

Analizando los "porqués": los grupos focales

Joan Guix

Agència de Salut Pública de Barcelona. Unidad de Medicina Preventiva y Salud Pública.
Universitat Rovira i Virgili. Reus. Tarragona. España.

Correspondencia: J. Guix.
Pl. Lesseps, 1. 08023 Barcelona. España.
Correo electrónico: jguix@imsb.bcn.es

Resumen

El grupo focal es una metodología cualitativa descriptiva, consistente en el debate abierto y flexible en un grupo de unas 10-12 personas, como máximo, en torno a un tema determinado, que intenta aprovechar el exceso de información presente en el colectivo como resultado de las interacciones entre los diversos miembros del panel, regido por una agenda oculta, que garantiza el abordaje de todos los temas determinados por el equipo investigador.

En este artículo se definen sus características y su metodología práctica: planteamiento, desarrollo y explotación.

Palabras clave: Metodología cualitativa. Grupo focal. Metodología cualitativa descriptiva.

Introducción

El grupo focal es una metodología altamente contrastada, ensayada inicialmente hacia los años veinte, en que fue utilizada como herramienta de investigación de mercados. En la actualidad es uno de los métodos de utilización ordinaria en el terreno de las ciencias sociales¹⁻⁶, específicamente en el de las ciencias de la salud⁷.

Se trata de una conversación en un grupo reducido de personas (6-12), diseñada para obtener información de un área definida de interés. A pesar de tener un diseño abierto y flexible, que pretende aprovechar al máximo el exceso de información existente entre los participantes, no abordable mediante técnicas cuantitativas, el grupo focal está perfectamente planeado mediante un listado de temas no explicitados al conjunto del grupo (agenda oculta), previamente preparados por el grupo investigador y que, en caso de que no surgiesen espontáneamente en el diálogo, deberían ser inducidos por el conductor del grupo.

Orti⁴ define el grupo focal como "marco para captar las representaciones ideológicas, valores, formaciones imaginarias y afectivas, etc., dominantes en un determinado estrato, clase o sociedad global". A diferencia de otras técnicas de estructura similar pero de base individual, no se buscan opiniones individuales, sino representativas, dominantes en un grupo de unas características determinadas. El diseño es

Abstract

The focus group is a descriptive qualitative methodology, consisting of open and flexible discussion on a specific topic among a maximum of 10-12 persons. It attempts to take maximum advantage of the excess information present among the group as a result of the various interactions among the members of the panel, governed by a hidden agenda, and to guarantee that all the topics identified by the research team will be approached.

We define the characteristics of the focus group and its practical methodology: position, development and functioning.

Key words: Qualitative methodology. Focus group. Descriptive qualitative methodology.

abierto y el investigador está integrado e implicado personalmente en el proceso de investigación³.

Planteamiento del grupo focal

Es esencial que el investigador que actúe como moderador del grupo focal tenga el máximo conocimiento sobre el tema a debatir. Por tanto, el procedimiento exige que el equipo investigador haya preparado en profundidad el tema alrededor del cual vaya a trabajar el grupo.

En el curso del desarrollo del grupo, éste deberá ser capaz de identificar las áreas de interés para poder profundizar en ellas, y deberá saber si se está obteniendo toda la información relevante al respecto. El moderador debe llegar al grupo con el conocimiento, no enunciado, de los ámbitos esenciales mínimos de información que se desea obtener. El diseño del grupo focal es abierto, con hipótesis en constante reconstrucción. Podría darse el caso de que algún aspecto importante del tema no surgiera espontáneamente. El moderador debería sugerir, no interrogar, respecto al tema para ver si se trataba de un olvido o si es negligencia voluntaria. El moderador debe disponer de una "agenda oculta", que no se evidencie en el curso del desarrollo del grupo (el grupo se podría sentir traicionado), que lo ayude a no olvidar los temas que el equipo investigador ha considerado de interés.

