



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Vicerrectorado General

Dirección de Gestión de la Calidad Institucional
Departamento de Evaluación Institucional

“2020: Año de la Educación con Calidad y Pertinencia”



Autoevaluación
Institucional
UNAN - MANAGUA

Un compromiso de todos y todas, para la acreditación internacional.

Proyecto de Autoevaluación Institucional Con fines de acreditación UNAN-Managua

Metodología Aplicación de las Técnicas de Entrevista y Grupo Focal

Managua, 26 de octubre 2020

¡A la Libertad por la Universidad!

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso de Autoevaluación Institucional con fines de Acreditación, se utilizan técnicas cuantitativas y cualitativas para la recopilación de información. La técnica cuantitativa es la encuesta y las cualitativas son la entrevista, grupos focales y análisis documental.

Las técnicas de investigación cualitativa constituyen una herramienta fundamental para evidenciar las opiniones, apreciaciones, actitudes, valoraciones, creencias y actitudes de los diversos integrantes de la comunidad educativa. La aplicación de los instrumentos para técnicas cualitativas constituye un factor determinante para asegurar la confiabilidad y validez de la información recopilada. De ahí la relevancia que tiene el dominio de los principios metodológicos que orientan la elaboración de este tipo de instrumentos (UNAN-Managua, 2014).

El propósito del presente documento es destacar aspectos metodológicos sobre las técnicas cualitativas de entrevista y grupo focal para la aplicación de instrumentos en el proceso de Autoevaluación Institucional con fines de acreditación internacional.

II. TÉCNICA DE ENTREVISTA

La entrevista se define como una conversación entre dos o más personas en un espacio específico para dialogar acerca de un tema y con un determinado propósito. Se trata de una técnica de investigación que se utiliza para recopilar información mediante la comunicación verbal.

La Entrevista es una técnica para obtener información que consiste en un diálogo entre dos personas: el investigador y el entrevistado, se realiza con el fin de obtener información, el entrevistado es una persona relevante para la investigación.

La entrevista es un dialogo que lleva un propósito bien definido como es, el obtener la mayor cantidad de información posible de parte del entrevistado. Entre el entrevistador y el entrevistado existe una relación y correspondencia mutua, posturas, gestos y otras formas de comunicación.

2.1. Ventajas y desventajas

Ventajas:

- La Entrevista es una técnica eficaz para obtener datos relevantes y significativos.
- La información que el entrevistador obtiene a través de la Entrevista es muy superior que cuando se limita a la lectura de respuesta escrita. Su condición es oral y verbal.
- A través de la Entrevista se pueden captar los gestos, los tonos de voz, los énfasis, etc., que aportan una importante información sobre el tema y las personas entrevistadas.
- La ventaja esencial de la Entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes nos proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes, expectativas, etc. Cosas que por su misma naturaleza es casi imposible observar desde fuera.

Desventajas:

- Limitaciones en la expresión oral por parte del entrevistador y entrevistado.
- Muchas personas se inhiben ante un entrevistador y les cuesta mucho responder con seguridad y fluidez una serie de preguntas.
- Se requiere mucha habilidad técnica para obtener la información y mayor conocimiento del tema.

2.2. Roles de los responsables de entrevista

Para asumir el rol de **entrevistador(a)** deben considerarse los siguientes rasgos:

- Cumplir con la función de dirigir la entrevista y plantear el tema a tratar haciendo preguntas. A su vez, da inicio y cierre a la entrevista.
- Propiciar un clima de confianza y motivación.
- Saber escuchar y preguntar.
- Reforzar al final de la entrevista o bien al terminar alguna fase de la misma intentar sintetizar de forma resumida lo que se ha hablado para que el entrevistado sepa que se le ha entendido todo correctamente y dándole la oportunidad de poder realizar alguna aclaración en caso de no ser así.

El **observador** debe procurar:

- Estar atento(a), en general, tomando notas de aspectos o situaciones importantes que se desarrollen durante el proceso.
- Tomar notas relevantes de la entrevista.
- Manejo de la grabadora.
- No intervenir en el proceso.

