JULIO 2022 • RESUMEN DE INVESTIGACIÓN

THE CENTER ON IMMIGRATION AND CHILD WELFARE

FORTALECIENDO FAMILIAS FRONTERIZAS

Perspectivas de los profesionales de primera línea sobre los accesos a los servicios para familias inmigrantes con niños pequeños en el condado de Doña Ana, NM

PREPARADO POR SOPHIA SEPP, MEGAN FINNO-VELASQUEZ, & VANESSA MENDOZA; TRADUCIDO POR GLORIA BROWNELL

DATOS DESTACADOS

Los trabajadores de primera línea ofrecieron información sobre varias facetas del acceso a los servicios para la comunidad inmigrante, incluidos los desafíos con la participación, el acceso al idioma, la confianza de los inmigrantes en los servicios comunitarios, los enfoques exitosos para interactuar con los inmigrantes y los cambios durante la pandemia de COVID-19. Los participantes también ofrecieron recomendaciones sobre la mejor manera de satisfacer las necesidades únicas de la comunidad inmigrante en el condado de Doña Ana.

ANTECEDENTE

Este informe destaca los hallazgos de la segunda fase de un estudio de investigación participativa basado en la comunidad realizado en el condado de Doña Ana, NM, a fines de la primavera de 2021. Esta fase suscitó las perspectivas de los profesionales de primera línea que trabajan directamente con familias inmigrantes en una variedad de entornos de servicio en la comunidad sobre la accesibilidad y la calidad de los servicios para familias inmigrantes con niños pequeños (IFYC). Los investigadores recopilaron 80 encuestas en línea de profesionales de 35 organizaciones comunitarias y realizaron 5 grupos focales de seguimiento con 17 participantes para profundizar en los temas clave que surgieron a través de las encuestas. Los participantes también ofrecieron su visión sobre las mayores necesidades de la comunidad inmigrante y recomendaciones sobre la mejor manera de satisfacer estas necesidades, incluso a través del concepto de una "ventanilla única" para los servicios para las familias inmigrantes.

PARTICIPACIÓN DE LOS INMIGRANTES

DESAFIOS CON LA PARTICIPACION

La mayoría de los participantes (85.1%) informaron que sus organizaciones experimentan desafíos para involucrarse con la comunidad inmigrante al menos a veces, incluido el 23.8% que a menudo experimenta desafíos y el 8.8% que siempre experimentan desafíos. Además, la mayoría de los participantes (72.6%) pensaron que las familias inmigrantes se han sentido al menos algo cómodas recibiendo servicios en su agencia, mientras que el 18.8% pensó que las familias se han sentido algo incómodas y el 7.5% extremadamente incómodas. Los participantes citaron las siguientes como las 10 razones principales por las que las familias no acceden a los servicios necesarios.

FIGURA 1. LAS 10 RAZONES PRINCIPALES POR LAS QUE LAS FAMILIAS NO ACCEDEN A LOS SERVICIOS

1. MIEDO
2. FALTA DE INFORMACIÓN/ CONOCIMIENTO
3. ESTATUS LEGAL Y/O PROBLEMAS DE ELEGIBILIDAD
4. BARRERAS DE COSTOS
5. BARRERAS LINGÜÍSTICAS
6. DESCONFIANZA/SOSPECHA
7. FALTA DE INFORMACIÓN SOBRE ELEGIBILIDAD
8. PROBLEMAS DE TRANSPORTE
9. DUDA AL BUSCAR SERVICIOS
10. FALTA DE CAPACIDAD DE LA AGENCIA

CARACTERÍSTICAS DEL PARTICIPANTE Y DE LA AGENCIA

Se recopilaron un total de 80 encuestas de profesionales de primera línea de 35 agencias comunitarias diferentes en el condado de Doña Ana que brindan una serie de servicios a la comunidad, incluidos servicios sociales, educación, intervención temprana o visitas domiciliarias, servicios de salud mental, servicios de salud, organización comunitaria, comida, cuidado de niños, servicios legales, asistencia de ingresos y vivienda. De estos 80 participantes:

