



a program of  
Alliance for HOPE  
International



# GRUPO FOCAL

Conjunto de materiales

Ilustración original de la  
portada creada por  
DALIA ZARATE FERREIRO,  
Pasante, Camp HOPE America





## Nuestra Misión

Crear una red nacional e internacional de Centros de Justicia Familiar y modelos similares multi-agencias con servicios ubicados en el mismo sitio, con relaciones de trabajo cercanas, capacitación y asistencia técnica compartida, procesos colaborativos de aprendizaje, asistencia coordinada de financiamiento, y liderazgo transformativo.

## Nuestra Visión

Un futuro en el que se satisfacen todas las necesidades de las víctimas, se protegen a lxs niñxs, lxs agresorxs rinden cuentas, la violencia desvanece, a justicia económica crece, las familias sanan y prosperan, se logra la esperanza, y TODXS trabajamos juntxs

**H O P E**

*is an ever*

**M A I N I N G**

*of*

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
¿Por qué realizar un grupos focales?	7
Identifique el Objetivo de su Grupo Focal	8
<b>FASES DEL CENTRO DE JUSTICIA FAMILIAR</b>	<b>9</b>
Fase de Planificación	10
Fases Operacionales	11
<b>RECLUTAMIENTO</b>	<b>12</b>
Sobrevivientes	13
Voluntarixs	13
¿Cómo reclutar?	14
Consideraciones	15
Ventajas y Beneficios	16
<b>REALIZAR UN GRUPO FOCAL</b>	<b>17</b>
<b>SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</b>	<b>18</b>
<b>APÉNDICE</b>	<b>19</b>
Formulario de consentimiento para participar	21
Volante de reclutamiento	22
Guión para reclutamiento	23
Formulario de recibo de estipendio	23
Preguntas de muestra para lxs clientes - Centro en desarrollo	24
Preguntas de muestra para lxs clientes - Centro en operación	25
Preguntas de muestra para las agencias comunitarias colaboradoras	27
Preguntas de muestra para clientes inactivxs	28
Entender la Victimización múltiple: Formulario de consentimiento informado para participantes de grupos focales	30



# INTRODUCCIÓN

La retroalimentación es fundamental para mejorar y evaluar los servicios en el Centro. Es lo que impulsa a los Centros a seguir innovando, creciendo y estar centrados en lxs sobrevivientes. Alliance for HOPE International (Alliance) recomienda seriamente que los Centros soliciten retroalimentación de lxs sobrevivientes y agencias colaboradoras de manera constante, preferiblemente por lo menos una vez al año. La retroalimentación asegura que todos los procesos y protocolos se adhieran a los Principios Rectores del Centro de Justicia Familiar y le ofrece a las partes interesadas una manera significativa de interactuar con los Centros.

Los grupos focales, las encuestas, y entrevistas de salida con sobrevivientes, personal, y voluntarixs son métodos para recolectar opiniones y deben ser parte de la evaluación constante del Centro, sus servicios, colaboradores,

procesos, y protocolos. Alliance recomienda que todos estos métodos deben ser institucionalizados e incluidos en los manuales de operaciones de los Centros. Es fundamental que las opiniones de lxs sobrevivientes y el personal se incorporen desde la creación del Centro hasta su expansión, ya que no solamente desarrolla una manera de rendir cuentas para las personas que están desarrollando y operando un Centro, pero también permite que lxs miembros de la comunidad sientan pertenencia al Centro.

Aunque los grupos focales son solamente una manera de integrar la retroalimentación regular al Centro, esta caja de herramientas está diseñada para asistir a los Centros de Justicia para las Familias con la preparación, implementación, y análisis de datos recolectados de los grupos focales. Esta caja de herramientas contiene

## ¿Por qué realizar grupos focales?

Para escuchar lo que tienen que decir lxs sobrevivientes.

Para escuchar lo que tienen que decir las agencias colaboradoras

Para aprender más sobre el tipo de servicios y apoyo que buscan lxs sobrevivientes

Para recolectar retroalimentación y poder ajustar los servicios en sitio para satisfacer las necesidades de lxs colaboradores y sobrevivientes

Para saber lo que está sucediendo en la comunidad de prevención de la violencia doméstica desde la perspectiva de lxs sobrevivientes

Para recopilar citas, historias, y datos que apoyen los informes anuales y esfuerzos continuos de recaudación de fondos y de alcance de su Centro

## INTRODUCTION

procedimientos, formularios de muestra, y preguntas que pueden ser usadas para facilitar el proceso de grupos focales. El contenido a continuación está organizado en cuatro componentes importantes: Preparación, reclutamiento, implementación y seguimiento.

Los grupos focales ofrecen un buen lugar para la discusión y retroalimentación en todas las etapas

de un Centro de Justicia Familiar, ya sea que esté en desarrollo o abierto al público, y como tal, un paso esencial para facilitar un grupo focal exitoso es identificar la meta de su grupo focal y la información que usted espera obtener.

A continuación, presentamos algunas preguntas para ayudarle a identificar la meta de su grupo focal:

### Identifique el Objetivo de su Grupo Focal

¿Está buscando identificar servicios que deberían ser ofrecidos en su Centro?

¿Quisiera recolectar retroalimentación de lxs sobrevivientes sobre cómo quisieran que se vea su Centro?

¿Está buscando mejorar los servicios que se ofrecen en su Centro?

¿Quisiera entender mejor qué piensan lxs sobrevivientes sobre sus experiencias en su Centro?

¿Quisiera crear un diálogo con sus colaboradores para aumentar la colaboración y la prestación de servicios?

Una vez que se determinen los resultados y metas deseadas, se puede empezar la preparación. La preparación adecuada va a maximizar

la retroalimentación recopilada, brindar un flujo continuo, y fomentar conversaciones más interesantes.



# FASES DEL CENTRO DE JUSTICIA FAMILIAR:

# 1

## FASE DE PLANIFICACIÓN

Ocurre antes de la apertura de un Centro; el equipo de planificación está realizando planificación estratégica; creando formularios, políticas y procedimientos para el Centro.

# 2

## FASE OPERACIONAL TEMPRANA

La etapa ocurre poco después de la apertura de un Centro; el equipo de liderazgo todavía está editando, evaluando y actualizando las políticas y procedimientos cuando es necesario.

# 3

## FASE OPERACIONAL ESTABLECIDA

El Centro ha estado abierto y operando por un tiempo; están establecidas las políticas y los procedimientos.

## FASE DE PLANIFICACIÓN

Los centros en la fase de planificación deben realizar grupos focales con lxs clientes y profesionales para desarrollar participación, pertenencia, y una verdadera toma de decisiones compartida. Antes de abrir, buscar opiniones del personal, colaboradorxs, y clientes sobre:

### AMBIENTE Y UBICACIÓN DEL CENTRO

- ¿Cómo se debe de ver?
- ¿Cómo se debe sentir?
- ¿Cómo hacemos para que el Centro se sienta cómodo?
- ¿Dónde debe estar ubicado?
- ¿Cuáles son los valores y el lenguaje compartido de las agencias colaboradoras?
- ¿Qué define la cultura organizacional del FJC?