Igual que en la investigación cuantitativa, la selección de la muestra es un paso esencial para garantizar la validez de los resultados del estudio. No obstante, los criterios de selección son diferentes. No se busca la representatividad de las partes, la representatividad estadística, "todo lo que hay y más de lo que más hay"³, sino pertenecer a un grupo con un discurso característico, a un segmento. Se pretende conocer puntos de vista, no contar⁸. En este sentido, el equipo investigador debería tener una identificación previa de todos los segmentos o estratos de población que puedan tener puntos de vista, discursos u opiniones diferentes sobre el tema objeto de estudio, y sus características específicas. En función de esta identificación se constituirá el grupo. A pesar de haber identificado los segmentos, a menudo, al hacer el reclutamiento real desconoceremos si este o aquel candidato en concreto tienen las características específicas del segmento. En este caso nos moveremos con segmentaciones más vastas: características de sexo, demográficas, de residencia, etc.

El grupo focal se caracteriza por posibilitar la interacción entre diversas personas, pero, ¿cuántas?

Para conocer la opinión de cada una de las personas seleccionadas, no necesitamos hacer un grupo focal. Posiblemente, la entrevista, con sus diversas variantes (estructurada, semiestructurada, en profundidad), podría ser más útil. Lo que se busca en el grupo focal es la interacción, el contraste de opiniones para poder objetivar todas las dudas, los desacuerdos, las redundancias o las contradicciones. Necesitamos el máximo de canales de intercomunicación posibles, es decir, de líneas de relación. Entre 2 personas se establece una sola línea de relación bidireccional. Entre 3 se establecen 3. Tan sólo a partir de 4 se establecen más canales que personas, es decir, 6. A partir de 4 personas es cuando el grupo focal tiene sentido. Menos número de participantes no aportará nada a la técnica (fig. 1).

Si trabajamos con 4 personas, el número mínimo útil, para poder obtener buenos resultados, a fin de que los 6 canales estén funcionando siempre deberá haber una gran tensión entre los miembros del grupo, lo cual puede comportar problemas. Por tanto, lo idóneo será trabajar con un mínimo de 6 o más personas. Pero, más de 10 o 12 personas implicará tal número de canales que será incontrolable por parte del equipo investigador (10 personas implican 45 canales), y el macrogrupo tendrá tendencia a fragmentarse en pequeños grupos aislados entre ellos.

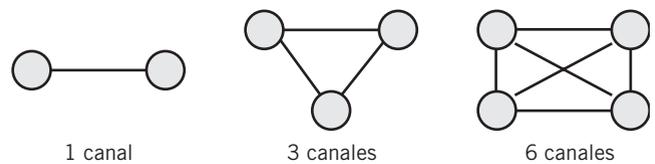
Para cada uno de los estratos seleccionados necesitamos un mínimo de 2 personas. En el caso de que uno de los estratos seleccionados no estuviera representado en el grupo, deberíamos añadir la realización de un nuevo grupo en el cual sí estuviera representado.

Será importante que los miembros del grupo no se conozcan entre ellos previamente ni a los investigadores, pues esto podría llevar a fenómenos de ocultación de información u opiniones o dar éstas por supuestas.

Otra fase importante es el reclutamiento de los miembros del grupo focal una vez seleccionados.

En la selección de la muestra estadística se pretende un muestreo anónimo y aleatorio para que sea representativo. En

Figura 1. Canales de comunicación.



nuestro tipo de muestreo, éste es intencional, como ya se ha dicho. Buscamos un tipo de persona concreto; siempre que sea posible, utilizaremos redes de relaciones preexistentes y ajenas al equipo investigador. Uno de los problemas que el reclutamiento del grupo focal presenta es el de las incomparecencias. Frecuentemente, un cierto número de los sujetos invitados a participar no aceptan su inclusión en el grupo. Las causas son múltiples: problemas de horarios, disponibilidad, distancia, etc. Otras veces, sin embargo, hay un cierto temor a participar en un foro, a tener que hablar y opinar delante de otras personas. Aún más: de los que acepten asistir al grupo, un cierto número en realidad no asistirá, a pesar de haber confirmado su presencia.

