

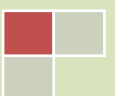
2015

Instructivo para la realización de Grupos Focales

Subsecretaría de Servicios, Procesos e
Innovación



Secretaría Nacional
de la **Administración Pública**



REFERENCIAS

- KINNEAR Y TAYLOR (1998). *Guía para implementar un grupo focal*.

GRÁFICO



CONTENIDO O DESARROLLO

Introducción

La realización de un grupo focal tiene por finalidad recabar información a través del encuentro de un grupo de personas que compartan características similares entre sí, en relación con el objetivo de interés que los convoca. Generalmente, se realizan dos o más grupos focales con la intención de ahondar en un determinado tema.

Cada grupo suele estar compuesto por un máximo de 10 personas y la conformación de cada grupo deberá tener en cuenta las particularidades de la población que se pretende estudiar.

Los grupos focales son instancias para profundizar motivaciones, razones, valoraciones y expectativas acerca de distintos temas. El grupo es coordinado por un

moderador que se vale de una de guía de pautas diseñada, que contiene preguntas orientadoras para llevar adelante cada encuentro.

Objetivos

- Conocer las apreciaciones de los participantes acerca de un tema, idea o problema con la finalidad de obtener una solución o una adecuada toma de decisión.
- Aprender y comprender lo que las personas tienen que decir sobre un tema y sus motivos.

Desarrollo

1. Establecer objetivos.

- Definición del problema ¿A qué se quiere llegar?
- Definición de los objetivos ¿Qué información se necesita para satisfacer las necesidades del estudio?

2. Determinar el diseño de la investigación.

- Segmentos del mercado objetivo ¿Qué áreas necesitan explorarse?
- Tamaño de los grupos ¿Cuántas personas se necesitan para el grupo focal?
- Duración de la sesión y selección del modelo oportuno ¿Cuánto tiempo debería durar la sesión?, ¿A qué hora deberían llevarse a cabo?
- Lugar de la sesión de grupo ¿Dónde debería realizarse la sesión?

3. Desarrollar un perfil de selección para escoger los miembros del grupo focal, es decir, una manera para definir el tipo de personas que se necesitan.

- Características demográficas
 - Considerar sexo, edad, etc.
 - Experiencia en el tema
4. Encontrar un lugar para el grupo focal. El entorno puede afectar las respuestas de los participantes. Los siguientes son criterios importantes.
- Atmósfera relajada y cómoda
 - Disponibilidad de equipo de video/audio según se requiera
 - Accesibilidad de los miembros del grupo focal
5. Evaluar y seleccionar los miembros del grupo focal. Ahora que ya se ha definido el tipo de personas que se necesitan, eliminar las opciones inadecuadas del pool de candidatos para el grupo focal.
- Considerar la homogeneidad en los miembros del grupo
6. Elaborar una guía o agenda que se utilizará, para ayudarse en el logro de las metas de la investigación.
- Objetivos de la investigación
 - Temas a cubrir
 - Tiempo asignado
7. Realizar la sesión de grupo focal en base a las pautas establecidas en la guía o agenda, demostrando interés, cordialidad y respeto ante las opiniones de los participantes.
8. Abordar cualitativamente en los puntos que se están tratando, para poder profundizar en la obtención de información clave de lo que se requiere.

9. Promover y habilitar el intercambio de todos los puntos de vista que surjan y en especial, las razones que justifican cada una de las posturas.
10. Analizar los resultados compilando todos los datos en información significativa.
11. Presentar un informe explicando los hallazgos y sus consecuencias.



Secretaría Nacional
de la **Administración Pública**



EJEMPLO

INFORME DE RESULTADOS DE GRUPO FOCAL

Introducción

El Dr. Alexander W. Astin, cuyo modelo de avalúo fue adoptado por EDP College, expresa en sus trabajos que las actividades de evaluación deben servir para que se reflexione sobre las alternativas para mejorar, facilitando así la toma de decisiones. Con el fin de mejorar y fortalecer continuamente los cursos ofrecidos en la Modalidad Acelerada del Grado Asociado en Enfermería (MAGAE), se llevó a cabo esta investigación en la cual se consideraron las experiencias de los participantes principales como fundamento para delinear estrategias que se ajusten a las necesidades manifestadas por los involucrados. Este documento plantea los resultados obtenidos mediante grupos focales guiados y dirigidos a los participantes que integraron el programa MAGAE hasta el verano de 2009.

