

En el informe siguiente, por favor ver citas ricas directamente de las bocas de docenas de clientes de Sin Barreras junto con otros análisis perspicaces relacionados con cuatro años de actividades de Sin Barreras.

Cincuenta personas elegidas al azar que recibieron cinco servicios diferentes reportaron una mejora sustancial en sus ingresos, sentido de autoestima, vida familiar, y posición social. El DACA, Green Card, y clientes de ciudadanía reportaron las mejoras más grandes de ingresos.

Los participantes del estudio describieron universalmente que el personal de SB brindaba un servicio excelente y atento. Un impacto adicional reportado por el estudio fue una sensación mucho mejor de "una base segura" para los Hispanos del área como resultado de las actividades de Sin Barreras.

(El texto que sigue es un versión ligeramente editada del informe original, que está disponible bajo petición)



Sin Barreras

Evaluación de Impacto de los Cuatro Años

Por

Theodore Siedlecki, Jr., Ph.D.

Charlottesville, Virginia
Nov. 15, 2021

Tabla De Contenido

Resumen Ejecutivo

Introducción	1
Metodología	1
Hallazgos	3
1. ¿Qué tipo de servicios ofreció Sin Barreras?	3
2. ¿De qué manera los servicios fueron completamente satisfactorios para usted?	4
3. ¿ De qué manera podría Sin Barreras progresar más?	5
4. ¿Cómo calificaría usted el personal de Sin Barreras?	8
5. ¿Como resultado de nuestros servicios, han habido mejoras en su situación económica? ..	8
6. ¿Ha habido cambios en cómo usted se siente acerca de si mismo?	9
7. ¿ Ha habido algún efecto en su familia?	10
8. ¿ Ha habido cambios en su situación social?	11
9. ¿Como resultado de los servicios de SB, ha podido usted ayudar a otros en su comunidad?	11
10. ¿Como resultado de los servicios de SB, han habido otros cambios en su vida?.....	12
11. ¿Tiene usted algo más que le gustaría agregar/alguna otra opinión?	14
Otros Asuntos	15
Conclusiones	16
Recomendaciones	19
Anexo A	Cuestionario (Inglés)
Anexo B	Cuestionario (Español)
Anexo C	Gráfico de Respuestas
Anexo D	Reflexión: Sin Barreras como “Base de Seguridad”



Sin Barreras

Evaluación de Impacto de los Cuatro Años

Sumarios Ejecutivo

El directorio de Sin Barreras encargó una evaluación independiente de clientes pasados a evaluar los impactos de servicio proveídos a largo plazo, y solicitaron retroalimentación sobre solidesces y debilidades de sus servicios a través de la perspectiva de un consumidor. Cincuenta clientes pasados entre la mayoría de los clientes fueron entrevistados en las condiciones de completa anonimidad en Septiembre y Octubre del 2021.

- **Descubrimientos** demostraron que los servicios de Sin Barreras son apreciados universalmente y han tenido un efecto profundamente positivo en clientes de diferentes tipos de vida, como la familia, la economía, impacto sociales, y la autoestima. La mayoría de las sugerencias giran alrededor de temas en los cuales se necesitan más empleados para que Sin Barreras pueda responder más rápido, servir más clientes, proveer más servicios, y darse a conocer mejor públicamente.
- **Conclusiones** demuestra la continua apreciación del personal de Sin Barrera universalmente y mejorado sentido de identidad traído por los servicios proveídos por Sin Barrera. El total de la mayoría de impactos fueron reportados por clientes ayudados a obtener ciudadanía, también la clasificaciones de beneficios para los recipientes de DACA y los participantes en el curso de liderazgo resultaron en resultados similares. Los cambios hechos posible por DACA fueron variados, extensivos y profundos. También otros impactos en diferentes programas fueron documentados.

Un tema general fue como muchos de los encuestados se sintieron menos solos y más conectados a la comunidad local Latina por sus conexiones a Sin Barreras, y también ellos se sintieron más seguros en su nuevo país de alojamiento porque tienen un lugar donde poder preguntar preguntas. En la opinión del evaluador, estos resultados demuestran claramente que Sin Barreras contribuye un fundamental y esencial papel en la Comunidad Latina, de ese modo fortifican la fábrica social de una comunidad a lo largo.

- La única recomendación importante es que Sin Barreras debe de continuar produciendo sus servicios continuamente como lo ha hecho hasta ahora.
- **Los anexos incluyen el cuestionario de las entrevistas en Inglés y Español, un cuadro de resumen de los resultados de las cincuenta entrevistas, y opiniones adicionales del evaluador en "Base Segura**

SIN BARRERAS

EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS CUATRO AÑOS

I. Introducción

La junta de Sin Barreras ha estado interesada en el asunto de evaluaciones de impacto (o resultado) por varios años, esperando investigar los efectos a largo plazo de sus servicios a los clientes: para mejorar sus servicios donde se necesita y para documentar el valor de sus servicios. En Abril del 2021, un programa piloto el cual monitoriza la actividad de resultados es este cinco clientes pasados fueron entrevistados, todos los cuales fueron ayudados para aplicar para una ciudadanía en el 2017. En Julio del 2021, una segunda etapa de resultados en entrevistas monitorizadas en cual 4 clientes adicionales fueron entrevistados, todos los cuales fueron ayudados a aplicar a DACA (Deferred Action for Childhood Arrivals). Una subvención fue obtenida de parte de la Ciudad de Charlottesville para poder extender evaluaciones de resultados de impacto a muestras adicionales de este tipo de clientes y otra mayoría de tipos de clientes. Cincuenta entrevistas individuales fueron hechas en septiembre y octubre del 2021, y redacciones pasaron en noviembre del 2021. Este documento presenta los resultados del estudio.

II. Metodología

Dos evaluadores independientes fueron contratados para conducir esta evaluación, ambos de los cuales ofrecieron servicios voluntarios ocasionalmente a Sin Barreras en años pasados, pero cuales cualificaciones profesional eran contratadas en sus áreas de entrevistas para representar una evaluación como un tasadores independientes

El contacto inicial con los propuestos entrevistados fue hecho por un empleado de Sin Barreras para explicar la razón de la evaluación a los entrevistados e introducir el nombre del evaluador. Ningún otro contacto se hizo por parte de Sin Barreras y los clientes durante el estudio.

Algunos clientes recibieron más de un servicio entonces los evaluadores primero identificaron 239 individuos que recibieron servicios por Sin Barrera en los cuatro años 2017-2020, agrupándolos en diferentes categorías basadas en el servicio principal que recibieron.

1. Ciudadanía (N= 66) Incluye clientes quienes recibieron asistencia en completar y entregar formularios de INS y asistencia al estudiar para el examen de ciudadanía.
2. DACA (N=71) Incluye clientes que recibieron asistencia para entregar aplicaciones iniciales y renovaciones subsiguientes para ``Deferred Action for Childhood Arrivals).

3. Peticiones Dificiles (N=34) Incluye clientes quienes recibieron asistencia para entregar aplicaciones para: Residencia Permanente (" Green Card"): I- 765 Employment Authorization Document (I-765 Documento de Authorization de Empleo): TPS Estatus de protección temporal: Libertad Condicional Avanzado: I-130 Petición para Relativos Alienígenas: y U visa.
4. Peticiones Simplificadas (N= 32) Incluye clientes que recibieron asistencia para entregar renovaciones de aplicaciones para: Residencia Permanente (Green Card) y 1-765 Autorización de Empleo.
5. Liderazgo (N=19). Incluye clientes quienes asistieron a un curso por un semestre en la Universidad de Richmond acerca de Liderazgo.
1. Inglés como una Segunda Lengua ESOL (N=17). Incluye clientes quienes atendieron cursos semanales en estudio de la Lengua Inglesa. .

Basado en el alcance de Trabajo aprobado, los evaluadores apuntaron a entrevistar una muestra aleatoria estratificada seleccionada por ellos representando 20% de todo los clientes quienes recibieron servicios por Sin Barreras en los cuatros años 2017-2020. La siguiente tabla muestra el número y porcentajes de clientes entrevistados en cada categoría.

Tabla Uno: Muestra Aleatoria Estratificada

2017-2020	N	# entrevistados	% muestra
Ciudadania	66	15	23%
DACA	71	14	20%
Peticiones Dificiles	34	6	18%
Peticiones Simplificadas	32	7	22%
Liderazgo	19	4	21%
ESOL	17	4	24%
Total	239	50	21%

Los clientes fueron elegidos aleatoriamente por los evaluadores de una lista única de individuales en cada categoría. Si un cliente no respondía después de múltiples intentos, otro nombre era elegido aleatoriamente, hasta que el número requerido de entrevistas fue completado en cada categoría.

El mismo cuestionario que se usó en un ejercicio de monitoreo en Junio 2021 fue usado. El cuestionario fue diseñado como una entrevista de media-estructura que estimula el diálogo entre el evaluador y el entrevistado. Diez preguntas fueron preguntadas acerca de los servicios recibidos, la satisfacción de los clientes, la calidad de las interacciones con el personal, y cambios de vida que ocurrieron como un resultado directo de los servicios recibidos. Las áreas cuestionadas específicas incluyeron: economía, sentido de identidad, relaciones familiares, estatus social, participación comunitaria, y otro tipo de cambios de vida. Una pregunta final fue usada para "cualquier otro comentario." El cuestionario funcionó a completa satisfacción. La versión en Inglés puede ser hallada en Anexo A, y la versión en Español es hallada en Anexo B. Los evaluadores fueron Theodore Siedlecki, Jr., Ph.D., e Avery Chenoweth.