Para poder reducir este fenómeno, se pretende que la persona que realice la convocatoria sea una persona conocida por los invitados, con los cuales existe un cierto vínculo. Esta persona convocante nunca puede ser uno de los investigadores participantes directamente en la dinámica del grupo, pues esto enrarecería el desarrollo futuro de la dinámica del mismo, al establecerse unas ciertas relaciones de agradecimiento-deuda entre las dos partes. Como una medida más, debemos convocar un número superior de personas de las realmente necesarias, respetando siempre la composición de los estratos identificados. Preferentemente, se debe realizar la convocatoria por teléfono, enviando previamente una carta anunciadora de la llamada. En el caso de que la utilización del teléfono fuera desaconsejable (sesgo por falta de teléfono), la convocatoria se debería hacer personalmente, enviando también una carta anunciadora previamente.

Por último, en la convocatoria de los componentes del grupo, a éstos nunca se les debe proporcionar una información demasiado amplia sobre el tema a tratar. Es preferible darles un enunciado muy genérico para que no puedan llegar al grupo con reflexiones demasiado estructuradas previamente establecidas. Pero esta información previa mínima debe tener el suficiente interés como para motivarlos a asistir.

El escenario en el cual se desarrollará el grupo es importante. Debe ser neutral respecto al tema a tratar (nunca se debe citar en un hospital a ex pacientes del mismo centro) para no condicionar los resultados, pero no puede ser contrario a los valores o las vivencias de los miembros del grupo (no se pueden citar obreros para tratar temas de conflictividad laboral en un hotel de gran lujo)³.

El local propiamente dicho debe ser cómodo pero no demasiado confortable. Pretendemos eliminar tensiones, pero vamos a trabajar. Es necesaria la presencia de una

mesa. Es conveniente que esta mesa sea redonda u ovalada, de tal manera que no existan lugares de predominio, que no haya "anfitriones de mesa". Una mesa alta implica un cierto respeto, un cierto protocolo. Una mesa baja comporta un ambiente demasiado relajado e informal, como de aperitivo. Se requiere una mesa mediana en cuanto a altura, que permita que las personas se puedan apoyar con comodidad. Las sillas estarán ya colocadas, todas en una posición similar; deberán ser cómodas, sin brazos, pero no estar apretujadas. La decoración y el clima serán neutros. Se quiere conseguir un ambiente de trabajo sin tensiones, que no facilite las relaciones autoritarias ni el atrincheramiento. No debe haber espejos u objetos similares que puedan hacer sospechar a los miembros del grupo que son observados contra su voluntad. La relación debe ser "limpia", sin trampas, sincera y de cooperación.

Por nuestra experiencia, no aconsejamos que los medios de grabación (magnetófono y/o vídeo) ya estén colocados, ya que podrían establecer un ambiente inicial de recelo o de desconfianza.

Recepción y acogida de los integrantes del grupo

La recepción inicial de los integrantes del grupo debe ir a cargo de una persona diferente de las que hayan de actuar como moderador y observador del grupo; idealmente, será la misma persona que haya realizado la convocatoria y que, por tanto, ya tendrá un cierto nivel de enlace o de conocimiento con los miembros del panel. El punto de reunión inicial estará en la proximidad del lugar en el cual se vaya a desarrollar el trabajo de grupo, pero nunca en el mismo espacio. Una vez reunidos todos los miembros del grupo, éstos serán conducidos a la sala de trabajo. Es conveniente mantener la puntualidad para reforzar la imagen de seriedad. Por otro lado, la incorporación retardada de personas a la dinámica del grupo podría interferir gravemente en su desarrollo.

Al llegar los miembros del grupo a la sala de trabajo, éstos serán presentados al equipo investigador. El equipo investigador (moderador y observador) manifiestan su nombre y la entidad a la cual pertenecen, pero no creemos conveniente que los sujetos de la investigación se presenten entre ellos, ni que sean presentados por su nombre a los investigadores. De alguna manera, se intentará mantener un cierto ambiente de anonimato. No sabemos cómo se llaman ni quiénes son, y eso puede ayudar a incrementar los niveles de sinceridad frente a las cuestiones potencialmente problemáticas. Una vez hecha la presentación, el intermediario que ha recibido al grupo se despedirá y se irá. Los sujetos de la investigación se quedarán solos con el equipo investigador.

