



# **TÉCNICAS CUALITATIVAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A INFORMANTES CLAVES Y A GRUPOS.**

## **-CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS-**

### **INTRODUCCIÓN:**

El presente material ha sido diseñado para colaborar en el desarrollo del trabajo de recolección de información de opinión en procesos de autoevaluación de carreras. A continuación, se formulan algunos alcances metodológicos y, luego, se plantean algunas indicaciones para desarrollar entrevistas en profundidad y grupos focales.

El uso de metodologías cualitativas y, en particular, de este tipo de metodologías de observación, constituye una manera muy pertinente de recoger información sobre situaciones complejas o situaciones en las cuales se quiere profundizar en niveles de análisis.

Todo modelo de análisis contempla una observación realizada sobre algo. Así, diversos actores involucrados en una situación (de una carrera de educación superior, por ejemplo), cuentan con distintos esquemas de distinción, puntos de vista, o lugares desde donde observan la situación, frente a lo cual 'sólo pueden ver lo que son capaces de ver'.

Este tipo de metodologías permite 'observar la observación' (observación de segundo orden) de uno o más actores en interacción. Esto es, mirar desde la distancia qué es lo que observa un actor o más y, lo que es más importante, cómo observa o con qué mecanismos de distinción opera.

Este tipo de metodologías es muy útil en los procesos de autoevaluación, sin embargo, es preciso definir adecuadamente el momento y comprender el contexto para desarrollar este tipo de observaciones. Al respecto, existen básicamente dos alternativas: Aprovechar este tipo de instrumentos para realizar un primer diagnóstico y aproximación acerca de la situación en estudio y considerar los resultados para focalizar los siguientes análisis (aplicación de encuestas, por ejemplo); o aprovecharlos para afinar o profundizar juicios respecto de determinados aspectos diagnosticados



previamente a través de otros instrumentos (contrastar los resultados de encuestas a determinadas personas, consultando por motivos o explicaciones, por ejemplo).

En ambos casos, el diseño de los instrumentos debe ser riguroso. A continuación se presentan algunas consideraciones generales respecto de los instrumentos de aplicación individual y grupal.

### **ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD A INFORMANTES CLAVES.**

Consiste en una conversación que el investigador sostiene con un informante clave de la unidad en evaluación. El objetivo es obtener información sobre la perspectiva del entrevistado respecto de determinados temas.

El informante debe ser elegido con cuidado. Usualmente este tipo de instrumentos se aplica a altos directivos de la institución o de la carrera, a académicos o profesionales responsables de temas claves que es preciso estudiar, a directivos de los alumnos, a empleadores relevantes, etc.

Las características de la entrevistas pueden resumirse en las que siguen:

- La forma de la entrevista es la de una conversación. En consecuencia, la riqueza de la entrevista depende, en gran medida, de cómo el entrevistador maneja los factores psicosociales, propios de toda conversación. Usualmente las condiciones de la relación entrevistador-entrevistado se establecen al comienzo de la entrevista. Es necesario partir la entrevista aclarando sus objetivos, asegurando el valor de las opiniones que se planteen y el uso anónimo de las mismas. Ante todo, debe dejarse en claro que la información es para realizar un diagnóstico de la carrera, contribuyendo a mejorar su desempeño. Es lo que en lenguaje técnico se llama *rapport*, y que apunta a establecer el por qué y para qué de la entrevista, y una breve presentación de ambos. Preguntas como, ¿hace cuanto tiempo que está usted en la universidad? o ¿qué funciones ha cumplido usted en la carrera?, son buenas para romper el hielo.
- Asimismo, el entrevistador debe asegurar un ambiente de confianza mutua, esencial para que el entrevistado se abra a los contenidos requeridos en la conversación. Por lo mismo, se debe procurar que el clima de la entrevista sea cordial y exento de amenazas, para que el entrevistado exponga sus puntos de vista, tal cual son.