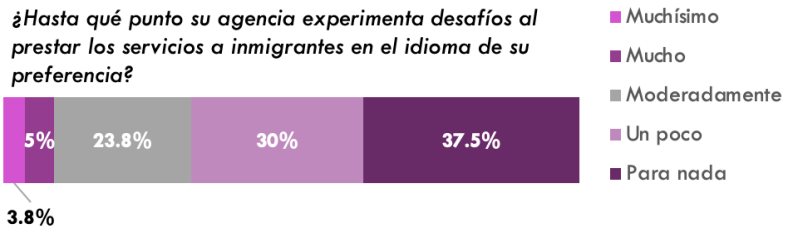
- 81.3% identificaron como hispanos o latinos.
- 88.8% informó ser competente en otro idioma, y el 85% es competente en español.
- 55% han trabajado en su organización durante menos de 5 años, y el 26,3% han trabajado en su organización durante 5-10 años.
- 67.5% informó que sus agencias sirven principalmente a Las Cruces, NM. Sin embargo, el número de otras ciudades, colonias y comunidades más pequeñas también son atendidas por las agencias, incluyendo Anthony, Vado, Chaparral, Hatch, Mesquite, Berino, Santa Teresa, Sunland Park, La Union, y otros.
- En promedio, los participantes informaron haber trabajado con inmigrantes o en temas de inmigración durante 9.2 años, y el 52.9% de su trabajo es con inmigrantes.

Tabla 1. Demografía de los participantes de la encuesta

	n	%
Raza y Etnia		
Hispano o Latino	65	81.3%
Raza o Etnia Múltiple	5	6.3%
Otro	10	12.5%
Dominio de otro idioma		
Cualquier otro idioma	71	88.8%
Español	68	85.0%
Tipo de Trabajo/puesto		
Asistente Social/Trabajador Social	21	26.3%
Gestión/Administración	15	18.8%
Clínicos	15	18.8%
Proveedores/Promotoras de Alcance Comunitario	15	18.8%
Educadores	10	12.5%
Proveedores de Servicios Legales	4	5.0%

ACCESO AL IDIOMA

Figura 2. Desafíos de la prestación de servicios en el idioma adecuado



Más de la mitad de los participantes (62.6%) informaron que su agencia experimenta desafíos en la prestación de servicios a los inmigrantes en su idioma preferido al menos un poco. Los principales tipos de desafíos de al idioma citados incluyeron la falta o necesidad de personal bilingüe, la falta de recursos para idiomas distintos del español, la falta de financiamiento o las barreras de costos dentro de la agencia, y los desafíos de traducción de documentos. Algunos participantes de grupos focales informaron que sus agencias no priorizan la contratación y/o no tienen suficiente personal bilingüe y bicultural y que no están al tanto de los planes formales de acceso al idioma dentro de sus organizaciones. Los participantes también señalaron la necesidad de crear intencionalmente contenido para familias inmigrantes, por ejemplo, para educación y divulgación, en lugar de confiar en la traducción de contenido creado originalmente en inglés.

CONFIANZA EN LOS SERVICIOS

La mayoría de los participantes informaron que sentían que los inmigrantes confiaban en los servicios que su agencia proporciona "mucho" (48.8%) o "muchisimo" (31.3%). Los contribuyentes clave a la confianza incluyen la construcción de relaciones y conpenetración, la provisión de servicios apropiados para el idioma, el intercambio de información y la educación, y tener proveedores de servicios con experiencias relacionables (por ejemplo, ser inmigrantes mismos). Varios participantes de grupo focal elevaron la importancia de que los practicantes de primera línea sean representativos de la población inmigrante y de usar promotoras, que ya están establecidas en las comunidades y actúan como mensajeros de confianza. También hablaron sobre la importancia de asociarse con otras organizaciones que ya son mensajeros de confianza con la comunidad inmigrante.

> **"Si te presentas con una promotora, estás dentro. Realmente son beneficiosas. Están en todas partes. Cada comunidad los tiene, por lo que han sido de gran ayuda para nosotros... promotoras, son mágicas."**
> **– Proveedora de servicio social**

ENFOQUES DE PARTICIPACIÓN

Los participantes destacaron los principales enfoques que utilizan para involucrar a las familias inmigrantes como: intercambio de información, educación y / o divulgación (88.8%), proporcionar servicios lingüísticos (86.3%), cultivar y aprovechar la confianza (76.3%), colaboración interinstitucional (65%) y administración de casos (57.5%). Las estrategias adicionales mencionadas para abordar los desafíos que enfrentan con el compromiso, incluyeron mantener la confidencialidad, ser adaptables y flexibles en la prestación de servicios, implementar servicios de bajo costo y escalas de tarifas móviles, abogar por los clientes, utilizar organizadores comunitarios y / o promotoras, y tener experiencias o antecedentes identificables con las familias inmigrantes.

CAMBIOS DURANTE COVID-19

> **"He visto una resiliencia increíble en las familias con las que he trabajado. Creo que esto se debe en parte a las fuertes redes interfamiliares que han permitido que las estructuras de apoyo social permanezcan en su lugar a pesar de la pandemia."**
>
> **– Proveedor de servicios legales**

La mayoría de los participantes (71.3%) informaron que han notado cambios en las familias inmigrantes que acceden a sus servicios durante la pandemia de COVID al menos una cantidad moderada. Los principales cambios descritos incluyen una mayor necesidad de asistencia para satisfacer diversas necesidades básicas (por ejemplo, alimentos, vivienda, servicios públicos), una falta de acceso a la tecnología e Internet, desafíos relacionados con la escuela y la educación , barreras debido al cierre de agencias y mayores necesidades de empleo e ingresos. Los participantes informaron que durante COVID las familias inmigrantes han acudido a agencias comunitarias confiables para obtener información y recursos, y también a familiares y amigos.

