

TEMA 3: ¿EN QUÉ CONSISTE?

La metodología seguida para aplicar correctamente la técnica de RGT se basa en cuatro fases (Figura 1). En la primera de ellas, se seleccionan los elementos que se van a utilizar. En la segunda se procede a la formación de los constructos que se derivan de los elementos seleccionados. En la tercera se evalúan los elementos en relación con los constructos formados. Finalmente, se procede al tratamiento de los datos recogidos y al análisis de los mismos. A continuación se explica en detalle cada una de estas fases.

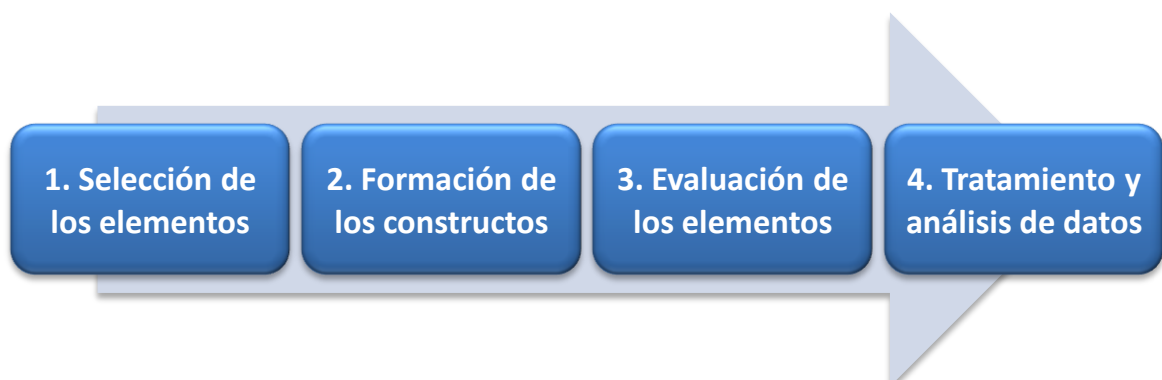


Figura 1. Fases de la metodología RGT.

FASE 1. SELECCIÓN DE LOS ELEMENTOS

Los elementos son los diferentes productos, servicios, experiencias, personas, etc. del entorno que se desea estudiar. Pueden estar representados por marcas, situaciones de compra, etc. La forma más habitual para presentar los elementos es a través de tarjetas o fichas donde estén contenidas las imágenes y/o detalles que sean necesarios para evaluar el elemento. También es posible presentar los elementos en forma del objeto mismo que se quiere evaluar o mediante fotografías.

Es muy importante que los elementos sean **representativos** de aquello que se desea estudiar, que sean **homogéneos**, para evitar comparaciones poco realistas, y que sean **fácilmente comprensibles** para las personas que se desea entrevistar.

El número de elementos que se deben seleccionar es muy variable en función de la heterogeneidad del elemento a estudiar. Una cifra normal se sitúa entre 6 y 9 elementos.

Ejemplo

Durante un estudio de preferencia de vehículos de entorno urbano de bajo consumo, se puede realizar una dinámica con usuarios donde se aplique la técnica RGT.

Para ello, inicialmente se debe escoger una muestra de coches urbanos de diferentes marcas, en este caso concreto seleccionaremos 6 modelos.

La forma de presentación de los elementos fue a través de fichas donde en cada una



de ellas aparecerá la foto del coche a valorar y una pequeña descripción con los datos técnicos relevantes de cada coche.

Cada ficha contendrá: Fotografías del exterior e interior y descripción del nº de plazas, velocidad y potencia, longitud y altura, cambio de marchas y capacidad del maletero.

FASE 2. FORMACIÓN DE LOS CONSTRUCTOS

Los constructos representan las características que perciben las personas para describir y diferenciar los elementos utilizados. Existen dos posibilidades para formar los constructos. La primera de ellas es que la propia persona encargada del estudio formule los constructos, pero esta opción limita mucho la flexibilidad y se impone la percepción del investigador sobre el objeto de estudio. Lo más recomendable es la formación de los constructos a través de entrevistas a personas, pudiendo ser individuales o grupales.