- La entrevista debe ser de interés para el entrevistado. Los temas deben ser pertinentes a su condición, evitándose preguntas ajenas al entrevistado, puesto que la conversación puede perder el rumbo.
- La entrevista debe realizarse a partir de una pauta con los temas que serán tratados, a fin de no perder el horizonte de la misma. Dicha pauta usualmente contiene preguntas generales y específicas, estas últimas, para profundizar en aquellos temas en los cuales el entrevistado tiene información. El entrevistador debe cautelar que no se pierda el foco de la conversación. Cabe destacar que la pauta **no** es un cuestionario, sino un guión referencial para la conversación.
- Para los efectos de registrar los contenidos de la conversación, se recomienda que el entrevistador tome notas, no sólo de lo que dice el entrevistado, sino que también de lo que percibe el entrevistador.
- El foco de la conversación debe estar en los motivos de las opiniones del entrevistado. Se trata de registrar los fundamentos por los cuales se sostiene determinado juicio respecto de algo. Por ejemplo, frente a juicios tales como ‘el currículo está mal diseñado’ o ‘los alumnos no están bien preparados’, el entrevistador necesariamente debe preguntar ‘porqué’ y ‘en base a qué antecedentes’ se sostienen dichos juicios.
- Hacia el final de la entrevista, siempre es bueno volver sobre aquellos temas que quedaron abiertos, profundizando sobre aquellos más relevantes. Así, el entrevistador podrá plantear ‘antes de terminar, no me quedó claro determinado aspecto’.

## ENTREVISTAS A GRUPOS

Al igual que las entrevistas personales, las entrevistas a grupos permiten acceder a una información significativa e importante.

Desde el punto de vista técnico, existen diversos tipos de entrevistas a grupos: las entrevistas grupales (personas representativas de un mismo sector o grupo), las discusiones de grupos (personas de diversos grupos contrapuestos), los seminarios de diagnóstico (sesiones de discusión con diversos grupos con asignación de funciones particulares), etc. Todos ellos, si bien presentan diferencias metodológicas importantes, responden a la misma lógica: Introducir un tema de análisis a un grupo de determinadas características a fin de conocer el o los puntos de vista al respecto.



- **Focus Groups<sup>1</sup>.**

Las entrevistas a grupos homogéneos – más corrientemente denominadas *focus groups* - consisten en exponer a un pequeño grupo de personas con determinadas características a una pauta de entrevista semi estructurada. Las preguntas o temas de la pauta se plantean al grupo en su conjunto, esperando que se produzcan reacciones colectivas o individuales frente a ellas.

El mérito de este tipo de metodologías es que frente a los temas se producen dinámicas de tipo social. Los participantes se potencian mutuamente, se generan diferencias y discusiones, se buscan alternativas de solución, se producen retroalimentaciones entre las personas, etc.

Para ello, es preciso seguir algunas reglas mínimas:

- La relación entre los participantes en el grupo debe ser simétrica, es decir, ningún integrante puede tener más poder que otro, ningún habla es más *autorizada* que otra. Así, no se pueden hacer *focus groups* donde se mezclen profesores y alumnos, docentes y directivos, funcionarios y otro estamento.
- Toda intervención es importante. La base de la conversación es precisamente el hecho de que todos tienen algo que aportar, de modo que todos deben tener la oportunidad de expresar sus opiniones. Nadie puede monopolizar la conversación.
- Es preciso mantener la orientación en los temas de la pauta, hasta que se observe que el discurso incorporó todos los elementos significativos y comienza a repetirse. En ese momento, es posible pasara otro tópico, hasta completarlos.
- Si bien la entrevista puede reproducirse en sonido e imagen, usualmente dichos métodos imponen una presión a los participantes. La recomendación es que participe un entrevistador, que coordina los temas y da las palabras, y un secretario del grupo, que es quién registra las opiniones y toma nota de lo que se dice.

En el diseño de la entrevista grupal, un tema crítico es la elección del grupo propiamente tal. El criterio central es intentar incorporar al grupo todos los discursos relevantes existentes sobre determinado tópico, sin darle mayor importancia a la proporción estadística con que estos discursos se dan en la vida social.

---

<sup>1</sup> En anexo se agrega un breve texto metodológico sobre *focus groups*.



En el desarrollo de la entrevista grupal, el investigador enfrenta el desafío de encontrar las distintas *voces* que vayan surgiendo. Cada habla con sentido que tenga su propia lógica y que ostente calidad de discurso por sí sola es una voz. Una voz puede ser de varias personas, o de una; al mismo tiempo, una persona puede emitir varias voces distintas.

- **Entrevistas grupales tipo ‘seminario’**

Otra técnica también usada es que, además de la pauta de temas de discusión, puede también realizarse una entrevista del tipo de ‘seminario’, donde el entrevistador plantea primero una presentación respecto de algo, los resultados de la aplicación de encuestas, por ejemplo, y luego la conversación se da en torno a dichos resultados, buscando dar justificaciones o profundizar en los aspectos detectamos como más críticos.