### ALCANCE Y CONCIENTIZACIÓN DE PARTE DEL FJC

- ¿Cuál es la mejor manera de notificar a lxs clientes sobre el Centro?
- ¿Cómo se pueden concientizar lxs profesionales sobre el Centro?

### SERVICIOS DEL FJC

- ¿Cuáles servicios profesionales deben estar en el sitio?
- ¿Cuáles servicios personales deben ofrecerse? (comida, ropa, alojamiento, etc.)
- ¿Cómo vamos a caracterizar los servicios y la manera en que los proveemos?

### CUESTIONES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

- ¿Cómo va a proteger el Centro a sus clientes y al personal?
- ¿Que ayudará a que lxs clientes y el personal se sientan segurxs?

## FASES OPERACIONALES

Los centros en la fase operacional deben realizar grupos focales para continuar creciendo como organización, refinando la prestación de servicios, y escuchando de la comunidad. Los grupos focales son una manera de fomentar el diálogo y el aprendizaje organizacional para poder aumentar la salud de por vida del Centro. Después de la apertura del FJC, los grupos focales pueden ofrecer aportes sobre lo siguiente:

### MEJORAS DE PROCESOS

- ¿El Centro está cumpliendo con su misión y metas compartidas?
- ¿Lxs clientes están satisfechxs con los servicios que se ofrecen actualmente?
- ¿Deben ajustarse las operaciones del Centro para mejor servir a sus clientes? Si es así, ¿cómo?
- ¿Los colaboradores están colaborando, cambiando la manera en que las agencias hacen su trabajo, y haciendo que el sistema sea eficiente para lxs sobrevivientes y sus familias?
- ¿Se están documentando e implementando las políticas y procedimientos como se planeaba?

### ÉXITOS

- ¿Qué está haciendo bien el Centro?
- ¿Cuáles cambios han tenido más impacto en las actividades diarias de los colaboradores? (Esto puede ser en términos de eficiencia en trabajar con lxs clientes, por decir algo.)
- ¿Cómo ha simplificado el Centro la manera en que lxs sobrevivientes acceden a servicios en su comunidad?
- Recolectar citas de lxs clientes y del personal

### SERVICIOS

- ¿Cuáles servicios deben agregarse?
- ¿Cuáles servicios deben mejorarse?
- ¿Qué otros procesos deben establecerse para poder crear una organización más enfocada en la esperanza?

# RECLUTAMIENTO

**E**s importante reclutar a un grupo diverso de participantes para su grupo focal. La meta de un grupo focal es recibir retroalimentación precisa que luego se pueda usar para planificar un FJC o ajustar la entrega de servicios y operaciones de un FJC existente. Estas metas solamente pueden ser alcanzadas si se cuenta con los aportes de individuos que representan correctamente los pensamientos y opiniones de la comunidad de su Centro. Encontrar a individuos de orígenes

diversos asegurará que usted reciba retroalimentación integral que puede entonces ser usada en el desarrollo o mejoramiento de su Centro, haciendo a su Centro receptivo a las necesidades de todas las personas en su comunidad. Se anima también a los Centros a trabajar con las organizaciones colaboradoras culturalmente específicas en todas las etapas de evaluación y desarrollo para poder maximizar la colaboración y brindar servicios integrales a lxs sobrevivientes.

## Esta sección examinará:

¿Quién debe participar?  
Sobrevivientes, voluntarixs, socixs y empleadxs

¿Cómo reclutar?

Consideraciones

Ventajas y Beneficios



## RECLUTAMIENTO

Lxs sobrevivientes deben participar de manera constante en sus grupos focales para asegurar que el Centro esté satisfaciendo sus necesidades adecuadamente y regularmente. Las agencias colaboradoras comunitarias,

voluntarixs, y el personal también deben ser participantes clave, ya que pueden ofrecer información valiosa sobre cómo está operando el Centro y sugerencias sobre cómo puede ser mejorado.

## **SOBREVIVIENTES** Clientes Anteriores, Actuales y Potenciales

Como proveedores de servicios, somos responsables a lxs sobrevivientes. Ellxs guían nuestro trabajo, y como resultado, es fundamental que incluyamos la retroalimentación de lxs sobrevivientes en todas nuestras decisiones y cambios. Los grupos focales de sobrevivientes proporcionan a los Centros una manera de:

### **ASEGURAR QUE SU CENTRO UTILICE ATENCIÓN INFORMADA DE TRAUMAS Y CENTRADO EN LA ESPERANZA AL:**

- Escuchar lo que están diciendo lxs sobrevivientes
- Aprender sobre los servicios y apoyo que quieren lxs sobrevivientes
- Usar las observaciones de lxs sobrevivientes para ajustar los servicios

### **APRENDER QUE ESTÁ OCURRIENDO EN LA COMUNIDAD DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DOMÉSTICA DESDE LA PERSPECTIVA DE LXS SOBREVIVIENTES**

- Cómo los diferentes colaboradores están brindando servicios a lxs sobrevivientes
- Dónde hay una falta de recursos

### **CONTAR LA HISTORIA**

- Reunir citas, historias y datos que cuenten la historia de su Centro en su comunidad (éxitos, retos, brechas e impacto de su Centro)

### **AGENCIAS COLABORADORAS COMUNITARIAS**

Cuando les pida a las agencias colaboradoras que participen en un grupo focal, tenga en mente lo siguiente:

- Escuchar sus esperanzas, miedos, preocupaciones y experiencia con una mente abierta
- Facilitar el diálogo para obtener participación y crear pertenencia entre lxs colaboradores
- Adaptar las preguntas de los grupos focales para aplicarlas a lxs proveedores de servicios.

## **VOLUNTARIXS**

Cuando le pida a lxs voluntarixs que participen en un grupo focal, considere lo siguiente:

- Ellxs van a decirle cosas que nadie más va a decir.
- Adaptar las preguntas de los grupos focales para aplicarlas a lxs voluntarixs.
- A menudo, lxs voluntarixs compartirán lo que ven y escuchan mientras trabajan en el Centro. Debido a que no son empleadxs o socixs, son mas propensxs a brindar comentarios honestos y concisos.

## ¿CÓMO RECLUTAR?

Lxs voluntarixs, colaboradores comunitarios y comités de entrega de servicios pueden ayudar a reclutar a sobrevivientes para participar en un grupo focal, así como participar en el mismo. A continuación, presentamos algunos ejemplos de cómo lxs

voluntarixs, agencias colaboradoras, y comunidades pueden involucrarse en los procesos de grupos focales, tanto al reclutar sobrevivientes como al ofrecer su propia retroalimentación única y valiosa.

