

**“UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR”
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA**



**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR**

SEMINARIO DE PRE ESPECIALIZACIÓN:

**“EVALUACIÓN DEL SERVICIO AL CLIENTE Y HERRAMIENTAS
TECNOLÓGICAS UTILIZADAS EN PROCESO SOLICITUD DE RESIDENCIAS EN
DIRECCIÓN GENERAL DE MIGRACIÓN Y EXTRANJERÍA”.**

INFORME DE INNOVACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA

ESTUDIANTES:

REYNA MARGARITA NOCHEZ BELTRÁN.

KRISCIA GABRIELA FLORES REYES

ASESOR:

INGENIERO NÉSTOR GAMALIEL GONZÁLEZ VENTURA

SAN SALVADOR, VIERNES 27 DE MAYO DE 2022.

UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
“LIC. MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA”



**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR**

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

DRA. CRISTINA GLORIBEL JUÁREZ DE AMAYA
RECTORA

DRA. MIRNA MARIBEL GARCÍA DE GONZÁLEZ
VICERRECTORA ACADÉMICA

ING. SONIA CANDELARIA RODRÍGUEZ DE MARTÍNEZ
SECRETARIA GENERAL

MTRO. JOSÉ VICENTE PÉREZ CUBIAS
DECANO

LICDA. CARMEN IVETTE ALVARENGA LAZO
COORDINADORA DE LICENCIATURA Y TÉCNICO EN MERCADOTECNIA

SAN SALVADOR, VIERNES 27 DE MAYO DE 2022.

AGRADECIMIENTO

"Gracias a mi Universidad, gracias por haberme permitido formarme en ella, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a mis compañeros, fueron ustedes los responsables de realizar su pequeño aporte, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la Universidad. Gracias a mis padres quienes fueron mis mayores promotores durante este proceso, gracias a Dios que fue mi principal apoyo y motivador para cada día continuar sin darme por vencida".

Kriscia Gabriela Flores Reyes.

"Gracias a Dios por permitirme llegar hasta este punto, así mismo agradezco a mis seres querido que me brindaron apoyo cuando lo necesite"

Reyna Margarita Nochez Beltrán.

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado principalmente a Dios, creador de todas las cosas, el que nos ha dado la fortaleza para continuar cuando hemos estado a punto de caer; por ello, con toda la humildad que de nuestro corazón puede emanar.

De igual forma a mis padres, a quienes les debo toda mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión, a quienes me han sabido formar con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante, buscando siempre el mejor camino.

A mis catedráticos, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que nos van transmitiendo en el desarrollo de nuestra formación académica.

Tabla de contenido

RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN	8
CAPITULO I. NECESIDAD O ESTADO ACTUAL (del bien, servicio o proceso). .10	
1. Necesidades y problemas asociados a (al bien, servicio o proceso).....	10
CAPITULO II. PROPUESTA DE INNOVACIÓN.	11
A. Objetivos.....	11
B. Justificación.	11
C. Fundamentación Teórica:.....	18
D. Diseño de la Propuesta.....	26
E. Proceso de implementación.....	33
1. Organización para la ejecución.....	33
2. Metodologías y estrategias.	35
3. Monitoreo y evaluación	39
4. Recursos y presupuesto	39
Capitulo III. Resultados esperados.	40
A. Resultados de corto y mediano plazo.	40
B. Plan de Socialización de Resultados:	41
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
FUENTES DE INFORMACION CONSULTADAS	46
ANEXOS	48

RESUMEN

La Dirección General de Migración y Extranjería es una institución de gobierno cuya finalidad es controlar el ingreso y salida de nacionales y extranjeros, emitir documentos de viaje, registrar la permanencia de las personas extranjeras, el otorgamiento de calidades migratorias y brindar atención integral a los migrantes. Es por lo mencionado anteriormente y debido a las métricas de satisfacción a los usuarios, que es importante innovar día a día y mejorar la calidad del servicio. Uno de los problemas más comunes con los que se encuentra una persona migrante es el idioma, la cultura y leyes.

Dicha problemática llama la atención por parte de los usuarios, debido a que se tiene la percepción de un servicio lento y difícil en cuanto a la comprensión de requisitos y leyes que regulan cada procedimiento. Con el objetivo de mejorar la percepción del servicio brindado a los usuarios; aumentar la comprensión de los procesos migratorios; mejorar la agilidad de los procesos en cuanto al área de presentación de las residencias, etc. Se ha planteado en el presente proyecto la innovación y mejora del servicio de presentación de las solicitudes de residencia mediante una herramienta de Chat Bot, con la cual se espera brindar los siguientes beneficios: Selección de idioma de preferencia, consultas y ejemplos de apostilla, llenado de solicitudes de residencia automático paso a paso y consultas 24/7 con asistencia personalizada.

En la actualidad existen diversas metodologías de innovación, por lo cual para llevar a cabo todas aquellas actividades mencionadas anteriormente se utilizará la metodología del Design Thinking que es una pieza clave para la realización de este proyecto, dicha metodología se enfoca en las necesidades del usuario o consumidor final, este se centra en dar soluciones reales a los usuarios, donde se ponen en práctica las técnicas de investigación y escucha activa.

Palabras claves

Pensamiento de diseño, Apostilla, Bot, Inmigración, Extranjeros

SUMMARY

The General Directorate of Migration and Immigration is a government institution whose purpose is to control the entry and exit of nationals and foreigners, issue travel documents, register the stay of foreigners, the granting of migratory qualifications and provide comprehensive care to migrants. It is because of the aforementioned and due to the user satisfaction metrics, that it is important to innovate day by day and improve the quality of the service. One of the most common problems that a migrant person encounters is language, culture and laws.

This problem draws the attention of users, due to the perception of a slow and difficult service in terms of understanding the requirements and laws that regulate each procedure. In order to improve the perception of the service provided to users; increase understanding of migration processes; improve the agility of the processes in terms of the area of presentation of the residences, etc. In this project, the innovation and improvement of the residence application submission service has been proposed through a Chat Bot tool, with which it is expected to provide the following benefits: Selection of preferred language, queries and examples of apostille, filling of automatic step-by-step residency applications and consultations 24/7 with personalized assistance. Currently there are various innovation methodologies, for which to carry out all those activities mentioned above, the Design Thinking methodology will be used, which is a key piece for the realization of this project, said methodology focuses on the needs of the user or final consumer, this focuses on providing real solutions to users, where research and active listening techniques are put into practice.

The DGME (General Directorate of Migration and Immigration) intends to use the elements of Design Thinking, empathy, definition, Ideation, prototyping and evaluation with the aim of providing a solution to the need that the client presents.

Keywords

Design Thinking, Apostille, Bot, Immigration, Foreign

INTRODUCCIÓN

La dirección General de Migración y Extranjería es una institución de gobierno que se dedica a controlar el ingreso y salida de nacionales y extranjeros, además de dedicarse a otorgar calidades migratorias a todas aquellas personas que desean permanecer de manera indefinida o temporal en territorio salvadoreño. Es en este escenario donde las personas extranjeras deben iniciar un proceso de residencia para permanecer en territorio salvadoreño de forma legal, respetando todo lo establecido en la LEME (ley especial de migración y de extranjería) la cual tiene regulado todos los requisitos a cumplir para otorgar residencias en las diversas categorías migratorias existentes, adecuadas acorde a las actividades que se dedicara la persona extranjera.

En el presente documento se ha analizado el área de Extranjería, específicamente el área de ventanillas donde es que se da inicio a un proceso de residencia, debido a que es ahí donde se presentan todos los requerimientos para obtener una residencia salvadoreña, además se ha tomado como herramienta el Design Thinking con el cual se buscó identificar cuáles son las necesidades reales de los usuarios de extranjería para facilitar el proceso de aplicación de residencia salvadoreña, lo anterior debido a que según opiniones de diversos extranjeros aplicar a una residencia es complicado o difícil y requiere de mucho tiempo de espera a la hora que los extranjeros presentan sus documentos para solicitar una residencia en el país, lo cual, para un extranjero es de mucha incomodidad debido a que se les hace difícil adaptarse a todos los cambios que conlleva residir en un país totalmente diferente al de su país de origen, dentro de esos cambios difíciles destacan lo que es el idioma, leyes y costumbres, entre otros. Es ahí donde se encuentra la importancia de realizar dicho análisis a este procedimiento, con el objetivo mejorar el proceso para las aplicaciones de residencias y cambiar así la percepción que se tiene de dicho servicio brindado por la DGME.

Dentro del presente documento de monografía se encuentra información relevante del análisis realizado al servicio de presentación de solicitudes de residencia salvadoreña, tales como: Planteamiento de la necesidad o estado actual del servicio, propuesta de innovación, justificación, mapa de empatía, definición de Design Thinking y su aplicación, reto creativo, uso de la herramienta PoweBI, diseño de la propuesta de

innovación, prototipado, mapa de valor de Porter, proceso de implementación, resultados esperados y plan de socialización.

CAPITULO I. NECESIDAD O ESTADO ACTUAL (del bien, servicio o proceso).

1. Necesidades y problemas asociados a (al bien, servicio o proceso).

En la actualidad en nuestro país El Salvador cuenta con muchas personas extranjeras de países cercanos y no tan cercanos, en El Salvador se encuentran extranjeros de muchas partes del mundo, como China, Paraguay, Argentina, Honduras, Nicaragua, Estados Unidos, Alemania, Francia entre otros. Muchas de estas personas inician un proceso de solicitud de Residencias para poder empezar a trabajar o estudiar, algunas personas recurren a este proceso para poder estar en el país indefinidamente para poder cuidar de familiares o amigos que pasan por una situación crítica de salud. Un problema muy frecuente dentro de la DGME en el área de procesos de solicitudes de residencias es el problema de que muchos usuarios extranjeros no entienden que documentación es la necesaria y que es exactamente lo que deben presentar, este conflicto se da muchas veces por que el usuario no entiende muy bien el español lo cual dificulta y ralentiza el proceso de inicio y finalización de solicitud de residencias.

Es por eso que llego a la idea de crear un CHAT-BOT que ayude a los usuarios a comprender mejor su proceso de solicitud de residencias en el que se les facilite información en su idioma preferido y se les brinde consultas 24/7 con atención personalizada con el fin de lograr que el usuario tenga una experiencia favorable y su proceso de solicitud de residencias inicie y finalice sin inconvenientes.

Un aspecto bastante importante es que muchos usuarios extranjeros no saben que es la Apostilla, y no saben para qué es o para que se necesita, es por ello también se tomó en cuenta crear una sección dentro del Chat-Bot donde se explique detalladamente en qué casos se necesita estar apostillado y en qué casos simplemente no es necesario.

CAPITULO II. PROPUESTA DE INNOVACIÓN.

A. Objetivos.

Desarrollar una solución tecnológica, junto a un sistema innovador más adecuado para los usuarios extranjeros, que actuará como una herramienta que facilitará y agilizará los procesos de solicitud de residencias.

Objetivos específicos.

- Diseñar una herramienta tecnológica que permita acelerar los procesos de solicitud de residencias.
- Analizar el sistema de la DGME en el área de procesos de solicitud de residencias para determinar la eficiencia del modelo escogido, en cuanto a organización, facilidad de comprensión con el idioma, rapidez para solventar dudas y consultas, entre otras.
- Proponer procedimientos para mejorar la organización y funcionamiento del servicio de solicitudes de residencias de la DGME.

B. Justificación.

La Dirección General de Migración y Extranjería es una institución de gobierno cuya finalidad es controlar el ingreso y salida de nacionales y extranjeros, emitir documentos de viaje, registrar la permanencia de las personas extranjeras, el otorgamiento de calidades migratorias y brindar atención integral a los migrantes. Es por lo mencionado anteriormente y debido a las métricas de satisfacción a los usuarios, que es importante innovar día a día y mejorar la calidad del servicio. Uno de los problemas más comunes con los que se encuentra una persona migrante es el idioma, la cultura y leyes.

Dicha problemática llama la atención por parte de los usuarios, debido a que se tiene la percepción de un servicio lento y difícil en cuanto a la comprensión de requisitos y leyes que regulan cada procedimiento. Con el objetivo de mejorar la percepción del servicio brindado a los usuarios; aumentar la comprensión de los procesos migratorios; mejorar la agilidad de los procesos en cuanto al área de presentación de las residencias, etc. Se ha planteado en el presente proyecto la innovación y mejora del

servicio de presentación de las solicitudes de residencia mediante una herramienta de Chat Bot, con la cual se espera brindar los siguientes beneficios: Selección de idioma de preferencia, consultas y ejemplos de apostilla, llenado de solicitudes de residencia automático paso a paso y consultas 24/7 con asistencia personalizada.

En la actualidad existen diversas metodologías de innovación, por lo cual para llevar a cabo todas aquellas actividades mencionadas anteriormente se utilizará la metodología del Design Thinking que es una pieza clave para la realización de este proyecto, dicha metodología se enfoca en las necesidades del usuario o consumidor final, este se centra en dar soluciones reales a los usuarios, donde se ponen en práctica las técnicas de investigación y escucha activa.

La DGME (Dirección General de Migración y Extranjería) pretende utilizar los elementos del Design Thinking, empatía, definición, Ideación, prototipar y evaluar con el objetivo de brindar una solución a la necesidad que el cliente presenta.

Mencionado lo anterior, a continuación, se dará a conocer los resultados obtenidos de utilizar el método del Design Thinking.

Empatía:

La empatía es el punto inicial del Design Thinking, este se refiere a identificarse con el usuario, la empatía significa ponerse en el lugar del cliente para sentir lo mismo que él, y de esta manera poder analizar al cliente y crear una conexión con el consumidor, generando fidelidad y confianza.

En cuanto a la investigación, se realizó una encuesta a 26 personas extranjeras, esto con el objetivo de conocer todos aquellos aspectos importantes al momento de iniciar lo que es un proceso de Residencia dentro de la DGME (Dirección General de Migración y Extranjería), conocer como perciben nuestros servicios y con que facilidad ellos inician un proceso de solicitud de residencias, y cuáles son las dificultades que más se presentan a la hora de iniciar uno de estos procesos, además con estos datos se realizó un mapa de empatía, lo cual funciona para conocer y describir al cliente ideal.

A continuación, se muestran las preguntas realizadas a través de la encuesta para conocer y saber un poco más acerca de nuestros usuarios y de esta manera poder crear el mapa de empatía.