Todos los entrevistados fueron garantizados completa anonimidad, y cada entrevista fue concluida por teléfono, 24 en Inglés, y 26 en Español. Autorización fue dada por cada entrevistado para grabar la entrevista por propósito de mejor control de calidad y para los evaluadores usar durante redacciones. Todos los encuestados fueron Latino excepto Uno; 28 mujeres y 22 hombres. El largo de la entrevista era de 12 a 30 minutos con un promedio de 19 minutos. Diez entrevistados fueron seleccionados de clientes desde 2017 a 2018, trece clientes de 2019, y diecisiete clientes del 2020.

Combinación de dos categorías. Después de la analizacion primerisa de el relato de las respuestas y ratings numéricos, se volvió claro que dos categorías ("Peticones Dificiles" y "Peticones Fáciles") tenían que ser combinadas porque los respondientes de los dos grupos respondieron a las preguntas desde la misma perspectiva de haber obtenido documentación legal, a pesar de que si los servicios eran una renovación o una aplicación principal. Entonces, los datos de estas dos categorías fueron combinados para los análisis siguientes.

Respondedor #30. Los datos de este respondedor no son incluido en las siguientes discusiones. Este caso es discutido separadamente en la sección de "Otros asuntos" abajo.

III. HALLAZGOS

Como se ve en la Tabla Uno anterior, los participantes reportaron haber recibido prestaciones en las siguientes áreas: Solicitud y preparación para la ciudadanía (15); solicitud y renovación de DACA (14); otras solicitudes jurídicas (13); clases de liderazgo (4); y clases de lengua inglesa (4).

Aquí siguen respuestas ilustrativas y "modelos" a las 10 preguntas (abreviadas). Las citas están en cursiva.

1. ¿Qué servicios le prestó Sin Barreras?

Además de los servicios esenciales descritos anteriormente y comentados con cada entrevistado, los participantes mencionaron otros servicios que valoraron positivamente de Sin Barreras:

- *Para cualquier tipo de información que busco, pero no sé dónde encontrar, llamo a Sin Barreras.*
- *Siempre tienen buena información. Cuando tengo una pregunta, siempre encuentra la forma de guiarte. Por ejemplo, información sobre dónde ponerse la vacuna para el COVID.*
- *Siempre ponen las noticias en Facebook. Nos informan de cualquier tipo de ayuda disponible.*
- *Durante la pandemia, nos dieron asistencia económica con tarjetas de regalo de Walmart, fruta y comida.*
- *Una carta legal para una hija en México.*
- *Me ayudaron a renovar el pasaporte*
- *Siempre nos informan de cuándo viene el Consulado de México.*
- *Me enseñaron algunas cosas tecnológicas, del teléfono y de mi computadora portátil; cómo hacer mi propia página web.*
- *Orientación personal. Referencia para orientación matrimonial.*
- *Gafas y programas de salud.*

2. ¿De qué forma quedó Ud. satisfecho con los servicios que le prestó Sin Barreras, es decir, qué cosas hicieron Sin Barreras que funcionó muy bien para usted?

“Todo.” (25 respuestas).

- *Lo hicieron todo bien. Nos ayudaron a rellenar los formularios muy bien, y todo lo demás que teníamos que hacer, y también hicieron un gran trabajo en avisarnos cuándo sería la entrevista, y todo eso fue muy bien.*
- *Pienso que están haciendo un gran trabajo, para ser honesto.*

Profesionales, organizados, eficientes (13 respuestas)

- *Muy eficientes. Muy profesionales. Se notaba que el abogado sabía lo que estaba haciendo.*
- *Fueron muy claros sobre lo que necesitaba y lo que tenía que traer. Así que, el proceso fue muy fácil lo que es muy satisfactorio para mí.*
- *Y fueron muy efectivos. Están bien organizados y tienen un plan para resolver las preguntas. Y muy exhaustivos.*

Cortesía. Sentí que se preocupaban por mí. (6 respuestas)

- *Me siento cómodo. Siento que quiero ir y tomar una clase todo el tiempo. Como que me siento bien, como un sitio donde quieres estar. Se preocupan por ti y te cuidan.*
- *Diría lo primero de todo, la cortesía que recibí durante todas las reuniones. Me sentí muy bien. También, el proceso se hizo fácil de navegar.*

Flexibilidad con las citas. (6 respuestas) y Pacientes (5 respuestas)

- *Son muy amables. Te dan una cita cuando tú tienes tiempo. Siempre están disponibles.*
- *Son amables, hablan contigo, te explican todo, sin presiones. Vas allí, te sientas y puedes tomar tanto tiempo como quieras.*

- *A veces se reúnen un grupo de gente que tiene que renovar. Me habría dado mucha vergüenza hacer preguntas si hubiera habido más gente en mi reunión. Así que, aprecio que me dieran una cita solo para mí y se tomaran el tiempo de responder mis preguntas.*

Receptivos y atentos. (4 respuestas)

- *Te llaman todo el tiempo. A veces olvidaba cosas y me llamaban. Y también otras veces casi se me olvidan-Gracias a Dios que me llamaron.*
- *Siempre me recuerdan las cosas que tengo que hacer, como si tengo que renovar DACA. O para asegurarse de que hago mis cosas.*
- *Antes de tener Sin Barreras, tenía otro abogado, pero era difícil ponerse en contacto con él. Pero Sin Barreras hizo un gran trabajo. Cada vez que los llamaba, estaban allí para mí. Son muy buenos en devolver las llamadas.*

Accesibilidad financiera (3 respuestas) y Misceláneo

- *Hablé con unos abogados que estimaron que me costaría 5000 dólares, pero con Sin Barreras solo me gasté 100 dólares en que alguien me ayudara.*
- *Ir a un abogado privado sería mucho más caro. Sin Barreras fue mucho más asequible. Así que, son de ayuda a nuestra comunidad.*
- *Creo que es muy bueno que traigan programas para los que tienen problemas de visión; traen médicos; información sobre cómo obtener un visado; tienen buena información para los que tienen que tomar el examen para la licencia de conducir; y el programa para los que no pueden tener una licencia normal. Y cuando alguien tiene un problema, pueden ir a Sin Barreras y te ayudan.*
- *Recibir la ayuda financiera y la tarjeta de regalo fue de gran ayuda porque no estaba trabajando debido al COVID.*

3. ¿De qué forma podría mejorar sin Barreras para ayudar a alguien en la misma situación? ¿Darías alguna sugerencia?

Nada. (33 respuestas)

- *Nada de nada. Son muy útiles, lo más útil con lo que me he encontrado.*
- *Han estado haciendo un trabajo casi perfecto. No sugeriría que cambiaran nada.*

Hacer más publicidad y por diferentes medios para que llegue a más gente.

- *Ya están en FB, pero no sé cómo no los conocía hasta que alguien me lo dijo. Hacía tiempo que estaba buscando a alguien para que me ayudara con el papeleo.*
- *Hay gente que necesita ayuda pero que dudan en ir a Sin Barreras [y] ellos tienen que publicitarse más para darse a conocer mejor en la comunidad. {M}uchas de estas personas no saben cómo navegar en internet, yo no sabía, y entonces nunca saben de Sin Barreras. Ayudaría poner pósters en las tiendas a las que van los latinos y decirle a la gente que Sin Barreras puede ayudar.*

- *Una forma en la que pueden mejorar es involucrando a más gente (en clases de Liderazgo), porque había pocos. Creo que se podría hacer correr la voz más, para que la información llegara a más gente y pudieran aprovecharse de las clases. También, podrían informar a la gente que si no puedes pagar, tienen formas de ayudar.*

Responder más rápido.

- *A veces cuando llamas, tardan un rato en responder. Pero pienso que es comprensible porque llama mucha gente, y tienen muchos mensajes.*
- *Sería estupendo si tuvieran más ayuda. Si tuvieran más personas que hablaran las dos lenguas sería de gran ayuda. Lo mejor habría sido un abogado que pudiera hablar español.*
- *Bueno, la mayoría de veces que llamo, tengo que dejar un mensaje en el buzón de voz porque no hay nadie. Así que, es el juego del teléfono. Sería estupendo tener a alguien siempre allí que respondiera al teléfono.*
- *Sería mejor si se pudieran tomar citas inmediatamente cuando responden el teléfono porque es difícil para algunas personas llamar otra vez.*
- *Quizás ajustar sus horarios un poco. Por las tardes, entiendo que muchas personas de las que responden al teléfono son voluntarios y es cuando ellos tienen tiempo de prestar sus servicios. Pero trabajo por las tardes y tengo que llamar por las mañanas, y no están disponibles.*

Acceso a la oficina.

- *Facilitar el encontrar la oficina. Fue difícil encontrar dónde ir porque la entrada está en un lateral, y las puertas estaban cerradas, y creo que estaba en el tercer piso, pero no había letreros ni en la parte de abajo ni en el ascensor. Por todo lo demás, todo bien.*
- *Están dentro de un banco, y fue difícil entrar. El banco estaba cerrado; tienes que llamarlos; tienen que salir; Me llevó unos 15 o 20 minutos. Al principio, no pude contactarlos por teléfono; la línea estaba ocupada. Fue el único inconveniente, pero no fue un gran problema.*

Servicios adicionales y misceláneos.

