



Universidad Nacional de La Plata

Facultad de Psicología

Cátedra: Seminario de Psicología Experimental

Año: 2018

Ficha de Cátedra:

**El *focus group* como técnica de investigación en ciencias
humanas y sociales**

Adscripto Alumno: Alejandro Arlia

Nota:

Trabajo realizado en colaboración con la Profesora a cargo Dra María José Sánchez Vazquez

El *focus group* como técnica de investigación en ciencias humanas y sociales

Alejandro Arlia

1. La técnica del *focus group*: su historia.

El *focus group* o técnica de grupo focal fue planteada por Robert K. Merton y Patricia Kendall en un artículo publicado en 1946. Es una técnica que, como el propio Merton contaría décadas más tarde, surgió en el propio desarrollo de la investigación, como respuestas tácticas a necesidades concretas de la investigación (1987).

Los primeros desarrollos se remontan al año 1941, en una investigación llevada a cabo por Paul Lazarsfeld y Robert Merton con el objetivo de evaluar las respuestas de la audiencia en diferentes programas de radio de Estados Unidos. En el estudio de la radio, un conjunto de personas escuchaban un programa de este y, a continuación, se reunían en grupo para discutir las reacciones generadas por esta escucha. La riqueza de la información generada en estos grupos llevó a Merton a volver a utilizar esta técnica en un nuevo estudio sobre la moral del ejército de Estados Unidos durante la Segunda Guerra Mundial. Esta última investigación contribuyó a expandir la técnica dentro del ámbito académico anglosajón a principios de los años cincuenta y, a la vez, permitió desarrollar algo más los procedimientos utilizados en el estudio anterior (Feijóo y Paré, 2010). Sin embargo, hasta 1970 los *focus group* no tuvieron mucha figuración en las publicaciones científicas. Con el resurgimiento del enfoque cualitativo a partir de los años 70, el uso de esta técnica proliferó, especialmente en investigaciones de mercado y en política. Desde los años 90 el uso del *focus group* proliferó aún más, hasta llegar al día de hoy donde varias disciplinas de las ciencias humanas y sociales han hecho suya esta técnica de investigación (Tocornal Montt, 2005).

2. Un enfoque cualitativo de investigación.

El grupo focal se ubica dentro de las técnicas de investigación cualitativa. El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin generalizaciones estadísticas.

En este enfoque se pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para darle más precisión a las preguntas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien dialectico y no siempre la secuencia es la misma, varía de acuerdo con cada investigación realizada.

La recolección de datos es fundamental en una investigación. Lo que se busca en un estudio cualitativo es obtener datos de personas, comunidades, contextos o situaciones en profundidad; en las propias “formas de expresión” de cada uno de ellos. Al tratarse de seres humanos los datos que interesan son conceptos, percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones, pensamientos, experiencias, procesos y vivencias manifestadas por los participantes, ya sea de manera individual, grupal o colectiva. Se recolectan con la finalidad de analizarlos y comprenderlos, y así responder a las preguntas de investigación y generar conocimiento. Esta clase de datos es muy útil para capturar de manera completa y sobre todo, entender los motivos subyacentes, los significados y las razones internas del comportamiento humano (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Batipsta Lucio, 2010).

3. Propósitos cognitivos de esta técnica:

La principal característica de investigar con *focus group* es obtener una descripción global de los conocimientos, actitudes y comportamientos de un colectivo social y la forma en que cada individuo es influenciado por otro en una situación de grupo (Aigner, 2009).

En el intercambio de ideas los sujetos pueden reconsiderar sus propias posiciones y, como producto de la comunicación, suelen surgir temáticas y

perspectivas que no estaban con anterioridad a la discusión (Marradi; Archenti & Piovani ,2007).

Es interesante lo que plantean George Kamberelis y Greg Dimitriadis (2013): Los grupos focales han permitido a los investigadores explorar la naturaleza y los efectos del discurso social en desarrollo de forma que no son posibles por medio de las entrevistas y las observaciones individuales. Las entrevistas individuales eliminan la dinámica interaccional crítica que constituye gran parte de la práctica social y la creación colectiva de significados. La técnica de los grupos focales permite ver y analizar cómo se van produciendo transformaciones a través de esta interacción social.