### **MANERAS EN QUE LXS VOLUNTARIXS PUEDEN PARTICIPAR EN LOS GRUPOS FOCALES:**

- Hacer llamadas telefónicas a clientes del FJC anteriores/actuales para solicitar su participación
- Crear volantes de grupos focales para compartir en el FJC o en las agencias colaboradoras
- Ofrecer sus opiniones al liderazgo del FJC sobre la prestación de servicios, operaciones, y cultura organizacional en el Centro.

### **MANERAS EN QUE LAS AGENCIAS COLABORADORAS COMUNITARIAS PUEDEN PARTICIPAR EN LOS GRUPOS FOCALES:**

- Reclutar a clientes anteriores/actuales para participar en grupos focales
- Ofrecer su apoyo en realizar los grupos focales (traducir, facilitar, etc.)
- Ofrecer sus opiniones al liderazgo del FJC sobre la prestación de servicios, operaciones, y cultura organizacional en el Centro.

### **MANERAS EN QUE EL COMITÉ DE ENTREGA DE SERVICIOS PUEDE PARTICIPAR EN LOS GRUPOS FOCALES:**

- Identificar el propósito del grupo focal (en colaboración con el liderazgo del FJC)
- Identificar la población objetivo del grupo focal
- Diseñar las preguntas del grupo focal
- Ofrecer sus opiniones al liderazgo del FJC sobre la prestación de servicios, operaciones, y cultura organizacional en el Centro.



## CONSIDERACIONES

### REPRESENTACIÓN DIVERSA DE LA COMUNIDAD

Es importante seleccionar a un grupo diverso de participantes para recibir información precisa y equilibrada. Se alienta a los Centros a trabajar con organizaciones culturalmente específicas que sirven a sobrevivientes para asegurar que todas las voces sean escuchadas. A continuación, presentamos algunas cosas a considerar cuando establezca un grupo focal, ya que pueden afectar la participación y el tipo de información que se obtiene de los grupos:

#### LINGÜAJE

- Grupos bilingües o grupos monolingües independientes
  - Grupo bilingüe: Puede tomar más tiempo (traducción)
  - Grupo monolingüe: Lxs participantes pueden sentirse más cómodxs

#### POBLACIONES ESPECIALES

- Sobrevivientes culturalmente específicxs (LGBTQIA+, Afroamericanxs, Latinx, etc.)
- Mujeres encarceladas
- Sobrevivientes de agresión sexual
- Sobrevivientes de abuso de ancianxs
- Sobrevivientes con/sin niñxs
- Colaboradores in situ/externos

#### CONSIDERACIONES GEOGRÁFICAS

- Escoger una ubicación segura
- Hacerla accesible al escoger un lugar central y/o cerca al transporte público
  - Asegure que haya estacionamiento amplio y gratuito, y acceso al edificio
  - Considere realizar los grupos focales en varios lugares
  - Asegure que lxs participantes vengan de áreas geográficas diversas



### CONSIDERACIONES DE DÍA Y HORA

La fecha y hora del grupo focal puede afectar de gran manera la diversidad de voces y el número de gente que puede asistir. Por lo tanto, es importante considerar quién va a asistir y qué información está recopilando antes de decidir la fecha y hora.

Los grupos focales con los colaboradores pueden ser más fáciles de realizar durante el día laboral ya que ya están presentes en el Centro. Sin embargo, al realizar grupos focales con sobrevivientes, lxs facilitadorxs deben considerar cuidadosamente la hora y la ubicación. La Alianza ha determinado que los grupos focales que se realizan temprano en la noche son los más exitosos con sobrevivientes cuando se ofrece cuidado para niñxs y comida, pero las necesidades pueden variar dependiendo de la comunidad. Es importante que la hora de reunión designada sea establecida con anticipación y se notifique con suficiente anticipación a todxs lxs participantes para poder maximizar la diversidad de voces en el grupo focal.

## RECLUTAMIENTO

# VENTAJAS Y BENEFICIOS

Además de asegurar una representación diversa, dar ciertos beneficios y apoyo para lxs que participan en el grupo focal puede aumentar la participación:

### PROPORCIONAR REFRIGERIOS

- Proporcionar comida y bebidas, como agradecimiento y también como incentivo a asistir. Los grupos focales pueden durar bastante tiempo, y es más manejable obtener retroalimentación si lxs participantes no tienen hambre.

### OFRECER CUIDADO DE NIÑXS

- La falta de cuidado de niñxs es una razón común por la cual algunas personas no participan o cancelan. Ofrecer cuidado de niñxs aumenta la participación y ofrece un ambiente seguro para lxs niñxs.

### OFRECER BENEFICIOS POR PARTICIPACIÓN

- Como una oferta de agradecimiento a lxs sobrevivientes por su participación, Alliance recomienda que los Centros ofrezcan los siguientes beneficios e incentivos para lxs participantes:
  - Estipendio monetario
  - Tarjetas/vales de regalo
  - Asistencia con transporte (ficha para el autobus, reembolso de gasolina)
  - Certificado de participación



# REALIZAR UN GRUPO FOCAL

Los grupos focales ofrecen una gran oportunidad para escuchar, aprender, y actualizar procesos. En la fase de planificación, los grupos focales ayudan a recopilar los comentarios necesarios para guiar el desarrollo del Centro, así como crear participación del personal, colaboradores comunitarios, y clientes. Cuando se implementan sus ideas compartidas en el diseño del Centro, lxs participantes verán su huella y se

sentirán orgullosxs de su contribución. En las fases operacionales, los grupos focales ayudarán a identificar problemas y brechas en los Centros existentes, brindando mayor perspectiva sobre cómo refinar los procedimientos operacionales para mejorar la prestación de servicios. Organizar a grupos focales de manera regular ayudará a asegurar que el Centro esté operando de manera óptima y no al borde de “colapsar”.

## ¿CÓMO SE REALIZAN LOS GRUPOS FOCALES?

Típicamente, los grupos focales se facilitan en un formato de mesa redonda. Es mejor tener una persona que facilite y una que tome notas. En la medida de lo posible, recomendamos fuertemente que un individuo independiente facilite - no un proveedor directo de servicios - ya que puede distorsionar la información proporcionada.

### PROCEDIMIENTOS

- Proporcionar un formulario de consentimiento para cada unx de lxs sobrevivientes que participen en el grupo focal
- Brindar gafetes para lxs participantes
- Tener copias impresas de cualesquier documentos que lxs participantes necesiten durante el grupo focal
- Imprimir una copia de las preguntas de conversación para cada facilitadorx
- Evaluar el propósito de la reunión
- Establecer las reglas básicas para la conversación
- Abordar la importancia de respetar la confidencialidad de cada persona
- Considerar métodos de toma de notas (las grabaciones de audio permiten fácil documentación y transcripción de comentarios)

### DURACIÓN DE LOS GRUPOS FOCALES

- Tenga como meta una hora, con un máximo de una hora y media.

### TAMAÑO DE LOS GRUPOS FOCALES

- Mantener el tamaño del grupo entre 3 y 10 personas.
- Los grupos más grandes normalmente duran más tiempo y son más difíciles de facilitar.

### QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER

- Escuchar, escuchar, escuchar
- De forma cortés, mantener a lxs participantes enfocadxs en la tarea
- Ofrezca apoyo y ánimo
- No hable, interrumpa, o justifique

# SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

**E**l análisis de la información recopilada a menudo depende de la meta inicial del grupo focal. Sin embargo, independientemente de cómo se analice la información, es fundamental que la información presentada durante un grupo focal se use para fomentar un cambio real en un Centro o una comunidad. Los Centros también deben tener establecidos procesos de retroalimentación para presentar las opiniones a agencias colaboradoras, partes interesadas, y la comunidad en general.

Los resultados de los grupos focales pueden ser presentados con citas, informes y otros hallazgos. Si su Centro está trabajando con un colaborador universitario, los grupos focales pueden ser centrales a la evaluación cualitativa en su Centro. Adicionalmente, su Centro puede usar resultados al:

- Diseñar o actualizar las pólizas y procedimientos del Centro o la entrega de servicios (estéticas, programas, colaboradores, etc.)
- Centros en desarrollo: usted puede usar la información recopilada para informar su proceso de planificación estratégica, involucrar a los colaboradores para servicios in situ, y guiar el desarrollo de su instalación.

- Centros abiertos al público: usted puede usar la información para evaluar los servicios que ofrecen sus colaboradores, identificar cuáles colaboradores o servicios todavía son necesarios, y para entender que tan basados en el trauma están sus instalaciones, procesos y el personal, cuando están trabajando con sobrevivientes.
- Solicitar subvenciones o trabajar con los medios de comunicación.
  - Las historias y anécdotas de los grupos focales pueden ser utilizadas para humanizar el trabajo que está haciendo en su Centro y crear una historia convincente de apoyo. Asegúrese de que lxs participantes hayan dado su consentimiento apropiado para que usted pueda compartir sus historias.
- Trabajar con colaboradores comunitarios actuales y potenciales
  - Las historias y retroalimentación de lxs sobrevivientes son frecuentemente útiles cuando se habla sobre asuntos difíciles con colaboradores, y la información cualitativa puede ser usada para brindar retroalimentación para mejorar los servicios y la contribución de los colaboradores. Similarmente, la retroalimentación de lxs sobrevivientes puede ser una manera convincente de involucrar a colaboradores nuevos y potenciales y traerlos in situ.

## APÉNDICE: RECURSOS COMPLEMENTARIOS

Incluidos en esta caja de herramientas están varios formularios y plantillas de muestra que usted puede usar en su Centro. Esta sección contiene una lista de esos recursos, así como una breve descripción de cada uno.



## APÉNDICE

### ÍNDICE

<b>FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO DE PARTICIPACIÓN</b>	<b>21</b>
Cuando esté organizando un grupo focal, es importante informar a lxs participantes del propósito, los beneficios, y los riesgos asociados con la participación. También es necesario comunicar cómo las identidades de lxs participantes se mantendrán confidenciales y para qué se van a usar sus comentarios.	
<b>VOLANTE DE RECLUTAMIENTO</b>	<b>22</b>
Un volante es una manera de reclutar a participantes potenciales para grupos focales, y este volante de reclutamiento es un excelente ejemplo de cómo promocionar un próximo grupo focal para aumentar la participación.	
<b>GUION PARA RECLUTAMIENTO</b>	<b>23</b>
Este guion de muestra puede ser usado por voluntarixs o personal que van a estar haciendo llamadas para solicitar la participación de clientes para un grupo focal.	
<b>FORMULARIO DE ESTIPENDIO</b>	<b>23</b>
Si se ofrece un estipendio o bonificación en especie por participar en el grupo focal, es buena práctica que lxs participantes firmen un recibo estipulando que recibieron el artículo.	
<b>PREGUNTAS DE MUESTRA PARA CLIENTES - CENTRO EN DESARROLLO</b>	<b>24</b>
Estas preguntas de muestra pueden ser usadas por un Centro en desarrollo para realizar un grupo focal con sobrevivientes de violencia doméstica.	
<b>PREGUNTAS DE MUESTRA PARA CLIENTES - CENTRO OPERACIONAL</b>	<b>25</b>
Estas preguntas de muestra pueden ser usadas por un Centro operacional para realizar un grupo focal con sobrevivientes de violencia doméstica.	
<b>PREGUNTAS DE MUESTRA PARA LAS AGENCIAS COMUNITARIAS COLABORADORAS</b>	<b>27</b>
Estas preguntas de muestra pueden ser usadas por un Centro en desarrollo para realizar un grupo focal con las agencias comunitarias colaboradoras.	
<b>PREGUNTAS DE MUESTRA PARA CLIENTES INACTIVXS</b>	<b>28</b>
Este borrador de preguntas del Centro de Paz para las Familias puede ser usado para realizar grupos focales con clientes inactivxs para poder recopilar información sobre su decisión de acudir al Centro, su experiencia en acceder a servicios, y su camino hacia la sanación y la esperanza.	
<b>ENTENDER LA VICTIMIZACIÓN MÚLTIPLE: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE GRUPOS FOCALES</b>	<b>30</b>
Este formulario de muestra de Consentimiento informado para participantes puede ser usado cuando se organiza un grupo focal sobre la victimización múltiple o puede ser adaptado para satisfacer las necesidades de su grupo focal.	

## APÉNDICE

# MUESTRA DE CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN UN GRUPO FOCAL

**TÍTULO:** Grupo focal del Centro de Justicia Familiar **FACILITADORXS:** XXX

**NÚMERO DE TELÉFONO DE CONTACTO:** XXX-XXX-XXXX

**CORREO ELECTRÓNICO DE CONTACTO:** XXXXXX

### ¿CUÁLES SON ALGUNOS DATOS GENERALES QUE USTED DEBERÍA SABER SOBRE ESTE GRUPO FOCAL?

Se le está solicitando ser parte de un grupo focal voluntario. Usted puede negarse a participar, o puede retirar su consentimiento para participar en el grupo focal, por cualquier motivo en cualquier momento, sin ninguna penalización. Cualquier información y retroalimentación que usted proporcione durante el grupo focal no tendrá ningún impacto en los servicios que usted reciba en nuestro Centro. Usted recibirá una copia de este formulario de consentimiento. Usted puede plantearle a lxs facilitadorxs nombradx anteriormente cualquier pregunta que tenga sobre el grupo focal en cualquier momento.

### ¿CUÁL ES EL PROPÓSITO?

El propósito de este grupo focal es recolectar opiniones sobre los servicios prestados en el Centro de Justicia Familiar y determinar cómo mejorar esos servicios.

### ¿CUÁNTAS PERSONAS VAN A PARTICIPAR?

Usted va a ser una de aproximadamente xx personas en este grupo focal.

### ¿CUÁNTO DURARÁ EL GRUPO FOCAL?

Su participación en este grupo focal durará aproximadamente entre una y una hora y media.

