificación o cambio a dicho sistema.

Debe considerarse que Durante el desarrollo de esta etapa se pretende responder a las preguntas ¿Para qué se requiere la información? ¿Qué se requiere obtener al final? ¿Cómo se espera recibir o presentar los datos? Así como tomar en consideración los requerimientos generales de información que requiere el Centro.

⁷⁵ Robertson, Suzanne y James Robertson. Mastering the requirements process. Addison-Wesley, 2000.

Para la implementación de esta etapa se propone un taller con participación de un equipo o comité multidisciplinario del Centro de Justicia que tenga lugar por lo menos durante 8 a 10 horas distribuidas en sesiones de 2 horas semanales. En etapas posteriores, se sugiere la implementación de un taller mensual o bimestral para el análisis general de requerimientos nuevos o modelado de los existentes.

5.3.2.Fase 2. Diseño

Como resultado del estudio de campo y de la experiencia adquirida en el Centro de Justicia para las Mujeres, se encontró que la entrevista inicial a las usuarias del Centro constituye el instrumento principal para recabar los datos de cada caso.

Del mismo modo, la necesidad de uso de un expediente único para la administración de la información de las usuarias es un elemento necesario como ha quedado de manifiesto en la operación del Centro, este expediente se genera mediante la recopilación primaria de datos, mediante la entrevista inicial, y su posterior uso y actualización durante las sesiones posteriores de todo tipo de apoyo: psicológico, legal, o médico.

Por lo tanto, la fase de diseño propone definir las especificaciones para estas dos herramientas considerando principalmente lo siguiente:

- Información general necesaria
- Datos principales para la orientación legal
- Datos principales para la atención psicológica
- Datos principales para la atención médica

- Información referente al delito

Esta etapa pretende dar respuesta a los siguientes cuestionamientos: ¿Quién usa o requiere los datos? ¿Con que instrumento se recopilará la información? Por lo tanto, es en esta etapa donde se definen los principales usuarios de la información generada. Una vez que se realiza este análisis, es difícil llegar a tener información inútil o nula que, aunque en un principio pueda parecer necesaria o interesante, finalmente resulte no ser necesaria para ninguna persona o entidad.

De acuerdo a los modelos de gestión de la calidad estudiados, se deben definir los principales clientes o usuarios de cada pieza de información, así como las fuentes de dicha información. Referenciando también a los modelos de gestión de información, es en esta etapa donde se determina la diferencia entre usuarios de la información, generadores de información y administradores de información.

Durante la fase de diseño se consideran también las restricciones principales del sistema de gestión de información e incluso pueden detectarse posibles contradicciones entre los requerimientos.

Por ejemplo, como se citó en el capítulo II del presente trabajo, dos de las principales tendencias en la administración pública del país son los acuerdos de Gobierno abierto que ha firmado México en 2014 y donde se compromete el intercambio de información referente a las entidades públicas hacia las consultas de otros países o entidades internacionales y por otro lado la tendencia del manejo masivo de datos para fomentar los contenidos de datos del país. Estas tendencias,

encuentran un punto de choque con otra tendencia presente en México, que es el de la protección de datos personales que en los últimos años y hasta ahora está logrando un alcance legal importante en individuos y organizaciones.

Otra parte importante de esta fase, es la definición de los grupos principales de información, los datos esenciales de cada grupo y los catálogos de valores para cada dato o ítem de la entrevista inicial y de datos a ser recopilados en atenciones subsecuentes.

Por ejemplo, inicialmente pueden considerarse como grupos principales de información a las áreas de atención del Centro: atención psicológica, asesoría legal, atención médica y servicios de apoyo a la gestión. Para cada grupo se pueden definir los datos necesarios a ser recopilados como por ejemplo: estado civil, nivel educativo, ocupación, número de hijos, etc.

Posteriormente pueden ser definidos los catálogos de valores posibles para cada dato considerando también los rangos y variables requeridos en las fases de procesamiento de datos y presentación de resultados.

También durante esta fase de diseño, se definen los perfiles de usuarios que tendrán acceso a la información de cada expediente. Por ejemplo, la visualización de datos generales para todas las áreas de atención y el acceso restringido a información médica, legal y psicológica exclusivamente para los profesionales autorizados en cada caso. Esta fase también debe incluir un procedimiento específico para el control de accesos autorizados.

Por lo tanto, durante esta fase se sugiere la participación nuevamente del equipo interdisciplinario del Centro de Justicia para el diseño de la entrevista inicial como del contenido del expediente único de las usuarias para revisar cada parte de los mismos y considerando los requerimientos, los usuarios de la información, los generadores de información, los administradores de información y las principales restricciones y alcances de la misma.

Al igual que la etapa de planeación, se sugiere para la fase de diseño una sesión bimestral del comité multidisciplinario del Centro.

5.3.3.Fase 3. Recopilación de datos

La fase de recopilación es el inicio de las actividades cotidianas del Centro del Justicia mediante la entrevista a las usuarias, constituye la aplicación directa de las definiciones establecidas en las etapas de planeación y diseño y la fuente principal de la información del Centro, así como la entrada principal de datos para la generación del expediente único y la fuente de los datos estadísticos generales para la elaboración y presentación de reportes, informes y resultados periódicos.