También la interacción grupal permite que las personas expresen ideas y sentimientos que no lo harían en una entrevista individual. Cuando el grupo está formado por personas afines en determinadas ideas tienden a comunicar más o por lo menos otras cosas. Por ejemplo en un estudio realizado por Janice Radway (1991) con aficionadas a la lectura de novelas románticas, se vio mitigado el estigma a menudo asociado con esta práctica al estar estas lectoras reunidas con personas que también eran lectoras de estas novelas, entre ellas se formó una especie de solidaridad y de esta manera entregaban información más personal ya que se sentían contenidas por el grupo. La investigadora uso esta técnica dado que sabía de antemano que muchas mujeres temen admitir su preferencia por este tipo de novelas por miedo a que se las menosprecie por iletradas o inmorales, sospecho que la fuerza de los números haría que sus informantes fueran menos reacias (Kamberelis y Dimitriadis,2013).

También los grupos focales generan grandes cantidades de información a partir de una cantidad relativamente numerosa de personas en un periodo no muy extenso (Kamberelis y Dimitriadis ,2013).

El *focus group* puede ser usado en etapas preliminares o exploratorias de un estudio, también son de gran utilidad para evaluar, desarrollar o complementar un aspecto específico de dicho estudio o también cuando se ha finalizado para evaluar su impacto o para producir nuevas líneas de investigación. Ellos pueden ser usados como una técnica específica de recolección de información o como complemento de otras especialmente en las técnicas de triangulación y

validación (Aigner, 2002). Por ejemplo una combinación de técnicas entre la técnica del *focus group* y la entrevista individual dado que si bien por un lado con el *focus group*, como desarrolle antes, se pueden expresar ideas y sentimientos que podrían no hacerse en una entrevista. Al revés también es cierto dado que podrían también las personas no querer comunicar algunas cuestiones al estar reunidas en un grupo con otras personas y hacerlo en la intimidad de una entrevista individual.

4. Descripción operativa de la técnica.

Básicamente es una discusión en la que un número pequeño de personas (6 a 12 personas) guiados por un moderador, debaten libre y espontáneamente cara a cara sobre temas que se consideran de importancia para la investigación. Usualmente se realiza más de una sesión grupal para asegurar buena cobertura. La sesión de grupo focal comúnmente es grabada, aunque también hay un redactor tomando notas de la situación.

El debate es la forma en que se obtiene información. Este se conduce como una conversación abierta en la que cada participante puede comentar, preguntar, argumenta y contra argumentar a otros participantes. Se estimula la interrelación entre los participantes para la discusión en profundidad del tema en investigación. El investigador coordina para que se hable del tema de interés.

Una sesión de grupo focal dura de una hora y media a dos horas. Generalmente, las primeras sesiones son más largas que las siguientes porque toda la información es nueva.

El lugar en que se lleve a cabo la reunión de grupo focal debe ser uno en que los participantes se sientan cómodos para conversar abiertamente, debe ser un lugar neutral en término de los intereses de la investigación. El espacio es construido y organizado por el investigador. Otro requisito del diseño es que la gente que conforma un grupo no se conozcan con anterioridad, a fin de que la dinámica grupal no se contamine con relaciones previas (Marradi ; Archenti & Piovani , 2007).

Las personas que son seleccionadas para participar en el *focus group* se han visto envueltas en una situación particular conocida por el investigador y cuyas

opiniones e ideas son de interés para este. La selección de los participantes es intencional.

Los elementos hipotéticamente significativos, patrones, procesos y estructura total de la situación, han sido analizados provisoriamente por el científico social. Sobre la base de este análisis se desarrolla un guion y por último se focaliza en las respuestas subjetivas de las personas expuestas a la situación preanalizada. Las respuestas planteadas permiten comprobar las hipótesis, y al incluir respuestas no previstas, permite generar nuevas hipótesis para una investigación más rigurosa y sistemática.

