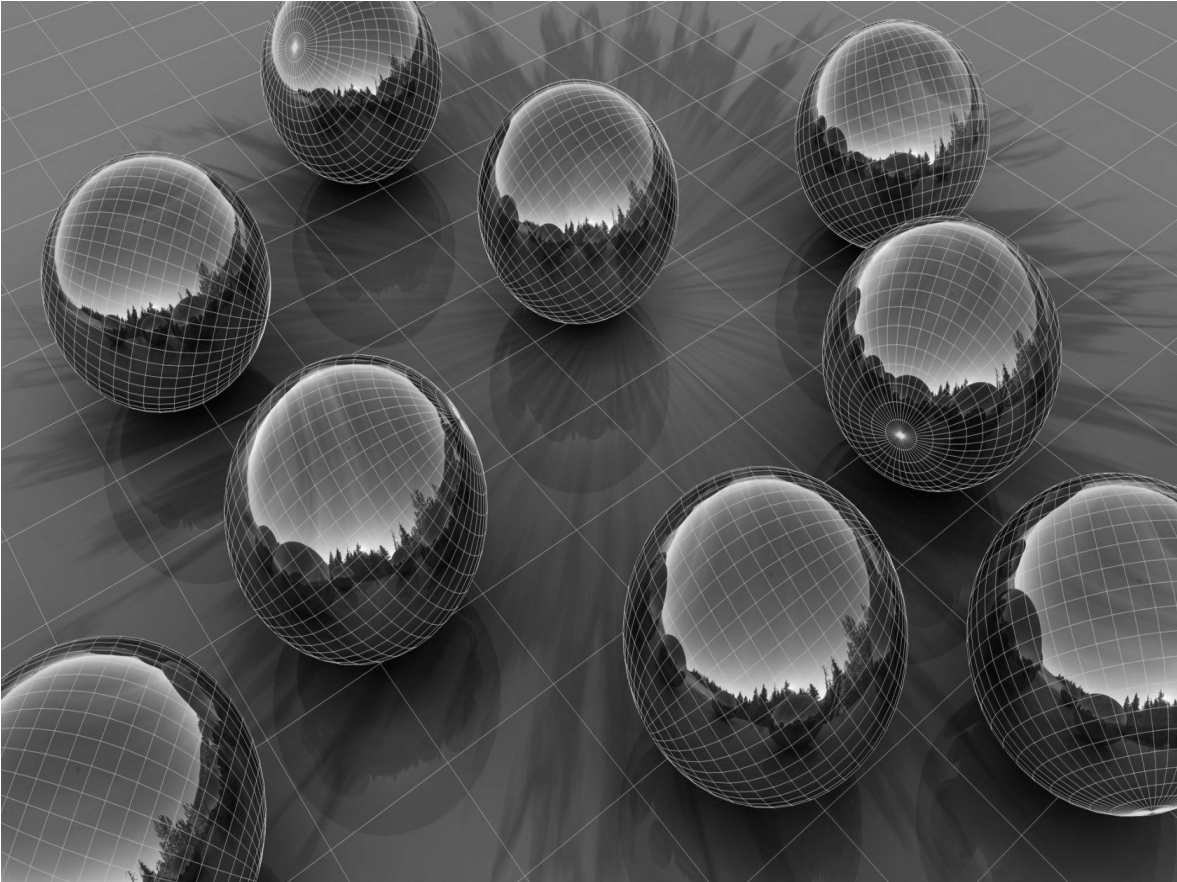


Introducción a los grupos focales



Lic. Jorge R. Lorenzo

Profesor Auxiliar

Cátedra de Estadística y Sistemas de Información Educativa

Escuela de Ciencias de la Educación

Facultad de Filosofía y Humanidades

Universidad Nacional de Córdoba

El grupo focal

Un grupo focal se define como "una reunión de individuos seleccionados por investigadores, para discutir y elaborar desde la experiencia personal, una temática o hecho social que es objeto de investigación".

El grupo focal es una herramienta metodológica que se aplica principalmente a la investigación y permite una recolección dinámica de datos cualitativos, mediante la observación y registro de las intervenciones de los individuos y de las interacciones del grupo.