2.3. Etapas de la entrevista

Etapas de la Entrevista

A continuación, se detallan algunos procedimientos a seguir:

Paso 1. Consideraciones previas

- Revisar el buen funcionamiento de las baterías y grabadoras.
- Llegar unos minutos antes al lugar de la entrevista.
- El ambiente merece un realce especial para neutralizar los posibles ruidos o interferencias externas que puedan perjudicar la entrevista.
- Situar la grabadora en una superficie estable y a una distancia prudente.
- Al inicio de la entrevista se debe grabar los datos generales de la misma: fecha, lugar, hora de inicio, nombre del entrevistador y del entrevistado. En el caso que el entrevistado tiene un cargo o responsabilidad, se debe consignar este último dato.

Paso 2. Durante la entrevista

- Inicie la entrevista con saludo.
- Crear un ambiente de confianza.
- Presentar el objetivo de la investigación y por qué se le seleccionó como informante clave.
- Centrar al entrevistado en los tópicos de la entrevista.
- Si su entrevistado no le proporciona una respuesta satisfactoria la primera vez que usted hace una pregunta, plántela de otra manera.
- Tomar notas durante la entrevista: vacíos en respuestas, nuevas preguntas que surgen.

Recuerde:

- Abstenerse de emitir juicios.
- Hablar lo mínimo; escuchar al máximo.
- Explicar cuanto haga falta del sentido de las preguntas.
- Mirar el rostro de la persona.
- No interrumpir durante la conversación.
- Tener paciencia y comprensión.
- No contradecir ni discutir.
- Hacer registro inmediato, discreto, completo y veraz.

Paso 3. Cierre de la entrevista

- Pregunte al entrevistado si hay algo más que quiera decir antes de terminar la entrevista.
- Dé las gracias al entrevistado(a) al final y pregúntele si tiene dudas.

Etapa 2. Transcripción de entrevistas

Labrie, V. (1982) recomienda algunos principios para la transcripción de documentos orales:

- El documento transcrito debe ser fiel a lo que dijeron los interlocutores y debe ser realizado con el respeto a las personas a las que concierne.
- El documento de la transcripción debe reproducir fielmente el testimonio oral.
- Se debe realizar una buena puntuación y concordancia verbal, precisar la información, pero sin cambiarla. Respetar la lógica del informante.

III. TÉCNICA GRUPO FOCAL

Los grupos focales son estrategias para la reflexión, discusión y construcción de conocimientos que aportan a la profundización de un determinado aspecto de la realidad de conformidad con los propósitos del proceso de autoevaluación. Esta técnica se utiliza generalmente para obtener una información específica y colectiva en un corto período de tiempo.

Grupo de discusión, guiado por un conjunto de preguntas diseñadas cuidadosamente con un objetivo particular, para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones.

3.1. Ventajas y desventajas

Ventajas:

- Sirve para discutir cierto tema el cual no debe ser demasiado sensitivo para que sea posible el diálogo.
- Permite investigar opiniones de grupos, ver reacciones espontáneas, observar cambios de opiniones influidos por la discusión
- Es útil para investigar opiniones que no se pueden observar directamente en la vida cotidiana.
- Para investigar el desarrollo de la formación de una opinión en forma de una conversación informal.

Desventajas:

- No se puede interpretar las opiniones sobre el individuo sino sobre el grupo.
- No permite resultados representativos, proyectables o cuantitativos.
- Hay que considerar que pueden existir barreras sociales o lingüísticas entre el moderador y los participantes.
- Por ello hay que buscar criterios de homogeneidad
- Algunos autores opinan que la influencia del moderador no permite que el instrumento tenga alta validez.
- Otros, argumentan que con un buen moderador la discusión se desarrolla muy espontáneamente.

3.2. Roles de los responsables del grupo focal

Para asumir el rol de **moderador/facilitador** deben considerarse los siguientes rasgos:

- Proyectar respeto y aceptación hacia los demás. Debe transmitir entusiasmo e interés hacia las demás personas y hacia el tema de reflexión.
- Ser neutral, no expresar acuerdo o desacuerdo con lo que se dice y no incluir sus propios pensamientos y comentarios en la conversación, porque pueden influenciar la opinión de los participantes.
- Promover el debate planteando preguntas que estimulen la participación y saquen a flote las diferencias.
- Impulsar la discusión hacia temas más generales y evitar el rumbo ambiguo y equivocado.
- Conducir la conversación hacia sus orígenes con el fin de reordenarla.
- Asegurarse que cada uno de los participantes tenga la oportunidad de expresar sus opiniones sin mostrar preferencias o rechazos que orienten a los participantes a una opinión particular.