El análisis previo le ayuda a detectar y explorar lógicas particulares, simbolismos y esferas de tensión. Le ayuda a estimar la importancia de lo que no se dice tanto como lo que se dice. El investigador al haber analizado previamente la situación se encuentra en una posición particularmente ventajosa para extraer detalles (Merton, Kendall & Fiske , 1956).

4.1. El papel del moderador.

Uno de los elementos que distingue al *focus group* de la técnica de la entrevista científica o la encuesta social es que requieren de un moderador con una cierta habilidad para coordinarlos. (Aignerren, 2002).

A continuación describiremos algunos componentes claves del papel del moderador:

- El moderador tiene que asegurar que todos los participantes estén sentados en círculo.
- La introducción a la reunión: la introducción es un momento clave porque determinará el ambiente de la misma. El moderador tiene que hacer que la gente se sienta cómoda. Tiene que presentarse y presentar al redactor por su nombre y explicar los roles de ambos. Tiene que explicar las reglas de participación. Luego debe pedir los nombres de los participantes. Es muy importante que el moderador aprenda los nombres y llame a las personas por los mismos. También tiene que comunicar que son muy importantes las opiniones de todos los participantes y que desea que todos se sientan libres de expresarse sobre los temas que van a tratar.

Tiene que introducir los temas de discusión y deberá asegurar la participación de todos.

- Movimientos, tono de voz: el tono de voz debe ser amistoso, pero neutral, al animar los comentarios de los participantes y tiene que tener sentido del humor. Con sus gestos y otra comunicación no verbal no debe aparecer aprobando o rechazando comentarios ni debe sugerir una contestación.
- El moderador no debe expresar opiniones personales que puedan influenciar las de los participantes. También debe evitar dirigirse más a las personas con cuyas ideas este de acuerdo.
- Tiene que tener un auténtico interés en aprender de la gente.
- Tiene que expresar bien las preguntas y reaccionar a los comentarios en forma neutral.
- El moderador debe tener en claro los datos que se tienen que recolectar. Cuando se presenten desviaciones del objetivo planteado tendrá que ser flexible para aceptar sugerencias, cambios, interrupciones. por ejemplo, si los participantes se salen del tema de interés, se deja que fluya la comunicación y luego tiene que guiarlos sutilmente de nuevo al tema original. (Hernández Sampieri., Fernández Collado y Batipsta, 2010). De todos modos el moderador no debería tenerle miedo a perder el control de la discusión ya que estos momentos pueden aportar un material muy rico (Tocornal Montt, 2005).
- Tiene que saber escuchar para seguir en forma eficiente la reunión, relacionando entre sí las intervenciones y las preguntas subsiguientes.
- Tiene que cambiar la relación animador-entrevistado a una interacción intergrupala de manera que los participantes comiencen a comunicarse entre sí olvidándose temporalmente de la presencia del moderador.
- El moderador tiene que controlar el tiempo dedicado a cada pregunta y el de la reunión en general, sin dar la idea de que está haciéndolo, o la percepción de que está apurando a los participantes. También debe controlar el ritmo de la reunión. Por ejemplo, debe mover la conversación más rápidamente sobre los puntos que ya hayan discutido y profundizar la nueva información que pueda aparecer.

- Tiene que estar atento a la comunicación no verbal de los participantes. Si sus acciones enfatizan o niegan lo que están diciendo verbalmente. Si sus acciones muestran impaciencia, cansancio, aburrimiento, etc.
- Cuando en el grupo haya un participante dominante, el moderador puede solicitar una participación más activa de los otros asistentes. El moderador también puede reorientar las preguntas o evitar el contacto visual con el participante dominante para darle menor oportunidad de sentirse invitado a tomar la palabra y hacer más frecuente el contacto visual con los que menos participan. En fin, si fuera necesario, el moderador puede pedirle, de manera cordial, que sería bueno escuchar lo que piensan los demás sobre el tema que estamos tratando (Aigner, 2002).

