

# Orientaciones de EMpower para diseñar, administrar y analizar grupos focales y entrevistas <sup>1</sup>

Esta guía de grupos focales y entrevistas pretende proporcionar consejos básicos para ayudar a los programas a utilizar estos métodos, pero no es un sustituto para tener personal o consultores con conocimientos de investigación básica en análisis y diseño.

## Definiciones

**Un grupo focal** es una discusión confidencial, guiada por el/la facilitador/a acerca de un tema en particular o un conjunto de temas, grabación y análisis de la conversación. Las/os participantes son alentadas/os a interactuar con las/os demás como respuesta a una serie de preguntas diseñadas para generar debate.

**Las entrevistas semiestructuradas** son conversaciones uno-a-uno donde el/la entrevistador/a hace preguntas de una guía de entrevista previamente diseñada, a menudo con preguntas abiertas y cerradas<sup>2</sup>. El/la entrevistador/a puede preguntar "preguntas de sondeo" sobre las respuestas del(a) entrevistado/a y tiene más libertad para seguir el flujo de la conversación que en una entrevista estructurada.

## Propósito

Grupos focales y entrevistas producen información cualitativa que se puede utilizar para el diseño del programa y evaluación. Su propósito es proporcionar información acerca de diversas perspectivas y experiencias; estos métodos no ofrecen conclusiones aplicables a toda la población de jóvenes o toda una comunidad. Grupos focales son más útiles para la identificación de las principales percepciones y opiniones entre un grupo específico de jóvenes o adultos. Entrevistas son más útiles para proporcionar información profunda y sin censura de las personas.

- Para diseño y evaluación de las necesidades, grupos focales y entrevistas pueden identificar desafíos que la juventud enfrenta que el programa debe abordar. Grupos focales también podrían comentar sobre si la redacción de un estudio de proyecto o pre-test es apropiado.
- Para la evaluación de programas, entrevistas y grupos focales pueden recopilar información sobre los resultados o beneficios para los participantes y/o la comunidad local y proporcionar sugerencias para mejorar el programa.
  - Grupos focales no son un método *independiente* confiable para evaluar los resultados individuales de las/os jóvenes, pero pueden agregar información útil que complementa entrevistas, pre- y post-test, encuestas u observaciones del profesor/facilitador.

## Confidencialidad y La Selección de Participantes

Esta guía se aplica a grupos focales y entrevistas. Procedimientos y normas de confidencialidad son esenciales porque ambos métodos pueden proporcionar información personal muy sensible. Después de estas reglas, la

---

<sup>1</sup> La guía de grupos focales se extrae principalmente de "Evaluar su programa: una introducción para socios de EMpower" escrito por Julie Solomon, consultora para EMpower, en 2011.

<sup>2</sup> Una pregunta cerrada tiene una lista de opciones de respuesta que los encuestados deben elegir. Los ejemplos incluyen múltiples declaraciones de opción, check-todo-que-se aplican y formatos de calificaciones, tales como "tasa de 1 a 10," o "fuertemente de acuerdo" a "muy en desacuerdo." Una pregunta abierta no tiene ninguna lista de opciones de respuesta.

evaluación todavía puede generar citas atractivas para ilustrar un punto importante en un informe, publicación o materiales de publicidad.

Guías para la selección del/a participante aseguran de que la evaluación represente las perspectivas de diferentes grupos que participan del programa.

### *Procedimientos y Normas de Confidencialidad*

Procedimientos y normas de confidencialidad proporcionan una sensación de seguridad entre las/os participantes, fomentan intercambios honestos y abiertos y protegen su derecho a la privacidad. Estas reglas comunes aseguran que las protecciones más básicas están en lugar.