En síntesis, el moderador debe ser una persona con el suficiente conocimiento del tema y experiencia en el manejo de grupos, de tal manera que pueda conducir la discusión hacia temas preestablecidos.

El **observador** debe procurar:

- Estar atento a la actividad, en general, tomando notas de aspectos o situaciones importantes que

se desarrollen durante el proceso.

- Tomar notas relevantes de la discusión.
- Manejo de la grabadora.
- Asistir al moderador en cuanto a los aspectos técnicos.
- No intervenir en la discusión.

3.3. Etapas del Grupo Focal

Etapa 1: Conducción del Grupo Focal

A continuación, se detallan algunos procedimientos a seguir:

Paso 1. Consideraciones previas

- Revisar el buen funcionamiento de las baterías y grabadoras.
- Llegar unos minutos antes al lugar definido.
- El ambiente merece un realce especial para neutralizar los posibles ruidos o interferencias externas que puedan perjudicar la discusión.
- Establecer una indicación al inicio de la grabación que ayude a identificar las fuentes de información (participantes), la fecha y el lugar.

Paso 2. Durante la sesión

- Presentación del moderador proporcionando su nombre e información personal que facilite una relación de franqueza y seguridad con el grupo.
- Brindar agradecimiento y bienvenida a los participantes.
- Realizar una dinámica de presentación de los (as) participantes.
- Explicar los objetivos.
- Describir las características de un grupo focal.
- Establecer las normas básicas para el grupo: se pide a los participantes que hablen uno a la vez y que interactúen entre sí, pero que eviten interrumpirse mutuamente.
- Pide permiso para grabar.
- Crear un ambiente de confianza.
- Iniciar las preguntas con claridad.
- Centrar a los participantes en los tópicos de la discusión.
- Tomar notas durante la entrevista: vacíos en respuestas, nuevas preguntas que surgen.

Recuerde:

- Abstenerse de emitir juicios.
- Explicar cuanto haga falta del sentido de las preguntas.
- No contradecir ni discutir.
- No revela sus opiniones con palabras o gestos.
- Anima para que participen todos y discutan entre sí.
- Ordena la discusión para que lleve un curso lógico.
- No interrumpir durante la conversación.

- Mantener siempre una actitud cordial, serena y segura que servirá de apoyo en eventuales momentos de acaloramiento de quienes sí están intelectualmente y emocionalmente entregados a la discusión.
- Admitir todas las opiniones, pues ninguno debe sentirse rechazado, burlado o menospreciado. Su función es la de conducir al grupo hacia ideas correctas y valiosas.

Paso 3. Cierre del grupo focal

- Consiste en resumir y recapitular los temas que identifican al grupo, así como llegar a un consenso para las conclusiones finales.
- Permite a los participantes esclarece y modificar sus posturas y añadir cualquier otra idea que puedan tener sobre la materia. También es el momento en que el moderador podrá someter a prueba sus conclusiones para verificar si son apropiadas y exactas.
- El moderador debe asumir una actitud apropiada para resumir y no enjuiciar las diferencias de posiciones entre los participantes y sintetizar los resultados del grupo. Asimismo, deberá brindar nuevamente las gracias a los participantes por sus valiosos aportes.

Etapa 2. Transcripción del grupo focal

- Transcribir lo abordado en la discusión: El documento transcrito debe ser fiel a lo que dijeron los interlocutores y debe ser realizado con el respeto de las personas a las que concierne.
- El que transcribe debe sujetarse al sentido transmitido y quitar toda ambigüedad, se debe realizar una buena puntuación y concordancia verbal, precisar el pensamiento, pero sin transformarlo.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abarca, A., Alpízar, F., Sibaja, G. y Rojas, C. (2013). *Técnicas cualitativas de investigación*. San José, Costa Rica: UCR.
- Labrie, V. (1982). *Precis de transcription de documents d archives orales (instruments de travail)* Quebec: IQRC.
- Martínez, J. (2004). *Estrategias metodológicas y técnicas para la investigación social*. México: Universidad Mesoamericana.
- UNAN-Managua (2014). *Aseguramiento de la calidad de la educación superior*. Edición propia. Managua, Nicaragua.