4.2. Las tareas del redactor.

- El redactor debe anotar lo siguiente: Una breve descripción del lugar donde se desarrolla la reunión, el nombre de los participantes y algunas características de los mismo, la hora en que comienza y en que termina la reunión, la dinámica del grupo en general, el nivel de participación de los asistentes a la reunión. Tiene que anotar las opiniones de los participantes con las palabras textuales. Sus impresiones u observaciones deben anotarse entre paréntesis. Tiene que anotar las interrupciones y distracciones que se presenten durante la reunión, las preguntas que hacen reír a la gente, lo que hacen que la discusión termine, o que hace que los participantes se retraigan de contestar.
- El redactor estará encargado de grabar los encuentros que luego le ayudaran a ampliar sus notas.
- El redactor está habilitado a tener una participación en la discusión cuando: escuche un comentario que no escucho el moderador porque otra persona estaba hablando u otra razón. Cuando se le ocurra una pregunta nueva, importante para el estudio. Puede participar también si se da cuenta que al moderador se le olvidó una pregunta de la guía. Además puede intervenir si nota que el moderador ha perdido el control del grupo.

Y si se le ocurre una forma de profundizar más en la discusión. Puede también ayudar al moderador a resolver un conflicto interno en el grupo.

Sin embargo, el redactor debe recordar que es siempre el moderador quien dirige al grupo y el papel de redactor es el de llevar las notas de la discusión y de las observaciones hechas durante la misma. El redactor puede ayudarle al animador en su trabajo, pero sin ocupar su lugar.

4.3. El final de la reunión.

Al finalizar la Reunión de Grupo Focal es una oportunidad para obtener más información. El moderador tiene que intervenir diciendo que la reunión está terminando, pedirles a los participantes que piensen un momento sobre todo lo que han hablado y preguntarle a cada uno si tiene algún otro comentario al respecto y profundizar sobre los comentarios.

Termina agradeciéndoles a los participantes su colaboración y reiterarles que sus ideas van a servir para la investigación que se está realizando (Feijóo y Paré, 2010).

4.4. Características de los participantes.

Esta primera consideración remite al grado de homogeneidad o de heterogeneidad entre los participantes, de acuerdo con el campo de estudio determinado. La homogeneidad facilita que se genere un diálogo integrado entre los miembros. En contraste, la heterogeneidad fomenta la discusión en el seno del grupo por las diferencias entre los participantes. Concretamente, tiene que existir diversidad suficiente como para facilitar el intercambio entre los participantes y maximizar la exploración de sus diferentes perspectivas pero un grupo excesivamente heterogéneo puede llevar a una situación conflictiva, como consecuencia del choque de opiniones demasiado divergentes. En estos casos, la información obtenida corre el riesgo de ser demasiado general y puede no tener la profundidad suficiente para describir el fenómeno estudiado. Esta circunstancia es la razón por la cual la mayoría de los investigadores recomienda dar prioridad a la homogeneidad entre los entrevistados. Desde esta óptica, a pesar de que la técnica se use para comparar y contrastar grupos diferentes, se aconseja que estas comparaciones se hagan por medio de grupos homogéneos

y no dentro de grupos heterogéneos. En cualquier caso, más que establecer una regla generalizable a todas las situaciones, lo más apropiado será definir los perfiles de individuos que mejor se ajusten a los propósitos de la investigación, al diseño de la investigación y al tiempo disponible. (Feijóo. y Paré, 2010).

4.5. El número de grupos de discusión.

La mayoría de los manuales sobre la técnica establecen el número ideal de grupos por estudio es de entre cuatro y seis. Se consideran que, como mínimo, es necesario hacer dos grupos por cada subsector estudiado de la población, para así asegurar que los datos del grupo de discusión no reflejan las idiosincrasias de un grupo particular. En cambio, otros investigadores recomiendan la realización ininterrumpida de grupos hasta que generen información redundante.