1. **Notas:** Notas que identifican a las/os entrevistadas/os por su nombre no se comparten con nadie, excepto el equipo de evaluación y se mantienen ocultas en un lugar seguro. Notas y grabaciones originales con información de identificación deben ser destruidas después de análisis.<sup>3</sup>
2. **Grabación:** Entrevistadas/os deben dar permiso explícito para la grabación
3. **Comunicación verbal:** Deben prometer no hacer comentarios sobre cualquier contenido verbal fuera del equipo de evaluación. Las/os participantes de grupos focales deben hacer la misma promesa.
4. **Explicación:** El/la entrevistador/a explica todos los procedimientos de confidencialidad, en las observaciones introductorias y de cierre y proporciona un resumen escrito.
5. **Uso de Citas:** En cualquier documento público, sean materiales de comunicación o un informe de evaluación, solamente identificar las características demográficas de las/os entrevistadas/os de los grupos.
  - Asegúrese de que la cita no permite que otras personas identifiquen el/la orador/a. Por ejemplo, si sólo se entrevistaron a cuatro jóvenes de cada escuela en el programa, no identifique públicamente a la escuela.
  - Algunas/os entrevistadas/os podrían proporcionar autorización por escrito para utilizar públicamente su nombre. Puesto que la mayoría de las evaluaciones se basan en notas, verifique el texto de la cita con ellas/os, déjenlas/os editarla y obtengan consentimiento para usarla.

### *Selección del/la Participante y el/la Entrevistado/a*

Buenos procesos de selección (muestra) capturan las perspectivas de los distintos grupos de jóvenes y adultas/os involucradas/os con el programa, con la suficiente representación de cada grupo para obtener conclusiones útiles. Por ejemplo, programas con múltiples sitios tienen diferentes experiencias en cada sitio, mientras que los hombres tienen diferentes perspectivas de las niñas.

6. **¿Cuánto es “suficiente”?** No hay ninguna regla general para un número mínimo de participantes; métodos cualitativos no pretenden tener resultados estadísticamente significativos. Evaluaciones pueden utilizar el concepto de «saturación» – cuando nuevos resultados no surgen--para decidir cuándo deben parar la recopilación de datos.
  - Por ejemplo, un programa que involucra a 250 niños y niñas en los 9° y 10° años de escolaridad podría planear 4 grupos de 8 jóvenes cada uno--dos de niñas y dos de niños. Si los resultados de los dos grupos de niñas son similares, no hay necesidad de ejecutar un tercer grupo. Si hay diferencias claras entre los dos grupos, un tercer grupo sería recomendable.
  - En el caso de entrevistas, planes tienden a ser más complejas. Las evaluaciones generalmente toman una muestra<sup>4</sup> de grandes grupos (niños y niñas, adolescentes jóvenes y mayores, madres/padres,

---

<sup>3</sup> Un procedimiento más estricto requeriría que el primer paso en el procesamiento de notas convierta todos los nombres a un número de identificación. Una hoja aparte coincidiría cada número con las características que necesitas saber en análisis, tales como edad, sexo, comunidad o grupo de partes interesadas en el caso de adultos.

<sup>4</sup> Una muestra es un subconjunto de un grupo más grande de la población, tales como a todos las/os jóvenes en las comunidades que el programa atiende. La muestra se selecciona para representar lo más fielmente posible el perfil del grupo más grande, para que la evaluación pueda establecer conclusiones acerca de las actitudes y opiniones del grupo.

por ejemplo) y también entrevistas a adultas/os específicas/os cuyas opiniones son importantes para el programa ("entrevistas de los partes interesados").

- Al entrevistar a la muestra, investigadores notarán cuando entrevistas comienzan a eco los temas de entrevistas anteriores. Si ya están representadas todas las categorías importantes de las/os entrevistadas/os, se puede detener la recopilación de datos.
7. **Muestra y selección:** Cuando un programa sirve un gran número de jóvenes, no es factible por lo general, incluir a todas/os las/os jóvenes en la evaluación y debe elegir una muestra.
- Por favor vea los recursos del sitio web "Cambiar de mente" para descripciones de muchos diferentes métodos de muestra.  
([http://changingminds.org/explanations/research/sampling/choosing\\_sampling.htm](http://changingminds.org/explanations/research/sampling/choosing_sampling.htm)).
  - Quizás el método más fácil de implementar es la muestra sistemática (cada n° persona en un grupo). Usando este método en una lista de 2.000 jóvenes participantes, elija cada 40° persona para obtener a 100 entrevistadas/os. Después consulte la lista para asegurarse que ningún subgrupo esté sobre-representado. Por ejemplo, si la muestra de 100 tiene 70 entrevistados varones, use un sistema para sustituir 20 hombres con mujeres de la lista completa.
  - Reclutamiento puede ser difícil, especialmente para grupos focales que están previstos para un determinado tiempo y lugar. Aborde las barreras de acceso, tales como los costos de transporte (que deben ser reembolsados), para que el grupo represente lo más cerca posible al perfil de jóvenes involucrados en el programa.