MEETING THE COMMUNITY'S NEEDS

Los participantes ofrecieron información sobre lo que más se necesita para satisfacer las necesidades únicas de la comunidad inmigrante en el condado de Doña Ana. Las 10 principales preocupaciones de las familias inmigrantes identificadas por los participantes de la encuesta incluyen:

- Empleo/desempleo
- Miedo a las repercusiones debidas a la situación jurídica
- Servicios de salud o falta de seguro médico
- Vivienda
- Renta
- Falta de estatus legal / servicios de inmigración necesarios
- Educación
- Falta de conocimiento sobre los servicios o la elegibilidad
- Salud mental
- Necesidades alimentarias y nutricionales

Con el fin de abordar estas necesidades y preocupaciones de las familias inmigrantes, los participantes identificaron los siguientes cambios necesarios:

1. Intercambio de recursos e información: 1.Se necesita más educación y divulgación para proporcionar a las familias inmigrantes información y aumentar la conciencia sobre los servicios disponibles en la comunidad de una manera accesible.
2. Acceso a más servicios: La mayoría de los servicios se encuentran en Las Cruces, mientras que las comunidades más pequeñas fuera de Las Cruces carecen de una variedad de servicios. Esta falta de servicios en las propias comunidades de las familias se ve agravada por la falta de transporte adecuado y barreras geográficas como los puestos de control de la Patrulla Fronteriza
3. Mejora del acceso lingüístico: Se necesita más personal bilingüe y más información en diferentes idiomas.
4. Una ventanilla única: Existe la necesidad de una ventanilla única o un enfoque de "puerta no equivocada" para los servicios para familias inmigrantes.

5. Servicios gratuitos o de menor costo: Aquí existe la necesidad de reducir las barreras de costos a los servicios. Se requieren servicios gratuitos, de bajo costo y / o flexibles. A menudo, incluso las tarifas aparentemente nominales cobradas por las agencias por servicios, formularios, documentación, etc. aún pueden ser barreras para las familias.
6. Personal más especializado: Se necesita más personal capacitado en temas de inmigración y que trabaje con poblaciones inmigrantes. Los desafíos y experiencias de los inmigrantes son muy únicos, requiriendo conocimientos especializados.

DONDE LAS FAMILIAS RECIBEN SERVICIOS

Los participantes identificaron las siguientes agencias comunitarias como los principales lugares a los que acuden las familias inmigrantes para acceder a servicios para una variedad de necesidades, que incluyen salud, educación, cuidado de niños, problemas de comportamiento infantil, desempleo e ingresos, salud mental, vivienda, alimentos y asesoramiento legal.

Figura 3. A dónde van las familias cuando necesitan ayuda

NECESIDADES DE SALUD

1. La Clinica de Familia (LCDF)
2. Ben Archer Health Centers
3. Clínicas u hospitales locales
4. Amador Health Center
5. México

NECESIDADES DE SALUD MENTAL

1. La Clinica de Familia (LCDF)
2. Amanecer Community Counseling
3. Amador Health Center
4. Ben Archer Health Centers
5. Aprendamos Family of Services

NECESIDADES EDUCATIVAS

1. Las Cruces Public Schools
2. Doña Ana Community College
3. Gadsden Independent School District
4. Head Start/Early Head Start
5. Hatch Public Schools

NECESIDADES DE VIVIENDA

1. Familiares y amigos
2. Iglesias
3. Community of Hope
4. La Casa, Inc.
5. Gospel Rescue Mission

NECESIDADES DE CUIDADO INFANTIL

1. Familiares y amigos
2. Children, Youth & Families Dept (CYFD)
3. Head Start/Early Head Start
4. Jardín de los Niños
5. New Mexico Pre-K

NECESIDADES ALIMENTARIAS

1. Iglesias
2. Casa de Peregrinos
3. NM Human Services Dept
4. SNAP/Cupones de alimentos
5. Roadrunner Food Bank

PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO INFANTIL

1. La Clínica de Familia (LCDF)
2. Escuelas
3. Amanecer Community Counseling
4. Aprendamos Family of Services
5. Ben Archer Health Centers