Planteamiento del Problema

En MAGAE se integra la materia teórica con la práctica clínica para garantizar que se cumplan con los más altos estándares de la educación. El estudiante toma un 49% de los cursos en línea y un 51% en forma presencial. El proyecto requiere trasladarse a Puerto Rico durante dos veranos consecutivos (junio, julio y agosto) para tomar ciertos cursos y sus respectivas prácticas clínicas en una institución clínica hospitalaria autorizada por el Departamento de Salud de Puerto Rico. El resto de los cursos se toman en línea a través de nuestro campus virtual www.campusvirtualedo.net.

En octubre de 2008 comenzó el primer grupo de estudiantes integrado por 20 médicos extranjeros (Cuba, Venezuela y Colombia) cuyas credenciales no son reconocidas



en los Estados Unidos. Esta población de extranjeros representó un reto, ya que requería que los profesores y el personal administrativo estuvieran mucho más atentos a las expectativas y necesidades profesionales que presentaban estos estudiantes.

Delimitación de la Investigación

Todas las sesiones de los grupos focales se llevaron a cabo en el recinto de San Sebastián. La sesión con los estudiantes fue en la mañana del 20 de agosto de 2009, la de los docentes en la mañana del 27 de agosto del 2009 y la de los administradores en la tarde de ese mismo día. Los mentores se reunieron en dos sesiones durante la tarde del 9 de septiembre de 2009. Participaron 18 estudiantes, 14 mentores, cinco (5) profesores y ocho (8) administradores. Las aportaciones de los participantes estuvieron limitadas por las preguntas guías y el tiempo para elaborar sobre cada una de ellas se limitó a un minuto por participante. Todos tuvieron la oportunidad de manifestarse libremente al concluir la discusión guiada.

Justificación

- Esta investigación se realiza por la necesidad de diseñar medidas correctivas que contribuyan a la solución de las dificultades que acarrea el atender poblaciones particulares, ya sea por su trasfondo profesional o cultural.
- La información que se recopiló constituyó una estrategia de reflexión que establecería las bases sobre las cuales se diseñarán oportunidades que se ajusten a las necesidades manifestadas por los involucrados.



Metodología

Tipo de Investigación

Esta investigación se basa en la recopilación y el análisis de las experiencias según manifestadas por los participantes y se orienta hacia la toma de decisiones.

Población

El grupo de estudiantes estuvo integrado por 20 médicos cuyas credenciales no son reconocidas en los Estados Unidos: 18 cubanos, un venezolano y un colombiano, de los cuales ocho (8) eran mujeres y 12 varones. Tomaron parte del grupo focal 18 estudiantes, pues dos (2) de ellos no participaron de la experiencia presencial (90%).

El grupo de mentores estuvo integrado por 18 empleados voluntarios que se comprometieron a atender las necesidades particulares de los estudiantes participantes de MAGAE durante el internado clínico en el área geográfica aledaña al recinto de San Sebastián. A cada voluntario se le asignó un estudiante. Del grupo focal participaron 14 mentores (una de las mentoras participantes fungió como moderadora) para un 78% de participación.



El grupo de profesores entrevistados estuvo constituido por los cinco profesores del Programa (100%).

El grupo de administradores involucrados estuvo representado por la Rectora, el Decano Académico, la Decana de Asuntos Estudiantiles, la Decana Asociada de Planificación Académica y Desarrollo Institucional y la oficial de apoyo al programa, todos éstos del recinto de San Sebastián. También intervinieron la Vice Presidenta Institucional y de Asuntos Internacionales y una persona de finanzas (institucional) para un total de siete (7). Todos estos administradores tuvieron alguna inherencia en la planificación, el diseño o la implantación de la Modalidad Acelerada del Grado Asociado en Enfermería.

Instrumentos

Convocatoria a Grupos Focales

Las convocatorias a estos grupos se hicieron por escrito, con dos semanas de antelación.