1. En su opinión. ¿Cuál de las siguientes palabras describe el servicio de solicitud de residencias en el área de extranjería?

RESULTADO (ANEXO 1).

El 34.6% de las personas encuestadas opinaron que la palabra que describe el servicio de solicitud de residencias en el área de extranjería es la demora, el 30.8% determinó que la palabra que describe al área de solicitud de residencias es de rapidez, el 19.2% opinó que comprensible y por último el 15.4% consideró que la palabra que describe a esta área es la flexibilidad.

2. ¿Qué tan fácil es realizar el proceso de solicitud de residencias en el área de extranjería?

RESULTADO (ANEXO 2)

El 34.6% opinó que es muy fácil realizar un proceso de solicitud de residencias en el área de extranjería, el 25.9% de las personas encuestadas determinaron que era difícil realizar un proceso de solicitud de residencias, el otro 25.9% valoró que es muy fácil realizar un proceso de solicitud de residencias, por último, el 11.5% expresó que es muy difícil.

3. ¿Qué tan útil es la información que se le ha brindado para que su proceso de residencia se desarrolle sin problemas y sin complicaciones?

RESULTADO (ANEXO 3)

El 30.8 % de las personas encuestadas opinó que la información que se le ha brindado para que su proceso de solicitud de residencia se desarrolle sin problema es algo útil, el 23.1% determinó que es extremadamente útil, el 19.2% opinó que es muy útil, el 15.4% opinó que no muy útil y el 11.5% respondió que para nada útil.

4. ¿Ha tenido problemas para realizar un proceso de solicitud de residencia dentro de la DGME?

RESULTADO (ANEXO 4)

El 38.5% de las personas que respondieron esta encuesta opinaron que casi nunca han tenido problemas para realizar un proceso de solicitud de residencias dentro de la DGME; en cuanto al 30.8% de las 26 personas encuestadas dijeron que ocasionalmente, el 15.4% opino que raramente y el 11.5% respondió que frecuentemente.

5. ¿Cuán receptivos dirías que somos a tus preguntas o inquietudes?

RESULTADO (ANEXO 5)

El 50% de las personas encuestadas opinaron que se es neutral ante preguntas o inquietudes, el 26.9% valoro que muy sensible y el 23.1 determino que muy poco sensible.

6.Si no ha tenido una buena experiencia con nosotros al iniciar un proceso de solicitud de residencia. ¿Qué aspectos mejoraría?

RESULTADOS (ANEXO 6)

Se pudo deducir que el 46.2% de las 26 personas encuestadas desearían que se mejora la comprensión de los requisitos a entregar por parte de los extranjeros, el 30.8% opto por colocar a personas más capacitadas y el 23.1% menciono que mejorarían el servicio al cliente.

7.En general, que tan satisfecho/a o insatisfecho/a te sientes con respecto a nuestros servicios de migración y extranjería?

RESULTADOS (ANEXO 7)

Se determinó que el 38.5% de las personas encuestadas no se encuentran ni satisfechos ni insatisfecho, el 23.1% opino que están algo satisfechos, el 15.4% respondió que están algo satisfechos, el 11.5% menciono que está satisfecho y el otro 11.5% respondieron que estaban muy insatisfechos.

8. ¿Es importante para usted contar con un Bot chat para solventar dudas y consultas en el área de extranjería?

RESULTADOS (ANEXO 8)

El 50% de las 26 personas encuestadas respondió que es de importancia contar con un Bot chat para solventar dudas y consultas, por otro lado, el 34.6% opino que están de acuerdo y por último el 15.4% respondió que le es indiferente.

Al estimar los resultados obtenidos de la encuesta se construyó el cliente o usuario ideal de la DGME (Dirección General de Migración y Extranjería).

- ¿Qué piensa y siente?

John es un joven extranjero que piensa en solicitar una residencia temporal en El Salvador, pero piensa que son demasiados requisitos que debe presentar, a John le cuesta un entender un poco el español y piensa que sería mejor y más fácil si alguien le explicará en su idioma, le preocupa no cumplir con todos los requisitos y le denieguen su residencia.

- ¿Qué ven?

John observa que la sucursal pasa muy llena todos los días y que muchas personas se tardan demasiado tiempo en esperar a que revisen sus documentos, observa que a más de una persona le regresan los documentos por no presentar el trámite completo o porque el documento no tiene la información solicitada.

- ¿Qué oyen?

John escucha como las personas se quejan de que es demasiado tiempo de espera, escucha decir que los tramites del gobierno son demasiado engorrosos.

- ¿Qué dicen y hacen?

John busca ayuda para que le expliquen mejor lo que debe presentar, se apoya de un abogado para que realice el trámite migratorio por él.

- Esfuerzos.

John consigue el dinero para el pago de un abogado y la solicitud de residencia, tiene miedo de presentar un documento erróneo y obtener una multa por eso

- Resultados.

A John le motiva tener una residencia temporal de estudios para ser un hombre exitoso en el futuro, tiene el deseo de acompañar a un familiar perro no le es permitido sin una residencia.

Mapa de empatía (Anexo 9)

Definición.

La definición es el segundo paso del Design Thinking, luego de recopilar la información en el paso de la empatía, se seleccionarán los insights que ayuden a poner en marcha y llevar a cabo innovaciones que den solución al problema de forma original y creativa, de manera que se eleve el valor y la calidad del servicio, por lo que se desarrolló un foco de acción donde se plasma el deseo y la necesidad del usuario, esto ayuda a enfocarse en los puntos importantes que se deben cubrir.

Asimismo, se recurrió al uso de una excelente herramienta llamada Afuera y Adentro la cual facilita a la hora de converger información, esto quiere decir que se coloca dentro de un círculo todas aquellas ideas o información útil que es de suma importancia, y afuera del círculo se colocan aquellas ideas que sobresalieron pero que no son imprescindibles en este momento. **(ANEXO 10)**

Foco de acción:

Los usuarios de la DGME necesitan que les expliquen los requisitos que deben cumplir en su idioma porque temen a que les denieguen su solicitud por errores en los documentos.

Reto Creativo:

¿Cómo podemos hacer que los usuarios de la DGME comprendan en su idioma los requisitos de una residencia y que no tengan temor a que les denieguen su solicitud por errores en la documentación?

Ideación:

La ideación es el tercer paso que se llevó a cabo, a medida que ya se haya pulido la información que se recolecto y se hayan identificado todos aquellos puntos que se quieren acaparar, es la hora de la creación de ideas creativas que ayuden a dar soluciones, estas se evaluarán para reconocer cual de todas estas ideas logra cumplir y satisfacer las necesidades del usuario.

Junto al equipo de innovación se realizó un ejercicio colaborativo, donde este consistía en una lluvia de ideas, ideas creativas que ayudarían a crear las soluciones innovadoras a los problemas que los usuarios presentan y cuál de estas se podría utilizar.

Ideas Creativas:

1. Páginas Web con traductor automático.
2. Asesoría 24/7 online en diferentes idiomas.
3. Vídeos tutoriales en diversos idiomas.
4. Asistencia por Bots.
5. Aplicación de escaneo y traducción automática en el idioma seleccionado.
6. Compra de un robot traductor para servicio al usuario.
7. Brindad el servicio de Headset para la traducción de indicaciones.
8. Sistema automatizado para detección de errores.

Al haber desarrollado y puesto en orden las ideas identificadas, se pasó a evaluarlas según la factibilidad que cada idea presenta, además de también evaluarlas según su éxito, para la realización de la evaluación de estos dos puntos muy importantes, se tomó en cuenta todos aquellos puntos que los conforman, para que la idea logre

categorizarse como exitosa debe cumplir con las funciones necesarias, como traer beneficios y un valor para el usuario, esta tiene que ser atractiva para los usuarios a los cuales está dirigiendo, por otro lado, al hablar de la factibilidad este debe poseer una aceptación por parte de los usuarios, empleados, etc. **(ANEXO 11)**

Para elegir la idea, se evaluaron los promedios o resultados finales de cada una de las ideas, de acuerdo a esos resultados se seleccionó aquella idea que tuviera un porcentaje o calificación más alta en cuanto a éxito y factibilidad, la idea que se selecciono fue la creación de un Bot-Chat desde la aplicación de Telegram para brindar un servicio que facilite a los extranjeros realizar un proceso de solicitud de residencias. **(ANEXO 12)**

Un Bot-Chat es una idea muy innovadora en cuanto a tecnología, pues facilita a que los usuarios obtengan una atención inmediata, lo que diferencia este Bot-Chat de otros; es que cuenta con una interfaz sencilla y fácil de utilizar donde encontrarán consultas online 24/7 en el idioma que se prefiera, y muchos beneficios más, como por ejemplo contar con apartados específicos que ayuden a los usuarios a que su proceso de solicitud de residencias comience y finalice sin problemas ni contratiempos.

PowerBI Gráficos, dashboard y datos.

Para la realización del PowerBI, se colaboró con la DGME (Dirección General de Migración y Extranjería). **(ANEXO 13)** La cual brindó información necesaria de usuarios extranjeros donde se ve reflejada la información acerca de los tipos de documentos que estas personas inician en la DGME, por ejemplo, documentos de Resolución o Refrenda, con esto se logró realizar gráficos interactivos donde se apreció la información más detallada, organizada y visiblemente llamativa.

(ANEXO 14)

C. Fundamentación Teórica:

La migración es una búsqueda de seguridad y a la vez un acto que expone a una persona a nuevos tipos de inseguridad, en especial a los migrantes internacionales. Se argumenta, entonces, que el enfoque de la seguridad humana en la investigación de los temas migratorios puede brindar percepciones adicionales, pues se centra en

los migrantes y en las personas, al investigar sistemáticamente oportunidades y vulnerabilidades de personas complejas. La seguridad humana añade una ontología que justifica de mejor manera la explicación, la evaluación y el análisis de diversas políticas. La revisión de la literatura de las dos áreas (la seguridad humana y los estudios de migración) permite revelar los problemas. El documento aborda lagunas y debilidades en cuanto a la perspectiva de género en los estudios sobre migración. Si bien un marco de seguridad humana no es considerado esencial en la investigación, puede abordar elementos relevantes, valiosos o distintivos, relacionados con el tópico de la seguridad común.

Las costumbres y la forma de vida de los migrantes pueden ser muy distinta, no conoces la ciudad ni la cultura, y muchas veces se puede encontrar gente hostil que les trata con prejuicios y pueden bromear sobre tu cultura para molestar.

Por lo general, las investigaciones sobre migrantes comporten un tema relativo a la "adaptación" o a la "integración", es decir el confundirse con los otros miembros de la sociedad del lugar de migración mediante el empleo como las múltiples facetas de la vida cotidiana. Incluye el respeto de las reglas locales que presiden a la vida social y de las que corresponden a lo íntimo, como la vestimenta o la alimentación. También incluye una participación social y política en estructuras asociativas laborales, de vecinos, religiosas, etc. Al mismo tiempo, los migrantes están involucrados en asociaciones u organizaciones políticas que constituyen algunos de sus paisanos, sean o no emigrados. Por una parte, ellas defienden sus derechos y los protegen de la discriminación en el lugar de migración. Por otra parte, se dedican a mantener los vínculos entre los migrantes y los habitantes del país o de la región de origen enfatizando las "tradiciones" políticas, religiosas, culinarias, etc. Pretendo analizar cómo se articulan estos dos aspectos del asentamiento de los migrantes en un nuevo lugar, es decir cómo la integración se combina con el reconocimiento –o a veces la reivindicación– de la particularidad política, religiosa y/o cultural de los migrantes.

En conclusión, una de las principales dificultades con las que se enfrentan los extranjeros a la hora de inmigrar es con la dificultad de adaptación a los cambios de estar en otro país y todos los cambios que con ello conlleva, es por eso que con el

objetivo de sensibilizarse a las complicaciones que se atraviesan estas personas que se ha decidido utilizar la herramienta Desing Thinking.

La metodología Desing Thinking consiste en el pensamiento de diseño, es un método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios. Proviene de la forma en la que trabajan los diseñadores de producto. Dicha metodología se basa en el pensamiento creativo, la empatía y la experimentación para encontrar aquello que los clientes realmente desean o necesitan.

Información de la Tecnología a utilizar: Los bots de Telegram son una serie de aplicaciones de terceros que se ejecutan dentro de la aplicación de mensajería. No necesita instalación ni hacer nada diferente para poder utilizarlos, ya que se integran de manera que se utilizan como si fueran una persona real con la que interactúas. Son multiplataforma, y los puedes usar en la versión de Telegram del sistema operativo que quieras.

La interfaz de estas aplicaciones es puramente textual, y se controlan enviándoles mensajes que contengan determinados comandos o instrucciones que ellos entiendan para reaccionar a ellos. Los comandos, las instrucciones o las palabras que les tienes que escribir para utilizarlos dependen de cada Bot, lo anterior debido a que existen diversos tipos de Bot en Telegram.

Estas aplicaciones están totalmente automatizadas. No hay nadie detrás de ellas, sino que están preparadas para dar determinados tipos de respuestas dependiendo del comando que se escriba. Existen varios tipos de bots, desde los más sencillos que simplemente muestran un contenido básico hasta otros algo más complejos y enfocados a alguna tarea concreta con la que puedan ayudarte. Los bots llegaron a Telegram en junio del 2015, y la aplicación de mensajería ofrece las herramientas necesarias para que cualquiera pueda crear un bot con el cual se pueden automatizar diversas tareas, muchos incluyen botones en sus respuestas con los que envían comandos o peticiones sin tener que escribirlas. Hay diversas funciones que puede hacer un bot en Telegram, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

- Recibe notificaciones y noticias personalizadas. Un bot puede actuar como un periódico inteligente y enviarle contenido relevante tan pronto como se publique.
- Integrar con otros servicios. Un bot puede enriquecer los chats de Telegram con contenido de servicios externos.
- Bot de Gmail, bot de GIF, bot de IMDB, bot de Wiki, bot de Música, bot de YouTube, Bot de GitHub
- Acepta pagos de usuarios de Telegram. Un bot puede ofrecer servicios pagos o funcionar como una tienda virtual.
- Crear herramientas personalizadas. Un bot puede proporcionarle alertas, previsiones meteorológicas, traducciones, formateo u otros servicios.
- Crea juegos para un solo jugador y multijugador. Un bot puede ofrecer ricas experiencias HTML5, desde juegos de arcade y rompecabezas simples hasta juegos de disparos en 3D y juegos de estrategia en tiempo real.
- GameBot, Gamee: Construir servicios sociales. Un bot podría conectar a las personas que buscan compañeros de conversación en función de los intereses comunes o la proximidad.