- *Ayúdenos a estudiar y a sacar la licencia de conducir para que podamos conducir sin preocupaciones.*
- *Más ayuda para aprender inglés.*
- *Tener las clases (inglés) en persona, no virtualmente.*
- *Continuar las clases de liderazgo.*
- *Que cubran más áreas, no solo Charlottesville, sino áreas más rurales como Waynesboro y Harrisonburg. Sería estupendo si estuvieran en todo el estado de Virginia.*
- *Tuve que hacer unos papeles otra vez porque se perdieron. Quizás Sin Barreras podría informarnos, a los que somos nuevos en el proceso, de cómo enviar papeles a nuestros países de la manera más rápida y segura.*

- *Hubo un pequeño grupo de personas a los que Sin Barreras ayudó que no necesitaban su ayuda de verdad. Creo que Sin Barreras tienen que investigar si a las personas que ayudan necesitan realmente ayuda económica y ofrecérsela solo a los que la necesiten.*

Dos respuestas presentaban sugerencias en áreas que otras respuestas nombraron como fortalezas, lo que sugiere que estos elementos se valoran cuando están presentes y se echan en falta cuando están ausentes.

- *Quizás más flexibilidad a la hora de las citas.*
- *La última vez que renové mi permiso, nunca me llegó la tarjeta. Ojalá Sin Barreras me hubiera llamado para comprobar que me había llegado la tarjeta. Pero ya lo sé, yo podría haber llamado para notificarles que no la había recibido. Es culpa de ambos.*

A las preguntas #4-9: Se les pidió a los participantes que clasificaran la calidad de los trabajadores y el efecto de los servicios que recibieron en relación a varios aspectos de su vida usando una escala de 4 puntos. Una tabla con las clasificaciones de todos los participantes se encuentra en el Apéndice C. Para facilitar la comparación, se incluye la media de la escala para cada pregunta en la Tabla Dos. Cabe señalar que los datos de Peticiones Difíciles y Peticiones Más Fáciles se combinaron como se describe arriba. También, mencionar que el “N” es 49 y no 50 porque los datos del participante #30 se eliminaron (ver “Otros Asuntos.”) La puntuación media se da a cada categoría de participantes y para todos los participantes combinados. La fila de abajo y la columna de la derecha muestran un resumen de la puntuación, la media de todas las puntuaciones para todas las preguntas para esa categoría de participantes.

Tabla Dos: Puntuación media de los efectos de los servicios recibidos por Sin Barreras (sobre 4)

N	Categoría	Calidad de los trabajadores (Q.4)	Mejora económica (Q.5)	Autoestima (Q.6)	Mejora en la vida familiar (Q.7)	Mejora en el estatus social (Q.8)	Ayuda a mi comunidad (Q.9)	Resumen (Media de todos los efectos)
15	Ciudadanía	4.0	2.4	3.8	3.4	3.4	3.1	3.33
14	DACA	3.9	3.7	3.7	3.0	2.3	2.5	3.19
4	ESOL	4.0	1.0	3.3	2.0	1.0	3.0	2.38
12	Peticiones	4.0	3.3	3.3	3.2	2.4	2.4	3.10
4	Liderazgo	4.0	1.8	3.8	2.3	4.0	3.5	3.21
49	Todas las categorías	3.98	2.82	3.60	3.04	2.67	2.78	

Clave:

4 = Excelente. Grandes cambios o mejoras. A menudo.

3 = Bien. Cambios o mejoras medias. De vez en cuando.

2 = Razonable. Pequeños cambios o mejoras. Unas pocas veces.

1 = Pobre. Sin cambios o mejoras

Este cuadro muestra el valor excepcional de Sin Barreras en todos los aspectos de su programación. También muestra un remarcable sentido de la autoestima que proporcionan todos los servicios prestados por Sin Barreras. Comparando los servicios, alcanzar la ciudadanía es el que más puntos obtuvo en relación a los beneficios percibidos por los clientes –particularmente en un sentido de valía, vida familiar y posición en la sociedad. Los estudios de liderazgo, las solicitudes de DACA y las varias Peticiones legales fueron también actividades clasificadas como las más beneficiosas.

4. ¿Qué puntuación le darías a Sin Barreras en relación con la paciencia y la amabilidad, y la claridad de las explicaciones? ¿Excelente, Buena, Razonable o Pobre?

“Excelente” para 49 de los 50 participantes. “Buena” para un participantes (que quería más flexibilidad para agendar las citas).

- ¡Super buena! Les doy un 100% y más si pudiera. Todos los trabajadores son sobresalientes.
- Si hubiera un estándar más alto que Excelente, elegiría ese. Fueron sumamente útiles. En general, un servicio extraordinario.
- *Fueron excelentes. La paciencia que tuvieron, en particular conmigo, porque hice muchas preguntas. Yo decía, lo siento por hacer tantas preguntas, pero quiero aprender, ¿verdad? Cuando haces más preguntas, aprendes más, ¿verdad? Para mí fueron excelentes.*

5. Debido a la ayuda de Sin Barreras, ¿ha mejorado tu situación económica?

Los que respondieron y tienen DACA, incluso aquellos de otras categorías, dieron las clasificaciones promedias más altas en cuestión de mejoría económica. Ambos grupos mencionaron la habilidad de obtener trabajos que pagan mejor y acceso a una variedad más grande de trabajos. Incluso mencionaron la habilidad de aplicar para ayuda financiera escolar. Para algunos que respondieron, la ciudadanía dio paso a oportunidades económicas. Los que respondieron en las categorías de Liderazgo/Leadership y ESOL, no vieron cambios en su situación económica.

- *De hecho, sí. Esta es la razón por la que quise hacerme ciudadano. Tuve trabajos donde no pagaban bien porque solo tenía tarjeta de residencia. Esto cambió mi vida, para ser honesto. Realmente no entendía las oportunidades que*

existían para mí. Yo había aplicado (para un buen trabajo), pero me dijeron, “este es trabajo de gobierno, y solamente aceptamos ciudadanos; tu currículum se ve increíble, pero no te podemos dar el trabajo porque no eres ciudadano.” Eso fue una de las cosas que realmente me detuvo. Entonces en cuanto me hice ciudadano, les llamé, y empecé a trabajar ahí.

- *Sí, definitivamente. Antes, en mi situación, cuando era indocumentado, batallé para encontrar trabajo. Tenía trabajo pero era muy exigente, y pagaban muy poco. Entonces, cuando salió DACA, pude obtener un permiso de trabajo. Pude aplicar para trabajos de el condado como asistente, y puedo usar el inglés y el español para mi trabajo y, claro, me pagan mucho más de lo que me pagaban cuando era indocumentado. Me siento muy bendecido al tener esta oportunidad. Si hace una diferencia para mí y para mi familia. Tengo hijos, así que estoy muy agradecido y bendecido.*
- *Sí. Pude entrar a un trabajo completamente nuevo. Pude entrar a lo que estudié, por lo que fui a la escuela. Antes de DACA, no podía hacer lo que estudié. Mi sueldo subió, más de 100% de lo que ganaba antes de DACA. Y ya gano más de 250% de lo que ganaba antes de DACA.*

Algunos de los que respondieron también mencionaron el beneficio de los servicios de Sin Barreras de bajo costo.

- *Yo soy estudiante, y me ayudaron porque no pagué tanto por el proceso de ciudadanía.*
- *Bueno, cuando recibí mi solicitud de DACA por primera vez, Sin Barreras no existía, así que tuve que pagarle mucho dinero a alguien para que lo hiciera por mí, muy caro, como 5 mil dólares. Incluso para renovarla, todavía me estaban cobrando mucho dinero. Sin Barreras me enseñó cómo renovarla yo mismo, y sé que siempre puedo regresar con ellos si no siento que puedo hacerlo por mi cuenta. Solo doy una donación cuando me la piden, pero no es una cantidad increíble de dinero. Entonces, es muy bueno tener una organización como esa para ayudar a nuestra comunidad, y me siento bendecido porque muchas comunidades no tienen una organización como esta para ayudar.*

6. Debido a la ayuda de Sin Barreras, ¿Ha habido algún cambio en cómo te sientes contigo mismo?

Las categorías mejor calificadas para esta pregunta fueron Ciudadanía, Liderazgo y DACA. Los que respondieron de la categoría Ciudadanía fueron propensos a recalcar sentirse más como estadounidenses, la capacidad de votar y un mayor sentido de pertenencia.

- *Me siento más como ciudadano de este país. Ahora tengo una voz. Como soy ciudadano, puedo votar. Puedo elegir un representante.*
- *Antes de obtener la ciudadanía, yo era residente, pero aún así siempre hubo una especie de inestabilidad o inseguridad. Incluso con la residencia, en cualquier momento te pueden deportar. Así que ahora hay una gran seguridad en ser ciudadano estadounidense.*

Los que respondieron en la categoría de Liderazgo recalcaron sentirse más involucrados en su comunidad.

- *Sí, afortunadamente, hizo un cambio radical en mi vida. Me siento más incluida, más incorporada a mi ciudad. Más americano. Sin perder mi esencia hispana.*
- *Gracias a este curso soy más activo con la comunidad, ayudando más a la comunidad, aportando más.*

Los que respondieron de la categoría DACA recalcaron sentirse más seguros, más confianza y con más sentido de pertenencia.