La acogida en la sala de trabajo debe conseguir un cierto relajamiento de los participantes. Hemos de proporcionar un ambiente cómodo, amable y que propicie el diálogo. Los investigadores invitan a tomar asiento a los sujetos, procurando la alternatividad entre sexos y edades para evitar, en la medida de lo posible, la creación de subgrupos. Los investigadores rompen el primer hielo: se presentan nuevamente para simbolizar un inicio formal del proceso. Se explica la fi-

nalidad del estudio, su dinámica y lo que se espera de los participantes. Éste es el momento en que se debe pedir autorización para poder grabar el desarrollo del grupo, remarcando el interés y la conveniencia de este procedimiento para posibilitar una posterior transcripción y el análisis de los discursos. Se debe insistir en el carácter totalmente confidencial de todo lo que se diga, y en la posibilidad y el derecho que tienen los participantes para negarse a ser grabados o a cortar la grabación en cualquier momento que lo crean oportuno. Según nuestra experiencia, muy pocas veces el grupo se niega a ser grabado. Aun así, si se produjera la negativa, continuaríamos con la dinámica del grupo tomando notas (especialmente las personas que actúan como observadores). Una vez acabada la reunión del grupo, se debería valorar si la información recogida se puede considerar adecuada, o si se debe repetir otro grupo diferente para sustituirlo, como si no se hubiera realizado.

Respecto al impacto que la grabación puede tener sobre los sujetos del grupo, cabe mencionar que ésta es mínima después de los primeros minutos, incluso cuando se graban imágenes de vídeo. Los miembros integrantes del grupo se olvidan de que son grabados.

Una vez conseguida la autorización, se coloca la grabadora en el centro de la mesa y se pone en marcha. La dinámica ya puede iniciarse.

El papel de los investigadores

El equipo investigador tiene una presencia física y funcional en el seno del grupo focal, personalizada en dos miembros del equipo, que ocupan las figuras de "moderador" y "observador", respectivamente.

Las dos figuras trabajan sobre el discurso del grupo sin participar en él, en el sentido de que ellos no manifiestan opiniones. No aceptan ni contradicen. Su intervención, para poder catalizar el discurso, puede tomar la forma de la reformulación de lo expresado por los sujetos del grupo, o formular posibles interpretaciones de lo que se ha dicho para contrastar su comprensión, y reanudar el discurso en el punto deseado, en el caso que se produjese alguna desviación del mismo.

Las funciones del moderador son: introducir, puntualizar, aclarar y facilitar la emergencia, bajo la forma de sugerencias, de ámbitos de discusión que no surjan espontáneamente, así como catalizar y moderar la discusión³. Facilita el diálogo espontáneo, evitando monopolizaciones del discurso o la creación de subgrupos en el seno del grupo focal. Tiene que saber identificar las tensiones y canalizarlas, identificar los temas escondidos e interpretar los silencios.

Una función básica del moderador es introducir la temática a discutir, de una forma concreta, pero aséptica, mediante una provocación inicial directa: la definición concreta del tema y el objetivo del grupo, o mediante una provocación indirecta, ya sea a partir de una metáfora, de la exposición de un contexto o del planteamiento de un hecho asociado, para poder llevar a la discusión del tema deseado, sin preestablecer condiciones.

La función esencial del observador es reforzar la captación del discurso que surja del desarrollo del grupo, prestando una especial atención a las partes del discurso que no puedan ser registradas con la grabación, es decir, al discurso no verbal de los diversos componentes, que pueden reafirmar o contradecir las visiones expuestas.

Desarrollo del grupo focal

El grupo no preexistía ni subsistirá al final del mismo. Es bueno que sus integrantes no se conozcan, y que no sepan previamente cuál es el tema de discusión del grupo. El tema concreto lo deben conocer en el momento del inicio, para evitar posicionamientos previos e incluso deserciones antes del inicio del grupo.