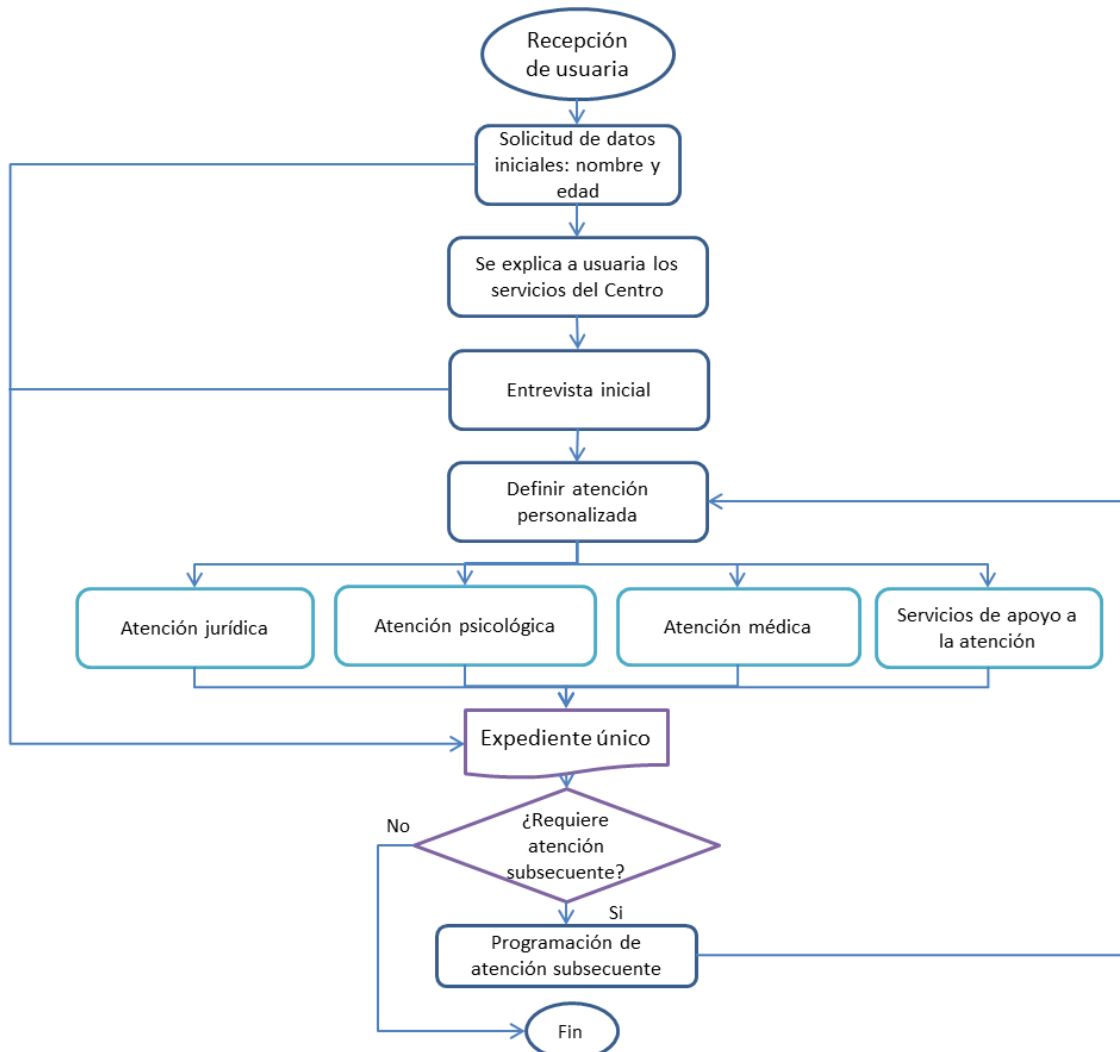
Durante las fases de planeación y diseño se sugirió la participación de un equipo interdisciplinario para el modelado de la estructura de información que requiere la operación del Centro, sin embargo, para la fase de recopilación de datos, el protocolo para la atención de usuarias y víctimas en los Centros de Justicia establece claramente la participación puntual del profesionalista que aplica en cada situación.

Para el área de bienvenida y entrevista inicial, se cuenta con un grupo de psicólogos y trabajadoras sociales que tienen como especialidad el trato con las usuarias en su atención inicial, la habilidad para escuchar, empatía, ética y profesionalismo son esenciales en el personal de atención en esta etapa. Incluso en el caso de psicólogas, se promueve la capacitación en manejo de individuos en crisis.

En esta etapa se sugiere la captación máxima de datos sobre los aspectos principales de atención y que deben ser definidos en detalle durante la fase de diseño. Por otro lado, también debe considerarse las condiciones emocionales de la usuaria y su disposición para aportar la información que se le solicita y evaluar por parte del personal que aplica la entrevista la prioridad de los datos en casos de que la usuaria, llegue o entre en crisis emocional, o bien manifieste abiertamente sus prioridades de atención. En estos casos es donde la apertura y uso de un expediente único sobresale en importancia, ya que si es necesario retomar los datos faltantes de la entrevista, esto no se realice desde el principio, lo que puede generar molestia e incomodidad a las usuarias. En casos de que la usuaria haya sido víctima de algún delito, el solicitarle erróneamente que repita los hechos de manera innecesaria, significaría revictimizarla. En el protocolo de atención a usuarias de los Centros de Justicia para las Mujeres, se establece que debe evitarse justamente la revictimización.