- *Sí, Sí. Ya no me escondo en las sombras. Me siento útil. Ahora puedo ayudar a mucha gente en dos idiomas. Eso me dio mucha autoestima y valor, saber que puedo ayudar a los demás y conseguir un buen trabajo y que me paguen por lo que hago. Definitivamente me ayuda a sentir que pertenezco a algún lugar y en mi autoestima.*
- *Más confianza en mí mismo conduciendo, ahora con licencia. Y más confianza en poder tener una vida mejor.*
- *Puedo enfocarme más en mis metas porque tengo más ventajas con DACA y eso me hace tener metas más grandes porque ahora puedo hacerlas.*
- *Sí. Antes, no sentía que tenía chance de estar aquí en los Estados Unidos. Sentía que no podía ir a la universidad o conseguir un buen trabajo. Entonces, después de que me ayudaron, me hizo sentir más normal, como si tuviera más oportunidades abiertas, como si pudiera estudiar y trabajar en algún lugar que realmente quisiera, no solo en cualquier lugar que me aceptaría.*

7. Como resultado de la ayuda de Sin Barreras, ¿ha habido algún efecto en su familia?

Los que respondieron de la categoría Ciudadanía recalcaron una sensación de seguridad más fuerte de permanecer juntos como familia y más oportunidades para sus hijos.

- *Sí, mi familia se ha sentido mucho más aliviada. No tienen que tener miedo de caminar afuera pensando que alguien podría tomarlos y enviarlos de regreso. Se sienten más protegidos por la ayuda que recibimos de Sin Barreras.*
- *Mi madre ya no se estresa tanto. Y ayudé a mi hermana a que estudie en una universidad de 4 años aquí en Virginia: pagué su matrícula. Ahora es ingeniera. Es un gran logro. Estoy orgulloso de ese logro.*
- *Cuando solicitamos la ciudadanía, nuestra hija menor estaba incluida en nuestro paquete. Y para ella fue un gran cambio. Ella pertenece a este país. Es una sensación de ser estadounidense y no tener nada que temer, y no dejar que nadie te moleste o diga comentarios discriminatorios. Ella tiene su certificado. Ella ha vivido la mayor parte de su vida aquí, así que ahora es oficial.*

8. Como resultado de ayuda de Sin Barreras, ¿ha habido cambios en su situación social?

La categoría mejor calificada para esta pregunta fue Liderazgo. La siguiente calificación promedio más alta fue otorgada por los respondedores en la categoría de ciudadanía. Los respondedores en las otras categorías informaron pocos cambios en su situación social.

Los respondedores en la categoría de liderazgo tendieron a enfatizar cómo pudieron convertirse en líderes en sus grupos sociales.

- *Gracias a estas clases, la gente empezó a mirarme para ser más líder, por ejemplo en mi iglesia.*
- *Gracias a que me empoderé en el taller de liderazgo que tomé en Sin Barreras, comenzamos a desarrollar un grupo para ayudar a unos 20-25 jóvenes (en mi ciudad) ... Siempre pensé que tenía potencial, pero de estas clases de liderazgo que tomé en Sin Barreras, realmente se nota una diferencia, un antes y un después, en cómo soy.*

Los respondedores en la categoría ciudadanía tendieron a enfatizar un sentido de pertenencia y poder participar en las elecciones.

- *La derecha vota. Esa fue mi razón grande porque quise hacer esto (ciudadanía). Yo fui de ninguna participación en la urna a participación completa. Yo no me he perdido una elección desde que obtuve mi ciudadanía. Coleccionar los stickers que dicen "Yo voté" y los tengo todos. Recibí una carta el otro día sobre mi historia de votar y tengo cien por ciento. No me he perdido uno.*
- *Para sentirme que soy parte de algo más grande de mi mismo y trabajando por los Estados Unidos.*
- *Puedo ejercer cualquier tipo de liderazgo con más seguridad, incluso en la iglesia. Es una gran ventaja para ser un ciudadano.*
- *Cuando entro en un edificio de gobierno, me siento más tranquilo. Si entro en un cuarto tribuna, yo entro con más tranquilidad.*

Aunque un poquito de receptores de DACA reportan cambios en su posición en la sociedad, pocas respuestas estaban considerables:

- *Cuando no tienes ningún tipo de documentos, la gente te mira de otra manera; ellos te juzgan. Cuando recibí DACA, sentí que pertenecía un poco más. Como si ya no fuera un extraño nada más.*
- *Desde que tengo esta protección con DACA, me hace sentir más seguro, alrededor de la policía y cuando voy a los edificios del gobierno y cosas como eso. Porque sin DACA, me sentiría mucho menos protegido y vulnerable si me devolvieran.*

9. ¿Como resultado de la ayuda de Sin Barreras, ha podido ayudar a otros en su comunidad con lo que aprendió?

Los encuestados en todas las categorías reportaron poder ayudar a otros en su comunidad como resultado de la ayuda de Sin Barreras. Las calificaciones más altas para esta pregunta

fueron de los estudiantes de Liderazgo, y luego en orden gradualmente decreciente: Ciudadanía, ESOL, DACA y Peticiones.

La manera más común en que los encuestados dijeron que ayudaron a otros fue refiriéndose a Sin Barreras (veinte y uno encuestados).

- *Muchos amigos me piden ayuda, y si no puedo ayudarlos, lo primero que hago es referirlos a Sin Barreras.*
- *Había una mujer que conocí en un supermercado Latino. Me dijo que estaba muy preocupada sobre su visa (vencida). No había podido salir a tiempo porque estaba enferma de COVID. Y ella no sabía lo que hacer. Le dije que fuera a Sin Barreras.*
- *Desde mi experiencia personal, le he dicho a la gente cómo es (con Sin Barreras), y lo útil que ha sido la gente. Y Sin Barreras ayudó a mucha gente que les he presentado.*

Compartir experiencias personales e información que publica Sin Barreras.

- *Cuando veo algo anunciado por Sin Barrera, se lo hago saber a otras personas. A veces van; a veces no.*
- *Con conocidos que están en la posición de querer hacer el proceso de ciudadanía, los he apoyado con las experiencias que tuve cuando me hice ciudadano.*
- *Por ejemplo, ayudar a alguien a romper la barrera del miedo, el miedo de que por no ser una persona que hable inglés, que no lo hable con fluidez, que no pueda hacer el examen. O que va a ser muy complicado y que nunca podrás pasarlo. O, ¿cómo voy a llegar a la cita? Mucha gente tiene miedo. Tienen muchas dudas. Entonces, ahora, con todo lo que he pasado, puedo ayudar a las personas que están en el mismo proceso que yo. Siempre recomiendo a Sin Barreras como puente de ayuda para este proceso.*

Diversos

- *Hace dos semanas, un amigo necesitaba ir a Washington DC. Como ella es latina, me sentí más cómodo llevándola a Washington DC. Y he tenido otros amigos que necesitaban ir al médico o a la escuela.*
- *Sobre todo recomiendo a la gente para ir a Sin Barreras, pero a veces necesito ayudarlos a ir. Hay algunos que no tienen licencia y quienes tienen miedo de intentar convertirse en ciudadanos o no quieren acercarse. Con su miedo, tienes que ayudarlos a obtener ayuda.*
- *Estaba un intérprete para la comunidad cuando Sin Barreras hace algunas revisiones.*

10. Como resultado de los servicios de Sin Barreras, ¿ha habido algún otro cambio de vida que se haya producido, tal vez relacionado indirectamente con Sin Barreras?

Respuestas de respondedores en la categoría ciudadanía:

- *Estoy a punto de traer a mi madre aquí. Estoy a punto de comenzar esos papeleos.*
- *Viajo a menudo a mi país y cuando obtuve mi ciudadanía, todo fue mucho más fácil, menos papeleo.*

- *Antes tenía miedo de comprar una casa. Y ahora, como resultado de la ayuda que recibí, ha habido muchos cambios en mi vida, incluso compramos una casita. Y ahí nos sentimos más seguros.*
- *Gracias a Sin Barreras, cuando conoces un poco más cuáles son las obligaciones y los derechos que tenemos como parte de la sociedad, te hace parte de ellos; los ves como parte de tu familia, parte de ti.*
- *Antes tenía mucho miedo de viajar como residente (permanente); no sé por qué. Como ciudadano, siento una mayor tranquilidad. Me siento más tranquilo en el sentido de que la gente sabrá que estoy comprometido con este país, que ya lo veo como mi casa, y que en realidad ya siento que es mi casa. Antes con solo la residencia (permanente) no sabía si realmente me iban a aceptar. O si realmente me iban a valorar como persona, o si me iban a creer que voy a ser un buen ciudadano. Había dudas como ¿me obligarán a irme hoy? Fue muy difícil no saber: ¿Es esta mi casa? ¿O no lo es? Estoy aquí; pero, ¿realmente me van a aceptar? Necesito estar aquí; y quiero estar aquí; y he cumplido con todos los requisitos que exige este país. Todo eso se está aclarando ahora. Y empiezas a darte cuenta de que este lugar es tu hogar ahora. Entonces, es tanta tranquilidad saber ahora que esta es su casa. Es un alivio muy grande. Es un gran alivio para mí y para mi familia, y quizás aún más para mis hijos.*

Respuestas de la categoría de DACA:

- *Pude solicitar un (buen) apartamento para (mis padres y) mi familia. Porque hay lugares que te piden un buen número de Seguro Social y otros documentos. Eso es un gran cambio.*
- *Pude obtener un coche para un cliente de una concesión de automóviles y pude obtener un préstamo para comprar mi vehículo. No hubiera podido hacer esto antes sin una tarjeta de Seguro Social. Pagué mi auto hace un mes. Gracias. Es un gran logro. Sí, gracias. Me ha ayudado mucho. Ahora estamos en el proceso de solicitar una casa a través de Hábitat (para Humanida). Entregamos la solicitud y usamos mi número de SS para ver si calificamos para préstamos. Y solo tener ese número de SS ha hecho una gran diferencia en nuestras vidas.*
- *Lo más grande es que puedo ir a la universidad.*
- *Juego fútbol y pude volar con mis compañeros de equipo cada vez que teníamos grandes torneos en otros estados: eso me cambió la vida. Nunca pensé que sería capaz de hacer eso. Pero DACA me dio la oportunidad. Poder jugar fútbol en otro estado, y volar allá para jugar fútbol, eso para mí cambió mi vida en gran manera. Estoy muy agradecido por la oportunidad que tuve y por Sin Barreras dándome esa oportunidad y poder vivir ese sueño.*
- *Al tener mi Seguro Social, pude obtener un préstamo para mi camión y para mi casa. Y me ayudó a generar crédito. Y también me ayudó a construir mi negocio, porque siempre se necesita crédito para crecer.*

Respuesta de la categoría de petición:

- *Otra cosa que fue de gran ayuda para mí: con la pandemia, no sabía a dónde ir para hacerme la prueba de COVID. Fue Sin Barreras quien me ayudó a saber a dónde ir.*

- *En mi vida personal, tuve un gran problema. Sufrí de un asalto. Y me ayudaron. Me dieron información sobre cómo obtener apoyo para que yo pudiera estar bien emocionalmente.*
- *Creo que ha habido un cambio en mi familia, especialmente entre mi esposo y yo, porque anteriormente, hace algunos años, fuimos a Sin Barreras para recibir asesoramiento personal y Sin Barreras nos recomendó a alguien de la comunidad de Charlottesville. Ellos nos ayudan con nuestros problemas de pareja, yo con mi mujer. No era tan grave, pero las cosas no iban bien. Entonces, creo que Sin Barreras tuvo mucho que ver en la mejora de nuestro matrimonio. Y ahora, gracias a Dios y gracias a Sin Barreras, ya está funcionando mucho mejor.*

Respuesta de la categoría de liderazgo:

- *Estoy en el proceso de aprender sobre tecnología y computadoras. Y esto es importante para mi, para mi vida personal y para poder ayudar a otros en la comunidad.*
- *Ahora, pienso más sobre la gente en la comunidad.*
- *El programa de liderazgo ayudó mucho a entender mejor cómo funcionan las cosas, como las leyes, y la legislatura, la cámara alta, el Senado, la Cámara de Representantes, que yo no había entendido. Y bueno, me ayudaron mucho en eso, sobre todo porque acababa de entregar mi solicitud para tomar el examen de ciudadanía. Y así, gracias a esta clase, tuve más interés en estudiar sobre la historia de los Estados Unidos, sobre los primeros pobladores, y todo eso, ¡y aprobé mi examen (de ciudadanía) con éxito!*

11. ¿Hay algo más que quieres añadir?

Muchos (treinta y uno) responderos aprovecharon esta oportunidad para expresar su gratitud por Sin Barreras y su personal y voluntarios. Algunas respuestas fueron particularmente sinceras.

- *Muy agradecido por Sin Barreras. Hay muchas comunidades que no tienen una organización como esta. Estoy tan agradecida de que haya una organización como esta para ayudarme a mí y a mi comunidad. Y espero que se mantengan saludables muchos, muchos años. Es una bendición.*
- *Muchas gracias por todo; por todo el esfuerzo que hacen porque no es fácil. Que haya gente ahí para contestar preguntas y dudas. Porque, realmente, las dudas son inmensas. Si no fuera por Sin Barreras, sería imposible iniciar (el proceso). Creo que Sin Barreras es un puente sobre las dudas. Sin Barreras es el puente que nos ayuda a pasar sobre un abismo inmenso de tantas dudas e incertidumbres.*
- *Puedo decirte que me amó Sin Barreras. Es un programa muy bueno. Son gente buena, gente simpática, y te explican todo. Ellos te llaman; te revisan y todo. Quiero decir, son tan maravillosos.*
- *Siempre estaré agradecido por todo el personal de Sin Barreras. Ustedes realmente me han dado una oportunidad que todavía estoy tratando de procesar, por ¡es increíble! Eso es realmente todo lo que tengo que decir, ¡es increíble!*

Varios respondedores (diez) aprovecharon esta oportunidad para explicar el importante papel que desempeña Sin Barreras en la comunidad latina.

- *Lo que puedo decir es que Sin Barreras se ha convertido en una parte fundamental de la comunidad hispana. Nos ha ayudado mucho, sobre todo en cuestiones legales.*
- *Tuve que viajar a Charlottesville desde Richmond para obtener estos servicios. El servicio que brindan es excelente; ellos son muy amigables; y siempre están dispuestos a ayudar. Son un gran apoyo para la comunidad hispana.*
- *Sin Barreras es una organización que siempre está al tanto de los muchos cambios que están sucediendo en nuestra comunidad. Están bien informados. Ellos siempre están en las últimas noticias sobre inmigración. Esta comunidad es muy afortunada de tener una organización como Sin Barreras.*
- *Pienso que si no existiera Sin Barreras sería muy fácil que la gente se aprovechará de nosotros los hispanos. Sería una forma de que nos robaran muy fácilmente porque jugarían con nuestras emociones y nuestros miedos.*
- *Lo que es muy diferente con Sin Barreras es que no es tanto que necesites ir a ellos, ¡ellos vienen a ti! Vienen a ti con información. Y vienen a ti para ayudarte.*
- *Son realmente un equipo. Siempre están dispuestos a ayudar porque saben lo mucho que lucha nuestra comunidad aquí. Es realmente reconfortante saber que hay un lugar que está dispuesto a ayudarte cuando estás en problemas o cuando necesitas ayuda.*
- *Me alegra que haya gente (como Sin Barreras) que pueda ayudar a otras personas, como la comunidad hispana. A veces, cuando llegas a un país que no es el tuyo, y no conoces las leyes, y no conoces las costumbres, es solo a través de otras personas que están dispuestas a ser voluntarias y ayudar a otras personas para que sepan lo que derechos que tienen o lo que se puede hacer por nosotros como comunidad hispana. Eso me parece muy bien. Es muy bueno. Entonces, agradezco a Dios y que Dios los bendiga por ese apoyo.*
- *Han reunido a la comunidad hispana para luchar por los hispanos. Nos ayudaron a tener un papel en el que podamos tener dignidad de ser hispanos.*
- *Es muy importante lo que hacen. Despertar al líder, que llevamos dentro. Y empoderandonos. Entonces, gracias de todo corazón a todas las personas que trabajan allí, dando su tiempo, su espacio y su corazón. Que Dios los siga bendiciendo e iluminando.*

Un pocos respondedores (tres) expresaron su gratitud por haber sido entrevistados y poder dar su opinión.

- *Gracias por llamarme. Es bueno que vuelvas a consultar con la gente.*

OTROS ASUNTOS

Para un respondedor (#treinta), Sin Barreras no pudo completar el servicio debido a la complejidad legal del caso; el cliente recibió los nombres de varios abogados de inmigración que podrían manejar el caso. Los datos de calificación de este encuestado se informan en la tabla del Apéndice A, pero aún no se han discutido porque Sin Barreras no pudo brindar el servicio solicitado. Algunos comentarios de retroalimentación de este respondedor fueron:

- o *Quería conseguir papeles para mi mamá, pero como tenía multas de tráfico, tuvimos que cambiar a un abogado. Ellos (Sin Barreras) fueron muy rápidos en responder preguntas. No esperábamos mucho tiempo para obtener respuestas.*
- o *Me alegró que (Sin Barreras) fueran honestos y nos dijeran que teníamos que cambiar; algunas personas podrían haber seguido adelante. Y también se dirigieron a un abogado con quien estamos trabajando.*
- o *(¿Sugerencias?) Estar al tanto de las leyes de inmigración. Necesitan a alguien que conozca todos los entresijos. La persona que nos ayudó estaba un poco confundida con la nueva ley, con el cambio de presidente.*
- o *Había uno de nuestros amigos que quería obtener los mismos papeles. Y también tuvieron problemas con las multas de tránsito. Entonces, les dije que era mejor buscar un abogado desde el principio.*
- o *Gracias por llamarme. Es bueno que vuelvas a consultar con la gente.*

Claramente, esta encuestada estaba decepcionada con Sin Barreras, pero no está claro qué pudo haber evitado su decepción. Pudo haber sido el resultado de una deficiencia en la prestación del servicio, o la falta de expectativas adecuadas, o una mala interpretación de las limitaciones de los servicios que Sin Barreras puede brindar a pesar de sus mejores esfuerzos. Cómo entender y responder a tales situaciones es una pregunta que debe explorar el Equipo de Dirección.

IV. CONCLUSIONES

En la Tabla Dos en la página 6, la última fila y la última columna muestran un puntaje resumido, el promedio de todas las calificaciones de todas las preguntas para esa categoría de encuestado. De hecho, este puntaje resumido podría ser más representativo de cuán poderosa fue una intervención que los puntajes de cada pregunta porque muchos encuestados incluyeron efectos similares en diferentes categorías. Por ejemplo, una mujer joven respondió "sin cambios" a la pregunta n.º 6 (Sentimientos sobre sí misma), que incluía específicamente el establecimiento de metas como ejemplo, pero luego habló sobre la capacidad de establecer una meta para ir a la universidad en respuesta a la pregunta n.º 7 (Familia). Tal vez la Pregunta #6 la había llevado a pensar en metas, por lo que la incluyó en su respuesta a la siguiente pregunta. Por lo tanto, la calificación promedio de cada pregunta puede ser menos significativa que el promedio de todas las calificaciones.