La técnica fue desarrollada principalmente en el sector de prueba de productos y marketing. En un comienzo, los desarrolladores empresariales necesitaban información del consumidor sobre las ventajas que un nuevo producto debía tener para ponerlo por sobre los ya existentes, especialmente los de empresas competidoras. Para ello convocaban un grupo de personas representativas del consumidor típico para ese objeto o servicio, y mediante la discusión grupal se intentaba relevar información sobre las ventajas y desventajas del producto piloto, en referencia a productos similares en el mercado. De esto deriva en parte el nombre de la técnica, ya que la discusión de grupo estaba focalizada sobre un limitado conjunto de cuestiones, principalmente relacionadas a las bondades presentes o ausentes de un producto y su presentación. El grupo focal permitía encontrar aspectos que le sumaban valor o que lo diferenciaban en un segmento donde existía una saturación en la oferta. El método también fue aplicado con éxito al lanzamiento de nuevos productos y servicios para el consumidor, en la medida que proporcionaba valiosa información sobre necesidades no cubiertas en el mercado. Otro aporte apreciable fue la capacidad de reconocer servicios que pronto resultarían obsoletos y debían rápidamente ser reemplazados o modernizados, un ejemplo claro de esto último ha sido el desarrollo de los portales que ofrecen servicio de correos electrónicos, y los motores de búsqueda en la web.

La técnica de grupo focal resultó interesante y poderosa para la aplicación en investigación sobre actitudes y preferencias en política. La investigación en política fue demostrando en diversos estudios que la intención de voto por un candidato, no estaba condicionada solo por el

partido que representaba y su discurso de campaña, sino que otros factores operaban como variable decisorias para inclinar la preferencia del elector. La identificación con la imagen del candidato, su lugar de procedencia, su solvencia para manejarse con los tiempos impuestos por los medios de comunicación de masas, y más recientemente, su capacidad para visibilizarse en las redes sociales, fueron factores que se incluyeron en la agenda de promoción y campaña política. En este caso, los grupos focales se revelaron como una importante herramienta de recolección de datos, ya que permitía disponer de manera rápida y confiable, de opiniones sobre los puntos fuertes y débiles de los candidatos, que se volcaban en el diseño de la campaña electoral.

La técnica de grupo focal fue tardíamente incorporada en la investigación sociológica ya que esta disciplina cuenta con un vasto repertorio metodológico para el diseño de investigación de campo. Podríamos afirmar que el grupo focal es un desarrollo que mezcla diversas técnicas de investigación social, como la entrevista guiada y el sondeo de opinión. En sociología y antropología, la técnica de grupo focal aparece aplicada al trabajo con minorías étnicas y grupo de inmigrantes, como modo de relevamiento de información sobre el acceso a los servicios de salud y educación. Asimismo, se visibiliza el uso del grupo focal en los estudios sociales sobre lenguaje, especialmente interesados en la comprensión de sociolectos, tal el caso de los neologismos carcelarios. El carácter encriptado y efímero de este tipo de lenguaje, hizo necesario que éste tenga que ser estudiado mediante grupos pequeños, donde se promovía la interacción entre pares.

El grupo focal siempre está conformado por participantes voluntarios, de quienes se requieren las respuestas que serán analizadas posteriormente. En este sentido, puede estar constituido por miembros muy diversos, pero agrupados por un aspecto común. Así, el grupo puede ser definido por pacientes con alguna afección particular, docentes, estudiantes, padres, entrevistadores, consumidores de productos y servicios. En el mismo sentido, variables tales como la etnia, la religión, la afiliación política, la membresía societaria o la profesión, pueden definir la pertenencia de una persona a un grupo focal. La selección de los participante basada en alguna de estas variables, no es la única razón por la que se conforma un grupo focal, ya que estos se arman atendiendo a un objetivo de investigación que fija el protocolo de intervención grupal.

En un grupo focal se registrarán todas las opiniones e interacciones que se produzcan. En este sentido, los miembros del grupo serán citados para discutir sobre un tema específico, bajo la guía de un moderador. El moderador, no toma parte en la discusión, sino que asegura que la misma se mantenga en el tema propuesto. Es por ello que la discusión debe estar estructurada, de modo que los miembros puedan encausar sus opiniones e influenciarse mutuamente. Asimismo, el moderador no tomará nota ni registro, por lo cual debe escogerse de antemano el soporte mediante el cual se plasmará la producción grupal. Es importante asegurarse que el soporte utilizado sea apropiado para relevar posteriormente los datos que resuman las actitudes, percepciones y opiniones de los participantes. Lo ideal es el video, pero puede usarse equipos de menos costo, como las grabaciones en audio, si el material no incluye el análisis del comportamiento no verbal de los participantes. Por otro lado, en algunas circunstancias se debe garantizar el completo anonimato de los miembros, por lo cual solo se podrá tener un registro de lápiz y papel, tomado por uno o más escribientes entrenados. Esto último resulta común cuando se trabaja con minorías étnicas objeto de discriminación o grupos carcelarios. En tales casos, las opiniones no deben acarrear ningún perjuicio para el participante, una vez conocidos los resultados de la investigación.