Esta técnica exige de mucha creatividad y astucia, para lo cual, el adiestramiento del entrevistador es muy relevante. Ante todo, el entrevistador no debe perder nunca de vista los objetivos y temas que se encuentra investigando.

#### **PAUTA DE ENTREVISTA.**

Las pautas de entrevistas, dependerán de los objetivos, el momento y las personas que serán entrevistadas.

Así, si las entrevistas se realizan con un carácter exploratorio, al inicio del proceso, los temas pueden ser generales, buscando temáticas sobre las cuales posteriormente se profundizará. En cambio, si es que ya se han aplicado otros instrumentos como encuestas, previamente, las entrevistas evidentemente debieran indagar sobre los aspectos previamente identificados como críticos, por cuanto los temas debieran ser más específicos y focalizados.

A continuación se presenta una pauta entrevista que puede servir tanto para una entrevista individual como para hacer un *focus group*, ya sea con estudiantes, egresados o académicos. Se trata de una pauta que pretende recabar posicionamientos con relación a las dimensiones utilizadas para la construcción de las encuestas anteriormente presentadas. Se ruega tener presente que hay un componente técnico en el diseño de preguntas, el que



intencionadamente las hace ser más imprecisas que la habitual pregunta periodística. Por esto, se solicita respetar el diseño.

El entrevistador NO PUEDE ser una persona que trabaje en la unidad académica (o que participe de ella en algún sentido visible), pues inhibirá a los entrevistados.

- 1- Se les ha invitado a esta conversación con el objetivo de conocer sus opiniones sobre la carrera X. Ustedes son parte de la historia de esta carrera desde sus particulares posiciones como estudiantes (académicos, egresados). Conocen distintos detalles de la misma, sus aspectos positivos y negativos; por lo tanto tienen ustedes sus opiniones. Siendo este un escenario neutral y siendo esta conversación anónima, quisiera preguntarles a ustedes cuál es el sentimiento general que tienen sobre esta carrera, qué nivel de calidad le asignarían, qué dicen cuando les preguntan sobre esta carrera y cuál es su nivel de satisfacción con su experiencia en este lugar.
- 2- El objetivo de toda carrera es graduar personas con determinadas características adquiridas durante su proceso de educación. El conjunto de características que ha de tener alguien al egresar es el perfil de egreso. ¿Creen ustedes que esta carrera tiene claro el perfil del tipo de egresado que se pretende formar?
- 3- Las carreras impartidas por cualquier organismo educacional deben funcionar bajo criterios académicos. Para la toma de decisiones, por ejemplo, se asume que es más relevante un criterio académico que cualquier otro criterio. ¿Creen ustedes que esta unidad académica se orienta por criterios académicos?
- 4- La correcta organización de los funcionarios y autoridades de una carrera, debe ser un soporte del buen funcionamiento de una unidad académica. Quisiera saber si ustedes creen que la estructura organizacional de esta unidad académica funciona de modo correcto, o si requiere modificaciones.
- 5- Quisiera que evaluaran a continuación la malla curricular de la carrera X. Me gustaría saber básicamente qué consideran positivo en la malla y qué consideran negativo, cuáles son las capacidades que deben ser formadas con más énfasis y en qué medida coopera el conjunto de ramos de la carrera para una formación idónea.



- 6- Toda organización educacional necesita una infraestructura mínima para ejercer correctamente la labor educacional. ¿Cómo evaluaría la infraestructura con la que cuenta su unidad académica?
- 7- ¿Calificarían ustedes la formación entregada por la carrera X como una educación de primera línea a nivel nacional e internacional?
- 8- ¿Permite la formación que entrega la carrera X insertarse en los grandes debates de la disciplina que imparte?
- 9- ¿De qué cree usted que depende la calidad de una carrera?



## **ANEXO: ALCANCES RESPECTO DE LOS *FOCUS GROUPS***

Los focus group son técnicas de tipo cualitativo, esto es, para análisis estructural y no numérico, que tienen la característica de levantar hablas sociales en un formato que permite mayor intervención al entrevistador, quien puede poner cierta cantidad de temáticas durante sus intervenciones.