Power BI: Power BI es un servicio de análisis de datos de Microsoft orientado a proporcionar visualizaciones interactivas y capacidades de inteligencia empresarial (en inglés: business intelligence o BI) con una interfaz lo suficientemente simple como para que los usuarios finales puedan crear por sí mismos sus propios informes y paneles.

Power BI proporciona servicios de BI basados en la nube, conocidos como “Power BI Services”, junto con una interfaz basada en escritorio, denominada “Power BI Desktop”. Ofrece capacidades de almacenamiento de datos, incluyendo preparación de datos, descubrimiento de datos y paneles interactivos.

Como grupo se tomó la decisión de usar la herramienta PowerBI para obtener un análisis de datos que permite tener informes interactivos que a la vez permite filtrar la información según nuestra necesidad. Con la herramienta de PowerBI se puede obtener información como la siguiente:

- Cantidad de personas extranjeras que llegaron a realizar trámites en un día específico.
- Nacionalidad de las personas y tipo de trámite.
- Tipo de documento a entregar o notificar.
- Numero de resoluciones.
- Cantidad de trámites. Etc.

Blockchain: La Blockchain o cadena de bloques es un sistema informático conformado por una red de computadoras (los nodos), que se intercomunican siguiendo el mismo protocolo (o reglas) y que administran una base de datos protegida por criptografía. Su funcionamiento está descentralizado, pues no depende de la intervención ni validación de una autoridad central. La Blockchain se rige por el consenso de todos los participantes. Estos elementos sustentan la confianza y garantizan que la información registrada no pueda ser alterada.

En la práctica ha permitido, gracias a la criptografía asimétrica y las funciones de resumen o hash, la implementación de un registro contable (ledger) distribuido que permite soportar y garantizar la seguridad de dinero digital. Siguiendo un protocolo apropiado para todas las operaciones efectuadas sobre la Blockchain, es posible alcanzar un consenso sobre la integridad de sus datos por parte de todos los participantes de la red sin necesidad de recurrir a una entidad de confianza que centralice la información. Por ello se considera una tecnología en la que la "verdad" (estado confiable del sistema) es construida, alcanzada y fortalecida por los propios miembros; incluso en un entorno en el que exista una minoría de nodos en la red con comportamiento malicioso dado que, en teoría, para comprometer los datos, un atacante requeriría de una mayor potencia de cómputo y presencia en la red que el resultante de la suma de todos los restantes nodos combinados. Por las razones anteriores, la tecnología Blockchain es especialmente adecuada para escenarios en los que se requiera almacenar de forma creciente datos ordenados en el tiempo, sin posibilidad de modificación ni revisión y cuya confianza pretenda ser distribuida en lugar de residir en una entidad certificadora.

Este enfoque tiene diferentes aspectos:

Almacenamiento de datos: se logra mediante la replicación de la información de la cadena de bloques.

Transmisión de datos: se logra mediante redes de pares.

Confirmación de datos: se logra mediante un proceso de consenso entre los nodos participantes. El tipo de algoritmo de consenso más utilizado es el de prueba de trabajo en el que hay un proceso abierto competitivo y transparente de validación de las nuevas entradas llamada minería.

Características de la tecnología Blockchain

Hay algunos elementos que se deben cumplir para hablar de la tecnología blockchain, al menos de la construcción desarrollada para las criptomonedas. Estas características son:

Distribuida: La tecnología blockchain, lejos de lo que se suele indicar que es una red descentralizada, es una tecnología distribuida. Todos los nodos de la red son iguales, tienen una copia de la información de la blockchain y que uno de ellos se desconecte no afecta en absolutamente nada a la red.

Consenso: Para cada criptomoneda existen una serie de normas que todos los miembros de la red deben cumplir. Estas reglas establecen el funcionamiento de la red y el mecanismo de validación de las transacciones y el proceso de generación de los bloques.

Publica: Todas las transacciones y todas las operaciones de la red son públicas, pudiéndose leer por cualquiera.

Seguridad: La información de los procesos realizados se almacena en bloques impidiendo la manipulación de la información y el doble gasto.

Inmutable: Como la tecnología blockchain se basa en la criptografía, cualquier mero intento de alterar la información de un bloque, se detecta fácilmente. Los intentos de manipulación se detectan rápidamente por el resto de nodos y se rechaza la cadena o el bloque con la información alterada. De este punto se deriva que sea resistente a la censura.

Permissionless: se habla de una tecnología accesible a todo el mundo, donde no se necesita el permiso de nadie para acceder a la red. Simplemente se debe descargar alguno de las wallets disponibles y empezar a operar.

Trazabilidad: Se puede seguir el rastro de cualquier transacción realizada, ya que las transacciones son públicas. Esto permite auditar y seguir cualquier transacción. Precisamente este parámetro es el que hace que criptomonedas como Bitcoin o Ethereum no sean óptimas para las actividades ilícitas.

Privacidad: No se almacena información alguna de los usuarios que operan en la red. Se confunde muchas veces la privacidad con el anonimato, algo que nativamente la tecnología blockchain no ofrece, aunque se puede conseguir en algunas monedas, como Monero. El anonimato sería la imposibilidad de rastrear las transacciones, haciendo imposible conocer al emisor y receptor de los fondos. Dentro de Bitcoin o Ethereum se puede saber quién es el emisor y el receptor, al menos sus carteras. La privacidad se rompe si se revela una clave pública (o dirección) es de nuestra propiedad y esto se puede hacer mediante un pago o usando una exchange.

Open source: El código de la tecnología blockchain es accesible a todo el mundo, ya que está publicado a disposición de todos. Cualquiera puede bajarse el código, auditarlo, modificarlo y hacer lo que quiera con este código (menos lucrarse, claro).

Actualmente se habla mucho de blockchains para usos privados, lo cual rompe con muchos de los aspectos descritos en este apartado. Estas blockchains «privadas» requieren permiso para acceder a usarlas, el código no es accesible, no son redes distribuidas, no existe capacidad de trazar todos los movimientos y tampoco son

públicos, no son resistentes a la censura y carecen de privacidad, ya que para acceder a estas redes centralizadas y opacas se debe de identificar.

Metaverso: Los metaversos son entornos donde los humanos interactúan social y económicamente como avatares, a través de un soporte lógico en un ciberespacio, el que actúa como una metáfora del mundo real, pero sin sus limitaciones.

El metaverso está compuesto generalmente por múltiples espacios virtuales tridimensionales, compartidos y persistentes, vinculados a un universo virtual percibido. En un sentido más amplio, el metaverso puede referirse no solo a los mundos virtuales, sino a las experiencias multidimensionales de uso y aplicación de internet en su conjunto, especialmente el espectro que combina la web 2.0, la realidad aumentada, la tecnología de tercera dimensión y la realidad virtual. Holograms, Monoculargram imágenes.

Características del Metaverso:

Interactividad: El usuario es capaz de comunicarse con el resto de usuarios, así como de interactuar con el Metaverso. Esto implica, además, que sus comportamientos pueden ejercer influencia sobre objetos u otros usuarios.

Corporeidad: El entorno al que se accede, está sometido a ciertas leyes de la física, y tiene recursos limitados. Además, dicho acceso se hace en primera persona.

Persistencia: Aunque no esté ningún usuario conectado al metaverso, el sistema sigue funcionando y no se para. Además, las posiciones en las que se encontraban los usuarios al cerrar sus sesiones serán guardadas, para volver a cargarlos en el mismo punto cuando vuelvan a conectarse.

Si se analiza el concepto de metaverso desde un sentido más amplio que la definición de mundo virtual que le otorgó Stephenson en 1991, se pueden distinguir los distintos mundos sintéticos, como pertenecientes a cuatro tipos distintos.

Juegos y mundos virtuales: A este tipo pertenecen los más similares al comentado en la novela Snow Crash. Se trata de entornos virtuales totalmente inmersivos, en los que el usuario se sumerge en una experiencia de contacto con otros usuarios y elementos dentro de un mundo virtual. Este contacto puede estar orientado a un juego (por ejemplo, World of Warcraft o Tibia), o más bien orientado al aspecto social del metaverso, como en Second Life.

Mundos espejo: Son representaciones virtuales detalladas de uno o varios aspectos del mundo real. El ejemplo más claro es el de Google Earth, que representa la geografía mundial mediante imágenes aéreas.

Realidad aumentada: Consisten en la aplicación de la tecnología de mundos espejo para aplicaciones reales, que solucionan ciertas situaciones en nuestra vida cotidiana. Estas herramientas expanden el mundo físico perceptible por los usuarios, estableciendo una nueva dimensión de información útil.

Lifelogging: Engloba los sistemas que recogen datos sobre la vida cotidiana, con el fin de ser aplicados mediante estadísticas.

D. Diseño de la Propuesta.

Diseño del prototipo.

En la actualidad el mundo tecnológico avanza exponencialmente, las ideas innovadoras y la creación de sistemas, software, hacen que el trabajo de una persona sea 10 veces más fácil que en tiempos anteriores, como por ejemplo manejar la información de una manera más organizada y ordena, para brindar atención personalizada 24/7, entre otras.

El prototipo es una pequeña muestra de lo que puede llegar a ser un proyecto, el prototipo es una herramienta muy útil a la hora de lanzar una idea al mercado, pues esta ayuda a darse cuenta de las ventajas y desventajas con las que cuenta nuestro prototipo, esto al final resulta beneficioso pues se evita el gasto de una inversión que no dará frutos, o también se evitan gastos al hacer cambios cuando el proyecto ya ha sido lanzado a los usuarios.

Se propuso lanzar el prototipo de una página web donde se anuncien y visualicen los beneficios que obtendrás si te unes al Bot-Chat de telegram; donde se plasmará información diversa, contenido multimedia, videos tutoriales de como llenar una solicitud, preguntas más frecuentes como por ejemplo, ¿Qué es la Apostilla de la Haya? esta contará con un apartado específico donde se pondrá la información pertinente y que personas necesitan estar apostillados y en qué casos no se necesita, con el storyboard se pretende contar una pequeña historia donde se visualice a una joven extranjera haciendo usa de la app y uniéndose al Bot-Chat.

Para un mejor diseño de la página web, se recurrió a la aplicación de Mockup Builder, donde se previsualizo y se realizó un bosquejo de la página web con sus diversas pestañas y donde estaría colocada toda la información, esto con el fin de brindarle al usuario una navegación sencilla y una página web nada complicada y fácil de usar. **(ANEXO 15).**

Dentro de la página web se podrá encontrar toda aquella información importante y los beneficios que los usuarios pueden obtener al unirse al Bot-chat de Telegram, así como también encontrar videos tutoriales de como llenar una solicitud, galería de imágenes, un blog de entradas y correo de contacto para más información con el fin de que el usuario se sienta cómodo con la navegación sencilla y pueda encontrar la información que busca de manera rápida.

Presentación de prototipo.

Lista de prototipos a desarrollar

Nombre del prototipo	
Nombre	Página Web y Storyboard
Descripción	Mediante la página web se pretende dar a conocer todos los servicios con los que contará el Chat Bot de Telegram, así como brindar el acceso directo mediante un link para unirse al Chat Bot y empezar a gozar de todos los servicios ofrecidos desde la facilidad de un smartphone, dentro de los beneficios del Chat Bot se encontrarán: Selección de Idioma, consultas y ejemplos de apostilla, llenado de solicitud de residencia automática paso a paso y consultas 24/7 con asistencia personalizada, con el storyboard se quiere transmitir un mensaje de como funcionara la app mediante una mini historia.
Esquema, diseño	Herramienta de diseño Wix, Filmora go, Powtoon.
Elementos clave	Link con acceso directo para unirse al Chat Bot de Telegram
Costos de hacer el prototipo	Sitios Web con Licencia de creación libre.
Dificultades de producir el prototipo	Dificultades para la creación de la página web por el sistema de las computadoras que se usarán, debido a que no son computadoras especiales para la creación y utilización de herramientas de diseño.
Aspectos legales	Licencia de nombre e imágenes, obtención de dominio propio de la página web, planteamiento de términos y condiciones, contenido y derechos de propiedad intelectual.
Aspectos en contra del prototipo	Costo de la creación de un Chat Bot personalizado en Telegram y contratación de programador para la creación de la herramienta y contratación de servicio outsourcing para atención al usuario 24/7.



1 GENERAL DE MIGRACION Y EXTRANJERIA

Llegue a migración y extranjería.

2

Buenas tardes, ¿en que puedo ayudarte?

Buenas Tardes, estoy muy confundida en cuanto a la documentación, no entiendo que debo presentar para solicitar una residencia

3 DGME Telegram

¡No te preocupes, contamos con una excelente aplicación para que solventes todas tus dudas y consultas!

Una joven extranjera visita La Dirección General de Migración y Extranjería por que quiere tramitar una residencia.

La Joven alemana un poco confundida porque no habla muy bien el español, realiza sus consultas con el personal, pero se encuentra un conflicto ella no entiende que es lo que debe presentar y como llenar la solicitud.

La señorita del personal con estusiamo y amabilidad trata de explicarle la novedad del Chat-Bot de Telegram, y que al unirse gozara de muchos beneficios y facilidades.

4 Chat DGME Telegram

¡ÚNETE A NUESTRO CHAT-BOT Y DISFRUTA DE LOS BENEFICIOS.

www.dgme.sv.com

¡Bienvenido a este Chat Bot creado para facilitar tu proceso de solicitud de residencia.
¿Que puedes hacer entre Bot por?*

Quiero ver la información en otro idioma

¿Cual es el idioma que desea?*

Alman
Por favor...
Necesito toda la información en ese idioma

5 Chat DGME Telegram

¡ÚNETE A NUESTRO CHAT-BOT Y DISFRUTA DE LOS BENEFICIOS.

www.dgme.sv.com

Quiero ver la información en otro idioma

¿Cual es el idioma que desea?*

Alman
Por favor...
Necesito toda la información en ese idioma

6 DGME Telegram

¡Gracias a la atención de la DGME y el Chat-Bot de Telegram podré realizar mi proceso de solicitud de residencia sin ningún problema!