### ¿QUÉ OCURRIRÁ SI USTED PARTICIPA?

Lx facilitadorx le preguntará al grupo cuáles son sus experiencias en acceder a los servicios de violencia doméstica. Específicamente, le pedirán que hable sobre cómo fueron suministrados esos servicios y cómo esos servicios pudieron haber sido más útiles. Usted puede responder o no responder en cualquier momento.

### ¿CUÁLES SON LOS POSIBLES BENEFICIOS DE PARTICIPAR?

La información recolectada durante este grupo focal se usará para mejorar los servicios en el Centro de Justicia Familiar. También nos dará información sobre otras agencias colaboradoras y sistemas que puedan necesitar trabajo en nuestra comunidad.

### ¿CUÁLES SON LOS POSIBLES RIESGOS O INCOMODIDADES DE PARTICIPAR?

No anticipamos ningún riesgo o incomodidad de participar en este grupo focal. Sin embargo, los temas cercanos a la violencia doméstica, el abuso sexual y/o el abuso de niños pueden surgir durante la conversación. Lxs facilitadorxs harán todo esfuerzo para reducir el número de desencadenantes, historias gráficas y descripciones de violencia, y nosotrxs brindaremos apoyo de defensoría a cualquier participante si es necesario. También vamos a resaltar al grupo que los comentarios hechos durante la sesión del grupo focal deberán mantenerse confidenciales.

### ¿CÓMO SE PROTEGERÁ SU PRIVACIDAD?

Se hará todo lo posible para proteger su identidad. Su nombre no se identificará en ningún informe o publicación, y en ningún momento en el futuro se divulgará su información identificatoria sin su consentimiento escrito y/o verbal. Es posible que sus palabras, citas, y/o historias sean usadas por las partes mencionadas anteriormente para lograr las metas de este grupo focal y en materiales escritos para resaltar los hallazgos, tales como informes. En un esfuerzo para proteger la privacidad e identidad de otras personas, le pedimos mantener confidencialidad sobre toda la información de lxs otrxs participantes.

## ACUERDO DE PARTICIPACION

He leído la información proporcionada anteriormente. He planteado todas las preguntas que tengo en este momento. Yo acuerdo en este grupo focal de manera voluntaria.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE LX PARTICIPANTE

\_\_\_\_\_  
NOMBRE ESCRITO DE LX PARTICIPANTE

\_\_\_\_\_  
FECHA

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE LX FACILITADORX QUE ESTÁ OBTENIENDO EL CONSENTIMIENTO

\_\_\_\_\_  
NOMBRE ESCRITO DE LX FACILITADORX QUE ESTÁ OBTENIENDO EL CONSENTIMIENTO

\_\_\_\_\_  
FECHA

APÉNDICE

**VOLANTE DE MUESTRA DE RECLUTAMIENTO PARA EL GRUPO FOCAL DEL FJC**

**LUGAR DE JUNTA:** ESTACIONAMIENTO: **FECHA**  
**123 CALLE PRINCIPAL** **RESTRICCIONES** **Y HORA**  
**CIUDAD, XX 90000** **DE JUNTA**

Hay una sala de juegos para niños disponible si los niños necesitan venir. Si cuidado infantil es necesario para asistir al grupo, notifíquenos cuántos niños vendrán y cuáles son sus edades. Planearemos en avanzado. Apreciamos su disposición a unirse al grupo de enfoque.

**NIA / E Δ M I L I A**  
**AMC**  
**CON**  
**ESPERANZA**  
**GRUPO FOCAL**

El propósito de este grupo de enfoque es obtener su opinión sobre los servicios ofrecidos en el Centro de Justicia Familiar y/o escuchar sugerencias para mejorar los servicios de violencia doméstica en la región. Se ofrecerá [una tarjeta de regalo, estipendio, etc.] por participar y se servirá una comida ligera. Todos los comentarios son confidenciales y no estarán vinculados a su nombre. Esperamos tener un total de al menos xx participantes.

**PREGUNTAS?**  
**COMUNIQUESE CON XXXXX**  
**AL XXX-XXX-XXXX Ó XXXX@XXXXX.COM**

## APÉNDICE

### GUIÓN DE MUESTRA PARA RECLUTAR A PARTICIPANTES DE GRUPOS FOCALES (CLIENTES)

¿Está disponible el nombre de lx sobreviviente?

Mi nombre es nombre de voluntarix. Yo soy unx voluntarix en el Centro de Justicia Familiar. ¿Ahora es un momento seguro para usted conversar? Estoy llamando para invitarle a participar en un grupo focal que estamos organizando para la próxima semana. El propósito del grupo focal es obtener su opinión sobre los servicios de violencia doméstica ofrecidos en la comunidad y cómo podemos mejorar. Estamos ofreciendo una [tarjeta de regalo, estipendio, etc.] y se estará sirviendo un [almuerzo/cena/refrigerio]. El grupo focal es el Fecha de horario. Si decide participar en el grupo focal, todos sus comentarios serán confidenciales y no se vincularán a su nombre. ¿Estaría interesadx en participar en el grupo focal?

LA UBICACIÓN DE LA REUNIÓN ES:

123 Main Street  
Anytown, CA 98765

¿VA A NECESITAR CUIDADO DE NIÑXS?

En caso afirmativo, ¿cuántos niñxs vendrán y qué edades tienen?

Hay un cuarto de juegos disponible si hay niñxs que necesiten venir.

¿TIENE INQUIETUDES SOBRE ESTACIONAMIENTO / TRANSPORTE?

Describa las restricciones de estacionamiento (ubicación, duración, costo, etc.).

¿PREGUNTAS?

Usted puede llamar a xxxx al xxx-xxx-xxxx si tiene más preguntas.

### FORMULARIO DE MUESTRA PARA RECIBO DE ESTIPENDIO



Fecha: \_\_\_\_\_ Cantidad recibida: \$ \_\_\_\_\_

Nombre de recipiente: \_\_\_\_\_

Firma de recipiente: \_\_\_\_\_

Yo certifico que he recibido un estipendio de \$XX por participar en el grupo focal en el Centro de Justicia Familiar el XXX.

## APÉNDICE

### PREGUNTAS DE MUESTRA PARA EL GRUPO FOCAL DE CLIENTES - CENTRO EN DESARROLLO

**Estamos planeando crear un Centro de Justicia Familiar, un Centro con todos los servicios clave en una sola ubicación:**

**1** Cuando sufrió abuso, ¿usted interactuó con un centro de crisis, servicios sociales, juzgados civiles o un sistema de justicia criminal?