En apego al protocolo mencionado de atención y a la situación actual en la que opera el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, se presenta a continuación el flujo de atención integral y que determina a su vez el flujo de información del modelo:

Figura 11. Flujo general de atención



Fuente: Elaboración propia

Se inicia con la recepción de la usuaria tomando sólo dos datos básicos: nombre y edad. Estos datos son los iniciadores de la apertura a un expediente nuevo que irá complementándose en las etapas posteriores de atención y principalmente durante la entrevista inicial.

Al término de la entrevista se define la propuesta de atención personalizada que puede iniciarse con el área de atención que sea prioritaria dependiendo de las necesidades expresadas por la usuaria y diagnosticadas por la entrevistadora. Cualquiera que sea el área de atención, deberá utilizar el expediente único iniciado durante la bienvenida y la entrevista inicial. El profesional que atienda a la usuaria desde el enfoque médico, legal, psicológico o cualquiera de las áreas de apoyo a la atención deberá referirse a los datos referidos en el expediente y así evitar volver a interrogar a la usuaria sobre datos con los que ya se cuenta en el expediente único.

La referencia y uso del expediente único también se aplica para las atenciones subsecuentes, donde únicamente se irá completando la información de seguimiento para cada caso. El identificador del expediente único, sólo será para uso interno.

5.3.4.Fase 4. Procesamiento

Durante la fase de procesamiento de la información se requiere invariablemente de un almacenamiento electrónico para la integración de la información, esto debido a la cantidad de usuarias atendidas en el Centro y a la cantidad de datos que se recopilan para cada caso, además de la variedad de entidades y frecuencia con las que se requiere presentar la información en forma de informes y reportes.

Considerando que el alcance del presente trabajo abarca solamente el análisis y diseño de una base de datos electrónica, se asumirá que para el almacenamiento y control de la información se utilizarán las herramientas de

software estándar proporcionadas por la infraestructura actual del Centro de Justicia a través de la Procuraduría General de Justicia del Estado, es decir las herramientas de Microsoft Office estándar incluidas en los equipos de cómputo.

La finalidad principal de esta fase es la integración sistematizada de la información recopilada durante la bienvenida, entrevista inicial y atenciones subsecuentes en el expediente único de cada usuaria. La captura inicial puede realizarse desde la apertura misma del expediente único y determinar en ese momento el identificador secuencial y único del mismo.

La estructura de los campos de captura de la información debe permitir un ingreso ágil y a la vez una determinación clara de los grupos principales de atención e información.

Desde la apertura del expediente mismo, los datos generales deben poder ser visualizados desde los equipos de cómputo conectados a la red interna del Centro de Justicia y mediante un acceso controlado por usuario y contraseña previamente establecidos.

Por otro lado y de acuerdo a lo que se estableció durante la fase de diseño, se deben tomar en cuenta las restricciones establecidas, así como la concordancia de la información con los valores posibles determinados. Otro punto importante de esta fase es la coincidencia de datos que son útiles para diferentes grupos de atención. Por ejemplo, de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación de campo, la mayoría del personal que atiende a las usuarias requiere y utiliza los datos generales como sexo, edad, estado civil, y nivel educativo.

Por otro lado, como debió haberse definido en la etapa de diseño, existen datos específicos de cada grupo que sólo deben ser visibles para un profesional o grupo de profesionales específico. Por ejemplo, acceso por parte de los profesionales autorizados a los datos generales pero acceso limitado al personal autorizado respecto a historial médico, registro de sesiones de atención psicológica, así como el detalle de la situación que guarde su proceso legal.

Esta fase tiene como fin el preparar los datos de tal forma que la presentación de resultados sea ágil y rápida y que dicha información pueda ser extraída en cualquier momento para presentarse a la entidad y por la instancia requerida. Por lo tanto, queda implícito el fin estadístico que se pueda dar a la información y tomando en cuenta en todo momento la protección de datos personales que se debe dar a cada usuaria.

Durante esta fase también se asegura el respaldo periódico de la información en medios alternativos de almacenamiento como cintas, discos compactos o servidores de respaldo.

5.3.5. Fase 5. Presentación de resultados

Con todo lo mencionado durante el desarrollo del presente trabajo, es inevitable darse cuenta de que el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla al ser una unidad administrativa dependiente del Gobierno del Estado, está obligada a cumplir con aportación de información a diversos organismos en diferentes niveles de gobierno, con la finalidad de medir el cumplimiento de sus objetivos para los que fue creado.

Durante esta etapa se presentarán los resultados obtenidos de acuerdo a los informes solicitados en los diferentes niveles de Gobierno.