Más allá de estas recomendaciones, el número de grupos de discusión depende de una variedad de factores: el plan y el objetivo de la investigación, el tipo y la variabilidad de las respuestas, los recursos y el tiempo disponibles y, sobre todo, el perfil de la población investigada.

Cuanto más homogénea es la composición del grupo, menor es el número de grupos necesarios. Al contrario, si el estudio incluye diferentes segmentos de la población, el investigador puede tener interés en realizar un número superior de grupos para captar la diversidad entre los participantes. A la vez, también es posible que, durante su conducción, emerjan nuevas temáticas que hagan necesaria la realización de nuevos grupos. Atendiendo a estas posibilidades, una práctica recomendable es determinar un número fijo de grupos en la fase de planificación de la investigación, pero a la vez disponer de una alternativa flexible que permita ajustar el número requerido de grupos a cada caso.(Feijóo y Paré, 2010).

4.6. Circunstancias donde el *focus group* no sea la técnica más apropiada.

Podría haber circunstancias donde el *focus group* no sea la técnica más apropiada, ya sea por las características del objeto de estudio o por el tiempo disponible.

Cuando el entorno se encuentra demasiado tenso y cualquier información puede precipitar un conflicto potencial, sobre todo en situaciones donde ha habido una pérdida de confianza mutua, los posicionamientos están polarizados y los participantes muestran una actitud de confrontación no es conveniente continuar con esta técnica (Feijóo y Paré, 2010).

5. El análisis de los datos.

La información obtenida de esta técnica grupal será desgrabada y transcripta. Cuando hablamos no necesariamente seguimos las reglas gramaticales o de puntuación, nos corregimos en el camino, rectificamos nuestros dichos. Estas cuestiones no son menores para el establecimiento del significado de lo que se quiso decir. Por consiguiente cuando trasladamos el discurso hablado a la escritura en el ejercicio de la transcripción, forzamos lo dicho para que se adecue a las convenciones de la escritura. En la transcripción del material de audio existen aportes que incluyen los matices del habla que no considera la escritura. Estas convenciones desarrolladas permiten representar en forma escrita las pausas, la entonación, la superposición de hablas, etc. Es un verdadero desafío transcribir una discusión grupal y más aún si las personas se superponen e interrumpen (Tocornal Montt, 2005).

Luego esta transcripción y las notas tomadas serán analizadas para arribar a conclusiones. La información es procesada a través de su codificación y clasificación para luego ser analizada en dos niveles: la narración descriptiva y la interpretación. El análisis puede hacerse sobre lo transcripto o con el uso de grillas y matrices; aunque últimamente se están utilizando formatos informáticos. Se señalan las opiniones y creencias predominantes o consensuadas así como también los disensos. Se evitan los porcentajes y se utilizan expresiones como algunos, todos, muchos, pocos etc.

Finalmente a través de la interpretación, se reorganiza la información generando nuevos núcleos de sentido y se presentan ciertos fragmentos que se incorporaran en forma textual para ilustrar los resultados del proceso interpretativo. En el informe final es muy importante que aparezcan todas las opiniones y posiciones planteadas (Marradi.; Archenti & Piovani 2007).

6. Consideraciones Éticas en los Grupos Focales.

Las consideraciones de tipo ético-procedimental en el uso de los grupos focales son las mismas que para otras técnicas de investigación social. Tal como hemos analizado en otros trabajos (Sánchez Vazquez, 2013) existen diferentes principios éticos y reglas éticas derivadas que el investigador psicólogo no puede desatender para el estudio con seres humanos. En lo que sigue, explicitaremos las reglas principales a tener en cuenta en este tipo de técnica:

En relación a las reglas basadas en el Principio del Autonomía (respeto por la autodeterminación de los individuos):

- Consentimiento informado: Cuando seleccionamos y comprometemos a los participantes, los investigadores deben asegurar darles la mayor y real información acerca de los propósitos y usos de las conclusiones del estudio, así a partir de esta información aceptar voluntariamente su participación. Igualmente se debe mantener a los participantes informados acerca de las expectativas de los investigadores.
- No coacción: Permitir la libertad de acción. se recomienda no presionar a los participantes a expresar obligadamente una opinión en un contexto que puede convertirse en algo peligroso para él. También debe poder decidir voluntariamente si continua o no con la investigación en cualquier momento a lo largo de la misma.