**2** ¿Me puede decir cuáles servicios necesitó cuando sufrió el abuso?

**3** ¿Cómo se enteró de esos servicios?

**4** ¿Cuál fue el primer lugar al que acudió para recibir ayuda?

**5** ¿A cuántos lugares se le refirió o se le dijo que llamara/contactara? (aproximadamente)

**a.** ¿A cuántos llamó? (aproximadamente)

**b.** ¿A cuántos no llamó y por qué no?

**6** ¿Fue difícil llegar a todos los lugares? (solicite que levanten la mano en caso afirmativo)

**7** ¿Cuál fue el reto/obstáculo más grande en llegar a todas las agencias que le recomendaron?

**8** ¿Su pareja le dificultó conseguir ayuda? ¿Cómo?

**9** ¿Dónde encontró más ayuda/ menos ayuda?

**10** ¿Fue difícil encontrar a alguien con quien hablar en algunas de esas agencias?

**11** ¿Dónde se sintió más segurx?

**12** ¿Dónde se sintió en más peligro?

**13** ¿Cuántos de ustedes fueron “estranguladx”?

**a.** ¿Sabía usted qué tan serio era?

**b.** ¿Fue tratado seriamente por alguien a quien le contó?

**14** ¿Cuántxs de ustedes han solicitado una orden de restricción?

**a.** ¿Alguien le ayudó? Describa cómo fue el proceso para usted.

**b.** ¿Qué tal si no tuviera que ir a los juzgados para presentar la orden? ¿Eso ayudaría? ¿Por qué o por qué no?

**15** ¿Qué diferencia hubiera marcado si tuviera todos los servicios en una ubicación?

**16** ¿Apoya la idea de tener todos los servicios que alguien necesita en un solo lugar?

**17** ¿Hay beneficios o desventajas de tener todos los servicios en un solo lugar? ¿Cuáles?

**18** Si todos los servicios para una víctima de violencia doméstica pudieran estar en un solo lugar, ¿cuáles servicios o agencias serían importantes tener en ese lugar?

**19** ¿En dónde le gustaría que se suministren los servicios?

**a.** ¿Estación de policía, oficina del fiscal, corte, ubicación anónima?

**20** Cuando reciba servicios, ¿le gustaría escoger con quién hablar o prefiere que otrxs le digan con quién debe hablar?

**21** ¿Hay algo que usted quisiera decirle a lxs profesionales que están buscando iniciar un Centro de Justicia Familiar?

## APÉNDICE

### PREGUNTAS DE MUESTRA PAR EL GRUPO FOCAL DE CLIENTES - CENTRO OPERACIONAL (PÁGINA 1 DE 2)

**1** ¿Se puede presentar y decirnos un poco sobre usted mismx y sus niñxs?

**2** ¿Cómo se enteró del Centro de Justicia Familiar?

**3** ¿Cuándo vino al Centro de Justicia Familiar?

**4** ¿Ha venido en más de una ocasión?

**5** Generalmente, ¿cuál fue su experiencia en el Centro cuándo visitó?

**6** ¿Qué esperaba lograr cuando vino al Centro de Justicia Familiar?

**7** ¿Pudo conseguir lo que usted quería?

**8** ¿Cuál fue el servicio más útil que recibió?

**9** ¿Cuáles servicios necesitó/necesita que no están disponibles en el FJC?

**10** ¿Cómo puede el Centro mejorar sus servicios?

**11** ¿Cuáles otros servicios podría ofrecer el FJC que serían útiles?

**12** ¿Usted llamó al 911?

**13** ¿Ha tenido contacto con la oficina del fiscal?

**14** ¿Ha interactuado con el sistema de justicia civil? (¿Ha presentado una orden de restricción, un divorcio, custodia infantil, etc.?)

**15** ¿Cuántos de ustedes recibieron una gama de preguntas amplia sobre sus experiencias de vida fuera del evento que les trajo originalmente al Centro? Esto puede incluir preguntas sobre

la violencia comunitaria, desastres naturales, acoso escolar, su niñez, y síntomas tales como la ansiedad y el nerviosismo.

**a.** Pregunta de seguimiento: ¿Cómo se hicieron estas preguntas? Por ejemplo, ¿fue en una conversación o fueron leídas de una lista, etc.?

**b.** Pregunta de seguimiento: ¿Cómo fue el proceso para usted?

**16** ¿Siente que la conversación capturó adecuadamente y completamente sus experiencias de vida?

**a.** Pregunta de seguimiento: ¿Cuál fue su experiencia con la gama de preguntas tan amplia, aún si no se relacionaban directamente a lo que le trajo usted al Centro?

**b.** Pregunta de seguimiento: ¿Tiene sugerencias de cómo pudieron haberse mejorado las interacciones preguntando todas sus experiencias de vida?

**17** ¿De qué manera le brindó servicios el Centro para abordar las necesidades identificadas en la conversación?

**18** ¿Se sintió apoyadx y escuchadx durante sus interacciones en el Centro? ¿Por qué sí o por qué no?

**19** ¿Siente que los servicios que usted recibió fueron adaptados a sus necesidades individuales?

## PREGUNTAS DE MUESTRA PAR EL GRUPO FOCAL DE CLIENTES - CENTRO OPERACIONAL (PÁGINA 2 DE 2)

**20** ¿Cuál fue el servicio más útil que recibió?

**21** ¿Qué hubiera mejorado su experiencia mientras proporcionaba este tipo de información delicada?

**22** ¿Le ayudó el FJC a evaluar el nivel de peligro en el que se encontraba?

**23** ¿Le ayudó el FJC a crear un plan para su seguridad?

**24** ¿Le ayudó el FJC a crear un plan para la seguridad de sus niñxs?

**25** ¿Hubo unx defensorx del FJC que le programó una llamada o cita de seguimiento?

**26** ¿Le interesaría participar en una clase a través del FJC que le ayude a desarrollar sus fortalezas en el manejo de dinero y otras habilidades para la vida?

**27** ¿Le interesaría un programa que le ayude a sus niñxs a manejar sus miedos y preocupaciones de seguridad y que también ofrezca un grupo de apoyo para usted?

**28** Antes de venir al FJC, ¿qué tanta esperanza tenía usted sobre su futuro en una escala del 1 al 4 (1 es estar sin esperanza y 4 es tener mucha esperanza)?

**29** Después de venir al FJC, ¿qué tanta esperanza tuvo usted sobre su futuro en una escala del 1 al 4 (1 es estar sin esperanza y 4 es tener mucha esperanza)?

**30** Antes de venir al FJC, califique el nivel de asistencia que usted recibía de proveedores de servicios en una escala del 1 al 4 (1 es estar sin asistencia y 4 es mucha asistencia)

**31** Después de venir al FJC, califique el nivel de asistencia que usted recibió en una escala del 1 al 4 (1 es estar sin asistencia y 4 es mucha asistencia)

**32** Antes de venir al FJC, ¿cuál era su nivel de estrés en una escala del 1 al 4 (1 es no tener estrés y 4 es tener estrés extremo)?

**33** Después de venir al FJC, ¿cuál fue su nivel de estrés en una escala del 1 al 4 (1 es no tener estrés y 4 es tener estrés extremo)?

**34** Si necesita servicios en el futuro ¿acudiría al FJC?

## APÉNDICE

### PREGUNTAS DE MUESTRA PARA LOS GRUPOS FOCALES DE AGENCIAS COMUNITARIAS COLABORADORAS

**1** ¿Qué piensa usted sobre la idea de tener todos los servicios que alguien necesite en un solo lugar, bajo un solo techo?