Una vez constituido el grupo, el moderador realiza "la primera provocación", en palabras de Ibáñez^{3,9}, al plantear el tema, tal y como se ha indicado en el apartado anterior. Ni el moderador ni el observador intervienen para opinar. Sus intervenciones se reducen a poner límites a la discusión. Los miembros del grupo se deben expresar libremente y, por tanto, se necesita una cierta permisividad al alejarse del tema, pero será función del moderador reconducir la discusión, si la posible desviación no aporta ninguna nueva dimensión. Se debe facilitar que todos los individuos intervengan para estimular la participación, evitar los enfrentamientos entre ellos y, al mismo tiempo, neutralizar la manipulación del grupo por parte de algunos de sus componentes. Los únicos manipuladores legales en el grupo son los investigadores, que procurarán hacer salir los temas recogidos en la agenda oculta, si no surgen de forma espontánea.

No se debe evitar el relato de experiencias personales; por el contrario, esto puede ser útil para romper el hielo inicial, pero el discurso del grupo no puede reducirse a una historia personal. Se dejará que las personas se expresen con su lenguaje habitual, y la función del moderador consistirá en aclarar conceptos, puntualizándolos o estableciendo paralelismos.

La duración habitual de un grupo focal suele estar alrededor de los 90 minutos, aunque pueden haber notables variaciones. Será el mismo grupo el que marque el final. Nunca debe ser, en la medida de lo posible, un acto de autoridad del moderador. El discurso sigue mientras es productivo desde un punto de vista conceptual. Cuando los conceptos son repetitivos o ya no se aportan nuevas informaciones, es el momento de finalizar la dinámica.

El moderador agradecerá a los componentes del grupo su asistencia, remarcando la importancia de su colaboración. En algunas ocasiones, se agradece la participación con algún obsequio modesto, como un libro referido a la institución estudiada (p. ej., un hospital), o similar. No se trata de pagar, sino de reconocer. Los investigadores se despiden de los miembros del grupo, se ponen a su disposición y los acompañan a la salida del local. No hay un nuevo contacto con el personaje que ha hecho de intermediario. La dinámica del grupo ha finalizado.

Transcripción, análisis e interpretación de los contenidos del grupo focal

La totalidad de la grabación realizada se transcribe literalmente, y se añaden al margen las anotaciones correspondientes del observador y el moderador.

La fase de análisis en una investigación consiste en identificar los elementos que configuran la realidad estudiada, describir las relaciones entre ellos y sintetizar el resultado¹⁰.

Una vez realizada la transcripción, la fase de análisis y de interpretación se realiza como en el resto de metodologías cualitativas^{1,11}, siguiendo diversas fases de: *a)* segmentación según criterios temáticos; *b)* categorización en función de situaciones, relaciones, opiniones, sentimientos o cualquier otra categoría que se crea pertinente; *c)* codificación de las diversas categorías, y *d)* interpretación de los resultados obtenidos.

La segmentación según criterios temáticos consiste en una etapa de identificación y clasificación de conceptos, es decir, se trata de establecer grandes etiquetas bajo las cuales poner las expresiones en que se han manifestado los miembros del grupo respecto a cada una de ellas.

La categorización puede realizarse en función de las categorías previamente establecidas y, por tanto, cerradas; abiertas, estableciendo las categorías a medida que van surgiendo del texto de la transcripción, o bien de forma mixta, teniendo establecidas previamente una serie de categorías, a las cuales se añaden las nuevas que puedan aparecer a partir del texto. Las categorías han de cumplir las condiciones de exhaustividad, es decir, el conjunto de datos detectados deben quedar incluidos en las categorías establecidas, y la condición de que las categorías sean mutuamente excluyentes, esto es, si están en una categoría no pueden estar en otra.

A partir de la información obtenida en la fase de análisis, será necesario darle un sentido, elaborar con ella un marco, un relato donde queden reflejadas las opiniones, las visiones y los sentimientos de la población estudiada respecto al tema sometido a investigación. Es la fase de interpretación. Le buscamos un sentido a toda la información recogida durante el estudio.