Se planteó la hipótesis de que dos categorías de clientes, estudiantes de ESOL (Inglés como idioma secundario) y participantes del curso de Liderazgo, podrían no percibir tantos beneficios como los de las otras tres categorías (Ciudadanía, DACA y otras Peticiones). Una parte de esta hipótesis fue apoyada por los hallazgos; la otra no. Los estudiantes de ESOL mostraron un beneficio percibido relativamente más bajo, pero no así para aquellos que habían tomado el curso de Liderazgo.

Cuatro de las categorías muestran puntajes resumidos casi equivalentes (que van de 3.1 a 3.3) que indican un efecto promedio entre "Medio" y "Grande". Aunque estos cuatro servicios tuvieron efectos en diferentes aspectos de la vida, todos parecen haber sido igualmente poderosos para cambiar la vida de esos clientes. La única categoría con una puntuación notablemente más baja fue la de los estudiantes de inglés.

El menor efecto de las clases de inglés no pareció indicar un problema con el servicio. No hubo quejas y los encuestados indicaron que entendían que no era razonable esperar cambios significativos en la vida después de sólo unas pocas semanas de clases de inglés. Los estudiantes de ESOL expresaron su agradecimiento por las clases y pidieron que se ofrecieran más.

Al revisar las respuestas narrativas en la categoría Liderazgo, las calificaciones de estos entrevistados parecían ser altas por dos razones. Una razón era el valor del propio curso; que fueron comentarios positivos específicos del curso. Además, la mayoría de estos encuestados también habían recibido beneficios de otros servicios de Sin Barreras y respondieron las preguntas desde esa perspectiva.

Aunque los puntajes resumidos muestran los efectos para los beneficiarios de DACA similares a los de otros grupos principales, el rango y la profundidad de los impactos que informaron se destacaron de una manera que no se refleja suficientemente en los datos de calificación. Los entrevistadores quedaron sorprendidos y conmovidos por los cambios que DACA había traído a la vida de estos encuestados: poder obtener una licencia de conducir y todo lo que eso significaba a nivel emocional, económico, social; una sensación de seguridad para ellos y sus familias; aumento de la confianza y reducción del miedo; obtener trabajos más significativos y mejor pagos; poder establecer crédito y abrir negocios propios; los adultos jóvenes pueden usar su número de Seguro Social para alquilar mejores alojamientos para padres y hermanos; poder permitirse ir a la universidad; y sentir que pueden establecer metas para sí mismos y tener un futuro en este país. Los cambios que DACA hizo posibles fueron variados, extensos y profundos.

Pregunta #5. Efectos económicos. No fue sorprendente que los encuestados en las categorías Liderazgo y ESOL casi no vieron cambios en su situación económica. Sin embargo, los estudiantes de Liderazgo pueden ver algunos cambios económicos a largo plazo si aportan sus habilidades de liderazgo a la vida laboral. Y los estudiantes de ESOL probablemente obtendrían un efecto económico después de muchas más clases y prácticas más frecuentes, durante un período de tiempo más largo, que es lo que se necesita para adquirir un nuevo idioma como adulto.

Pregunta #6. Cambios en cómo te sientes contigo mismo. Este pareció ser el efecto más fuerte para cada categoría de clientes. Las calificaciones de la Pregunta #6 fueron la calificación más alta para cada categoría de encuestados y el promedio general más alto. A partir de los comentarios narrativos, podemos ver que los detalles del cambio variaron un poco de una categoría a otra; pero cada categoría de encuestados indicó que había ocurrido un cambio sustancial (entre "Medio" y "Grande") en cómo se sentían consigo mismos como resultado de los servicios que habían recibido de Sin Barreras.

Pregunta #7. Efectos familiares. Las respuestas a esta pregunta estuvieron entre las más poderosas emocionalmente. Los encuestados hablaron de poder estar al lado de su madre al final de su vida y de cómo su hijo ya no tiene que temer que su madre sea deportada si la policía la detiene por conducir sin licencia. Los encuestados a menudo querían usar palabras que fueran más grandes que "Grande" para describir el impacto de tales cambios en su vida.

Obtener una licencia de conducir fue un beneficio significativo para muchos encuestados, pero no encajaba perfectamente en ninguna pregunta, por lo que los encuestados mencionaron como respuesta a varias preguntas.

La mayoría de los encuestados parecían genuinamente complacidos, incluso agradecidos, de estar involucrados en este proyecto, y algunos nos agradecieron específicamente por entrevistarlos. Algunos se sorprendieron gratamente porque sus comentarios se consideraron valiosos; esto fue especialmente cierto para algunos de los encuestados más jóvenes. Algunos encuestados estaban felices de tener la oportunidad de decir lo agradecidos que estaban con Sin Barreras. Algunos estaban felices de tener la oportunidad de retribuir a Sin Barreras a cambio de la ayuda que habían recibido. Algunos parecían florecer con orgullo al poder compartir su progreso y sus logros. De esta manera, las entrevistas de evaluación no solo sirvieron a Sin Barreras, sino que también parecieron servir a los clientes.

Un tema general que apareció en las respuestas a una variedad de preguntas fue que Sin Barreras parece haber fortalecido el sentido de cohesión en la comunidad latina, a través de las nacionalidades. Varios encuestados mencionaron sentirse menos solos y más conectados con la comunidad latina local debido a su conexión con Sin Barreras y sentirse más seguros en su nuevo país porque tienen un lugar a donde ir para hacer cualquier pregunta o inquietud que pueda surgir.

En resumen, la evaluación muestra que los servicios de Sin Barreras son apreciados casi universalmente y han tenido efectos profundamente positivos en los clientes en múltiples áreas. Las críticas fueron notablemente pocas y las sugerencias más comunes se centran en problemas que podrían resolverse principalmente con más personal para que Sin Barreras pudiera responder más rápido, atender a más clientes, brindar más servicios y publicitarse más. Un tema general que surgió fue cuántos

encuestados se sentían menos solos y más conectados con la comunidad latina local debido a su conexión con Sin Barreras, y que se sentían más seguros en su nuevo país porque tenían un lugar a donde ir para hacer cualquier pregunta. En la opinión de los evaluadores, queda claro a partir de estos resultados, que Sin Barreras juega un papel fundamental y esencial en la comunidad latina y, por lo tanto, fortalece el tejido social de la comunidad en general. Consulte el Apéndice D para obtener más reflexiones sobre el papel que desempeña Sin Barreras en la comunidad de inmigrantes latinos.

V. RECOMENDACIONES

No es necesario realizar cambios significativos en la prestación de servicios por parte de Sin Barreras. Los servicios parecen ser altamente efectivos y bien recibidos por casi todos los clientes.

Una pequeña recomendación es considerar cómo Sin Barreras podría publicitarse más ampliamente y de diferentes maneras para llegar a más personas. Otra posible mejora se relaciona con la dotación de personal. Varios clientes mencionaron que sabían que Sin Barreras estaba limitado en lo que podía hacer debido al volumen de necesidades y al número limitado de personal y voluntarios. Sintieron que Sin Barreras estaba haciendo lo mejor que podía con los recursos, pero deseaban un tiempo de respuesta más rápido y un horario de oficina más amplio.

Dos sugerencias del programa fueron continuar y expandir el curso de Liderazgo y agregar más clases de inglés. Alternativamente, Sin Barreras podría abogar por otra agencia que se especialice en ESOL para responder a esta necesidad, y luego Sin Barreras podría dar a conocer ese servicio y brindar referencias y apoyo a esa agencia.

El equipo de administración debe revisar la señalización y los procedimientos para ingresar a la oficina después del horario comercial habitual. También debe revisar los comentarios del encuestado #30 para decidir de qué se puede aprender y cómo responder a tales situaciones.

Apéndice A

Introducción y preguntas de la medida de resultado

Medición de resultado - Inglés - V2.2

Hola. Mi nombre es _____. Sin Barreras me pidió que hablara con antiguos clientes para conocer cómo los servicios ofrecidos por Sin Barreras han afectado sus vidas. Sin Barreras quiere saber cuáles de sus servicios son más útiles y si hay algún cambio que puedan hacer para que sus servicios sean más útiles.

Le pido a cada persona la misma lista de preguntas y sus respuestas serán confidenciales. En mi informe Sin Barreras no usaré ningún nombre.

Si hay alguna pregunta que preferiría no responder, está bien. Solo dímelo y nos saltaremos esa pregunta.

Creo que nos puede llevar unos veinte minutos completar todas las preguntas, pero si necesita detener la entrevista en cualquier momento, sólo dígame, y nos detendremos, y buscaremos otro momento para completarla.

¿Tienes algunas preguntas para mí? _____

¿Estás dispuesto a participar en este proyecto de evaluación? ____ Gracias.

Es difícil escribir sus respuestas mientras hablamos, así que me gustaría grabar nuestra entrevista. Las únicas personas que escucharán la grabación somos yo y la otra persona de mi equipo, Avery Chenoweth/Ted Siedlecki. Lo borraré tan pronto como hayamos tomado notas.

¿Me das permiso para grabar esta entrevista? ____ Do you give me permission to record this interview? ____

Gracias. Estoy empezando la grabación ahora.