**2** ¿Qué diferencia representaría para usted como proveedor tener más servicios para sus clientes en un lugar?

**3** ¿Consideraría su agencia un colaborador en sitio o un colaborador externo?

**4** ¿Qué dificultades crearía un FJC para su organización?

**5** ¿Cómo pueden ser superadas esas dificultades?

**6** ¿Qué recomendaría para el diseño del Centro de Justicia Familiar?

**7** ¿Cómo se debería sentir cuando las víctimas y sus niños entren al Centro para pedir ayuda?

**8** ¿Tiene usted otras sugerencias o preguntas sobre los servicios para familias y niños?

**9** ¿Dónde debe estar ubicado el FJC?

**a.** ¿Cerca del juzgado?

**b.** ¿Ubicación de uso múltiple?

**c.** ¿Un edificio solo?

**10** ¿Cómo debe estar configurado?



**1** Empecemos con su decisión de venir al Centro de Paz para las Familias Sojourner.

- a.** Antes de venir a Sojourner,  
¿cuál era su opinión del Centro?  
¿Qué sabía usted sobre el Centro?
- b.** ¿Qué tipos de servicios creía usted que ofrecía el Centro de Paz para las Familias?
- c.** ¿Cuándo estuvo listx para hacer contacto con el Centro de Paz para las Familias?
  - ¿Cuál fue la razón por su decisión, si hubo alguna?
  - Si usted aplazó solicitar ayuda del Centro en el pasado, ¿qué estaba ocurriendo en su vida en ese momento?

**2** Hablemos ahora sobre su experiencia con el Centro de Paz para las Familias.

- a.** Cuando piensa en su contacto con el personal en el Centro de Paz - ¿cómo describiría sus interacciones con ellxs?
- b.** En general, ¿cree usted que el personal con el que trabajó y el Centro de Paz para las Familias lx trató a usted con respeto?  
¿Demostraron respeto por su cultura y procedencia?
  - Si es así, ¿por qué, y cómo?
  - Si no, ¿qué se pudiera haber hecho de otra manera?
- c.** Qué tal cuando usted vino por primera vez al Centro - ¿cómo se sintió sobre el proceso de entrevista de admisión?
  - ¿Le realizaron preguntas que le hicieron sentir incómodx?
  - ¿Se sintió cómodo y seguro el cuarto y el edificio?
  - ¿Qué más puede hacer el Centro para asegurar que las personas se sientan seguras y cómodas?



**3** Me gustaría hablar más sobre el proceso de admisión. El Centro de Paz está desarrollando un sistema centralizado de admisión para que desde el momento que se haga una referencia o alguien entre en contacto con el Centro, el personal sabrá cómo asistir a las familias en recibir los servicios que necesitan lo antes posible.

- a. ¿Preferiría solo tener que compartir su información una vez durante la admisión y que esta información luego se comparta con otras agencias con las que usted estará trabajando?
- b. Cuando hablamos sobre compartir su información, ¿tiene alguna inquietud sobre privacidad y confidencialidad?
- c. Durante la admisión, el personal tiene que hacer algunas preguntas delicadas. Por ejemplo, puede que se le haya preguntado sobre la violencia que usted sufrió. ¿Qué puede hacer el personal para ayudar a lxs clientes a sentirse segurxs compartiendo este tipo de información personal?
  - ¿Cree usted que una conversación, un formulario de papel, o una tableta sería lo mejor para uso del personal durante la admisión?
- d. ¿Cuál cree que es la información más importante para recolectar durante la admisión? ¿Hay preguntas que el personal debería esperar para abordar más tarde?

**4** Hablemos ahora de las referencias para servicios que usted pudo haber recibido.

- a. Cuando usted describió su situación y necesidades, ¿el personal le recomendó servicios que correspondían a sus necesidades?
  - Si es así, ¿a cuáles grupos y servicios se le refirió?
- b. ¿Usted contactó a las referencias? Si no, ¿por qué?
  - ¿Hubo barreras que afectaron su decisión, tales como transporte, cuidado de niñxs, o ausentarse del trabajo?
  - ¿Hubo otras razones por las cuales decidió no usar los servicios y referencias proporcionadas por el Centro de Paz para las Familias?
- c. ¿Hay alguna otra cosa que quisiera que las agencias del Centro de Paz para las Familias pudieran brindarle para satisfacer sus necesidades y metas?

**5** Finalmente, me gustaría hablar sobre la sanación y la esperanza.

- a. ¿Usted cómo se imagina la sanación?
- b. ¿Qué tan importante es la esperanza para el proceso de sanación?
- c. ¿Qué le da esperanza a usted para el futuro?

## FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DEL GRUPO FOCAL - ENTENDIENDO LA VICTIMIZACIÓN MÚLTIPLE



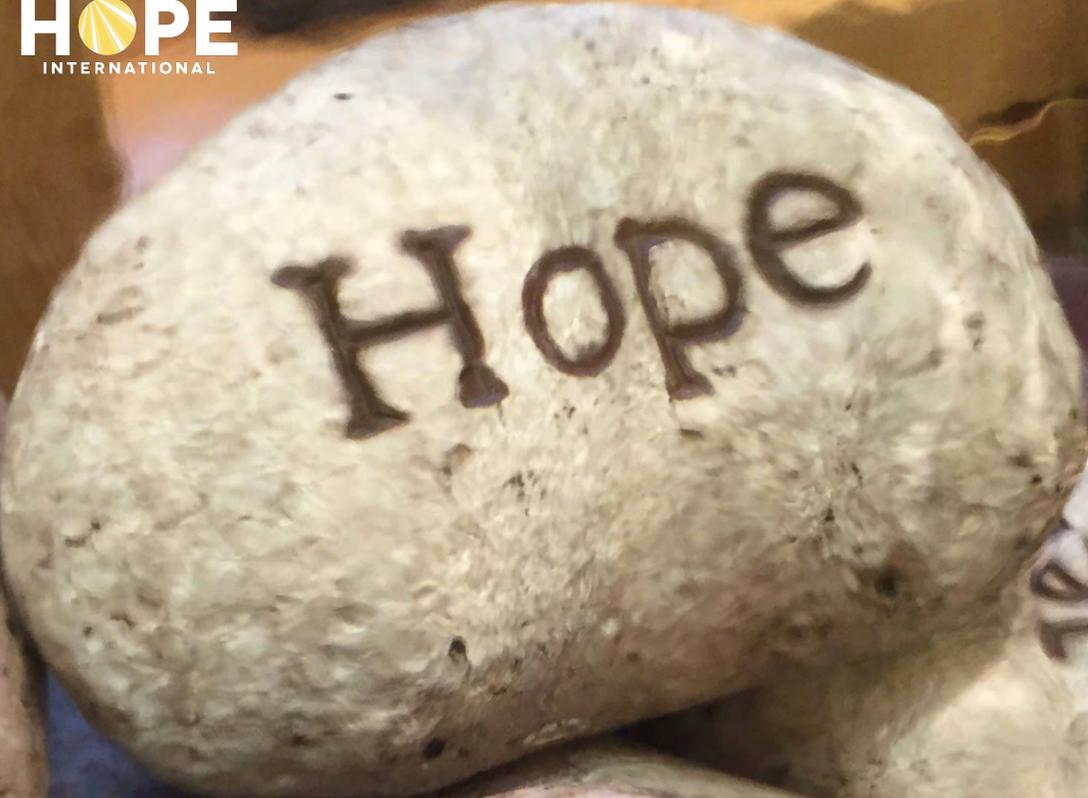
Subvención de la Oficina del Víctimas de Crímenes (OVC):  
**ENTENDIENDO LA VICTIMIZACIÓN MÚLTIPLE**  
Consentimiento informado para participantes del grupo focal