La Joven alemana descarga la app de Telegram y comienza a utilizarla.

La joven alemana pudo encontrar la información que necesita en su idioma.

La Joven extranjera esta feliz que realizara su proceso sin ningún inconveniente.



Evaluación del prototipo.

Para el testing del prototipo se realizó una encuesta de 7 preguntas en la cual participaron 6 personas extranjeras de 25 años en adelante.

A continuación, se presentan las preguntas que conformaron la encuesta:

1. En una escala del 1 al 10 como califica la información planteada en la página web de la DGME.
2. ¿Qué sugerencias nos brindaría para mejorar la página web del chat-bot de la DGME?
3. La página web informativa del Chat-Bot de la DGME te parecería visualmente agradable si hay contenido multimedia? ¿Qué clase de contenido?
4. ¿Cómo podríamos mejorar la información plasmada en la página web del Chat-Bot de la DGME?

5. ¿Un video explicativo dentro de la página web te ayudaría a comprender de mejor manera como será el funcionamiento del Chat-Bot de la DGME?
6. ¿Te sería útil que la página web de la DGME tenga un link de acceso directo al Chat-Bot de la DGME?
7. ¿Crees que es factible crear una página web informativa para mantenerte al tanto de los beneficios del Chat-Bot de la DGME?

(ANEXO 16)

Mapa de valor

Mapa de valor de Porter.

Infraestructura de la empresa:

- Financiamiento para contrato de Community manager.
- Financiamiento para el desarrollo de Bots acorde al proceso de presentaciones de residencia.
- Financiamiento para la mejora tecnológica en el proceso de presentaciones de residencia.

Administración de recursos humanos:

- Capacitación del personal para uso de chat Bot.
- Contratación de servicio outsourcing de atención al usuario 24/7.
- Implementación de metodologías tecnológicas.

Desarrollo Tecnológico:

- Diseño de Bot.
- Implementación de aplicación de bots en aparatos inteligentes.
- Servicio Virtual personalizado.

Compras abastecimiento:

- Sociedades con empresas de desarrollo tecnológico.
- Inversión para la publicidad del nuevo chat bot.

- Proveedor de estrategias tecnológicas para la mejora continua del bot.

Logística de Entrada:

- Acceso exclusivo para usuarios de la DGME.
- Servicio en línea las 24 horas.
- Almacenamiento de consultas, para la evaluación de dudas frecuentes y futuras mejoras.

Operaciones de Montaje:

- Flujograma de acción del bot.
- Promoción del Chat bot en los medios digitales.
- Implementación de acceso directos en medio digitales.

Logística de salida:

- Respuestas automatizadas.
- Resolución de problemas y dudas.
- Llenado de formularios en línea paso a paso.

Marketing y ventas:

- Publicidad en redes sociales y pagina web oficial.
- Estrategias de Marketing Digital.
- Estrategias de community manager.

Servicios Post venta:

- Encuestas de satisfacción y mejora del servicio.
- Buzón de sugerencias.

(ANEXO 17)

Matriz de Feedback

Cosas que más agradan al usuario.

- La idea de que la página contenga un link de acceso directo al bot-chat de telegram de la DGME.
- Les agrada el diseño de la página web, lo consideraron agradable a la vista
- Contenido multimedia diverso.
- Videos tutoriales de como llenar una solicitud entre otros.
- La información les pareció bastante completa y funcional.

Críticas constructivas que suman y aportan valor al resultado final.

- Hacer de la página web más dinámica.
- Cambiar el tipo de letra.
- Colocar audio, infografías y gifs.
- Usar una paleta de colores más clara.
- Creación de más pestañas.
- Que la información se actualice constantemente.
- Cambio de la letra a más grande.
- Colocar más información de contacto directo, es decir, más números de WhatsApp activos para solventar cualquier duda de manera más rápida.

Preguntas que surgen durante el proceso.

- Si nuestra idea de prototipo había sido la misma desde el inicio o se había cambiado por otra idea de prototipo.
- ¿Cómo se desarrolló la idea del Bot-Chat de Telegram?
- ¿Cuáles son los principales riesgos para la idea del Bot-Chat de Telegram?
- ¿Con que frecuencia prevé mejorar o actualizar la información de la DGME?

Nuevas ideas que hayan surgido de la original.

- Potenciar la presencia en las redes sociales.
- Creación de mensajes personalizados.

- Página Web “How To” crear un sitio cuyo contenido se enfoque en explicar el procedimiento detallado de como se hace algo en alguna área específica.

(ANEXO 18)

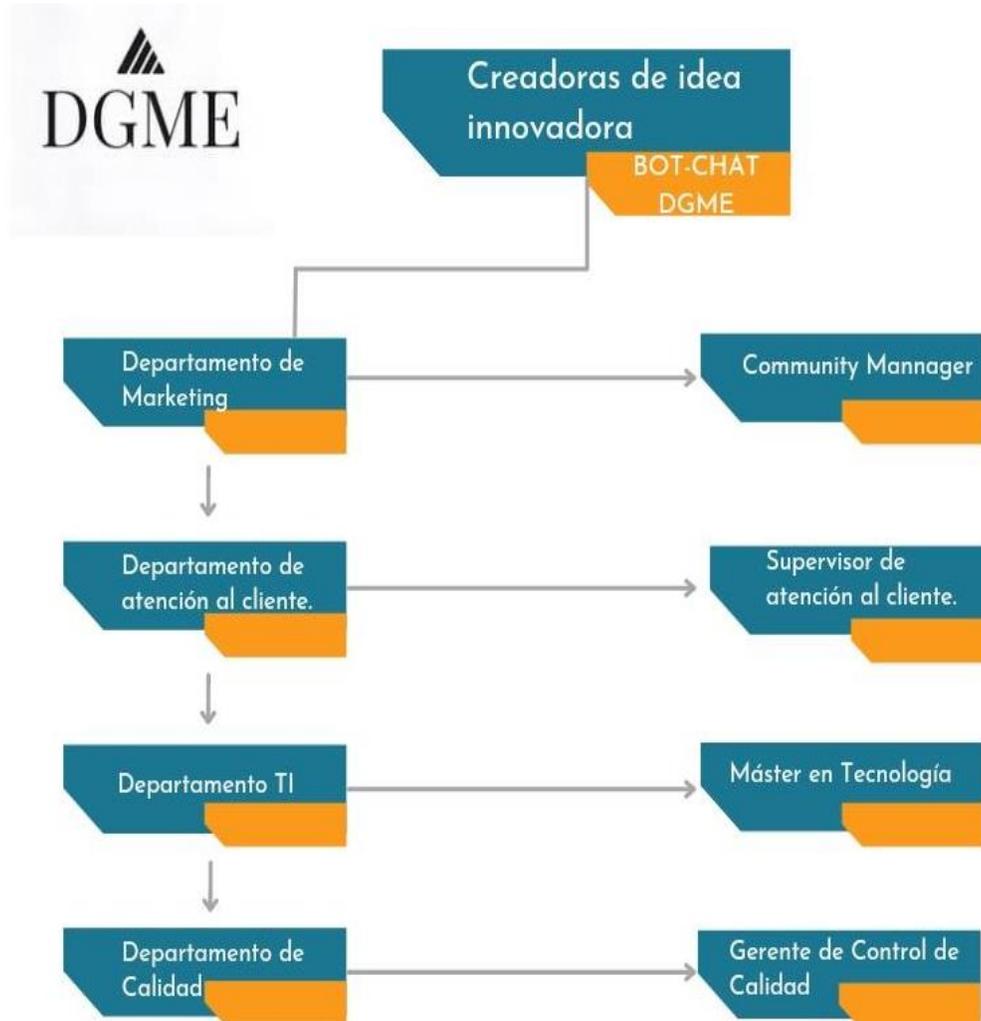
E. Proceso de implementación.

1. Organización para la ejecución.

Organigrama propuesto y personas que las apoyarán, personas, sueldos, recursos.

- Community manager.
- Supervisor de atención al cliente.
- Gerente de control de calidad.
- Máster en tecnología aplicada a la impreza.

Organigrama BOT-CHAT DE TELEGRAM DE LA DGME



Sueldos:

Personal	Sueldos
Community manager	\$500
Supervisor de atención al cliente	\$450
Gerente de control de calidad	\$550
Máster en tecnología	\$750

Recursos:

- Computadoras.
- Smartphones.
- Energía eléctrica.
- Cámara.
- Programas de edición. (Para contenido multimedia)
- Desarrollador Bot de Telegram.

2. Metodologías y estrategias.**-Proyectos ágiles.**

Los proyectos ágiles se usan en el desarrollo de software y otros proyectos de alto rendimiento, esta metodología se centra principalmente en implementar un equipo rápido, eficiente y flexible para planear el flujo de trabajo, esta brinda la capacidad de elegir la mejor opción en cada situación sin comprometer el proyecto.

Un principio de la metodología ágil es lograr la satisfacción del cliente a través de la entrega continua de software, este software no está diseñado para el bien de la empresa creadora del software, sino para ser usado por el usuario final, con el fin de realizar mejor las tareas que antes no estaban a nuestro alcance, resolver diversos problemas, realizar el trabajo de una manera mucho mejor o de un modo más eficiente, sin embargo, muchas veces se deja de lado la máxima prioridad del desarrollo del software, para alinearse con este principio, lo recomendable es acortar la distancia entre la recopilación de requisitos y el Feedback de los clientes al planificar un número menor de cambios a la misma vez, esto brinda mayores oportunidades para dirigir el software a una dirección que sea satisfactoria para el usuario. Todos aquellos grupos de software que utilizan las metodologías ágiles en la dirección y creación de proyectos aumentan la capacidad y velocidad de desarrollo de las actividades, entre otros.

-Kanban.

El Kanban es metodología de gestión que se basa en proyectos ágiles, este consiste en un control de inventario y flujo de tareas que utiliza pequeñas hojas de papel autoadhesivo, conocidos como post-its, también recibe el nombre de gestión visual debido al uso de colores como señalización.

La eficiencia de la gestión de una empresa debe ser el principal objetivo de sus responsables, ya que es la única manera de conseguir que un negocio sea realmente competitivo frente a otras compañías de su sector y pueda, por lo tanto, mantenerse en el mercado durante mucho tiempo. El Método Kanban es una de las herramientas indispensables para optimizar los procesos de producción y la organización logística de una empresa. Aplicarlo correctamente es una garantía de mejora de los resultados laborales y, además, de optimizar los recursos empleados en el trabajo diario. Un tablero “Kanban” mantiene una lógica simple: visualizar problemas potenciales y dictaminar soluciones para aquellos que ya existen. Por lo cual, entre las principales funcionalidades de los tableros Kanban se encuentra el:

- Mostrar potenciales cuellos de botella en el flujo de trabajo:

Establecer límites individuales para actividades “En proceso”. Es decir, evitar que distintas actividades estén siendo realizadas por una sola persona al mismo tiempo dado que, para la metodología “kanban”, ello no agrega valor al proceso. Por el contrario, lo entorpece al generar retrasos y desmotivación en el equipo.

- Ahorro de tiempo:

Debido a que el saber en qué etapa del proceso se encuentra cada actividad relacionada a un proyecto, se podrán evitar reuniones innecesarias de coordinación. Asimismo, gracias al uso del tablero “kanban”, se evita la elaboración de informes de progreso que con frecuencia son olvidados al final de la bandeja de entrada de los correos de gerencia.

- Identificar qué tareas no se pueden realizar por el momento y bloquearlas:

Una propiedad característica de los tableros “kanban” es el distinguir aquello que no se realizará o no puede realizarse de momento, de aquello que está en curso. Por ende, marcar una actividad como bloqueada termina brindando continuidad al flujo de trabajo en tanto que permite centrar la atención en otras actividades tan o más importantes que la que se está dejando en stand by.

- Ayuda a priorizar tareas:

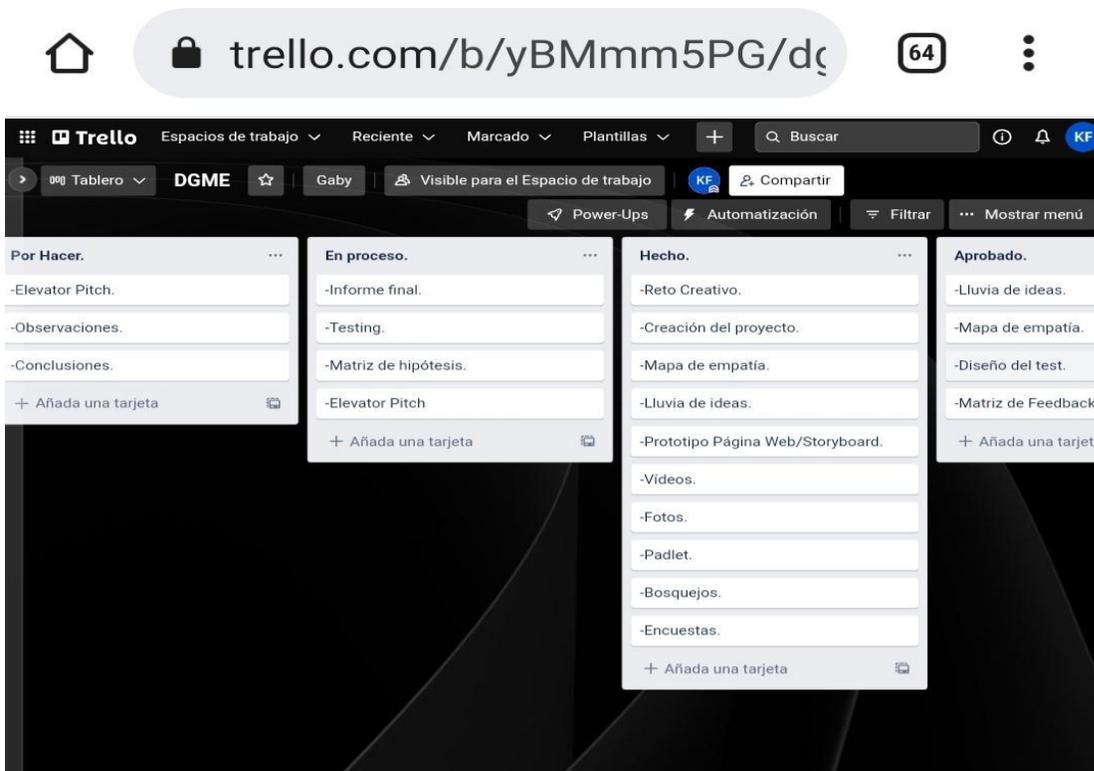
Un tablero “kanban” permite ver en gran escala que tareas son medulares y poseen mayor grado de incidencia en el proyecto. De este modo, se provoca que el equipo se oriente en resultados a largo plazo en lugar de solo las actividades pendientes del día.