## Guía Básica Sobre Grupos de Enfoque

- **Composición y tamaño del grupo:** el tamaño ideal de un grupo focal es 6-10 participantes -- número suficiente para generar discusión, pero lo suficientemente pequeño que todos pueden participar activamente.
  - Muestra por grupos es difícil debido a las dificultades de reclutamiento
    - No escoja a las/os participantes más activas/os en el programa, porque sus puntos de vista pueden no representar la opinión de todo el grupo.
  - Las/os participantes del grupo focal deben ser del mismo género y edad similar, así que 1-2 grupos cada uno de niñas y niños, así como jóvenes hombres y mujeres mayores.
- **Facilitador/a:** El/la facilitador/a del grupo focal debe ser percibido/a como una persona de confianza y neutral.
  - Si la discusión se centra en opiniones sobre el programa, el/la facilitador/a no debe participar directamente en la implementación del programa.
  - Él/ella no debe tomar lados en la discusión ni demostrar gusta o disgusto de cualquier respuesta.
  - Él/ella debe ser experto/a en alentar la participación de todas/os en el grupo y asegurar que ningún/a miembro/a se sienta presionado/a a hablar.
- **Duración:** Grupos focales deben ser entre 1-2 horas de duración. Grupos de dos horas deben tomar un breve descanso.
- **Arreglo:** El/la facilitador/a y las/os participantes se sentarán alrededor de una mesa o en un círculo (frente a frente) para promover una discusión activa.
- **Introducciones y Reglas Básicas:** Normalmente se lleva al menos 10-15 minutos para la breve introducción del/a moderador/a, persona que tomará notas, y participantes de los grupos, y para que el/la moderador/a resuma el propósito del grupo, cómo se utilizará la información, procedimientos de confidencialidad y otras reglas básicas. Las/os participantes deben obtener consentimiento escrito o grabado para grabación. Reglas básicas deben incluir:
  - *Participación voluntaria:* Las/os participantes no deben responder a preguntas que no quieren.
  - *Interacción respetuosa:* Se insta a las/os participantes escuchar sin interrumpir, y al estar en desacuerdo, no menospreciar los comentarios de otras/os participantes.
- **Toma de Nota y Registro:** Una persona adicional (no el/la facilitador/a) sirve como observador/a y toma nota. Tomar notas en una computadora ahorra tiempo más adelante.

- Después del grupo, el/la facilitador/a y persona que toma nota rellena los datos de la memoria, destacando notas que parecen ser los mejores resúmenes de los acuerdos o desacuerdos entre el grupo.
- Idealmente, la discusión también será audio-grabado, como un respaldo para las notas para capturar frases convincentes, o aclarar donde las notas no son bien entendidas.
- Preguntas de guía: Preguntas para los grupos focales están diseñadas de antemano. Son generalmente abiertas, animan a las/los participantes a preguntar "¿cómo?" y "¿por qué?"
- Es útil preparar indicaciones, que son las preguntas de seguimiento si la pregunta inicial no estimula suficiente conversación. Indicaciones no deben ser preguntas principales, tales como una pregunta que asume que hubo un beneficio/cambio como resultado de la participación. Consulte el siguiente ejemplo, para evaluar un programa de medios de vida.

Un ejemplo de una pregunta principal: ¿Aprendiste algo importante durante el programa, si es así, puedes explicar por qué es importante para ti?