Preguntas Guías

Los estudiantes de MAGAE reaccionaron a las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo considera las actividades de enseñanza y aprendizaje que se llevaron a cabo?
2. ¿Qué experiencias resultaron más significativas?



3. ¿En qué aspectos se han cumplido sus expectativas?
4. ¿Qué experiencias no cumplieron con sus expectativas?
5. ¿Qué cambios recomendaría?
6. ¿Recomendaría esta experiencia a otras personas? ¿Por qué?

Los mentores comprometidos con MAGAE se expresaron en torno a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué experiencias resultaron significativas?
2. ¿Cuáles han sido las dificultades?
3. ¿Cuáles han sido los logros?
4. Señale lecciones aprendidas.
5. ¿Qué cambios recomendaría como mentor?
6. ¿Volvería a ser mentor?
7. ¿Algo más que desee comentar?

Los docentes de este programa contestaron las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo considera las actividades de enseñanza y aprendizaje que se llevaron a cabo?
2. ¿Qué experiencias resultaron más significativas?
3. ¿En qué aspectos se han cumplido las expectativas del programa?
4. ¿Qué experiencias no han cumplido con las expectativas?
5. ¿Qué cambios recomendaría?
6. ¿Algo más que desee comentar?



Los administradores involucrados en MAGAE respondieron las siguientes preguntas:

1. ¿Qué experiencias resultaron significativas?
2. ¿Cuáles han sido las dificultades?
3. ¿Cuáles han sido los logros?
4. Señale lecciones aprendidas.
5. ¿Qué cambios recomendaría?
6. ¿Algo más que desee comentar?

Guía de Discusión

Para hacer más ágil la conducción del grupo focal se desarrolló para el entrevistador una guía de discusión en la cual los tópicos fueron predeterminados de manera general. Contiene una fase de bienvenida, explicaciones sobre el objetivo de la actividad y la confidencialidad, las preguntas guía y el cierre.

Hojas de relevo

Para simplificar la tarea de análisis de lo expuesto en las entrevistas, se les pidió a los participantes que dieran su consentimiento escrito para grabar la actividad. Los datos analizados producto de la entrevista serán usados únicamente para la elaboración del informe de investigación.



Resultados

Entrevista a los Estudiantes

Las contestaciones ofrecidas por los estudiantes fueron analizadas y agrupadas en categorías para facilitar su manejo, sin embargo se resalta la interrelación que existe entre ellas. La frecuencia de las contestaciones se indica entre paréntesis.

En relación a las preguntas acerca de cómo considera **las actividades de enseñanza y aprendizaje** que se llevaron a cabo, las **experiencias que resultaron más significativas** y los **aspectos que cumplieron con sus expectativas**, los estudiantes señalaron lo siguiente:

<i>Actividades de Enseñanza y Aprendizaje</i>
<i>Tránsito profesional de los estudiantes (todas eran médicas)</i> "Se desaprovechó la oportunidad de que éramos médicos." (4)
Cursos en Línea "Deben dar clases de concentración por internet y no las de Español e Inglés." "La teoría se puede ofrecer "on line" y la práctica presencial."
Balace entre teoría y práctica "Necesitaban más práctica que teoría." (5) "Se pueden dar las prácticas de enfermería en 8 semanas si se comienzan de lunes a viernes con periodos libres en los fines de semana." "Un profesor puede calificar en 2 días si un estudiante puede cualificar para el próximo curso."



Al ofrecérsele a los administradores la oportunidad de **comentar** libremente acerca de esta experiencia, hicieron énfasis en los siguientes aspectos:

"Que se ofrezcan (compartan) los resultados del proceso de avalúo y se dé retroalimentación."

"Recordar que los cambios nos dan trabajo por lo que debemos ser flexibles sobre cómo manejamos los cambios. Queremos ser felices, este ha sido un ensayo. Autoevaluamos. Si no somos la persona dejar el espacio o buscar ayuda. Necesitamos datos válidos y confiables."

"Importancia de crear mecanismos de comunicación de la facultad con asuntos técnicos y durante el proceso de transición de un periodo a otro."

"Federico Cintrón y su oficina debe velar por que los cursos estén diseñados con lo que necesitan. Definir el procedimiento para estudiantes que tienen problemas con la plataforma."