1. La primera pregunta es: ¿Cuál fue el servicio que le brindó Sin Barreras? ¿En qué te ayudó Sin Barreras? (Nota: Para los solicitantes de DACA, pregunte en qué año y si hubo una renovación)

Sin Barreras quiere saber lo que salió bien y también qué pudo haber ido mejor.

2. Primero: ¿De qué manera quedó plenamente satisfecho con el servicio que recibió, es decir, qué cosas hizo Sin Barreras que le funcionaron muy bien?

3. Y ahora: ¿De qué manera Sin Barreras podría ser mejor para otra persona en la misma situación? ¿Hay alguna sugerencia que pueda dar?

4. ¿Cómo calificaría al personal de Sin Barreras en cuanto a su paciencia, amabilidad y explicación clara? ¿Excelente, bueno, regular o pobre?

Sin Barreras quiere saber qué tipo de cambios quizás han ocurrido en su vida como resultado de los servicios que Sin Barreras le brindó.

Para el siguiente conjunto de preguntas, piense en su vida ahora y compártela con cómo era su vida antes de recibir la ayuda de Sin Barreras.

5. Esta pregunta se refiere a posibles cambios económicos.

Como resultado de la ayuda de Sin Barreras, ¿ha habido alguna mejora en su trabajo o ingresos? Por ejemplo, ¿pudo conseguir un trabajo diferente, o ha podido solicitar trabajos que antes no podía solicitar? ¿O ha habido un aumento en lo que gana? ¿Han ocurrido cambios como ese, o no?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeño, mediano o grande?

6. Esta pregunta se refiere a posibles cambios en cómo te sientes contigo mismo.

Como resultado de la ayuda de Sin Barreras, ¿ha habido algún cambio en cómo te sientes contigo mismo? Por ejemplo, sentirse más seguro de sí mismo; o sentir más un sentido de “pertenencia” en esta comunidad; o más de un sentimiento de ser “un americano.” ¿O te ayudaron a establecer metas personales y lograr esas metas? ¿Ha habido cambios de ese tipo en tu vida, o no?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeño, mediano o grande?

7. Esta pregunta se refiere a posibles efectos en su familia.

Como resultado de la ayuda de Sin Barreras, ¿ha habido algunos cambios en su familia? Por ejemplo, ¿hay más tranquilidad en tu familia? ¿O hay algún cambio en el desempeño de sus hijos en la escuela? ¿O estás más involucrado con la escuela? ¿Ha habido efectos de este tipo en su familia, o no?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeño, mediano o grande?

8. Esta pregunta se refiere a posibles cambios en su posición en la sociedad y sus grupos sociales.

Como resultado de la ayuda de Sin Barreras, ¿ha habido cambios en su situación social? Por ejemplo, ¿un cambio en su posición en un grupo social? ¿O un cambio en la forma en que interactúa con su iglesia u otro grupo comunitario, con la policía o cualquier funcionario del gobierno, o en la posibilidad de votar? ¿Ha habido cambios de este tipo en tu vida, o no?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeño, mediano o grande?

9. Esta pregunta se refiere a los efectos posibles en su comunidad.

Como resultado de la ayuda de Sin Barreras, ¿ha podido ayudar a otros en su comunidad con lo que aprendió?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeño, mediano o grande?

10. Y ahora la última pregunta:

Como resultado de los servicios de Sin Barreras, ¿se han producido otros cambios de vida, tal vez relacionados indirectamente con Sin Barreras?

¿Hay algo más que le gustaría agregar?

Muchas gracias por su generosidad con su tiempo participando en este proyecto y por compartir sus experiencias con Sin Barreras. Esperamos que sus comentarios ayuden a Sin Barreras a servir mejor a la comunidad en el futuro.

APPENDIX B

Medida de Resultado Introducción y Preguntas

Medida de resultados – V2.2

Hola. Me llamo _____. Sin Barreras me pidió que hablara con clientes de años pasados para aprender como los servicios brindados por Sin Barreras han afectado sus vidas. Sin Barreras quiere saber cuáles de sus servicios son más útiles y si hay algunos cambios que puedan hacer para que sus servicios sean más útiles.

Le haré a cada persona las mismas preguntas y sus respuestas serán confidenciales. En mi informe a Sin Barreras, no usaré ningún nombre.

Si hay alguna pregunta a la cuál prefiere no responder, está bien. Solo dígamelo, y saltaremos esa pregunta.

Creo que podría llevarnos 20 minutos, más o menos, para completar todas las preguntas, pero si necesita suspender la entrevista en cualquier momento, dígamelo y pararemos y buscaremos otro tiempo para completarla.

¿Tiene usted alguna pregunta para mí? ____

¿Está dispuesto/a a participar en este proyecto? ____ Gracias.

Es difícil escribir sus respuestas al momento de hablar, y por eso, me gustaría grabar nuestra entrevista. Las únicas personas que escucharán la grabación somos yo y la otra persona en mi equipo, Ted Siedlecki/Avery Chenoweth. La borraré en cuanto tomemos notas.

¿Me da permiso para grabar nuestra entrevista? ____

Gracias. Estoy empezando la grabación ahora.

1. La primera pregunta es ¿Cuál fue el servicio que le brindó Sin Barreras? ¿En qué le ayudó Sin Barreras? (Nota: Para los solicitantes de DACA, pregunte en qué año y si hubo una renovación).

Sin Barreras quiere saber lo que salió bien y también lo que podría haber sido mejor.

2. Primero, ¿En cuáles aspectos quedó usted plenamente satisfecho/a con el servicio que recibió—es decir, qué cosas hizo Sin Barreras que le funcionaron muy bien?

3. Y ahora, ¿De qué manera podría Sin Barreras servir mejor a otra persona en la misma situación? ¿Hay algunas sugerencias que pueda dar?

4. ¿Cómo calificaría usted al personal de Sin Barreras con respecto al ser paciente, amable y explicar las cosas con claridad? ¿Excelente, Bueno, Aceptable, o Deficiente?

Sin Barreras quiere saber qué tipos de cambios quizás han ocurrido en su vida como resultado del servicio que le brindo Sin Barreras.

Para las siguientes preguntas, piense en su vida ahora y compárela con cómo era su vida antes de recibir la ayuda de Sin Barreras.

5. Esta pregunta refiere a posibles cambios económicos.

Como resultado de los servicios brindados por Sin Barreras, ¿ha habido alguna mejora en su trabajo o sus ingresos? Por ejemplo, ¿pudo conseguir un trabajo diferente o pudo aplicar para trabajos que antes no podía? ¿O ha habido un aumento en cuánto gana? ¿Han ocurrido algunos cambios de este tipo o no?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Y cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeños, Medianos, o Grandes?

6. Esta pregunta refiere a posibles cambios en cómo se siente consigo mismo.

Como resultado de los servicios brindados por Sin Barreras, ¿ha habido algún cambio en cómo se siente consigo mismo? Por ejemplo, se siente más seguro de sí mismo; o “se siente más parte” de esta comunidad; o se siente más como "un estadounidense" ahora. ¿O le han ayudado en el establecimiento de metas personales y a lograr estas metas? ¿Ha ocurrido cambios de este tipo en su vida o no?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Y cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeños, Medianos, o Grandes?

7. Esta pregunta refiere a posibles efectos en su familia.

Como resultado de los servicios brindados por Sin Barreras, ¿ha habido algunos cambios en su familia? Por ejemplo, ¿hay más tranquilidad en su familia? ¿Hay algún cambio en el desempeño de sus hijos en la escuela? ¿O participa más usted con la escuela? ¿Ha ocurrido cambios de este tipo en su familia o no?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Y cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeños, Medianos, o Grandes?

8. Esta pregunta refiere a posibles cambios en su posición en la sociedad y sus grupos sociales.

Como resultado de los servicios brindados por Sin Barreras, ¿ha habido algún cambio en su situación social? Por ejemplo, ¿un cambio en su posición en un grupo social? ¿o algún cambio en la forma en que puede interactuar en su iglesia u otro grupo comunitario, con la policía o algún funcionario del gobierno, o en la posibilidad de votar? ¿Ha ocurrido cambios de este tipo en su vida o no?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Y cómo calificaría estos cambios? ¿Pequeños, Medianos, o Grandes?

9. Esta pregunta refiere a posibles efectos en su comunidad.

Como resultado de los servicios brindados por Sin Barreras, ¿ha podido ayudar a otros en su comunidad con lo que aprendió?

(En caso afirmativo, escuche o pida ejemplos y luego pregunte:)

¿Con qué frecuencia? ¿Pocas veces, De vez en cuando, A menudo?

10. Y ahora la última pregunta:

Como resultado de los servicios de Sin Barreras, ¿ha ocurrido algún otro cambio de vida, quizás relacionado indirectamente con los servicios recibidos de Sin Barreras

¿Hay algo más que le gustaría agregar?

Muchas gracias por su generosidad con su tiempo participando en este proyecto y por compartir sobre sus experiencias con Sin Barreras. Esperamos que su comentario ayude a Sin Barreras a servir la comunidad mejor en el futuro.

APPENDIX C

Calificaciones de efectos de los servicios recibidos de Sin Barreras.