ASESORIA LEGAL

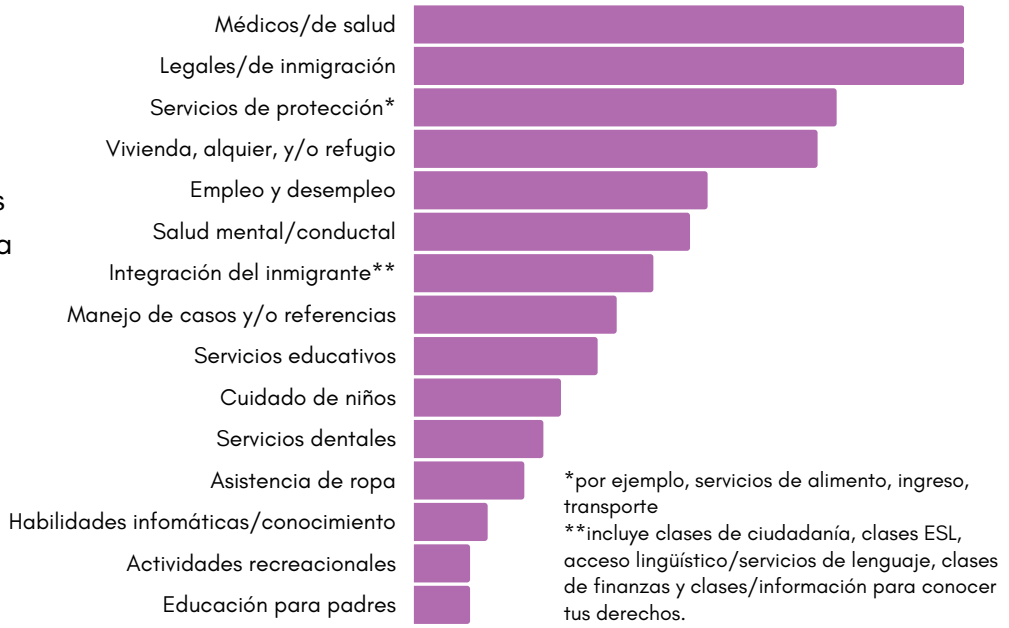
1. New Mexico Legal Aid
2. Catholic Charities of Southern NM
3. Clínicas o servicios legales gratuitos
4. Colonias Development Council
5. Iglesias

DESEMPLEO O NECESIDADES DE INGRESOS

1. NM Human Services Dept
2. NM Workforce Solutions
3. Familiares y Amigos
4. NM Workforce Connection
5. Iglesias

LA VENTANILLA ÚNICA

Figura 4. Servicios recomendados para una ventanilla única



Finalmente, se pidió a los participantes que proporcionaran sus ideas sobre el concepto de una ventanilla única para los servicios para los inmigrantes en la comunidad. La Figura 4 muestra los diversos tipos de servicios que los participantes consideraron que deberían incluirse en una ventanilla única. Los participantes también proporcionaron recomendaciones sobre la ubicación y el formato de una ventanilla única para que sea accesible para las familias inmigrantes en todo el condado, recomendando que potencialmente tenga múltiples ubicaciones o funcione como una unidad móvil. Los participantes también destacaron que debe ser atendido por proveedores bilingües y biculturales que tengan experiencia al servicio de la comunidad inmigrante y que tengan experiencias de vida relacionables.

PRÓXIMOS PASOS

La tercera fase de este estudio comenzó a principios de 2022 y tiene como objetivo realizar 240 encuestas en persona y dar seguimiento a grupos focales directamente con familias inmigrantes con niños pequeños (de 0 a 8 años) en el condado de Doña Ana para obtener sus perspectivas sobre las barreras y facilitadores clave para acceder a los servicios en la comunidad y sobre la idea de la ventanilla única, incluyendo cómo debería verse, dónde debería ubicarse y quién debería ejecutarlo. El equipo de investigación también está en el proceso de llevar a cabo un proyecto complementario de mapeo de recursos comunitarios para identificar y mapear los servicios y proveedores existentes disponibles para las familias inmigrantes en todo el condado y el grado en que sus servicios incluyen las necesidades de las familias inmigrantes. Estas dos piezas informarán colectivamente el desarrollo de un piloto del concepto de ventanilla única.

RECONOCIMIENTOS

Esta investigación cuenta con el apoyo de la Fundación W.K. Kellogg. Los autores agradecen a los profesionales de primera línea y a los representantes de las agencias comunitarias que participaron en encuestas y grupos focales para proporcionar sus perspectivas sobre las barreras y los facilitadores para el acceso al servicio entre las familias inmigrantes en el sur de Nuevo México, así como a sus socios de agencias comunitarias y grupos asesores comunitarios por su apoyo y conocimiento. Los autores también agradecen al Centro de Derecho y Política Social y al Instituto de Política Migratoria por sus aportes y orientación. Los autores agradecen a su estudiante graduada Vanessa Mendoza por su asistencia en la investigación.