Los tableros kanban, a la fecha del día de hoy, poseen distintas variantes debido a las necesidades de cada empresa. Asimismo, es posible encontrarlos en distintos formatos, con más o menos apartados. Es más, algunas compañías se han apropiado de este modelo no solo para el trabajo por proyectos, sino así también para portafolios de trabajo de objetivos a largo plazo y que comprenden tareas más complejas. Esto debido a que, un tablero “kanban”, permite algo que muchas otras aplicaciones de cumplimiento de tareas no tienen: visualizar de forma sencilla, simple y práctica, aquello que aqueja al equipo. Y, en base a ello, proponer soluciones que ataquen el principal punto de dolor de un flujo de trabajo.

-Trello.

Trello es una herramienta visual que permite a los equipos gestionar cualquier tipo de proyecto y flujo de trabajo, así como supervisar tareas.

Este un software de gestión en línea, que trabaja de forma colaborativa basado en la metodología Kanban, cuya esencia radica en la utilización de tarjetas de trabajo en un tablero llevando de este modo una “línea de producción” de tareas con sus estatus correspondientes para conocer un poco más de esta metodología se le hace la invitación a que ingrese en el siguiente enlace a nuestro artículo sobre las tres metodologías ágiles más utilizadas.



Enlace: <https://trello.com/b/yBMmm5PG/dgme#>

-Pasos para la implementación del proyecto.

Lo que se colocó en Trello es el proceso que se ha llevado a cabo para la realización de esta investigación y proyecto de innovación, a través de las tablas creadas en Trello se puede visualizar aquellas actividades que se han ejecutado de manera exitosa para la finalización de este.

En el tablero se plasmó cada paso para la realización de este proyecto, como por ejemplo que idea se tuvo para iniciar el proyecto, que se le iba a agregar, videos, fotos, contenido multimedia, el diseño del test, la matriz de Feedback entre otros, esto con el fin de tener un orden y las ideas organizadas para ejecutar y efectuar todas estas actividades del informe final de la manera más correcta y eficiente.

3. Monitoreo y evaluación

KPI Balanced Scorecard (BSC)

Cuadro de comandos de KPIs

objetivos financieros		Objetivo	Actual	Por alcanzar
	Cantidad de usuarios que efectúan su pago de solicitud de residencia mediante la App de Telegram en el Chat bot.	500	0%	50%
	Margen de ganancias.	1000	0%	45%
	Gastos de implementación de la mejora tecnológica en el proceso de las solicitudes de residencia.	2000	0	35%

Crecimiento		Objetivo	Actual	Por alcanzar
	Reducción de costos de operación de Chat Bot.	50%	0	65%
	Capacitación de empleados.	45%	0%	90%
	Cantidad de usuarios nuevos que hacen uso de la nueva herramienta.	50%	0	90%

Satisfacción del cliente		Objetivo	Actual	Por alcanzar
	Eficiencia de respuesta en chat bot.	90%	0	100%
	Tasa de resolución de problemas.	75%	0%	100%
	Grado de satisfacción con la experiencia Chat bot (CSAT).	100%	0	10%

Objetivos internos		Objetivo	Actual	Por alcanzar
	Incremento de efectividad por empleado.	100%	0%	50%
	Tiempo de inactividad de los empleados.	0.25	0	2%
	Calidad de respuestas y solución a las problemáticas de los usuarios.	100	0	100%

4. Recursos y presupuesto

Personal: <ul style="list-style-type: none"> Personal Outsourcing. 	\$5,000.00
Infraestructura: <ul style="list-style-type: none"> Oficina para departamento de innovación y mejora tecnológica. 	\$3,000.00
Capacitaciones: <ul style="list-style-type: none"> Capacitación de empleados para manejo de Chat Bot. 	\$500.00
Insumos: <ul style="list-style-type: none"> Papel. Computadoras. Lapiceros. Cámaras. Programas de edición. 	\$3,500.00

Capítulo III. Resultados esperados.

A. Resultados de corto y mediano plazo.

•Corto Plazo	<ul style="list-style-type: none">•Mejorar la atención al cliente.•Conseguir aliados externos en otras localidades para que den a conocer nuestros servicios.•Mejorar la visibilidad de la organización en los diferentes canales online.•Hacer de un proceso de solicitud de residencia menos complicado para los extranjeros.•Conocer los gustos y preferencias de los usuarios.
•Mediano Plazo	<ul style="list-style-type: none">•Reducir el número de incidencias y problemas en procesos de solicitud de residencia con extranjeros.•Aumentar el nivel de satisfacción de los extranjeros a la hora de finalizar un proceso de solicitud de residencia.•
•Largo Plazo	<ul style="list-style-type: none">•Trazar estrategias que permitan mantener un flujo de trabajo constante sin retrasos en el área de solicitud de residencias.•Mejoras en la interfaz del Bot-Chat de telegram y página Web.•Potenciar la imagen de la DGME.•Diversificar servicios para aumentar los ingresos.

POWER BI:

Para la ejecución de este ejercicio de PowerBI en primer lugar se recurrió a la DGME (Dirección General de Migración y Extranjería). Donde se brindó una base de datos con la información de distintos tipos de documentación que realizan los extranjeros, como resoluciones y refrendas, por ejemplo, cuantas personas de tantos países

realizaron estos trámites, que nacionalidad extranjera se encuentra más en el país entre otros.

Una vez que ya se cuenta con la base de datos, se utilizó lo que es la herramienta POWERBI, también conocida como inteligencia de negocios, donde a través de esta herramienta se pueden crear gráficos llamativos que ayudan a conocer la información de una manera más rápida para conocer los aspectos que se pueden mejorar, gracias al powerBI se pudo obtener un panorama muy completo que ayudó a conocer esta información de una manera visualmente creativa y lo mejor de todo de una manera muy eficiente.

En el periodo de enero de 2021 se hizo un recuento de 51 personas extranjeras donde se determinó que el mayor porcentaje de extranjeros proviene de Honduras, 12 hondureños se acercaron a la Dirección General de Migración y Extranjería a realizar su documentación, donde 8 personas hondureñas realizaron una Resolución, una persona realizó una refrenda y dejando sin efecto a 3 de estas personas. Determinando también que otras personas extranjeras se acercaron a efectuar su documentación, se tuvo la visita de un Venezolano efectuando una resolución, una persona colombiana, una persona chilena, también se realizaron 3 resoluciones a 3 personas estadounidenses, en conclusión se realizaron 20 resoluciones, siguiendo con 17 refrendas, y con el documento dejar sin efecto resultaron 11 personas que realizaron ese trámite, por último el tipo de documento inscripción por separado solo lo realizaron 2 personas extranjeras.

B. Plan de Socialización de Resultados:

Merchandising.

Se puede definir como las técnicas empleadas por distribuidores y fabricantes con el propósito de aumentar la rentabilidad del punto de venta y dar mejor salida a los productos, mediante una permanente adaptación de las necesidades de mercado. En ese sentido, la finalidad de las técnicas de merchandising son las de poder seguir argumentando e influir sobre el público, de forma constante, aunque no se encuentre el vendedor presente.

En una empresa de servicios se emplean diferentes métodos de merchandising. Entre ellos se encuentran el de defensa, el mismo se aplica cuando las ventas han bajado, e intentar inyectar un poco de animación a través de promociones agresivas. El merchandising de nacimiento es cuando tienes un nuevo servicio que ofrecer, es decir, se define generalmente el emplazamiento, dónde va a colocarse, en qué lineal, el primer pedido, el lineal acordado al producto, etc.

Las empresas de servicios deben basar sus estrategias en los sentidos, al respecto, el experto Henrik Salen, señaló que los resultados de una investigación acerca de cómo estos influyen en las compras, dio el siguiente resultado:

- Vista: A través de los ojos se recibe el 55% del 100% de lo que llega al cerebro.
- Oído: A través del oído se recibe el 18% del 100% de lo que llega al cerebro.
- Olfato: A través del olfato se recibe el 12% del 100% que llega al cerebro.
- Tacto: A través del olfato se recibe el 10% del 100% que llega al cerebro.
- Gusto: A través del gusto se recibe el 5% del 100% que llega al cerebro.

Visual Merchandising: El visual merchandising es la parte del merchandising que se refiere exclusivamente a la colocación de los productos o servicios dentro del establecimiento para lograr generar una serie de estímulos entre los clientes. Podría definirse como el “escaparatismo de interior” y presta especial atención tanto al mobiliario utilizado para cada tipo de producto, como a la iluminación, la disposición de los productos dentro del mueble, etc.

Es por ello que tomando en cuenta que el Chat bot es un servicio y no un producto la manera más viable de utilizar las técnicas de merchandising, es el merchandising visual.

Nivel superior: Se entiende por nivel superior, al nivel de los ojos o de percepción, teniendo como esta estrategia la principal técnica visual para atraer a los usuarios y que conozcan del nuevo servicio del Chat Bot.

Aplicación de la estrategia:

Aplicando la teoría anteriormente mencionada, se tomara la herramienta del visual merchandising para dar a conocer la innovación del procedimiento de las solicitudes de residencia en la DGME, tomando en cuenta que en promedio un extranjero demora alrededor de dos a tres horas para esperar que el proceso de presentación de residencia culmine, esto obligara a los usuarios a enterarse de los nuevos servicios que se implementarán por medio del chat bot de la DGME, lo anterior se lograra mediante la creación de diversos Spots publicitarios, en los cuales se darán a conocer todos los beneficios con los que contaron los usuarios al unirse al chat bot de Telegram de la DGME, ya que se reproducirán en las pantallas todas las sucursales de Migración y Extranjería que están habilitadas en puntos visualmente estratégicos, en un intervalo de tiempo de cada diez minutos, dando así el resultado de seis vistas por hora. Se crearán tres spots diferentes, cada uno destacando una ventaja de utilizar el nuevo servicio, dentro de los cuales están:

- Rapidez.
- Sencillez.
- Multi idiomas.

Nivel Intermedio: Se entiende por nivel intermedio el nivel de las manos.

Aplicación de la estrategia: Tomando en cuenta que en el nivel intermedio se enfoca en el sentido del tacto, lo más apropiado, para dar a conocer el nuevo servicio del chat bot y que los usuarios se animen a utilizarlo serán los flyers con información relevante en su revés y derecho, siempre dando a conocer las tres ventajas anteriormente mencionadas (Rapidez, Sencillez y Multi idiomas) aplicando la estrategia CTA (call to action) en donde a través de un código QR impreso en los Flyers, se anime al usuario a unirse al chat bot de Telegram inmediatamente al tan solo escanear el código QR.

CONCLUSIONES

El Design Thinking utiliza los elementos de empatía, definición, ideación, prototipar y evaluar, con el objetivo de brindar una solución a las necesidades que los clientes presentan. Es por ello que se escogió esta herramienta, ya que el objetivo de dicha monografía era crear una solución tecnológica, junto con un sistema innovador que facilitara el proceso de presentación de las solicitudes de residencia en base a las necesidades de los usuarios de Extranjería, en cuanto a las presentaciones de las solicitudes de residencia. Ya que los análisis dieron como resultado que los extranjeros tienden a pensar que el servicio no es de calidad, porque es muy tardado, difícil de entender y a la gran mayoría se le dificulta debido a la diferencia de idioma. Es ahí donde entra en acción los elementos del Design Thinking, debido a que se logró detectar los principales problemas del procedimiento de presentación de solicitudes de residencia, las necesidades de los usuarios y la idea de innovación para resolver dicha problemática.

La idea innovadora consistió en utilizar la facilidad de uso de una red social para abarcar las necesidades que presentan los usuarios a la hora de iniciar el proceso de residencia salvadoreña, debido a que Telegram ofrece diversos servicios de Bots, dentro de los cuales se logró identificar que los Bot de creación de herramientas personalizadas y el Bot de integración de servicios son los ideales para llenar la necesidad de facilidad, rapidez y selección de idioma que los usuarios extranjeros necesitan. El saciar esas necesidades dará como resultado una buena experiencia con el servicio brindado por la DGME, lo cual se espera a largo plazo que cambie totalmente la perspectiva del servicio recibido, es decir, que la perspectiva de baja calidad cambie por una perspectiva de alta calidad, facilidad y comprensión de las necesidades del usuario.

RECOMENDACIONES

- Asignar los recursos necesarios para la implementación del Bot-Chat, de acuerdo a los resultados de estudios de mercado, organizacionales y financieros-económicos, que muestran la viabilidad y rentabilidad del proyecto, a fin de cumplir con todos los requisitos necesarios para la puesta en marcha de este proyecto.
- Establecer políticas para el cumplimiento del servicio, y asesoría técnica de calidad, a fin de cubrir las expectativas del usuario y garantizar la satisfacción de sus necesidades.
- Renovar constantemente la interfaz del Bot-Chat y que de esta manera sea más agradable a la vista y fácil de utilizar.
- Una recomendación importante, capacitar permanentemente al personal de la Institución y a los usuarios. Para estar actualizados en cuanto a normatividad y aspectos legales, previniendo futuros inconvenientes en el proceso de solicitud de residencia.
- Cuidar la personalidad del chat-bot.
- Utilizar diferentes chat-bots en diferentes temporadas del año.