Habíamos mencionado que en el grupo focal los participantes son seleccionados de acuerdo a criterios estipulados en el objetivo de investigación. Por ello, no es conveniente conformar un grupo solo por la disponibilidad de los participantes ya que esto puede ir en contra de la dinámica grupal. El procedimiento usual es reclutar un número suficiente de personas interesadas en participar en la investigación, para luego seleccionar aleatoriamente aquellos que conformarán efectivamente el grupo. Esto asegura además, minimizar la pérdida de participantes si es que al momento de ser citados, algunos miembros se encuentran impedidos de asistir. Por lo general, es conveniente que el número de participantes no sea menor que cinco ni mayor que diez. Entonces, es recomendable contar al menos con el doble de candidatos posibles para conformar el grupo.

Una vez seleccionadas las personas participantes, se arregla el lugar de encuentro, se plantea el tema de discusión, se explicita el rol del moderador, y se ajustan los detalles técnicos de la recolección de datos.

Diferencias con otras técnicas grupales

Como se dijo en anteriores párrafos, el principal propósito de la técnica de grupos focales es lograr acceder a conocimientos, actitudes, sentimientos, creencias y experiencias de los participantes. Todos estos comportamientos deben estar relacionados con un tema en particular, que el moderador de grupo debe mantener encausado, y en base al cual se arma la guía de preguntas. Dicha guía se elabora sobre una hipótesis de trabajo.

Aquí la técnica focal va mucho más allá de la mera observación participante, teniendo en cuenta que en ésta última solo se toma registro de lo que acontece en un grupo, y el observador solo interviene para avivar las interacciones entre miembros. En casi todos los casos, el observador participante influye marginalmente la respuesta de las personas, cuestión que no ocurre en el grupo focal, donde el moderador puede pedir abiertamente opiniones y juicios de valor. Otra diferencia importante es que en la observación participante, el grupo suele estar formado espontáneamente, en cuyo caso el investigador lo elige como representativo por una singularidad que le interesa.

La interacción entre los miembros del grupo en su faz de comportamiento no verbal, es una importante fuente de datos secundarios y puede sumar información al eje de la discusión, y en este caso la técnica focal supera a la entrevista grupal. Esto se hace evidente cuando la hipótesis de trabajo versa sobre las prestaciones de objetos o ambientes, en donde el comportamiento de la persona es tan importante como lo que opina.

Si bien el grupo focal se diferencia de las técnicas mencionadas, lo hace en aspectos puntuales. Por lo demás, muestran bastantes similitudes.

Los participantes

Los grupos focales generalmente se forman a partir de una muestra, que se supone representativa para los objetivos de la indagación. El procedimiento ideal para conformar el grupo es la selección de personas mediante muestreos aleatorios, sobre una base de individuos disponibles. A veces esto no es posible, por lo cual dicho muestreo se reemplaza por el reclutamiento intencional guiado por características particulares de los individuos tales como edad, nivel de ingresos, género, raza, nivel educativo alcanzado, etc. Tales características deben ser acordes a los datos que son

necesarios recabar. Un tipo de selección común para grupos focales cuando la disponibilidad de personas no es muy amplia, es solicitar a cada miembro contactado, que traiga otra persona. Por ejemplo, en casos de trabajos con hijos de inmigrantes, es común solicitar a los miembros de la comunidad de origen, que propongan un listado de candidatos para el grupo. Luego, mediante entrevistas personalizadas se procede a la selección de individuos.