Entre los insumos de información estadística y geográfica que requiere de forma permanente el Sistema Estatal de Información y en general el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se encuentran:

- Indicadores de interés nacional
- Sistema de Indicadores y variables
- Informe de Gobierno
- Anuario estadístico del estado de Puebla
- Censos Nacionales de Gobierno
- Requerimientos de las Comisión Nacional para la Prevención de la Violencia hacia las Mujeres

Como lo muestra de la descripción general de la presente propuesta, se implementara un mecanismo de control asignando un número de folio para que durante el manejo de cada expediente se evite duplicidad o pérdida de los expedientes. Este identificador constituye la llave única e irrepetible que permita también el control estadístico de la información y prevenga la duplicidad u omisión de resultados.

Técnicamente se requiere que los reportes e informes generados en esta etapa pasen por un proceso de validación principalmente de la Dirección del Centro. Asimismo, una vez autorizada el reporte o informe, debe emitirse en un

formato de solo lectura como PDF para evitar su alteración durante su envío o impresión.

Por otra como lo muestra el Modelo Propuesto en referencia, es un modelo cíclico por lo que el resultado de la recopilación de información es el análisis de la misma para poder tomar decisiones que beneficien a las usuarias del Centro y también mejorar el proceso de atención.

Finalmente, durante esta etapa se hace un análisis para determinar si el resultado obtenido se encuentra alineado como se estableció en las etapas de planeación y diseño. De no ser así, el ciclo propuesto de aseguramiento de la calidad, permite la retroalimentación y subsecuente mejora del proceso por parte del comité multidisciplinario que podrá tomar las medidas necesarias para obtener el resultado deseado.

5.6. Finalidad y alcances de la propuesta

Derivado de la información obtenida en la investigación de campo, y de la experiencia adquirida en las actividades en el Centro, se destacan los siguientes aspectos y que además delimitan los alcances de la propuesta del modelo que se propone:

- Complejidad y diversidad de funciones realizadas por el personal responsable del registro de datos, entre las cuales no necesariamente está la función estadística.

- Insuficiente capacidad técnica para mantener la continuidad de la función estadística, bajo los requisitos de calidad de la información determinada por la Secretaría de Finanzas del Estado.
- Dificultades de control operativo y de capacitación del personal involucrado en el proceso estadístico.

5.7. Aplicación los modelos de gestión y tendencias actuales en el manejo de la información en el modelo propuesto

Al aplicar el modelo propuesto de gestión de la calidad y de manejo de información para el Centro de Justicia de las Mujeres en Puebla, y bajo la premisa de que todo se puede mejorar, quedan abiertas las posibilidades de implementar modelos de mejora en el Centro y no solo en el manejo de información, sino en otros aspectos del mismo.

Tomando en cuenta la aplicación del modelo organizacional propuesto, se manifiesta más contundentemente el ejercicio de la organización que genera conocimiento, así como el ejercicio del intraemprendizaje, ya que cada profesional genera mejoras que prueba y ejercita en cada nueva atención a las usuarias. Las habilidades adquiridas se convierten en aprendizaje personal que puede ser compartido en las sesiones de trabajo con el grupo de atención al que pertenece. Consecuentemente las lecciones aprendidas y compartidas se plasman en procedimientos generales de actuación que se formalizan mediante su difusión por el comité multidisciplinario en funciones.

Este tipo de dinámica de aprendizaje organizacional continuo puede ser particularmente rico en el caso del Centro de Justicia ya que el trabajo directo con

el factor humano ofrece una infinidad de posibilidades, combinado con la aplicación de técnicas estructuradas de entrevista, atención de casos de crisis, protocolos de atención a grupos vulnerables y casos especiales, etc.

En este modelo de gestión, se pretende una manifestación natural y contundente del ejercicio de la organización que genera conocimiento ya que cada profesional genera mejoras que prueba y ejercita en cada nueva atención a las usuarias. Las habilidades adquiridas se convierten en aprendizaje personal que puede ser compartido en las sesiones de trabajo con el grupo de atención al que pertenece. Consecuentemente las lecciones aprendidas y compartidas se plasman en procedimientos generales de actuación que se formalizan mediante su difusión por el comité multidisciplinario en funciones.

Este tipo de dinámica de aprendizaje organizacional continuo puede ser particularmente rico en el caso del Centro de Justicia ya que el trabajo directo con el factor humano ofrece una infinidad de posibilidades, combinado con la aplicación de técnicas estructuradas de entrevista, atención de casos de crisis, protocolos de atención a grupos vulnerables y casos especiales, etc.

Por otro lado, la aplicación de estructuras de trabajo más dinámicas y flexibles puede consistir en una oportunidad de los organismos públicos para crear un cambio mediante el aprovechamiento o creación de servidores públicos de nueva generación al manejar herramientas como el acceso a internet y redes sociales para una mejor atención de la ciudadanía.

Otra herramienta de mejora para el desempeño no solo para el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, sino a otros organismos gubernamentales es la de aprovechar las bases de datos generadas por cada unidad administrativa y además generar las bases legales y normativas para hacer este intercambio de información de manera confiable y conforme a derecho. El modelo que se propone en este trabajo, tiene como fin también el establecer la base para de ese aprovechamiento masivo.

Por ejemplo, si se traslada la dinámica propuesta de trabajo interno del Centro de Justicia de Puebla, a otros Centros de Justicia del Estado o del país, puede generarse una base de información certera y útil para el conocimiento público de los niveles de violencia hacia las mujeres en el país y sus niveles de atención, así como las medidas de prevención y erradicación que solicitan los organismos internacionales a los que está adherido México.