En relación a las reglas basadas en el Principio de Dignidad (respeto por el valor intrínseco de cada individuo):

- Confidencialidad: El manejo de la información que se produce al interior del grupo de trabajo como la que resulta del análisis de los resultados, debe ser mantenida como confidencial. Hay que tener en cuenta que cada uno de los participantes puede llegar a conclusiones que en un contexto

externo al grupo pueden ser conflictivas o peligrosas para él o el resto de los participantes. Al comienzo de cada taller el moderador deberá clarificar que la contribución u opinión de cada uno de los participantes desde el momento en que es compartida con el resto del grupo, se convierte en una opinión colectiva así haya sido expresada en términos personales (Aigner, 2002). Los investigadores tienen la responsabilidad de mantener el anonimato y el secreto de lo expresado por los participantes. De todos modos la confidencialidad no está del todo garantizada dado que al ser grupal no sólo es escuchado por otros integrantes de los encuentros sino que también estos integrantes pueden llegar a comentar lo presenciado en otros ámbitos. De todos modos, se compromete a los participantes a mantener la regla más allá de los ámbitos de la investigación.

Es necesario tener en cuenta que, de todos modos, la responsabilidad del investigador no se limita al mero cumplimiento de normas éticas. En esta interacción disimétrica con los sujetos investigados, debería poder sostener una postura prudencial y crítica respecto de cada situación planteada y la particular aplicación de la técnica consecuente (Sánchez Vazquez, 2013).

Referencias

- Aigner, M. (2002). La técnica de recolección de información mediante los grupos focales. *La Sociología en sus Escenarios*, (6). Recuperado de <<http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ceo/article/viewArticle/1611>>.
- Fàbregues Feijóo, S. y Paré, M-H. (2010). *El grupo de discusión y la observación participante en Psicología*. Catalunya: FUOC. Recuperado de <http://femrecerca.cat/sfabregues/files/pid_00178038-3.pdf>.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Batipsta Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Kamberelis G. y Dimitriadis G. (2011-2013) Cap. 35 Grupos focales, pp. 494-530. Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (eds.). *Manual de Investigación Cualitativa*. Vol. IV. California: Sage.

- Marradi A.; Archenti N. & Piovani, J.I. (2007) Cap.13 *Focus group* y otras formas de entrevista grupal, pp. 227-236. *Metodología de las Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Emecé.
- Merton, R y Kendall, P. (1946). "The Focused Interview". *The American Journal of Sociology*, Vol. 51, No. 6, 541-557. New York. Recuperado de <<http://www.journals.uchicago.edu/doi/abs/10.1086/219886>>.
- Merton R.K., Kendall P.L. & Fiske M. (1957). Cap.1 Propósitos y criterios de la entrevista focalizada pp. 216-227. The focused interview. Recuperado de <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/199626.pdf>>.
- Merton R. K. (1987). "The focused interview and focus group, public opinion quarterly", 51, pp. 550-556. Recuperado de <<http://www.jstor.org/stable/2749327>>.
- Sánchez Vazquez, M.J. (Coord.) (2013). *Investigar en Ciencias Humanas. Reflexiones epistemológicas, metodológicas y éticas aplicadas a la investigación en Psicología*. La Plata: Edulp. Versión on line <<http://hdl.handle.net/10915/27889>>.
- Tocornal Montt, X. (2005). Análisis conversacional (AC) y grupos de discusión (GD). *Actas de América Latina en su discurso. Actas del VI Congreso Latinoamericano de Estudios del Discurso*. Recuperado de <http://www.edumargen.org/docs/curso36-1/apunte06_04.pdf>.