La sesión de un grupo focal

El tiempo medio de una sesión de grupo focal es de dos horas, entre las cuales se suele intercalar algunos descansos, cuando las dinámicas son muy intensas. La sesión puede comenzar en el mismo momento en que el grupo se encuentra reunido y el moderador trae el tema de discusión, o puede haber un período de preparación previa. Esto último es común en los casos en que la discusión debe centrarse sobre cuestiones específicas, pero que dependen de la experiencia vivenciada por los participantes. Para ello puede asignarse la tarea de llevar un registro de actividades en los días previos al encuentro programado. Ejemplo de esto puede verse en el caso de médicos que atienden emergencias, fuerzas de seguridad que actuaron en un siniestro, etc. En ocasiones la asignación de tareas de registro es importante cuando el grupo focal contiene a individuos que han pasado por una catástrofe. Es sabido que las personas en tales situaciones están sometidas a un gran monto de estrés, por lo cual, conformar un grupo en momentos inmediatos lo aumentaría, y esto no es ético. Es por ello que suele asignarse la tarea de llevar un registro supervisado de los aspectos importantes del episodio vivido, que pasado el tiempo suficiente, puede utilizarse como insumo en la discusión grupal.

En otras ocasiones las personas deben familiarizarse con entornos u objetos, sobre los que versará la conversación del grupo. En tales casos, se les pide a los miembros que realicen visitas programadas a ciertos lugares (v.g. hospitales públicos y privados), o que se lleven a sus casas los objetos seleccionados (v.g. sillones ergonómicos). Pasado el tiempo pautado de familiarización, los participantes serán citados para la discusión grupal.

Dado que los participantes de un grupo focal suelen no conocerse entre sí en la primera reunión, ésta suele dividirse en tres momentos.

El primero es la presentación de los organizadores y una breve explicación

de cuestiones técnicas, tales como la disposición de los aparatos de video o grabación, luego los participantes harán su propia presentación, que puede estar guiada por el moderador o bien ésta se deja librada a la espontaneidad de cada sujeto.

El segundo momento es la introducción general de la temática y los objetivos de la investigación. En esta etapa, el rol del moderador es esencial, dado que debe asegurarse que todos comprendieron correctamente el tema propuesto como inicio de la discusión grupal.

El tercer momento es inmediato al anterior dado que se introduce la guía de discusión y da comienzo la conversación de acuerdo a los temas pautados en dicha guía.

El objetivo de la sesión de grupo focal

El objetivo explícito del grupo focal es en general, someter a escrutinio algunas pocas hipótesis de trabajo sobre las actitudes e ideas de las personas. Menos frecuentemente se suele emplear esta técnica para descubrir nuevas ideas (en este último caso, la técnica suele conocerse como tormenta de ideas). Esto es así porque un condicionante de la dinámica de grupo, es la estructuración de la temática sobre la que trabaja el moderador.

En el grupo focal las personas deben conversar sobre un tema propuesto, y existen varias maneras de presentarlo. Lo común, tal como se mencionó anteriormente, es que el moderador de grupo haga la presentación y los participantes se ajusten a una guía de discusión. Pero a veces se puede utilizar la proyección de un video como disparador para el comienzo de la dinámica grupal, o también se da el caso de que los participantes leen en silencio algún pasaje escrito sobre el cual versará la discusión posterior.

Otras veces, la conducta no verbal es mucho más esclarecedora de las ideas que los propios comentarios, y es una técnica muy usada en el diseño de productos o el testeado de bebidas y alimentos, permitir a los miembros del grupo manipular y saborear los productos ofrecidos. La conducta no verbal es mucho más informativa en el caso de los niños. Por ejemplo, al conformar un grupo focal con escolares, se les puede pedir que expresen lo que piensan o sienten mediante el dibujo o el movimiento corporal. En estos casos es conveniente contar con varios expertos en

comportamiento infantil (psicólogos, psicopedagogos, etc.), para extraer de la conducta observada los datos relevantes para una correcta interpretación.

Factores motivacionales

La práctica tradicional de grupo focal contempla el pago de un monto de dinero en reconocimiento a la disposición del individuo. Sin embargo, dicha práctica puede ser un impedimento en investigaciones de bajo presupuesto. En otros casos, el uso de una recompensa monetaria es contraproducente, especialmente cuando el dinero puede actuar como un refuerzo que fomente el anclaje de las respuestas a lo socialmente esperado. Una alternativa muy difundida es el uso de una mención escrita por los servicios brindados a la investigación.

Otros factores que promueven la motivación es el contexto donde se desarrolla la dinámica grupal. En este sentido, el lugar debe ser cómodo y contar con un mínimo servicio de catering para que los participantes puedan permanecer el tiempo suficiente para que la dinámica grupal no se vea interrumpida.