Por último, mediante este modelo se promueve también la cultura de la transparencia que pretende la unificación administrativa del trabajo del gobierno directamente hacia la ciudadanía creando soluciones para el desarrollo del país y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Esta transparencia se alinea también con las políticas de Gobierno Abierto al cual México pertenece formalmente a partir de 2014 y que requiere lograrse mediante pequeños avances como el que ahora se propone en este modelo de gestión de información para el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.

5.8. Beneficios esperados

Las ventajas esperadas de la utilización correcta de registros administrativos son las siguientes:

- Generación de estadísticas. Dada la estructura del sector público en sus diferentes niveles, la información con la que cuentan los organismos, que pertenecen a diferentes sectores, campos temáticos y regiones, es factible la satisfacción de las necesidades de generación, integración y divulgación de la información.
- Lo anterior, contribuye a la consolidación del sistema de información estadística, en la cual participan los distintos organismos públicos con responsabilidad en el sector y la estadística.
- Elaboración de bases estructuradas de información. Listados de organismos de determinado campo de responsabilidad, pueden ser usados como marcos para generar expedientes de atención unificados de la atención médica, psicológica y legal.

Esencialmente se espera una mejora en la gestión de información en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla, reflejada principalmente en la atención directa a las usuarias mediante el apoyo directo a sus necesidades y la protección de sus derechos individuales.

También se considera una mejora en el ambiente de organizacional al mejorar también los canales de comunicación y el fomento del trabajo en equipo y la mejora continua en los procesos internos de atención.

5.9. Conclusiones

Los hechos sociales ocurridos en México durante 2014 demuestran que nuestro país enfrenta aún serios retos en materia social y de derechos humanos. La defensa de los derechos esenciales para las mujeres, niños y niñas en nuestro país constituyen una parte importante de la agenda nacional de temas en los que falta mucho por hacer.

Durante el desarrollo del presente trabajo se describió al Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla como una organización de carácter gubernamental que forma parte de un programa nacional para el fortalecimiento de los derechos que tienen las mujeres y sus menores hijos a tener una vida libre de violencia. El establecimiento de los Centros de Justicia en México constituye también, una respuesta del gobierno mexicano a los compromisos adquiridos mediante la adhesión a tratados internacionales en materia de derechos humanos y especialmente a los relativos a los derechos de las mujeres.

Como organización de carácter público, el Centro de Justicia para las Mujeres debe apearse a diversas regulaciones, normas y protocolos que determinan también los ejes de su funcionamiento, pero como organización en general es también susceptible de análisis y mejora en sus procesos y funcionamiento.

En la primera parte del desarrollo del presente trabajo se describieron a los principales exponentes del pensamiento administrativo los cuales pueden considerarse como aportadores de conceptos importantes a la administración actual de las organizaciones y en este caso del Centro de Justicia para las

Mujeres de Puebla. Tal es el caso de conceptos como manejo de personal, administración de cargas de trabajo, estudio de tiempo y movimientos, y principios de eficiencia respecto a los recursos con los que cuenta la organización. Estos conceptos se aplican de manera directa en el modelo propuesto en el capítulo final de este trabajo.

De manera similar, los modelos de gestión de la calidad descritos en el segundo capítulo de este trabajo, pueden considerarse fuentes de conceptos importantes para la gestión en general del Centro. El modelo de gestión de información propuesto toma el elemento común de los modelos descritos: la mejora continua y a pesar de que se apega primordialmente al sistema de gestión de información requerido por el gobierno estatal, toma elementos que forman parte principalmente del Modelo Iberoamericano de calidad. Esto se manifiesta en la importancia que se da al modelo propuesto al liderazgo constante, al apego a las políticas y estrategias establecidas en el protocolo de atención a las usuarias y a la importancia que se da al desarrollo de las personas, tanto usuarias como servidores públicos que colaboran en el Centro. La consideración de este modelo también se manifiesta en la importancia de los resultados globales, los cuales se representan por la comunicación hacia las entidades externas al Centro y en la búsqueda de mejoras hacia la sociedad. Finalmente, el modelo de gestión propuesto considera también la gestión de recursos, ya que no se consideran inversiones adicionales de los mismos, sino una reorganización y optimización en el aprovechamiento de los mismos.

El trabajo que se lleva a cabo diariamente en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla se realiza con la participación de dos grupos fundamentales: las usuarias que acuden de manera presencial a solicitar servicios y los servidores públicos que los proporcionan. Estos grupos, al estar constituidos por seres

humanos, tiene implícita la comunicación como conductor principal de la atención que se brinda. De esta comunicación se deriva la información que a su vez se considera el eje principal de operación del Centro, es por esto que la información es el actor principal en el modelo propuesto de gestión. Respecto a los modelos de gestión de la información descritos en el segundo capítulo, las teorías relativas a la organización inteligente parecen encajar en la operación y atención que se da en el Centro ya que la comunicación para compartir y generar nuevo conocimiento mediante equipos colaborativos e interdisciplinarios puede ser la forma en que el protocolo ya establecido de atención, se enriquezca de manera prácticamente natural en el Centro. Esta forma de trabajo propuesta a través del modelo, puede constituir una forma estructurada e integral de compartir conocimiento con otros Centros de Justicia del país e incluso con otras organizaciones sin excluir ningún elemento de la atención integral que se da a las usuarias. Por otro lado, la constante participación de los equipos multidisciplinarios, puede asegurar la inclusión de los lineamientos establecidos por las diferentes instancias que colaboran en la operación del Centro.