Ejemplos de indicaciones:

- a. ¿Aprendiste algo nuevo sobre como pensar de tu empleo futuro?
  - b. ¿Aprendiste algo nuevo sobre como buscar trabajo?
  - c. ¿Aprendiste algo útil sobre cómo comunicar con un empleador potencial?
- Cierre y Seguimiento: Cuando quedan 10 minutos, el/la facilitador/a resume brevemente los principales puntos en discusión, a ver si alguien tiene otras observaciones importantes. Para terminar, el/la facilitador/a agradece a todas/os las/os participantes por sus pensamientos, les recuerda por qué la información será útil para el programa y repite las normas de confidencialidad.
    - Siempre que sea posible, es una buena práctica compartir los resultados de los análisis y los informes sobre los resultados de la evaluación con las/os participantes.

## Las Entrevistas Semiestructuradas

Entrevistas pueden producir información valiosa y son a menudo la mejor o única manera de obtener ciertas ideas o información detalladas sobre el programa. Sin embargo, deben ser cuidadosamente planificadas, ya que producen grandes cantidades de datos cualitativos que llevan tiempo, son difíciles, y a menudo costosos para recopilar, procesar, y analizar. El método exige habilidades de investigación básicas entre personal o consultores. Por estas razones, entrevistas tienden a ser utilizadas como un complemento a otros métodos.

Ejemplos comunes del uso de entrevistas de evaluación incluyen: obteniendo conocimientos sobre los hallazgos desconcertantes de una encuesta; identificar qué aspectos del programa fueron más responsables de cambios entre las/os jóvenes; entender cómo el programa es visto por otras organizaciones no gubernamentales o partes interesadas como maestras/os o funcionarias/os locales; u obtener información de una muestra de la juventud en cómo se beneficiaron del programa, en temas delicadas que no quieren discutir con sus colegas en un grupo focal.

### Planificación y Diseño

1. Adapte guías de entrevista a diferentes grupos de entrevistadas/os. Si está entrevistando a más de un grupo, necesita decidir a quién se le preguntará cuales preguntas de evaluación. Las evaluaciones a menudo incluyen guías de entrevista diferentes basadas en la única información necesaria de cada tipo de entrevistada/o, así como preguntas frecuentes en todas las guías.
  - Por ejemplo, guías de entrevista para las partes interesadas externas como otras organizaciones no gubernamentales, funcionarias/os locales o propietarios de negocios locales suelen solicitar información sobre la reputación del programa, y como lo bien sirve a la comunidad local. Participantes jóvenes responderán a preguntas acerca de su experiencia individual con el programa.
2. ¡Mantenga la Guía Breve! Pregunte: "¿Qué realmente necesito saber de este grupo de personas?" Demasiadas preguntas pueden cansar a la gente, así que la mayoría de entrevistas solo deben

durar 30-60 minutos Si la guía incluye sólo preguntas abiertas, apunte a un máximo de 8-10. Cuanto menos las preguntas, más fácil el análisis.

- Si va a entrevistar a gente muy ocupada, espere solo tener una media hora y decida de antemano qué preguntas hacer si fuera necesario.
  - Si la guía empieza con 2 o 3 preguntas generales que se relacionan con el propósito principal de la entrevista, muchas personas darán respuestas largas y detalladas y responderán a muchas de las preguntas siguientes en la guía, ahorrando tiempo en la entrevista.
3. Desarrollar una Introducción Estándar: Puntos de conversación para programar la entrevista y luego al principio de la entrevista generalmente incluyen: el propósito de la entrevista y cómo se utilizarán los datos, procedimientos para garantizar la confidencialidad y para pedir permiso para citar, consentimiento para grabar y/o tomar notas. Al principio de la entrevista, compruebe cuanto tiempo la persona tiene a su disposición, y pregunte si él o ella tiene alguna pregunta.
  4. Entrenar y Orientar Entrevistadores: Muchas evaluaciones utilizan más de una persona para realizar entrevistas –tienen que ser entrenadas/os y orientadas/os como un grupo para garantizar que los datos de las entrevistas sean comparables. Seguimientos frecuentes del grupo sobre dificultades en la realización de las entrevistas o problemas inesperados que surgen son importantes, así como retroalimentación del líder del equipo a entrevistadores individuales en relación con sus datos. Entrevistadores menos experimentados tienden a perder oportunidades de hacer preguntas adicionales cuando un punto importante en la entrevista surge.