FUENTES DE INFORMACION CONSULTADAS

- (2016, 15 septiembre). *Kanban: eficiencia en el trabajo*. Kanban. <https://m.cerem.sv/blog/kanban-eficiencia-en-el-trabajo>
- *Matriz de Feedback - Herramientas | Bikceei | EmprenemJunts*. (2017, 28 diciembre). Matriz de Feedback. <https://bikceei.emprenemjunts.es/?op=13&n=11975#:%7E:text=Se%20trata%20de%20una%20herramienta,valor%20sobre%20las%20ideas%20desarrollada> S.
- Medina, R. K. (2021, 15 marzo). *66 ejemplos de KPIs para medir el rendimiento de tu empresa*. Branch. <https://branch.com.co/marketing-digital/66-ejemplos-de-kpis-para-medir-el-rendimiento-de-tu-empresa/>
- *Qué es el Merchandising, para qué sirve y qué tipos hay*. (s. f.). Merchandising. <https://www.mastermarketing-valencia.com/ventas-y-gestion-comercial/blog/que-es-merchandising/>
- C, A. (2021, 18 junio). *Cómo integrar un chatbot en Telegram y sus beneficios*. Centribal. <https://centribal.com/es/beneficios-chatbot-telegram/>
- Simple Print. (2021, 8 diciembre). *Simple Print | Regalos Publicitarios y de Empresa en Chile*. <https://simpleprint.cl/>
- *Gestoría y Asesoría Online para Autónomos y PYMES | Infoautónomos*. (2022, 11 mayo). Infoautonomos. <https://www.infoautonomos.com/>
- Pursell, S. (2021, 1 diciembre). *Metodología Agile: qué es y cómo aplicarla a tu proyecto*. Método ágil. <https://blog.hubspot.es/marketing/metodologia-agile>
- Grapsas, T. (2021, 12 febrero). *Conoce el método Kanban para organizar y aumentar la productividad de tu negocio*. Rock Content - ES. <https://rockcontent.com/es/blog/metodo-kanban/>
- (2016, 15 septiembre). *Kanban: eficiencia en el trabajo*. Kanban. <https://m.cerem.sv/blog/kanban-eficiencia-en-el-trabajo>
- C. (2022, 25 abril). *Importancia de un tablero kanban en un equipo de trabajo*. Leasein | Alquiler de laptops con rapidez. <https://leasein.pe/blog/tablero-kanban-incrementar-productividad/>

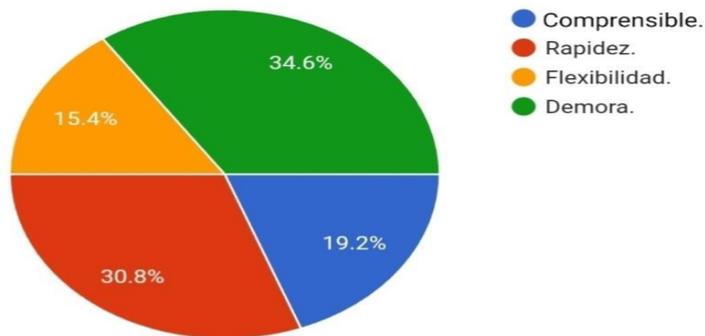
- Custódio, M. (2022, 28 febrero). *Mapa de Empatía: qué es y cómo hacerlo en 6 pasos*. Blog de Inbound Marketing y Ventas | RD Station. <https://www.rdstation.com/es/blog/mapa-de-empatia/>
- *Telegram APIs*. (s. f.). Telegram. <https://core.telegram.org/>
- *Data Visualization | Microsoft Power BI*. (s. f.). PowerBI. <http://powerbi.microsoft.com/en-us/>
- Torres -, L., & Torres -, L. (2022, 12 mayo). DYNAMIC. <https://www.dynamicgc.es/cadena-de-valor-porwikipedi>
- Fernández, Y. (2022, 16 mayo). *Qué es el Metaverso, qué posibilidades ofrece y cuándo será real*. Metaverso. <https://www.xataka.com/basics/que-metaverso-que-posibilidades-ofrece-cuando-sera-real/amp>
- C. (2022, 25 abril). *Importancia de un tablero kanban en un equipo de trabajo*. Leasein | Alquiler de laptops con rapidez. <https://leasein.pe/blog/tablero-kanban-incrementar-productividad/>
- Muradas, Y. (2021, 8 septiembre). *Qué es Trello*. OpenWebinars.net. <https://www.google.com/amp/s/openwebinars.net/amp/blog/que-es-trello/>
- *Descubre la metodología Design Thinking. Paso a paso y de forma fácil*. (2020, 3 noviembre). Design Thinking España. <https://xn--designthinkingespaa-d4b.com/>
- Pastor, J. (2018, 23 septiembre). *Qué es blockchain: la explicación definitiva para la tecnología más de moda*. Xataka. <https://www.google.com/amp/s/www.xataka.com/especiales/que-es-blockchain-la-explicacion-definitiva-para-la-tecnologia-mas-de-moda/amp>
- *¿Qué es Power BI?* (2020, 19 octubre). Deloitte Spain. <https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/que-es-power-bi.html>
- Peris, R. (2021, 5 febrero). *Chatbot: ¿Qué es, para qué sirve y cómo funcionan?* Bloo Media. <https://www.google.com/amp/s/bloo.media/blog/por-que-implementar-chatbot-en-tu-estrategia-de-marketing/%3famp>

ANEXOS

Anexo 1

1. En su opinión, ¿cuál de las siguientes palabras describe el servicio de solicitud de residencias en el área de extranjería?

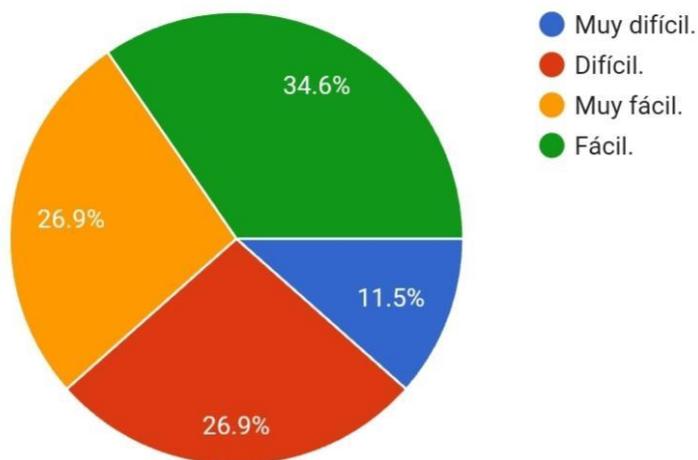
26 respuestas



Anexo 2

2. ¿Qué tan fácil es realizar el proceso de solicitud de residencias en el área de extranjería?

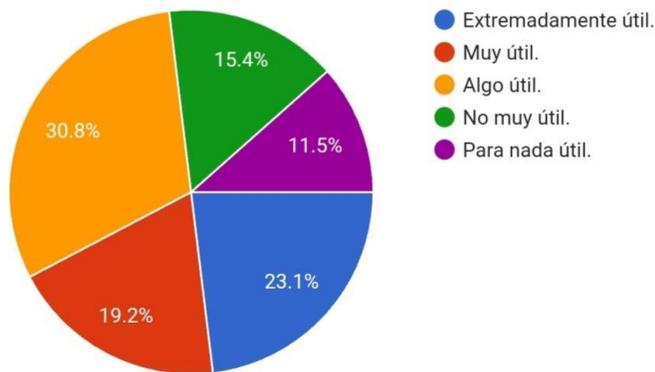
26 respuestas



Anexo 3

3. ¿Qué tan útil es la información que se le ha brindado para que su proceso de residencia se desarrolle sin problemas y sin complicaciones?

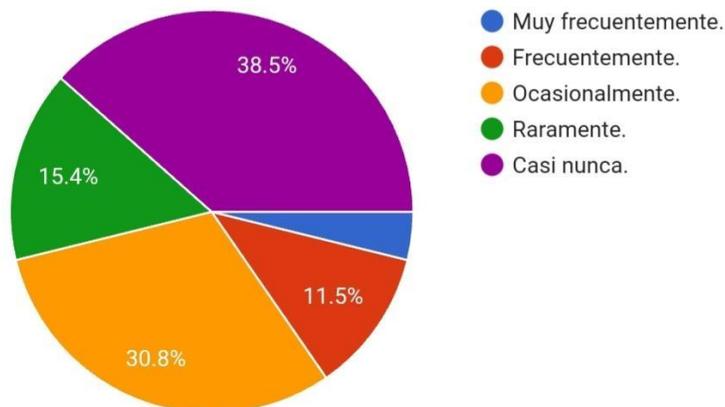
26 respuestas



Anexo 4

4. ¿Ha tenido problemas para realizar un proceso de solicitud de residencia dentro de la DGME?

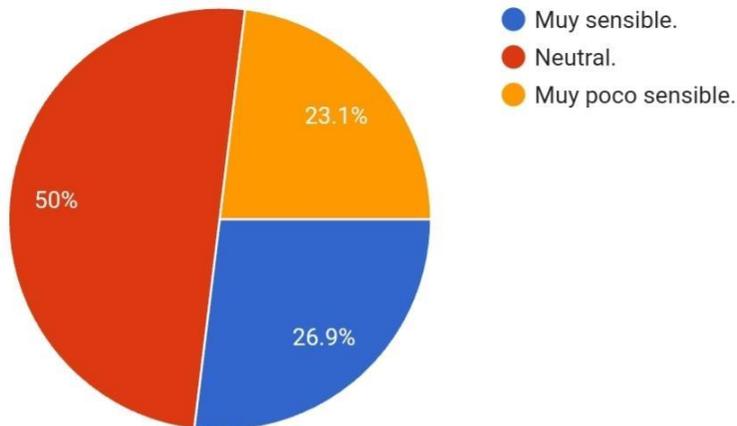
26 respuestas



Anexo 5

5. ¿Cuán receptivos dirías que somos a tus preguntas o inquietudes?

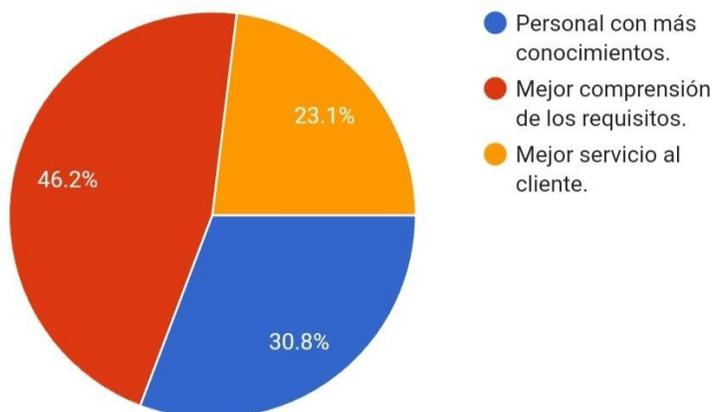
26 respuestas



Anexo 6

6. Si no ha tenido una buena experiencia con nosotros al iniciar un proceso de solicitud de residencia, ¿Qué aspectos mejoraría?

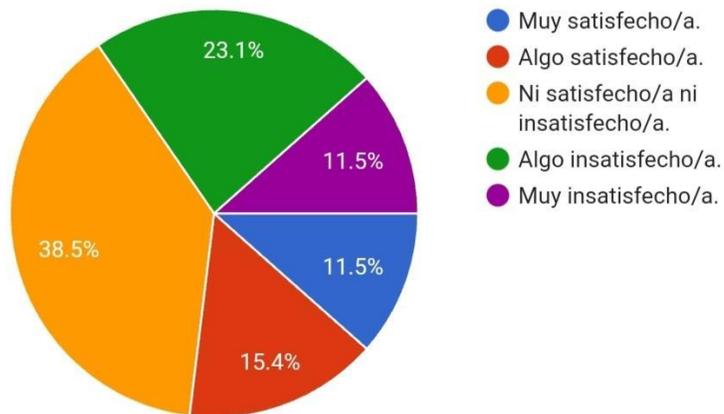
26 respuestas



Anexo 7

7. En general, ¿qué tan satisfecho/a o insatisfecho/a te sientes con respecto a nuestros servicios de migración y extranjería?

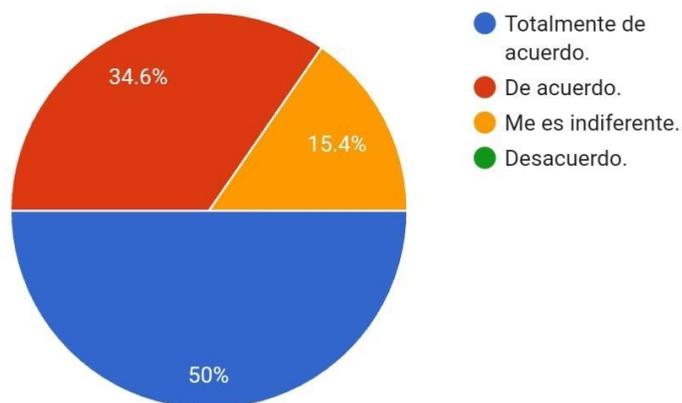
26 respuestas



Anexo 8

8. ¿Es importante para usted contar con un bot chat para solventar dudas y consultas en el área de extranjería?

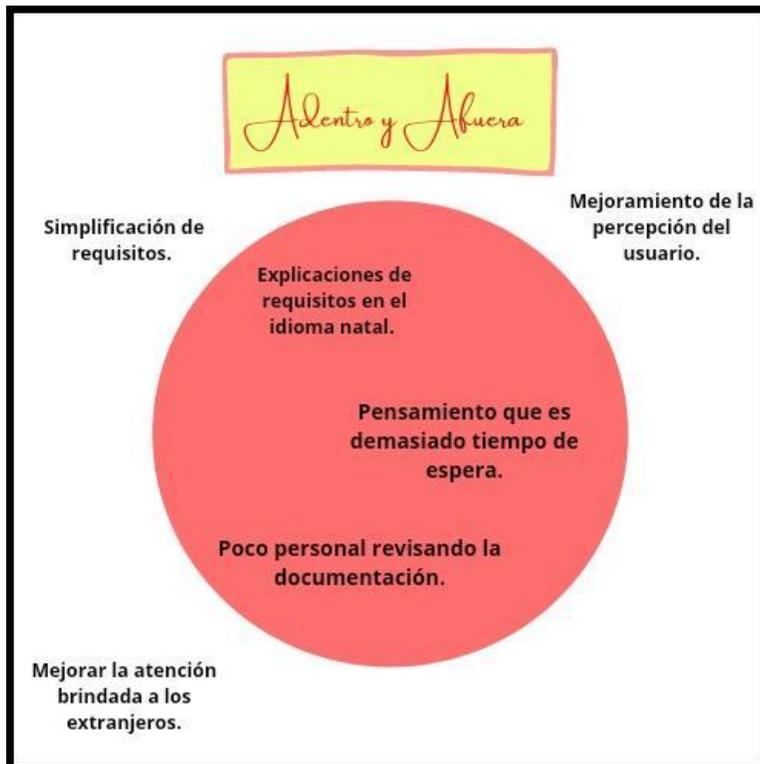
26 respuestas



Anexo 9 -Mapa de Empatía.



