

	<h1>GUÍA DE GRUPOS FOCALES</h1>	<p>Versión 01</p> <hr/> <p>Página 1 de 2</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	----------------------------------------------

## Definición

Un grupo focal es la reunión de un grupo de personas o colaboradores seleccionados por los investigadores, para discutir y elaborar desde la experiencia personal, una temática o hecho social, el cual es el objeto de investigación.

## Objetivo

Conocer desde la experiencia personal del afiliado, su percepción y opinión acerca de un servicio brindado por la Caja.

## Conformación

Los grupos focales se encuentran conformado por:

- **Moderador:** Encargado de dirigir el grupo focal y formular preguntas claves que lleven a estimular la conversación; la persona asignada como moderador no debe ejercer presiones, intimidaciones o sometimientos y debe garantizar siempre la libre participación y expresión de los participantes.
- **Relator:** Encargado de anotar las inquietudes, observaciones y sugerencias de los participantes durante el desarrollo del grupo focal.
- **Participantes:** Encargados de expresar su experiencia personal, percepción y opinión acerca de un servicio utilizado en la Caja. Se seleccionan 8 trabajadores o beneficiarios que estén afiliados a la Caja y de la base de datos de usuarios que hayan utilizado los servicios en el trimestre anterior a la fecha del grupo focal.

## Servicios evaluados

Los servicios evaluados son: Subsidio, crédito social, vivienda, Colegio Comfamiliar, Corporación Educativa del Prado y Recreación.

## Aspectos a tener en cuenta

- En los grupos focales se debe asegurar que los participantes den su opinión del tema y tengan una experiencia específica y significativa con respecto al hecho u objeto de investigación.
- Se debe contar con una guía de desarrollo y de funcionamiento del grupo, que permita tratar los tópicos relevantes, hipótesis o caracterizaciones. Además, se debe explorar acerca las experiencias expuestas de los participantes relacionados con las hipótesis investigativas.
- El moderador debe garantizar un ambiente de confianza entre los participantes. La secuencia y el tono de las preguntas son muy importantes, deben ser concretas y estimulantes, también deben proporcionar la discusión de lo general a lo específico. Además, debe utilizar un lenguaje comprensible e insistir en que los participantes utilicen sus propios conocimientos, experiencias y lenguaje; de igual forma no mostrar preferencias o rechazos, evitando influir o alterar el pensamiento u opiniones y velar por que cada participante tenga la oportunidad de expresar sus ideas.
- Se sugiere que para la organización de las sillas los participantes rodeen al moderador, puede ser en U y evitar distractores.

- Para el inicio del grupo focal se recomienda al moderador seguir los puntos a continuación:
  - Dar la bienvenida al grupo.
  - Introducir el tema y los objetivos de la reunión.
  - Explicar el papel del grupo focal y cómo funcionará.
  - Dar importancia a los participantes.
  - Tener claro las reglas y metodología a seguir.
  - Plantear las preguntas – temáticas.
  - Evitar respuestas ambiguas.
  - Controlar el tiempo.
- Al finalizar el grupo focal se recomienda al moderador:
  - Llegar a un consenso en las conclusiones.
  - Agradecer a los participantes.
  - Exaltar la importancia de los aportes hechos.
  - Comentar como los datos y en general la información será utilizada.
  - Resumir inmediatamente la discusión y los acuerdos de la reunión.
  - Analizar opiniones y actitudes con respecto a los temas tratados.
- De todos los grupos focales realizados se deberá levantar un acta con la siguiente información: lugar, fecha y hora, registro de participantes, temas tratados, conclusiones, recomendaciones en caso de presentarse y anexos.

### **Normatividad de los grupos focales para las Cajas de Compensación Familiar**

De acuerdo a lo establecido por la Circular Externa No.00018 del 2016 de la Superintendencia del Subsidio Familiar los grupos focales tienen los siguientes objetivos:

- Velar porque los derechos y deberes que tienen los trabajadores y beneficiarios usuarios frente al servicio en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad sean cumplidos por la correspondiente caja de compensación familiar.
- Permitir canalizar las sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos que los distintos usuarios tienen frente a la forma como se les brinda el servicio, con el propósito de mejorar la satisfacción de los mismos, para así lograr una mayor eficacia en el Sistema del Subsidio Familiar.
- Identificar los momentos de verdad que viven los trabajadores usuarios de los servicios y la comunidad en general.
- Tener la información disponible con mayor rapidez para la toma de decisiones que permitan mejorar el servicio.
- Identificar y priorizar según la experiencia de los trabajadores afiliados y de la comunidad en general los requerimientos y necesidades de la población.