El focus group es un microconjunto de individuos, un pequeño grupo de entre cinco y diez personas, que representan a un macroconjunto en términos discursivos. Es un grupo separado por una frontera espacial y temporal que impide que la acción se propague a la sociedad, por lo que representa semióticamente al macroconjunto, pero no pragmáticamente. En el focus group sólo se conversa. Para que la conversación se produzca en un escenario apto para el surgimiento de las distintas voces, los sujetos deben estar en una situación simétrica, es decir, ninguno debe tener más poder que otro, ningún habla debe ser más "autorizada" que otra. En este caso, no se pueden realizar focus group donde se mezclen profesores y alumnos, por ejemplo, o funcionarios y otro estamento. El grupo es un medio de expresión de discursos sociales, gracias a él se captan representaciones, valores, imaginarios, formaciones afectivas, posicionamientos y percepciones de determinado estrato, clase, o cualquier grupo con cierta homogeneidad que lo permita calificar como tal. Por esto, todo análisis debe ser estamental.

La cantidad de focus group a realizar depende de los niveles de acuciosidad de la recopilación. Un focus por cada estamento permite obtener información, aunque no detallada, lo que se puede enfatizar con un segundo focus. Sin embargo, luego de cierta cantidad, los focus se saturarán de los mismos discursos, lo que hace ya inútil la labor de proseguir con entrevistas.

El grupo de discusión se forma con una muestra de sujetos que no es estadística, sino estructural; la que permite que se investigue un conjunto de estructuraciones específicas del habla, esto es, determinados discursos. Esto significa que se intentará obtener todos los discursos relevantes sobre determinado tópico, sin otorgarle importancia a la proporción estadística con que estos discursos se dan en la vida social. Lo verdaderamente relevante es considerar todas las perspectivas y posicionamientos que ostentan un grado de saturación discursiva relevante. La saturación se constituye cuando un discurso surge de manera reiterada en distintas aplicaciones de las técnicas y se configura como un discurso socialmente estructurado, con un sentido claramente diagnosticable y que permite fundamentar un posicionamiento del hablante (en abstracto) de un modo acotado y específico.

Las metodologías cualitativas intentan acceder a la estructura que sustenta un discurso. Tal y como las metodologías cuantitativas tienen su sentido último en la obtención de datos y desde ahí se elaboran las relaciones y análisis; las técnicas cualitativas tienen su sentido último en el discurso, base operativa del trabajo cualitativo. El concepto de discurso nace en el momento en que un planteamiento adquiere sentido. Entonces un texto (hablado o escrito) con sentido se constituye en discurso. Y todo discurso ostenta la capacidad de posicionar al hablante.





Para acceder a los posicionamientos, percepciones, valoraciones, imágenes de mundo y a las diversas asociaciones simbólicas que tienen estatus constitutivo de la situación social del grupo a investigar, en este caso, estamentos de la vida académica, la utilidad de los dispositivos metodológicos estructurales, esto es, las técnicas cualitativas, radica en que nos permiten acceder de mejor forma a la completa gama de discursos que otorgan luz sobre su situación y posición subjetiva e intersubjetiva.

Cuando el investigador intenta encontrar discursos en el análisis de la aplicación de sus técnicas o de los textos emitidos en cualquier coyuntura que le interese, se enfrenta al desafío de encontrar las distintas *voces* que vayan surgiendo. Cada habla con sentido que tenga su propia lógica y que ostente calidad de discurso por sí sola, es una voz. Una voz puede ser de varias personas o de una, al mismo tiempo que una persona puede emitir varias voces distintas. No hay continuidad ontológica entre individuo y voz.

La potencia de un diagnóstico cualitativo reside en la posibilidad de estructurar las distintas posiciones sobre la carrera evaluada. El potencial analítico es enorme y permitirá a las unidades académicas tomar las medidas pertinentes para mejorar su desempeño. Por cierto, un análisis cualitativo difícilmente podrá constituirse en criterio para definir un proceso de acreditación, pues no permite generar reglas claras que establezcan márgenes en los cuales se considere satisfactorio o insatisfactorio un desempeño. Sí permitirá penetrar en los detalles que profundizarán los puntajes obtenidos por los distintos instrumentos cuantitativos.

Respecto a la aplicación de los focus group y al análisis de los mismos, desgraciadamente esta labor no puede ser prediseñada de modo tal que cualquier persona pueda realizar ambas labores. En el caso de las encuestas utilizadas para el trabajo cuantitativo, este documento ha pretendido ser particularmente didáctico, de momento que tanto la aplicación de las encuestas como su análisis (aunque sólo el análisis más básico) pueden ser realizados por legos en el área. Sin embargo, en el caso de técnicas cualitativas, por estar menos estandarizadas, su aplicación y análisis suponen un especialista, pues en caso contrario los resultados no serán fiables.