Anexo 10 -Herramienta de Adentro y Afuera.



Anexo 11

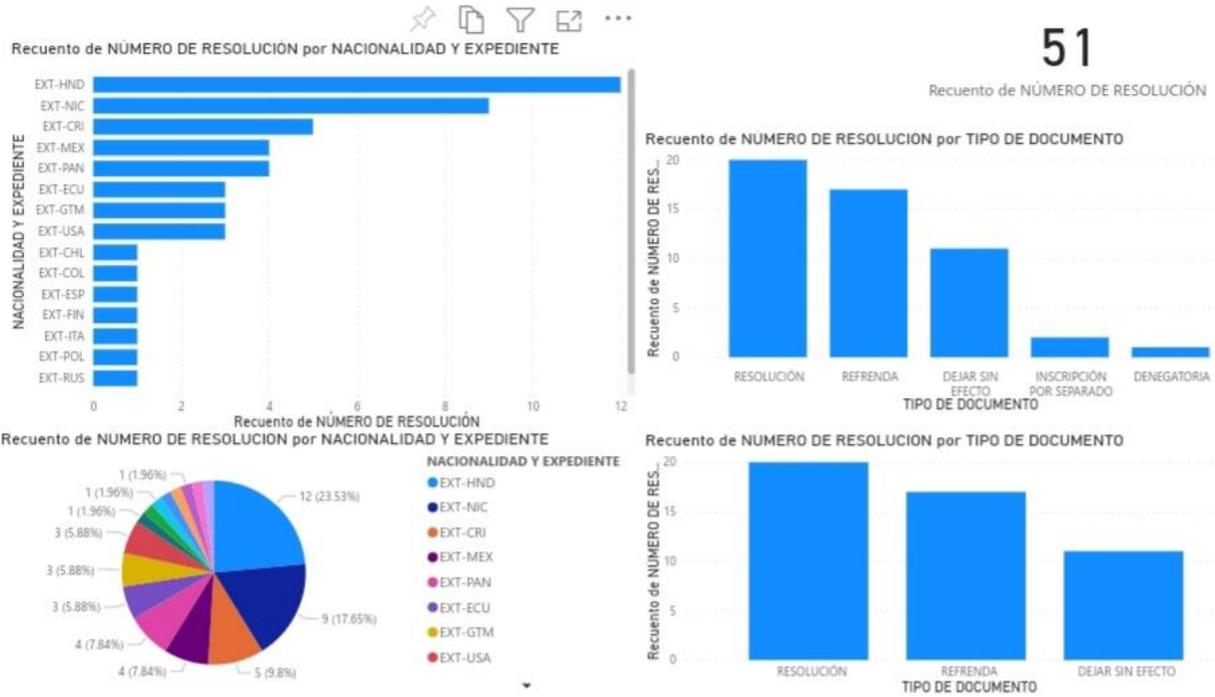
Ideas	Éxito (Beneficio)					Factibilidad				
	Betzayda	Sofia	Kriscia	Reyna	Promedio	Betzayda	Sofia	Kriscia	Reyna	Promedio
Asesoría 24/7 online en diferentes idiomas.	10.00	8.00	7.00	7.00	8.00	10.00	10.00	8.00	8.00	9.00
Videos Tutoriales en diversos idiomas.	9.00	8.00	7.00	6.00	7.50	10.00	8.00	8.00	7.00	8.25
Asistencia por Bots.	9.00	9.00	9.00	9.50	9.13	8.00	7.00	7.50	10.00	8.13
Aplicación de escaneo y traducción automática en el idioma seleccionado.	8.00	8.00	6.00	7.00	7.25	8.00	9.00	9.00	7.00	8.25
Compra de un Robot Traductor para servicio al usuario.	5.00	6.00	7.00	4.00	5.50	7.00	6.00	7.00	5.00	6.25
Brindar el Servicio de Headset para la traducción de indicaciones.	9.00	9.00	10.00	10.00	9.50	9.50	9.00	10.00	10.00	9.63
Sistema automatizado para la detección de errores.	8.00	10.00	10.00	6.00	8.50	8.00	8.00	8.50	7.00	7.88
Páginas Web con Traductor Automatico.	9.00	9.00	9.00	7.00	8.50	9.00	10.00	10.00	9.00	9.50

Anexo 12



Anexo 13

Anexo 14

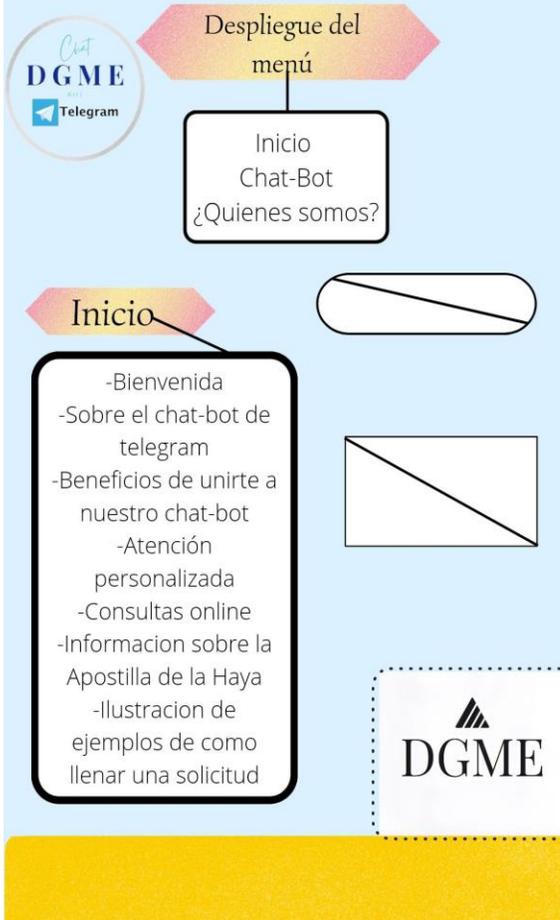


Anexo 15

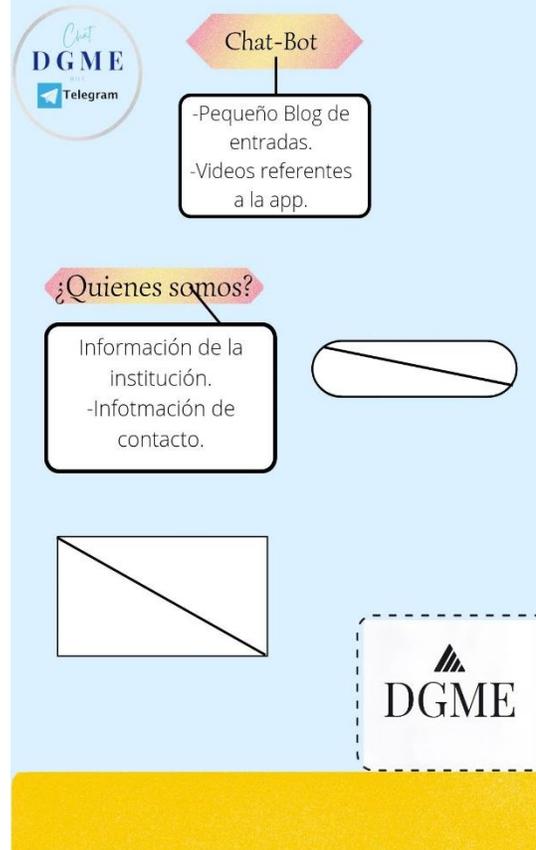
Herramienta Mockup Builder

-Bosquejo página web.

Prototipo Página Web/Chat-Bot DGME



Prototipo Página Web/Chat-Bot DGME



Anexo 16

docs.google.com/forms/d/e

DGME

Testing de Prototipo de Página Web

Agradecemos mucho su ayuda al contestar esta encuesta de retroalimentación sobre el funcionamiento de nuestra página web. A continuación te brindamos el link para que puedas visitar nuestra página:

<https://gabykrisciaf.wixsite.com/dgmechat-bot>

 **gabykrisciaf@gmail.com** (no se comparten)
[Cambiar cuenta](#)

 Se restableció el borrador

***Obligatorio**

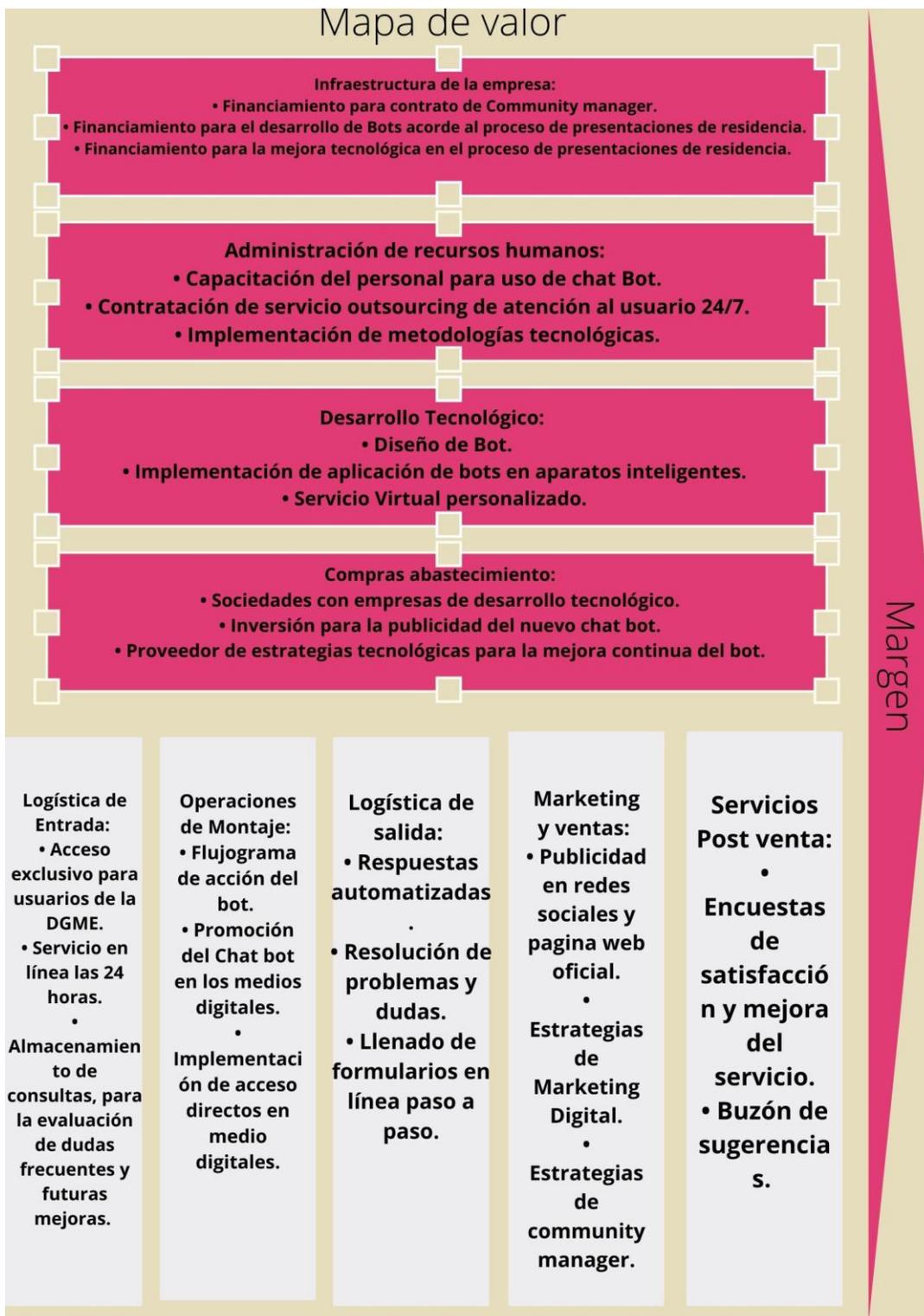
1. ¿En una escala del 1 al 10 como califica la información planteada en la página web de la DGME? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. ¿Qué sugerencias nos brindaría para mejorar la página web del chat-bot de telegram de la DGME? *

Tu respuesta

Anexo 17



Avance 18

•COSAS QUE MÁS AGRADAN AL USUARIO.

- La idea de que la página contenga un link de acceso directo al bot-chat de telegram de la DGME.
- Les agrada el diseño de la página web, lo consideraron agradable a la vista
- Contenido multimedia diverso.
- Videos tutoriales de como llenar una solicitud entre otros.
- La información les pareció bastante completa y funcional.
-

CRITICAS CONSTRUCTIVAS QUE SUMAN Y APORTAN VALOR AL RESULTADO FINAL.

- Hacer de la página web más dinámica.
- Cambiar el tipo de letra.
- Colocar audio, infografías y gifs.
- Usar una paleta de colores más clara.
- Creación de más pestañas.
- Que la información se actualice constantemente.
- Cambio de la letra a más grande.
- Colocar más información de contacto directo, es decir, más números de WhatsApp activos para solventar cualquier duda de manera más rápida.

MATRIZ DE FEEDBACK

PREGUNTAS QUE SURGEN DURANTE EL PROCESO.

- Si nuestra idea de prototipo había sido la misma desde el inicio o la habíamos cambiado por otra idea de prototipo.
- ¿Cómo se desarrollo la idea del Bot-Chat de Telegram?.
- ¿Cuáles son los principales riesgos para la idea del Bot-Chat de Telegram?.
- ¿Con que frecuencia prevé mejorar o actualizar la información de la DGME?.

NUEVAS IDEAS QUE HAYAN SURGIDO DE LA ORIGINAL.

- Potenciar la presencia en las redes sociales.
- Creación de mensajes personalizados.
- Página Web "How To" crear un sitio cuyo contenido se enfoque en explicar el procedimiento detallado de como se hace algo en alguna área específica.