### *Realización de la entrevista y el uso de notas*

5. Durante la entrevista:
  - Idealmente, una persona lleva a cabo la entrevista y otra persona toma notas y está a cargo de la grabación. En muchos casos, el/la entrevistador/a debe hacerlo todo.
  - El trabajo principal del/a entrevistador/a es escuchar, tomar notas, y seguir siendo amable y neutral. No interpone comentarios ni da consejos. Anima al/a entrevistado/a a hablar si no entiende una pregunta.
  - No tiene miedo de decir: «Quiero estar seguro que te he entendido bien,» y hacer preguntas de clarificación o parafrasear su comprensión de un punto. La mayoría de las/os entrevistadas/os aprecian cuando una entrevistadora es serio/a acerca de entender su punto de vista, y esto le da la oportunidad de asegurarse que ha capturado sus ideas principales en las notas.
  - Controla el tiempo. Si el/la entrevistado/a habla mucho en su respuestas a las primeras preguntas, el/la entrevistador/a debe consultar la guía y decir que desea cubrir todas las preguntas importantes y preguntar solo aquellas indicaciones o preguntas que aún no han sido abordadas.

## **Análisis y presentación de informes de grupos focales y entrevistas**

1. Procesamiento de las Notas o Grabaciones
  - Transcripción de la grabación es lento y costoso, y en la mayoría de las evaluaciones no es necesario.
  - Siempre tome notas escritas, hasta si se está grabando. La grabación sirve como una copia de seguridad. Inmediatamente después de la entrevista, complete las notas escritas de memoria para comprender mejor más adelante y refiera a la grabación cuando un punto no está claro.
  - Reorganizar las notas hace que el análisis sea más fácil. El individuo o grupo a menudo responde o discute más de una pregunta en sus respuestas.
    - Si las notas ya no son escritas, escríbalas y vuelva a organizarlas para que todos los contenidos relacionados a una pregunta específica están juntos.
2. Análisis de datos

- Resumiendo Temas: Revise todas las respuestas a cada pregunta de la entrevista como un grupo: ¿Cuáles son las tendencias? Note temas comunes y áreas donde las respuestas varían.
    - Hasta si solo son 10 entrevistas, vale la pena reportar números cuando una mayoría significativa – como ocho o más - tiene respuestas similares.
    - Cuando el número de entrevistados es pequeño no use porcentajes en el informe de tendencias.
  - Presentación de datos cuantitativos: Entrevistas pueden incluir algunas preguntas cerradas, tales como responder en una escala de 5 puntos cómo fuertemente están de acuerdo o en desacuerdo con una declaración. Estos resultados se expresan en números o gráficos.
3. Informes Cortos son más Útiles: Pueden haber diferentes públicos para la evaluación – donantes, participantes jóvenes, comunidades locales, otras organizaciones no gubernamentales. ¿Qué aspecto de los resultados será de interés para cada uno de ellos? Realice informes cortos sobre estos aspectos.
- Cintas de audio ayudan a identificar frases que expresan ideas de manera clara y convincente para los reportes y demás publicidad del programa, con tal de mantener la confidencialidad.
  - *No se pierdan en los detalles*: Los datos son complejos y a menudo fascinantes. Seleccione las principales ideas comunes, así como ideas que serán útiles para el programa.

## Recursos adicionales

Robert Wood Johnson Foundation, *Using Qualitative Methods in Healthcare Research: A Comprehensive Guide for Designing, Writing, Reviewing and Reporting Qualitative Research*. La página sobre "Métodos comunes y enfoques analíticos" incluye observación, entrevista y recogida de los textos. Grupos focales y las entrevistas semiestructuradas se describen en la página de la entrevista. <http://www.qualres.org/HomeComm-3597.html>

Changing Minds, *Choosing a sampling method*.  
[http://changingminds.org/explanations/research/sampling/choosing\\_sampling.htm](http://changingminds.org/explanations/research/sampling/choosing_sampling.htm)