"Crear una estructura de convalidación de cursos de MAGAE atemperada a las particularidades de esta población. (J) Éstas tienen un efecto dominó en el área financiera. Carmen Quintana será responsable de que se cumplan los procesos."

"No perder de vista la calidad humana, ser sensibles a las necesidades de estos estudiantes. Mentora de la participante de mayor edad, experiencia sumamente grata y de aprendizaje, pero no seguiría como mentora."

"Importancia de la integración de las oficinas. MAGAE es uno más de los procesos y no asumir por que puede llevarnos al incumplimiento. Hay que cerrar los procesos, que no falte ningún documento sin excusas."

"El sentir recogido de los mentores administrativos es que no desean volver a hacerlo por la carga emocional que conlleva. Es necesario crear un balance y establecer hasta dónde vamos a llegar con ellos. "

Conclusiones

Del análisis de los productos de los grupos focales se desprende lo siguiente:

- Los comentarios ofrecidos por los **estudiantes** referentes a las actividades de enseñanza y aprendizaje provistas giraron el torno a los siguientes temas: la necesidad de considerar trasfondo profesional y las expectativas de los participantes al diseñar



- El 38% de los **administradores** consultados expresaron que un cambio a realizar es la inclusión de adiestramientos sobre diversidad cultural y choque cultural a todas las poblaciones (administrativos, facultad y estudiantes).

Se concluye la necesidad de revisar el programa en términos de las recomendaciones ofrecidas por los participantes para el desarrollo óptimo de MAGAE. La mayoría resaltó el valor de la experiencia, pero se hace indispensable revisar los asuntos señalados para el fortalecimiento del programa.

Puntos de Concordancia

En esta sección se puntualizan aquellos asuntos en los cuales coincidieron los integrantes de los grupos focales.

- El aspecto socio-cultural fue señalado por todos los grupos como uno de los aspectos de mayor significancia, a la vez de considerarse un reto.
- Algunos miembros del grupo de estudiantes condicionaron la recomendación del programa a que se atendieran sus inquietudes, al igual que algunos mentores, quienes convinieron en este requisito para volver a comprometerse.
- Se halló familiaridad entre los participantes en los grupos de mentores y administradores al identificar lecciones aprendidas relacionadas con la anticipación de situaciones.
- Integrantes de los grupos de estudiantes y profesores coincidieron en que los servicios de biblioteca fueron limitados en términos de tiempo, cantidad y actualización.



Recomendaciones

Estas recomendaciones atienden las inquietudes manifestadas por los participantes de los grupos focales:

- Ofrecer a todo el personal y a los estudiantes capacitación sobre:
 - diversidad cultural y cómo se atiende ésta en la educación a distancia.
 - manejo de la tecnología (e-mail, hojas de cálculo, destrezas básicas de redondeo, Word) y la plataforma.
- Desarrollar material informativo que incluya las preguntas más frecuentemente formuladas (FAQ, por sus siglas en inglés), entre ellas:
 - Información general sobre Puerto Rico y el área de San Sebastián
 - Hospedaje
 - Transportación
 - Convalidaciones
 - Calendario de actividades programadas durante el periodo de práctica clínica
- Tomar ventaja de los atributos de la educación a distancia (para atender la petición de más tiempo).
- Ofrecer más práctica que teoría. Tener un plan de contingencia por si los centros no están disponibles.
- Identificar y dar a conocer con cuáles requisitos de los "Boards" se cumplen.
- Establecer tiempo para calificar.
- Indagar las expectativas de los participantes y ajustarse a ellas en la medida de lo posible, sin sacrificar los requisitos mínimos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Grupo.- Conjunto de personas reunidas en busca de un fin.

Investigación.- Actividad humana, orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.

Moderador.- Es un usuario de un sitio de relación entre personas que realiza labores en éste para mantener un ambiente cordial y agradable para todos los usuarios del mismo.

Problema.- Es una contradicción desfavorable de "lo que es" entre "lo que debe ser". Un problema suele ser un asunto del que se espera una solución, aunque ésta lista no siempre sea obvia.

Temática.- hace referencia al tema o a la gran variedad de temas y asuntos que caracterizan a un hecho o fenómeno.

Secretaría Nacional
de la **Administración Pública**