Yo, \_\_\_\_\_, acuerdo de manera voluntaria de participar en el grupo focal del Centro de Justicia Familiar de Nueva Orleans, en colaboración con la Alianza Nacional de Justicia Familiar y el Instituto de Estudios de la Mujer y de Estudios Étnicos, para ayudar a estas partes a entender mejor las experiencias de lxs sobrevivientes de la violencia doméstica y la agresión sexual con la 'victimización múltiple' (traumas múltiples). Yo entiendo que mi identidad y la identidad de todxs lxs participantes se mantendrá confidencial y que mi información identificatoria no se divulgará en ningún momento en el futuro sin mi consentimiento escrito y/o verbal. Yo entiendo que mis palabras, citas, y/o historias pueden ser usadas por las partes mencionadas anteriormente para avanzar las metas de este proyecto y en materiales escritos producidos por este proyecto, tales como informes. Yo estoy de acuerdo en permitir a las partes realizar una grabación de audio en el grupo focal con el propósito de captar citas precisas y que después de que se produzca la transcripción, se destruirá la grabación de audio. Yo entiendo que la grabación de audio y la transcripción de este no contendrá mi nombre completo u otra información identificatoria. Yo estoy de acuerdo en mantener la confidencialidad de la información sobre lxs otrxs participantes para proteger su derecho a la privacidad. Yo entiendo que mi participación no afectará de ninguna manera mi capacidad de acceder a los servicios del Centro de Justicia Familiar de Nueva Orleans y que yo puedo rescindir de este consentimiento en cualquier momento.

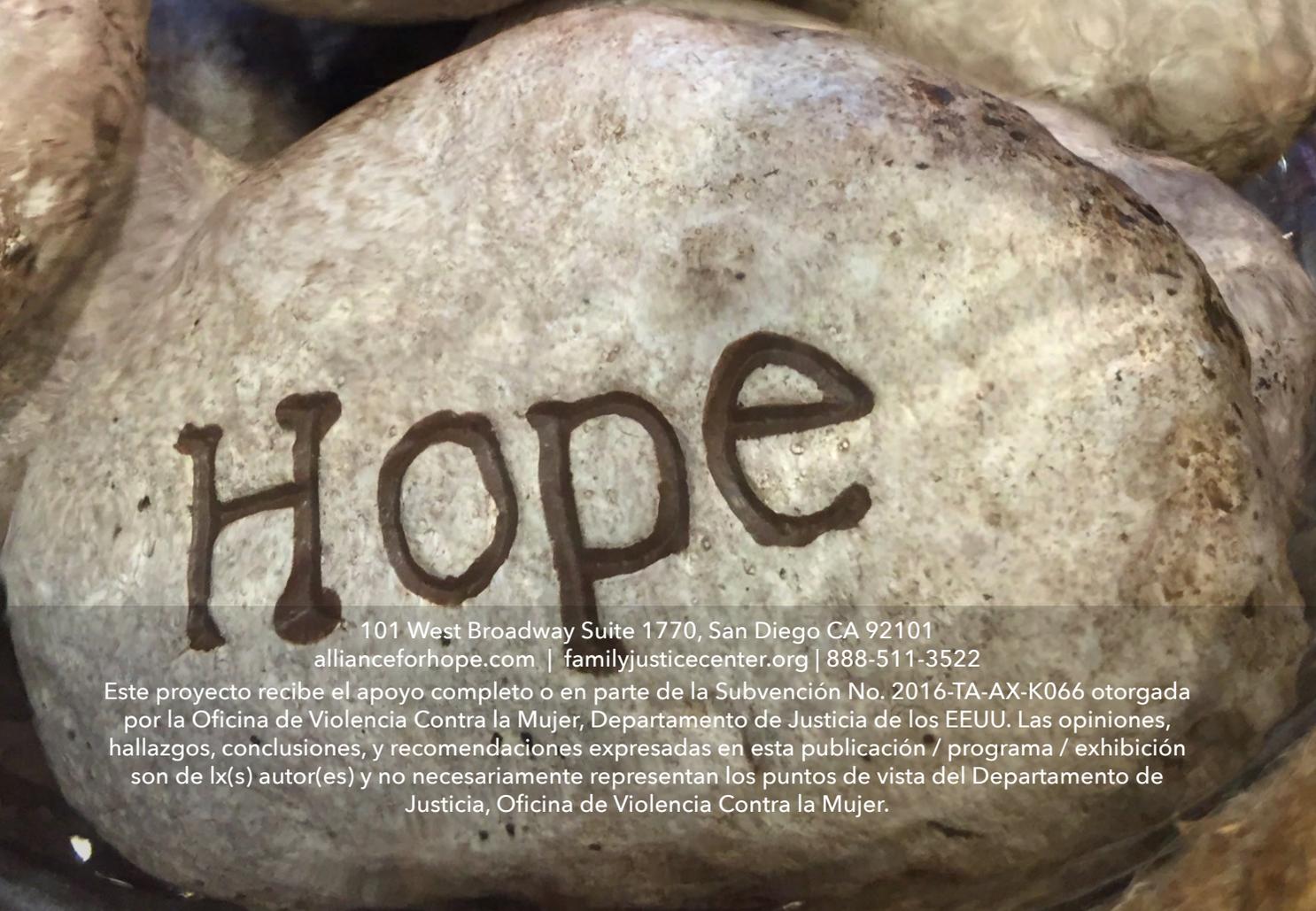
\_\_\_\_\_  
FIRMA

\_\_\_\_\_  
FECHA

\_\_\_\_\_  
NOMBRE ESCRITO



HOPE



HOPE

101 West Broadway Suite 1770, San Diego CA 92101  
allianceforhope.com | familyjusticecenter.org | 888-511-3522

Este proyecto recibe el apoyo completo o en parte de la Subvención No. 2016-TA-AX-K066 otorgada por la Oficina de Violencia Contra la Mujer, Departamento de Justicia de los EEUU. Las opiniones, hallazgos, conclusiones, y recomendaciones expresadas en esta publicación / programa / exhibición son de lx(s) autor(es) y no necesariamente representan los puntos de vista del Departamento de Justicia, Oficina de Violencia Contra la Mujer.