Aparte de los factores contextuales, la concordia entre los participantes es uno de los principales motivadores del intercambio de ideas. Si las personas pueden coincidir o disentir en un ambiente de franca cordialidad, la dinámica grupal se retroalimenta positivamente. Que esto suceda se debe en gran medida a la pericia del moderador. Asimismo, el temario propuesto no debe promover la respuesta prejuiciada o socialmente aceptada, ya que la discusión se empantana en aquello que los miembros intentan mostrar como “lo que se espera que digamos”, de modo que un cierto monto de disenso es necesario para que salga a la luz las verdaderas opiniones e ideas de cada persona.

El reporte de resultados

Las discusiones que tienen lugar en los grupos focales son, como se dijo, el conjunto de datos a ser analizados. Para conducir estos análisis, se cuenta con la estructuración de la guía que promueve la discusión y la intervención del moderador de grupo. El cuidadoso análisis de los contenidos de las discusiones es la clave para obtener el máximo beneficio del método focal, para lo cual es conveniente contar con algún programa

de computación que los facilite. La etapa final de la investigación mediante grupo focal es el reporte de los resultados. Generalmente estos son suministros para personas que necesitan tomar decisiones en base a los mismos, o el objetivo de una investigación de campo. En cualquier caso, los participantes también deben tener acceso a los reportes.

El reporte final también debe contener un apartado metodológico, que dé cuenta de los detalles de conformación de grupo, la estructuración de la guía de discusión, el método de recolección de datos, el software empleado para los análisis y cualquier contingencia que pudiera haber afectado la composición grupal.

Por último, la divulgación de los datos obtenidos deberá cuidar en extremo el anonimato de los participantes, en los casos en que se conozca que éstos pudieran acarrear un perjuicio. Esto es condición necesaria en aquellos grupos focales que se conforman con miembros de una empresa y cuyos resultados pudieran mostrar cuestiones negativas del funcionamiento de la misma. De ser así, el principal resultado que debe reportarse es el clima desfavorable que perciben los empleados de la firma, más allá de quienes hubieran participado en la discusión grupal.

Limitaciones metodológicas

El grupo focal se basa en el análisis del registro de aquello que los miembros del grupo dicen que hacen, piensan o sienten, respecto del tema en discusión. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que las declaraciones pueden no estar ajustadas a lo que realmente el individuo piensa o siente en situaciones reales de vida. Es necesario que el moderador del grupo, pueda ir más allá de las declaraciones superficiales de los participantes, buscando qué otras variables pueden jugar un papel importante como condicionante de las respuestas. Debe recordarse que el grupo focal no representa un contexto cotidiano de interacción entre personas, que el moderador es un completo desconocido, que están siendo grabados o filmados a medida que expresan sus ideas, todo lo cual puede conspirar para que las respuestas de los miembros se ajuste a un patrón deseado o socialmente correcto.

Cuando se solicita a los participantes que expresen sus opiniones acerca de acontecimientos sucedidos hace un tiempo, se debe tener en cuenta

que lo que se registra es el recuerdo de lo sucedido, que no siempre se ajusta al acontecimiento tal cual ocurrió. Si el acontecimiento aludido tiene una fuerte carga emocional, es esperable que los rastros mnémicos de los participantes sean muy disímiles entre sí. En tales casos es deseable contar en la guía de discusión, con una observación lo más cercana a lo ocurrido de modo que puedan corregirse las omisiones y distorsiones. No obstante, lo reportado por los miembros puede ser mucho más rico en ideas, opiniones y sensaciones que lo verdaderamente sucedido, en tanto refleja las vivencias del acontecimiento.

Un complemento importante de los registros tomados de los grupos focales, es la información que pueda obtenerse de las observaciones contextualizadas. En casos en los que se trabaja en instituciones (hospitales, escuelas, etc.), lo declarado por los miembros del grupo no necesariamente es consistente con su comportamiento, por ello una serie de observaciones situadas de los contextos en los que trabajan o se desenvuelven los encuestados, es crucial para ajustar la labor del moderador de grupo, y así desactivar las respuestas que resulten en convenciones socialmente neutrales.