Durante el estudio de campo y derivado de la aplicación del instrumento al grupo de usuarias, se encontró, entre otros aspectos que existe una gran fortaleza respecto a la opinión positiva en general de las usuarias respecto a los servicios que proporciona el Centro. Esto puede considerarse muy positivo ya que existe una aceptación positiva hacia el Centro, lo que confirma la necesidad de este tipo de herramientas como respuesta a las necesidades sociales de la población.

Por otro lado, el estudio de campo realizado, arrojó también datos que se pueden considerar como oportunidades de mejora. Entre estos hallazgos se encontró una reafirmación de la optimización de los flujos de información principalmente para evitar la revictimización de las usuarias y para la optimización

de los tiempos de atención. Este aspecto está considerado ampliamente en el modelo de gestión propuesto mediante la utilización de un expediente único que se genera desde el primer ingreso de la usuaria al Centro y que se reutiliza y enriquece con la aportación de cada profesional que atiende a la usuaria y al que se recurre en cada atención subsecuente.

Otro hallazgo importante obtenido en la investigación de campo fue la oportunidad de mejora respecto al manejo estadístico de la información. Este manejo estadístico de la información se considera en el modelo propuesto nuevamente al considerar al expediente único como la fuente principal para la generación de datos estadísticos que se requieren para reportes e informes. Las fases de planeación y diseño del modelo de gestión de información propuesto son la base para un proceso estadístico eficiente que evite retrabajos y permita un acceso rápido, claro y completo de la información requerida, cuidando al mismo tiempo la información a la que sólo debe tener acceso el personal correspondiente.

El modelo propuesto tiene la intención también de ser portable a otro Centro de Justicia, en este caso y de considerarse apropiado para tal fin, para ser utilizado de la misma forma en el futuro Centro de Justicia para las Mujeres de Tehuacán, con lo que se minimiza un riesgo detectado también en el estudio de campo respecto a la demanda creciente de información con la apertura de un nuevo Centro en el Estado de Puebla.

Con el modelo de gestión de información propuesto, se espera obtener beneficios adicionales, no solo para las usuarias que se atienden en el Centro al

mejorar el servicio que se brinda y evitar la revictimización, sino como organismo público, por ejemplo:

- Elaboración rápida y eficiente de informes solicitados por las diferentes instituciones de los diferentes niveles de gobierno.
- Transparentar la aplicación de recursos emitidos por el Gobierno Federal y Estatal.
- Generar una base de datos confiable, y demostrar la utilidad dentro de la dependencia para la toma de decisiones.
- Generación de información confiable para que mediante su análisis se puedan tomar las mejores decisiones que apoyen al mayor número de personas.
- Identificar si se están logrando los objetivos para los que fue creado el Centro de Justicia para Mujeres.
- Identificar situaciones sociales en común y poder emprender programas de prevención.
- Demostrar que las instituciones gubernamentales pueden hacer eficientes sus procesos en el manejo de información.
- Dar el paso inicial hacia lograr una organización inteligente y planear en llegar a ser un Gobierno Inteligente.
- Formar servidores públicos expertos en el manejo de información útil.
- Llegar a ser una unidad administrativa transparente inicialmente y posteriormente llegar a ser un Gobierno transparente.
- Identificar si es correcto el rumbo que está tomando el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla o hay necesidad de implementar estrategias que lo cambien y lo dirijan hacia donde lo indican sus objetivos de creación.
- Determinar si se está cumpliendo con la alineación del Plan Nacional de Desarrollo.

- Determinar si se está cumpliendo con la alineación del Plan Estatal de Desarrollo.
- Identificar si no se están duplicando funciones y así evitar el burocratismo.
- Analizar el rendimiento de cada uno de los servidores públicos que labora en el Centro de Justicia para las Mujeres de Puebla.
- Identificar si el número de personas es suficiente para cubrir las funciones del Centro, para saber si es necesario contratar más personal.
- Determinar las necesidades de capacitación del Centro de Justicia.
- Tomar las medidas necesarias para equilibrar las cargas de trabajo del personal adscrito al Centro de Justicia.
- Lograr una igualdad entre la vida laboral y la vida familiar del personal adscrito al Centro de Justicia.
- Participar en proyectos estatales, nacionales e internacionales que significaría la captación de mayores recursos para el Centro de Justicia.
- Establecer mecanismos para elaborar convenios que sirvan para compartir información y experiencias con otros Centros de Justicia de todo el país.

Por lo tanto, y derivado de la presentación de la hipótesis planteada y del análisis de la información del estudio de campo, así como en la aplicación de los conceptos descritos en durante el desarrollo del presente trabajo, se determina la importancia que el modelo de gestión de información propuesto puede facilitar el proceso que sigue la información recopilada en el Centro de Justicia para Mujeres, y proporcionar beneficios adicionales no sólo para las usuarias del Centro, sino para sus colaboradores y de manera subsecuente para la sociedad.

