

# Ejemplo: guía de focus group

## Enfoque: barreras en la coordinación interdepartamental para el cumplimiento de procesos internos

### Objetivo del focus group

Explorar cómo perciben los participantes la coordinación entre áreas en el cumplimiento de procesos internos, identificar barreras compartidas, efectos operativos y oportunidades de mejora desde una visión colectiva.

### Tipo de participantes sugeridos

Personal administrativo, responsables de área, supervisores o personal operativo involucrado en procesos que requieren interacción entre departamentos.

### Tamaño sugerido del grupo

6 a 8 participantes

### Duración estimada

60 a 90 minutos

### Rol del conductor

Moderador y relator de apoyo

## Formato base de identificación

- Nombre del proyecto: \_\_\_\_\_
- Tema del focus group: \_\_\_\_\_
- Fecha: \_\_\_\_\_
- Modalidad: Presencial / Virtual
- Moderador: \_\_\_\_\_
- Relator / observador: \_\_\_\_\_
- Perfil del grupo: \_\_\_\_\_

# Guía de tópicos

## Bloque 1. Apertura y contextualización

Ítem a verificar por el moderador	Sí	Parcial	No	Comentarios
Se explicó el objetivo de la sesión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se aclaró que no se evaluará a personas específicas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se establecieron reglas de respeto y participación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se obtuvo autorización para registro de la sesión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se generó un ambiente inicial de confianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

### Pregunta de apertura sugerida:

Para comenzar, me gustaría que cada uno comente brevemente desde qué área participa y qué tipo de relación tiene con los procesos que implican coordinación con otras áreas.

## Bloque 2. Percepción general de la coordinación entre áreas

Ítem a explorar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia grupal
Los participantes reconocen dependencia entre áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se perciben fallas frecuentes de coordinación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Hay diferencias en la forma de trabajar entre áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se identifican efectos operativos por falta de alineación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

### Pregunta detonadora sugerida:

¿Cómo describirían la coordinación entre las áreas con las que normalmente tienen que interactuar para que un proceso se complete correctamente?

### Repreguntas útiles:

¿Qué suele funcionar bien?

¿En qué parte comienzan normalmente las dificultades?

### Bloque 3. Situaciones problemáticas recurrentes

Ítem a explorar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia grupal
Se mencionan retrasos por falta de respuesta entre áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se identifican errores por información incompleta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se reportan retrabajos o duplicidad de actividades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Existen conflictos derivados de responsabilidades poco claras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

#### Pregunta detonadora sugerida:

Pensando en situaciones reales, ¿qué problemas se presentan con más frecuencia cuando varias áreas deben coordinarse para cumplir un proceso?

#### Repregunta útil:

¿Podrían compartir algún ejemplo típico que represente bien esa situación?

### Bloque 4. Causas percibidas de los problemas de coordinación

Ítem a explorar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia grupal
Se percibe falta de claridad en roles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Hay problemas de comunicación formal o informal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se detectan diferencias de prioridad entre áreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Existen vacíos en seguimiento o supervisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Los procesos se perciben como poco funcionales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

#### Pregunta detonadora sugerida:

Desde su experiencia, ¿por qué creen que se repiten estos problemas de coordinación?

#### Repreguntas útiles:

¿Tiene más que ver con personas, procesos, comunicación o estructura?

¿Todos lo viven igual o depende del área?

### Bloque 5. Impacto organizacional

Ítem a explorar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia grupal
Los problemas afectan tiempos de respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se afectan resultados operativos o administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Hay desgaste entre áreas o mal clima de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El problema genera fallas acumuladas en otros procesos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta detonadora sugerida:**

¿Qué efectos tiene esta falta de coordinación en el trabajo diario y en los resultados de la organización?

**Repregunta útil:**

¿Cuál dirían que es la consecuencia más visible o más costosa para la empresa?

**Bloque 6. Prácticas actuales y mecanismos de resolución**

Ítem a explorar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia grupal
Existen mecanismos informales para resolver fallas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se utilizan reuniones, mensajes o formatos de seguimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Los mecanismos actuales resultan insuficientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El problema se resuelve más por iniciativa personal que por sistema	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta detonadora sugerida:**

Cuando aparecen estas fallas, ¿cómo suelen resolverlas actualmente?

**Repregunta útil:**

¿Dirían que la organización tiene un mecanismo claro para atenderlas o depende de cada área?

**Bloque 7. Propuestas colectivas de mejora**

Ítem a explorar	Sí	Parcial	No	Comentarios / evidencia grupal
Se propone clarificar roles y responsables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se sugieren mejoras en comunicación interáreas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se plantean ajustes al flujo del proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se sugieren herramientas digitales o tableros de seguimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se identifican acciones viables a corto plazo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta detonadora sugerida:**

Si tuvieran que proponer cambios concretos para mejorar la coordinación entre áreas, ¿qué sería lo más importante que debería modificarse?

**Repregunta útil:**

¿Cuál sería el primer cambio prioritario que más impacto tendría?

**Bloque 8. Cierre y validación grupal**

Ítem de cierre	Sí	Parcial	No	Comentarios
Se sintetizaron los hallazgos principales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El grupo validó o ajustó la síntesis final	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se recuperaron comentarios finales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se agradeció la participación del grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

**Pregunta de cierre sugerida:**

De todo lo que se comentó hoy, ¿qué consideran que resume mejor el principal problema de coordinación y qué cambio sería el más urgente?

**Espacio final de observaciones del moderador y relator**

**Patrones de consenso observados:**

---



---

**Desacuerdos o diferencias relevantes entre participantes:**

---



---

**Temas sensibles o tensiones detectadas:**

---

---

**Frases o ideas clave que resumen la percepción grupal:**

---

---

**Hallazgos preliminares para el diagnóstico:**

---

---

---