Notas finales

En la investigación social, la técnica de grupo focal puede usarse en tres momentos diferentes: a) en una etapa preliminar, como fase exploratoria para un estudio posterior, donde pueden surgir un cúmulo importante de hipótesis de trabajo; b) en un período intermedio para verificar si el estudio está encaminado hacia sus objetivos, y de no ser así implementar los ajustes necesarios para llevarlo a buen fin; y c) en la parte final de la investigación, como modo para evaluar su impacto o para producir nuevas líneas de investigación.

Resulta cierto que la técnica de grupo focal es una cantera para extraer valiosas hipótesis de investigación, tal como se mencionó en el punto a) del párrafo anterior, pero no hay que perder de vista que el grupo focal no es el contexto más adecuado para someter a prueba dichas hipótesis, ni tampoco realizar generalizaciones o extrapolaciones que pueden resultar no válidas.

La conducción de un grupo focal no debe quedar librada a un moderador de poca experiencia ni a observadores no entrenados. Mantener la

discusión sobre la temática sin que la elaboración conceptual y operativa sea desbordada por factores ideológicos, políticos o personales de los participantes, es una tarea que requiere de experticia. Este no es un dato menor, ya que conformar un grupo focal requiere tiempo, esfuerzo y en ocasiones puede resultar costoso en términos monetarios. Es por ello que las personas destinadas a conducir los grupos deben poder apaciguar los conflictos cuando aparecen, y además identificar y especificar los puntos de vista individuales y colectivos.

Mencionamos anteriormente que los resultados obtenidos en una intervención de grupo focal no deben ir en perjuicio de sus miembros. El anonimato de los participantes es un seguro de esto. Pero a veces resulta imposible resguardar por completo la identidad de los participantes, especialmente en aquellos contextos donde los interesados en los resultados también tienen cierta contribución en la dinámica grupal. Casos como estos pueden presentarse en empresas o instituciones que se interesan por la opinión de sus empleados o miembros. Aquí no es posible mantener la confidencialidad de la información, por lo cual es necesario establecer un acuerdo base que establezca que todas las conclusiones son colectivas y la responsabilidad es compartida grupalmente. Aquí el término grupal no solo abarca a los miembros del grupo focal, sino a todos los participantes de la investigación, incluyendo a aquellos que la financian o apoyan.

Es importante el esfuerzo y cuidado que hay que poner en la conformación del grupo, y aún así no se tienen todas las garantías que éste quede conformado de la mejor manera. Es necesario tener en cuenta, que aún en selecciones aleatorias de los participantes, el grupo puede resultar demasiado heterogéneo en términos de edad, estrato social o profesión de los participantes. En tales casos, se debe proceder con suma prudencia en la etapa inicial, de manera que se minimice el impacto que estas variables puedan tener en las contribuciones de los miembros. Asimismo, si el grupo es demasiado homogéneo con respecto a ciertas variables de interés, puede suceder que las opiniones no muestren la versatilidad deseada, en tal caso, se debe introducir cuidadosamente una cuota de contradicción o tensión, que sirva para dinamizar las intervenciones de los miembros.

Algunos puntos críticos en la planificación de una investigación de grupo focal son los siguientes:

- a) Planteamiento de los objetivos del estudio: como en toda investigación, estos deben ser claros y por tanto comprensibles para los participantes
- b) Selección de los participantes: siempre hay que contar con más voluntarios de los que finalmente conformarán el grupo focal, dado que no es raro que alguno de los convocados no asista.
- c) Elección del moderador: ya hemos comentado en puntos anteriores la importancia que tiene, solo agregaremos que éste debe ser una persona entrenada en la conducción de grupos focales.
- d) Diseño de la Guía de Discusión: las preguntas contenidas en la guía de discusión deben ser abiertas, directas, cortas y comprensibles.
- e) El sitio donde se va a realizar el encuentro debe ser confortable para la estadia del grupo.
- f) Validación de acuerdos en la elaboración del informe final y divulgación de resultados.

Bibliografía sugerida

Flores J.G. and Alonso C.G. 'Using focus groups in educational research', Evaluation Review 19 (1): 84-101. Sociology at Surrey, 1995

Hoppe M.J., Wells E.A., Morrison D.M., Gilmore M.R., Wilsdon A. 'Using focus groups to discuss sensitive topics with children, Evaluation Review 19 (1): 102-14. 1995

Powell R.A. and Single H.M. 'Focus groups', International Journal of Quality in Health Care 8 (5): 499-504. Surrey: 1996.