Todos los encuestados (N = 50)

R #	Grupo	Calidad de los trabajadores (Q.4)	Mejora económica (Q.5)	Autoestima (Q.6)	Mejora en la vida familiar (Q.7)	Mejora en el estatus social (Q.8)	Ayuda a mi comunidad (Q.9)
1	Ciudadanía	4.0	1.0	3.0	4.0	4.0	2.0
2	Ciudadanía	4.0	1.0	3.0	4.0	4.0	3.0
3	Ciudadanía	4.0	1.0	4.0	4.0	4.0	4.0
4	Ciudadanía	4.0	1.0	3.0	4.0	4.0	4.0
5	Ciudadanía	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
26	Ciudadanía	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	2.0
31	Ciudadanía	4.0	4.0	-----	4.0	4.0	4.0
32	Ciudadanía	4.0	1.0	4.0	1.0	1.0	2.0
33	Ciudadanía	4.0	2.0	4.0	4.0	1.0	3.0
34	Ciudadanía	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
35	Ciudadanía	4.0	1.0	4.0	1.0	4.0	2.0
41	Ciudadanía	4.0	4.0	4.0	4.0	1.0	2.0
42	Ciudadanía	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
46	Ciudadanía	4.0	4.0	4.0	4.0	-----	2.0
48	Ciudadanía	4.0	1.0	4.0	1.0	4.0	4.0
6	DACA	4.0	1.0	4.0	1.0	1.0	1.0
7	DACA	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0
8	DACA	3.0	4.0	4.0	4.0	1.0	2.0
9	DACA	4.0	4.0	4.0	1.0	1.0	1.0

10	DACA	4.0	4.0	3.0	3.0	1.0	4.0
12	DACA	4.0	4.0	4.0	1.0	4.0	2.0
17	DACA	4.0	3.0	4.0	4.0	1.0	2.0
21	DACA	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
27	DACA	4.0	4.0	1.0	4.0	3.0	2.0
29	DACA	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	2.0
36	DACA	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0
40	DACA	4.0	4.0	4.0	-----	1.0	3.0
44	DACA	4.0	4.0	4.0	1.0	1.0	2.0
50	DACA	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
15	ESOL	4.0	1.0	4.0	4.0	1.0	4.0
19	ESOL	4.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0
24	ESOL	4.0	1.0	4.0	1.0	1.0	3.0
45	ESOL	4.0	1.0	3.0	-----	1.0	3.0
13	Peticiones difíciles	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
25	Peticiones difíciles	4.0	1.0	4.0	4.0	4.0	2.0
30	Peticiones difíciles	3.0	1.0	-----	1.0	1.0	2.0
37	Peticiones difíciles	4.0	4.0	4.0	4.0	1.0	2.0
38	Peticiones difíciles	4.0	1.0	1.0	4.0	1.0	3.0
11	Peticiones difíciles	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0
14	Peticiones más fáciles	4.0	4.0	4.0	1.0	1.0	1.0

16	Peticiones más fáciles	4.0	3.0	4.0	-----	1.0	3.0
18	Peticiones más fáciles	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0
20	Peticiones más fáciles	4.0	4.0	1.0	1.0	1.0	1.0
28	Peticiones más fáciles	4.0	4.0	4.0	1.0	1.0	2.0
39	Peticiones más fáciles	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	2.0
49	Peticiones más fáciles	4.0	2.0	3.0	4.0	3.0	2.0
22	Liderazgo	4.0	1.0	4.0	1.0	4.0	2.0
23	Liderazgo	4.0	1.0	3.0	3.0	4.0	4.0
43	Liderazgo	4.0	1.0	4.0	1.0	4.0	4.0
47	Liderazgo	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0

APÉNDICE D

Reflejo en la evaluación de resultados de la perspectiva de un psicólogo¹ Sin Barreras como una “Base Segura”

Un tema dominante que surgió de las entrevistas de evaluación fue la cantidad de los encuestados quienes se sienten no tan solos y más conectados con la comunidad Latina local. También se sienten más seguros en su nuevo país porque tienen un lugar donde pueden ir para preguntar sobre inseguridades cuando se presentan.

Cuando todas las categorías de los encuestados fueron combinadas, la pregunta que recibió la calificación promedio más alta era la pregunta número 6. Esta pregunta se enfoca en los cambios de cómo el encuestado se siente sobre el mismo (cambios con que seguro se sienten con sí mismo, sentimientos sobre cómo pertenece, y en la habilidad de crear y cumplir con metas.) Este resultado sugiere que cambios en el sentido de identidad fueron el impacto más grande de los servicios provistos por Sin Barreras en comparación con los resultados sobre otras transformaciones de vida (económicas, familiares, sociales, y ayudando a otras personas.)

Los estudiantes de ESOL que dieron relativamente las calificaciones más bajas sobre los cambios generales de vida dieron sus calificaciones más altas a la pregunta 6. Aunque los estudiantes han progresado comprensiblemente lentos en aprender un lenguaje nuevo, en cual caso las clases no han tenido gran impacto en otros aspectos de sus vidas, Sin Barreras todavía tuvo un impacto en cómo los estudiantes se sienten sobre sí mismos. Ellos reportaron sentirse más seguros en sí mismos, más conectados con la comunidad, más conectados con Sin Barreras, y más seguros sabiendo que tienen el apoyo de Sin Barreras.

Desde una perspectiva psicológica, se sabe que los cambios en el concepto de ser y autoeficacia y en el sentido de pertenecer tienen largos y amplios impactos positivos en como alguien funciona, emocionalmente e instrumentalmente (éxito en la escuela y el trabajo).²

En estudios psicológicos enfocados en el desarrollo de niños, se usa el término “base segura” para describir la manera en que el apego seguro con un cuidador (típicamente la mamá) deja que un infante o un niño explore un ambiente novedoso.³ El infante sabe regresar a ver o regresar a su cuidador antes de seguir explorando. Niños quienes no tienen un apego seguro o quienes no tienen una base segura para cuando se estresan son menos probable de explorar cosas nuevas, lugares nuevos, o personas nuevas. Sale que

¹ Dr. Siedlecki un psicólogo clínico licenciado jubilado. Estas reflexiones vienen de sus 30 años de estudios profesionales y experiencias con niños, parejas, y familias

² Bong, M., & Skaalvik, E. M. (2003). *Academic Self-Concept and Self-Efficacy: How Different Are They Really?* Educational Psychology Review, 15(1), 1–40.

³ Bowlby, John. *A Secure Base: Parent-Child Attachment and Healthy Human Development*. New York: Basic Books, 1988

niños con un apego seguro, los niños que tienen una base segura, luego también tienen mejores resultados en sus vidas. Por ejemplo, ellos consiguen más en sus escuelas y saben tener menos problemas en relación con el comportamiento.⁴

También hay evidencia de que tener una “base segura” es importante para los adultos.⁵ Una base segura ayuda a los adultos a “explorar sus entornos”, aprender nuevos idiomas, creciendo personal y profesionalmente, y persiguiendo metas nuevas.

Además de las calificaciones numéricas, muchos de las respuestas narrativas de los encuestados sugieren que Sin Barreras funciona como una “base segura” para ellos:

- o *Cualquier información que quiera, pero no sé dónde buscarla, llamo a Sin Barreras.*
- o *Cuando he llamado con preguntas, ellos siempre me devuelven la llamada. Son muy buenos con devolver las llamadas.*
- o *Te llaman todo el tiempo. Algunas veces yo me olvido, y me llaman. Y otros tiempos casi me olvido—gracias a Dios que ustedes me llaman.*
- o *Algunas veces, llegas a un país ajeno, y no sabes las leyes, y no sabes las costumbres, es solo con la ayuda de otras personas capaces de ser voluntarios y ayudar a otras personas que se aprende sobre los derechos que tienen o la ayuda que se puede encontrar dentro de la comunidad hispana. Eso me parece muy bien. Y yo le doy gracias a Dios, y que Dios les bendiga por ese apoyo.*
- o *Agradezco mucho por Sin Barreras. Que hay personas ahí para contestar preguntas y dudas. Porque, verdaderamente, las dudas son inmensas. Si no fuera por Sin Barreras, sería imposible empezar (el proceso). Creo que Sin Barreras es un puente sobre las dudas. Sin Barreras es el puente que nos ayuda a pasar sobre un abismo inmenso de dudas e incertidumbres.*
- o *Me siento cómodo. Me siento como si quisiera ir allá y tomar una clase todo el tiempo. Como que me siento bien, como que es un lugar donde quieres estar. Ellos te cuidan. Ellos se preocupan por ti.*
- o *Ellos son amables, te hablan, te explican todo, sin presionar.*
- o *Ellos siempre están disponibles para las preguntas.*
- o *Agradezco mucho que ellos me dieran una cita solo para mí (en vez de en un grupo).*
- o *Cuando sea que alguien tiene un problema, podemos ir a Sin Barreras, y ellos van a ayudar.*

Parece que estos clientes están intentando explicar que no solo importa los servicios que se encuentran en Sin Barreras. No solo es lo que “hace” Sin Barreras, sino también como “es” Sin Barreras. También se nota como los comentarios breves y de origen similar se encuentran entre las respuestas de otros clientes. Sin Barreras tiene la imagen de ser disponible continuamente, confiable, y atento. Provee servicios que motivan crecimiento e

⁴ Moss, Ellen & St-Laurent, Diane. (2001). *Attachment at school age and academic performance*. *Developmental psychology*, 37, 863-74.

⁵ Elliot, A. J., & Reis, H. T. (2003). *Attachment and exploration in adulthood*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 317–331.

independencia, y siempre está ahí como una red de seguridad. Esa es la definición de tener un apego seguro con una figura; eso es lo que significa ser una base segura. Además de los otros beneficios que provee Sin Barreras, con proveer una base segura, está apoyando a sus clientes explorar, crecer, aprender, y tener éxito en el ambiente novedoso y estresante de un nuevo país.