VIII. REFERENCIAS

BIBLIOGRÁFICAS

- Camisón, César. Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: Pearson Prentice Hall, 2007.
- Cantú Delgado, Humberto. Desarrollo de una cultura de calidad. México: McGrawHill, 2007.
- Cazau, Pablo. Metodología de la investigación. Buenos Aires, Argentina, 2002.
- Chiavenato, Idalberto. Innovaciones de la administración: tendencias y estrategias, los nuevos paradigmas. México: McGrawHill Interamericana, 2010.
- Introducción a la teoría general de la administración. 5a. México: McGrawHill, 1999.
- Cruz Santos, Manuel. Concepto de violencia familiar. Boletín de los sistemas nacionales estadísticos y de información geográfica 2.2 (2005): 109118.
- Cuatrecasas, Lluís. Gestión integral de la calidad. Barcelona, España: Profit, 2010.
- David, Fred R. Conceptos de administración estratégica. Decimoprimer. México: Pearson Education, 2008.
- Dessler, Gary. Administración de personal. México: Prentice Hall Hispanoamericana, 2000.

- Drucker, Peter, Su visión sobre: la administración, la organización basada en la información, la economía, la sociedad. Bogotá, Colombia: Norma, 1996.
- Espejo, Raúl y Reyes, Alfonso. Organizational systems. Berlin: Springer, 2011.
- Fernández, Mario A. El control, fundamento de la gestión por procesos. Madrid, España: Esic, 1996.
- GangHoon, Kim, Silvana Trimi y Chung JiHyong. Bigdata, applications in the government sector. Communications of the association for computing machinery 57.3 (2014): 7886.
- Gaván Escobedo, José. Tratado de administración general. 8a. México: Instituto Nacional de Administración Pública, 1980.
- Gobierno del Estado de Puebla. Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Puebla, México: Diario Oficial del Estado, 11 de abril de 2011.
- Goeorge, Gerard, Martine R. Haas y Alex Pentland. Big data and management. Academy of management journal 57.2 (2014): 321326.
- Gómez Vieites, Álvaro y Alfonso Reyes. Sistemas de información, herramientas prácticas para la gestión empresarial. México: Alfaomega, 2007.
- Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y María del Pilar Baptista Lucio. Metodología de la investigación. México: McGrawHill, 2010.
- Instituto Nacional de Administración Pública. I Foro de intraemprendizaje en la administración pública. El cambio en la administración pública y las nuevas tecnologías y la información. Madrid, España: INAP, 2013.

- Just Associates. De sobrevivientes a defensoras: mujeres que enfrentan la violencia en México, Honduras y Guatemala. Guatemala, Honduras, México: JASS Mesoamérica, Junio 2012.
- Koontz, Harold, O'Donnell Cyril y Heinz Weihrich. Administración. México: McGraw Hill, 1998.
- Méndez Morales, José Silvestre. Fundamentos de economía. México: McGrawHill, 2013.
- Muñoz Razo, Carlos. Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. México: Pearson, 2011.
- Murdick, Robert G. y John C. Munson. Sistemas de información administrativa. México: PrenticeHall Hispanoamericana, 1988.
- Naciones Unidas. Manual de Legislación sobre la violencia contra la mujer. Nueva York: Naciones Unidas, 2010.
- Nonaka, Ikujiro y Hirotaka Takeuchi. La organización creadora de conocimiento. México: Oxford University Press, 1999.
- Núñez Montero, Lucia. El intraemprendizaje en una empresa familiar. Capital Humano (2013): 2830.
- Ortiz de Zárate Tercero, Alberto. Intraemprendizaje público. Por una administración innovadora y abierta. Madrid, España: INAP, 2013.
- Plan de acción 2013-2015 de la alianza para el gobierno abierto. México D.F., 2014.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Acuerdo de adscripción del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Puebla al Procurador General de Justicia del Estado. Periódico Oficial del Estado de Puebla. Puebla, 4 de septiembre de 2013.

- Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Acuerdo de creación del Centro de Justicia para las Mujeres del Estado de Puebla y su adscripción a la Fiscalía General Jurídica, de Derechos Humanos y Atención a Víctimas del Delito. Periódico Oficial del Estado de Puebla. Puebla, 18 de junio de 2012.
- Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Convenio de colaboración entre la Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla e instituciones estatales. Periódico Oficial del Estado de Puebla. Puebla, agosto de 2013.
- Protocolo para la atención de usuarias y víctimas de los Centros de Justicia para las Mujeres en México. México D.F.: Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2012.
- Reyes Ponce, Agustín. Administración moderna. México: Limusa, 2004.
- Rodríguez Valencia, Joaquín. Introducción a la administración con enfoque de sistemas. México: Thomson, 2003.
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Modelo de los Centros de Justicia. México: Instituto Nacional de Ciencias Penales, 2012.
- Tabares Betancura, Marta Silvia y Christian Lochmullerb. Propuesta de un espacio multidimensional para la gestión por procesos. Estudios gerenciales 2013
- United Nations. Human Rights. 20082014. 14 de Septiembre de 2014 <http://www.humanrights.com/>.
- Van Gigch, John P. Teoría general de sistemas. México: Trillas, 1990.