Como ya se ha comentado anteriormente, si el análisis y su interpretación subsecuente fuera fruto de la visión de un solo investigador, teniendo en cuenta que en la investigación cualitativa el investigador forma parte del diseño de la investigación, se implica en su desarrollo, podría dar una interpretación desviada, es decir, subjetiva. Este riesgo lo conjuramos mediante la triangulación.

El concepto de triangulación surge de la utilización clásica por parte de los navegantes de diversos puntos de referencia, como mínimo tres, para posicionar con exactitud un punto o un objeto. Denzin¹² definió la triangulación como "la combinación de metodologías en el estudio de un mismo fenómeno". Cuando hablamos de "triangulación de un estudio cualitativo", utilizamos diversos tipos de triangulación: *a)* triangulación de los datos, es decir, el uso de distintas fuentes de datos para comparar resultados; *b)* triangulación del investigador, es decir, diversos investigadores por separado analizan

las observaciones para llegar cada uno de ellos a conclusiones propias y, posteriormente, compararlas entre sí; c) triangulación de perspectiva teórica, o interpretación desde distintos marcos para comparar resultados, y d) triangulación metodológica, es decir, la utilización de distintas metodologías sobre una misma fuente de datos para comparar los resultados. Cuando hablamos de triangulación de una metodología concreta, y en nuestro caso de la técnica de los grupos focales, nos referimos a las dos primeras. Realizamos diversos y distintos grupos focales. La constatación de resultados similares implica la objetividad de los resultados (triangulación de los datos). El texto de las diversas observaciones, vaciado literalmente a partir de la grabación de cada uno de los grupos focales efectuados y de las anotaciones realizadas por el moderador y el observador, se analizan e interpretan independientemente por el mismo moderador, el observador y un tercer investigador que no ha participado directamente en el desarrollo del grupo focal. Si los resultados son los mismos para cada uno de los investigadores que han trabajado por separado, la interpretación difícilmente tendrá desviaciones (triangulación del investigador). Si existen disparidades entre los analizadores, será necesario discutirlos, consensuar los puntos comunes, y exponer al resultado final del análisis e interpretación estas discrepancias, sus fundamentos y las posibles consecuencias que puedan comportar respecto al resultado.

Bibliografía

1. Guix J. $P < 0,05$ sí, pero... La aplicación de la metodología cualitativa en la investigación sanitaria. *Rev Calidad Asistencial* 2003;18:55-8.
2. March JC, Prieto MA, Hernán García M, Solas O. Técnicas cualitativas para la investigación en salud pública y gestión de servicios de salud: algo más que otro tipo de técnicas. *Gac Sanit* 1999;13:312-9.
3. Ibáñez J. Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica. 3ª. ed. Madrid: Siglo XXI, 1992.
4. Orti A. La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta semidirectiva y la discusión de grupo. En: García Ferrando M, Ibáñez J, Alvira F, editores. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. 2ª. ed. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1994.
5. Kitzinger J. Qualitative research: Introducing focus groups. *BMJ* 1995;31:299-302.
6. Powell RA, Single HM. Focus Groups. *International Journal for Quality in Health Care* 1996;8:499-504.
7. Smith J, Scammon D, Beck S. Using Patient Focus Groups for New Patient Services. *J Quality Improvement* 1995;21:22-31.
8. Boyd, Westfall, Stasch. Investigación de mercados. México: UTEHA. Grupo Noriega Editores, 1990.
9. Ibáñez J. ¿Cómo se realiza una investigación mediante grupos de discusión. En: García Ferrando M, Ibáñez J, Alvira F, editores. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. 2ª. ed. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1994.
10. De Andrés J. El análisis de estudios cualitativos. *Aten Primaria* 2000;25:42-6.
11. Pla M. El rigor en la investigación cualitativa. *Aten Primaria* 1999;24:295-300.
12. Denzin N. *The research act*. New York: McGraw-Hill, 1978.