**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
"LICENCIADO MAURICIO ANTONIO BARRIENTOS MURCIA"**



**UNIVERSIDAD EVANGÉLICA
DE EL SALVADOR**

REVISTA DE TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN

**"Evaluación del servicio al cliente y herramientas tecnológicas
utilizadas en proceso solicitud de residencias en Dirección General
de Migración y Extranjería"**

Autoras;

Kriscia Gabriela Flores Reyes.
Reyna Margarita Nochez Beltrán

ÍNDICE



03 Resumen

04 Summary

05 Introducción

06 Metodología y resultados

07 Interpretación

09 Conclusiones

10 Recomendaciones

11 Referencias bibliográficas

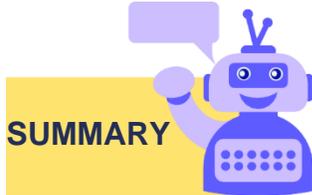


La Dirección General de Migración y Extranjería es una institución de gobierno cuya finalidad es controlar el ingreso y salida de nacionales y extranjeros, emitir documentos de viaje, registrar la permanencia de las personas extranjeras, el otorgamiento de calidades migratorias y brindar atención integral a los migrantes. Es por lo mencionado anteriormente y debido a las métricas de satisfacción a los usuarios, que es importante innovar día a día y mejorar la calidad del servicio. Uno de los problemas más comunes con los que se encuentra una persona migrante es el idioma, la cultura y leyes. Dicha problemática llama la atención por parte de los usuarios, debido a que se tiene la percepción de un servicio lento y difícil en cuanto a la comprensión de requisitos y leyes que regulan cada procedimiento. Con el objetivo de mejorar la percepción del servicio brindado a los usuarios; aumentar la comprensión de los procesos migratorios; mejorar la

agilidad de los procesos en cuanto al área de presentación de las residencias, etc. Se ha planteado en el presente proyecto la innovación y mejora del servicio de presentación de las solicitudes de residencia mediante una herramienta de Chat Bot, con la cual se espera brindar los siguientes beneficios: Selección de idioma de preferencia, consultas y ejemplos de apostilla, llenado de solicitudes de residencia automático paso a paso y consultas 24/7 con asistencia personalizada. En la actualidad existen diversas metodologías de innovación, por lo cual para llevar a cabo todas aquellas actividades mencionadas anteriormente se utilizará la metodología del Design Thinking que es una pieza clave para la realización de este proyecto, dicha metodología se enfoca en las necesidades del usuario o consumidor final, este se centra en dar soluciones reales a los usuarios, donde se ponen en práctica las técnicas de investigación y escucha activa.

PALABRAS CLAVES

Pensamiento del diseño, Apostilla, Bot, Inmigración, Extranjeros.



The General Directorate of Migration and Immigration is a government institution whose purpose is to control the entry and exit of nationals and foreigners, issue travel documents, register the stay of foreigners, the granting of migratory qualifications and provide comprehensive care to migrants. It is because of the aforementioned and due to the user satisfaction metrics, that it is important to innovate day by day and improve the quality of the service. One of the most common problems that a migrant person encounters is language, culture and laws. This problem draws the attention of users, due to the perception of a slow and difficult service in terms of understanding the requirements and laws that regulate each procedure. In order to improve the perception of the service provided to users; increase understanding of migration processes;

improve the agility of the processes in terms of the area of presentation of the residences, etc. In this project, the innovation and improvement of the residence application submission service has been proposed through a Chat Bot tool, with which it is expected to provide the following benefits: Selection of preferred language, queries and examples of apostille, filling of automatic step-by-step residency applications and consultations 24/7 with personalized assistance.

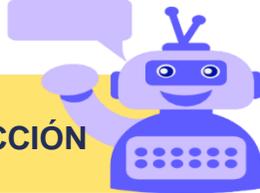
Currently there are various innovation methodologies, for which to carry out all those activities mentioned above, the Design Thinking methodology will be used, which is a key piece for the realization of this project, said methodology focuses on the needs of the user or final consumer, this focuses on providing real solutions to users, where research and active listening techniques are put into practice.

The DGME (General Directorate of Migration and Immigration) intends to use the elements of Design Thinking, empathy, definition, Ideation, prototyping and evaluation with the aim of providing a solution to the need that the client presents.

KEYWORDS

Design Thinking, Apostille, Bot, Immigration, Foreign.

INTRODUCCIÓN

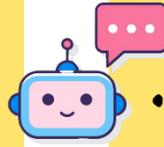


La dirección General de Migración y Extranjería es una institución de gobierno que se dedica a controlar el ingreso y salida de nacionales y extranjeros, además de dedicarse a otorgar calidades migratorias a todas aquellas personas que desean permanecer de manera indefinida o temporal en territorio salvadoreño. Es en este escenario donde las personas extranjeras deben iniciar un proceso de residencia para permanecer en territorio salvadoreño de forma legal, respetando todo lo establecido en la LEME (ley especial de migración y de extranjería) la cual tiene regulado todos los requisitos a cumplir para otorgar residencias en las diversas categorías migratorias existentes, adecuadas acorde a las actividades que se dedicara la persona extranjera.

Se ha analizado el área de Extranjería, específicamente el área de ventanillas donde es que se da inicio a un proceso

de residencia, debido a que ahí donde se presentan todos los requerimientos para obtener una residencia salvadoreña, además se ha tomado como herramienta el Design Thinking con el cual se buscó identificar cuáles son las necesidades reales de los usuarios de extranjería para facilitar el proceso de aplicación de residencia salvadoreña, lo anterior debido a que según opiniones de diversos extranjeros aplicar a una residencia es complicado o difícil y requiere de mucho tiempo de espera a la hora que los extranjeros presentan sus documentos para solicitar una residencia en el país, lo cual, para un extranjero es de mucha incomodidad debido a que se les hace difícil adaptarse a todos los cambios que conlleva residir en un país totalmente diferente al de su país de origen, dentro de esos cambios difíciles destacan lo que es el idioma, leyes y costumbres, entre otros. Es ahí donde se encuentra la importancia de realizar dicho análisis a este procedimiento, con el objetivo mejorar el proceso para las aplicaciones de residencias y cambiar así la percepción que se tiene de dicho servicio brindado por la DGME.

METODOLOGÍA Y RESULTADOS



INTERPRETACIÓN

Metodología

La metodología utilizada para realizar la presente monografía y trabajo de graduación es el Design Thinking, lo cual quiere decir que se llevaron a cabo una serie de pasos para la realización de esta investigación, esta se enfoca en las necesidades del usuario y se centra en brindar soluciones, partimos desde la empatía, ideación, prototipar y evaluar con el fin de cubrir las necesidades de los usuarios.

Muestra

Se tomo como muestra a 6 personas extranjeras de 25 años en adelante que visitan La Dirección General de Migración y Extranjería para llevar a cabo su proceso de solicitud de residencia.

Población

La población estudiada en la presente monografía, son personas extranjeras que visitan la Dirección General de Migración y Extranjería a iniciar su proceso de solicitud de residencia.

En la monografía se utiliza la técnica de investigación de la encuesta a través del instrumento, el cuestionario.

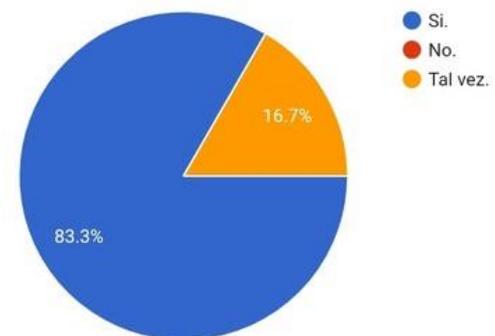
Asimismo, se utiliza la herramienta de Google Forms para realizar el cuestionario de forma virtual, facilitando el llenado de la encuesta por parte de los usuarios extranjeros.

Entre las principales interrogantes planteadas junto a su respectivo análisis se pueden mencionar.

6. ¿Te sería útil que la página web de la DGME tenga un link con acceso directo al chat-bot de telegram de la DGME?



6 respuestas



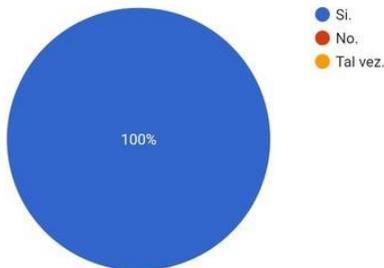
Podemos interpretar que el 83.3% de las personas encuestadas respondió que si sería de mucha utilidad contar

con un link de acceso directo al Chat-Bot, por otro lado, el 16.7% opino que tal vez les sería útil contar con un link de acceso directo al chat-bot.

5. ¿Un video explicativo dentro de la página web te ayudaría a comprender de mejor manera cómo será el funcionamiento del chat-bot de la DGME?



6 respuestas



El 100% de las personas encuestadas opinaron que si les seria de mucha ayuda un video explicativo para entender el funcionamiento de la página web de una manera más fácil.

7. ¿Crees que es factible crear una página web informativa para mantenerte al tanto de los beneficios del chat-bot de la DGME?



6 respuestas



El 100% de las personas que respondieron esta encuesta respondió que si es factible crear una página web para mantenerse al tanto de los beneficios del Chat Bot de la DGME.

¿Cómo podríamos mejorar la información plasmada en la página web de la DGME para que sea de su agrado?

respuestas

Reestructurar el diseño de la página, creando más pestañas

Usar una paleta de colores más clara

Creación de más pestañas con información más específica.

Que la información se actualice constantemente y colocar avisos importantes en el inicio de la página web para estar pendientes de cualquier cambio.

Podrían mejorar la información plasmada en la página web, cambiando constantemente el inicio para que siempre que la visite vea algo nuevo.

La podrían mejorar con una navegación más sencilla, me gusta el diseño es agradable.

Las personas encuestadas dieron su respectiva opinión de cómo podríamos mejorar la información plasmada en la página web de la DGME para que esta fuera de su agrado, las críticas constructivas van desde reestructurar el diseño de la página web, creando más pestañas hasta usad una paleta de colores más clara entre otros.

Conclusiones

El Desing Thinking utiliza los elementos de empatía, definición, ideación, prototipar y evaluar, con el objetivo de brindar una solución a las necesidades que los clientes presentan. Es por ello que se escogió esta herramienta, ya que el objetivo de dicha monografía era crear una solución tecnológica, junto con un sistema innovador que facilitara el proceso de presentación de las solicitudes de residencia en base a las necesidades de los usuarios de Extranjería, en cuanto a las presentaciones de las solicitudes de residencia. Ya que los análisis dieron como resultado que los extranjeros tienden a pensar que el servicio no es de calidad, porque es muy tardado, difícil de entender y a la gran mayoría se le dificulta debido a la diferencia de idioma.

Es ahí donde entra en acción los elementos del desing thinking, debido a que se logro detectar los principales

problemas del procedimiento de presentación de solicitudes de residencia, las necesidades de los usuarios y la idea de innovación para resolver dicha problemática.

La idea innovadora consistió en utilizar la facilidad de uso de una red social para abarcar las necesidades que presentan los usuarios a la hora de iniciar el proceso de residencia salvadoreña, debido a que Telegram ofrece diversos servicios de Bots, dentro de los cuales se logro identificar que los Bot de creación de herramientas personalizadas y el Bot de integración de servicios son los ideales para llenar la necesidad de facilidad, rapidez y selección de idioma que los usuarios extranjeros necesitan.



Recomendaciones

1.

Asignar los recursos necesarios para la implementación del Bot-Chat, de acuerdo a los resultados de estudios de mercado, organizacionales y financieros-económicos, que muestran la viabilidad y rentabilidad del proyecto, a fin de cumplir con todos los requisitos necesarios para la puesta en marcha de este proyecto.

2.

Establecer políticas para el cumplimiento del servicio, y asesoría técnica de calidad, a fin de cubrir las expectativas del usuario y garantizar la satisfacción de sus necesidades.

3.

Renovar constantemente la interfaz del Bot-Chat y que de esta manera sea más agradable a la vista y fácil de utilizar.

4.

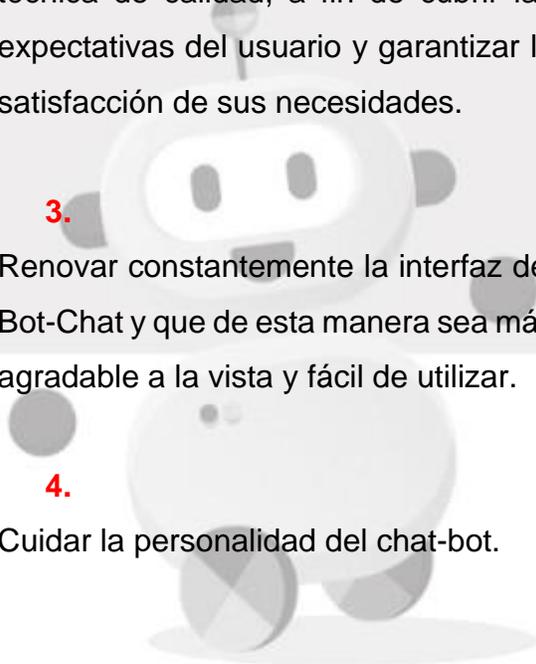
Cuidar la personalidad del chat-bot.

5.

Una recomendación importante, capacitar permanentemente al personal de la Institución y a los usuarios. Para estar actualizados en cuanto a normatividad y aspectos legales, previniendo futuros inconvenientes en el proceso de solicitud de residencia.

6.

Utilizar diferentes chat-bots en diferentes temporadas del año.



Referencias bibliográficas

- Descubre la metodología Design Thinking. Obtenido de Paso a paso y de forma fácil. (2020, 3 noviembre). Design Thinking España. <https://xn--designthinkingespaa-d4b.com/>
- Peris, R. (2021, 5 febrero). Chatbot: ¿Qué es, para qué sirve y cómo funcionan? Bloo Media.
- Obtenido de <https://www.google.com/amp/s/bloo.media/blog/por-que-implementar-chatbot-en-tu-estrategia-de-marketing/%3famp>
- Telegram APIs. (s. f.). Telegram. <https://core.telegram.org/>
- C, A. (2021, 18 junio). Cómo integrar un chatbot en Telegram y sus beneficios. Centribal.
- Valcarcel, K. G. (2021, 28 septiembre). 4 Consejos para implementar un chatbot y no morir en el intento. Planeta Chatbot. <https://planetachatbot.com/consejos-implementar-chatbot-y-no-morir-en-intento/>