- Wei Choo, Chun. La organización inteligente. México: Oxford University Press, 1999.

MESOGRAFÍAS

- Baldrige foundation. The alliance for performance excellence. 2013. Consultado el 26 de septiembre de 2014. <http://www.baldrigepe.org/>.
- Colegio de Contadores Públicos del Estado de Puebla. Colegio de Contadores Públicos del Estado de Puebla. 28 de diciembre de 2011. Consultado el 16 de agosto de 2014. <http://www.ccpep.org.mx>.
- Comisión nacional de los derechos humanos México. <http://www.cndh.org.mx/>. 2010. Consultado el 2 de octubre de 2014. http://www.cndh.org.mx/sites/all/fuentes/documentos/programas/mujer/5_LegislacionNacionalInternacional/5.2/A/A.pdf.
- CONAPRED. Consejo nacional para prevenir la discriminación. Consultado el 20 de septiembre de 2014 http://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=listado_leyes&origen.
- EFQM. Excellence in action. s.f. Consultado el 27 de septiembre de 2014. <http://www.efqm.org/>
- Fundación Iberoamericana para la gestión de la calidad. Fundibeq. 2010. Consultado el 29 de septiembre de 2014. www.fundibeq.org.
- Gobierno de la República. Alianza para el gobierno abierto. 2014. Consultado el 26 de septiembre de 2014. <http://gobabierto.mx.org/>
- INEGI. Panorama de Violencia contra las Mujeres Puebla. 2007. Encuesta nacional sobre la dinámica de las relaciones en los hogares 2006.

Consultado el 22 de agosto de 2014 http://www.inegi.org.mx/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/estudios/sociodemografico/mujeresrural/2007/ENDIREH_PUE.pdf.

- Normas ISO 9000 y Calidad. 2007. Consultado el 27 de septiembre de 2014. <http://normasiso9000.blogspot.mx/2007/12/modelodecalidaddedeming.html>.
- Plan Nacional de Desarrollo. 20 de mayo de 2013. Consultado el 30 de septiembre de 2014. <http://pnd.gob.mx/>.
- Instituto para el fomento de la calidad total A.C. Premio Nacional de Calidad. 2014. Consultado el 30 de septiembre de 2014. <http://www.pnc.org.mx/>.
- Open Government Partnership. Alianza para el gobierno abierto. 2014. Consultado el 16 de septiembre de 2014 <http://www.opengovpartnership.org/>.
- Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Notas Descriptivas. Octubre de 2013. Nota descriptiva N.º 239. Consultado el 19 de agosto de 2014 <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs239/es/>.
- Quisbert, Ermo. La Administración Pública, Apuntes Jurídicos. 2012. Consultado el 6 de Septiembre de 2014 <http://jorgemachicado.blogspot.com/2012/03/adpu.html>
- Salazar, Carlos. Teología e Historia: Historia de la administración en las antiguas civilizaciones. 17 de Octubre de 2007. Consultado el 22 de Agosto de 2014 <http://csalazar.org/2007/10/17/historiadelaadministracionenlasantiguascivilizaciones3/>.
- Salgado Ibarra, Juan. Documento conceptual metodológico sobre políticas públicas de seguridad ciudadana, capacidades institucionales para medir su

desempeño y bases para el desarrollo de indicadores en esta materia. 2008. Consultado el 27 de Agosto de 2014 <http://seguridadpublica.cide.edu/documents/130662/131312/Documento%20conceptualmetodol%C3%B3gico%20sobre%20pol%C3%ADticas%20p%C3%ABlicas%20de%20seguridad%20ciudadana%2C%20capacidades%20institucionales%20para%20medir%20su%20desempe%C3%B1o%20y%20bases%20p>.

- Secretaría de Gobernación. Comisión nacional para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres. 2014. Consultado el 15 de Agosto de 2014 <http://www.conavim.gob.mx>.
- Secretaría de Gobernación CONAVIM. Antecedentes de Conavim. 11 de agosto de 2010. Consultado el 18 de agosto de 2014 <http://www.conavim.gob.mx/es/CONAVIM/Antecedentes>.
- Secretaría de Gobernación. Diario Oficial de la Federación. 2012. Unidad general de asuntos jurídicos. Consultado el 28 de septiembre de 2014 <http://www.ordenjuridico.gob.mx/>.
- Union of japanese scientists and engineers. JUSE. 2004. Consultado el de 26 septiembre de 2014. <http://www.juse.org.jp/e/deming/>.

HEMEROGRÁFICAS

- Diario Oficial de la Federación. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México: Secretaría de Gobernación, 2014.
- Instituto nacional de estadística, geografía e informática INEGI. Mujeres violentadas por su pareja en México. México D.F.: INEGI, 2006.
- Redacción. Inaugura Moreno Valle Centro de Justicia para las Mujeres. El Sol de Puebla 25 de noviembre de 2013: 10.

- Zambrano, Jaime. Periódico E-consulta. 12 de Marzo de 2014. 21 de Septiembre de 2014. <http://econsulta.com.mx/nota/20140312/seguridad>
<http://econsulta.com.mx>