El procedimiento más habitual para obtener los constructos es mediante **triadas de elementos**. El método de las triadas consiste en presentar al usuario los elementos de tres en tres. Una vez que se presenta la primera tríada o trío, se pide a la persona

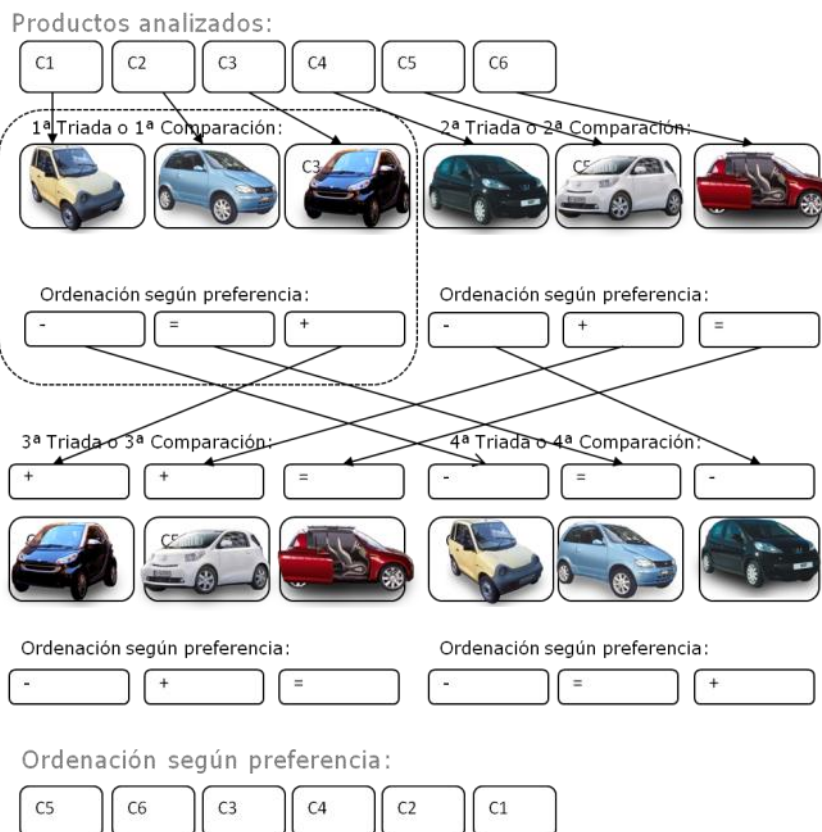
que está siendo entrevistada que busque similitudes y diferencias entre los elementos mostrados. A continuación se pide a la persona entrevistada que indique cuál es la característica opuesta a la señalada anteriormente. Después se pide a las personas que ordenen los tres elementos presentados según el orden de preferencia. Con este método, además de formar triadas de manera controlada, se puede extraer directamente el orden de preferencia de todos los elementos.

El proceso se repite con la presentación de nuevos tríos de tarjetas hasta que el investigador considera conveniente, aunque normalmente no pueden presentarse todos los tríos ya que el número de ellos que pueden formarse es muy elevado para poder aplicar la técnica en un tiempo razonable de 45-60 minutos sin fatigar a las personas entrevistadas.

No existe una secuencia fija para presentar las triadas de los elementos, lo importante es combinar las fichas para obtener la máxima información de los elementos. Una forma eficaz para realizar el mayor número de combinaciones consiste, como se muestra en el siguiente ejemplo, en formar una triada en función de la preferencia mostrada por el usuario en la triada anterior.

Ejemplo

Siguiendo con el ejemplo anterior, se mostró a cada persona entrevistada triadas de elementos según el siguiente criterio:



Los constructos que se extrajeron a través de la comparación de coches mediante triadas fueron, entre otros:

Facilidad de aparcar, seguridad, comodidad de acceso al coche...

Ampliación de conceptos

Otras formas menos comunes de generar los constructos son el procedimiento de díadas, el procedimiento de constructos en escalera y el procedimiento de formación de constructos en pirámide.

El procedimiento de las díadas es similar al de las tríadas, con la diferencia de que a la persona a entrevistar se le presentan los elementos elegidos de dos en dos.

En cambio, el procedimiento de formación de constructos en escalera pretende obtener un mayor conocimiento de la estructura de los propios constructos que se forman, formulando a las personas entrevistadas algunas preguntas adicionales, como pueden ser, ¿Qué pretende decir con eso?, ¿Por qué esta diferencia es más importante?

Y, por último, el procedimiento de formación de constructos en pirámide se utiliza cuando se desea conocer los beneficios asociados a cada constructo, planteando a las personas entrevistadas cuál de los dos polos formados de cada constructo prefiere y cuáles son las características que le definen.

FASE 3. EVALUACIÓN DE LOS ELEMENTOS

Una vez obtenidos los constructos se organiza la información en forma de **tabla de doble entrada o rejilla** (Figura 2), que da nombre a la técnica. En la parte superior se encuentran todos los elementos estudiados organizados en columnas. En la parte izquierda, formando las filas, se encuentran todos los constructos extraídos en la fase anterior. En cada fila, a la derecha, se encuentra el mismo constructo pero de manera negativa. Además, se añade una columna que se debe rellenar con la importancia que tiene cada constructo.

Puntúe la importancia de este factor de 1 a 5.	Criterio Cumplido	Puntúe para cada módulo de 1 a 5, el nivel de cumplimiento del factor. Donde 1 es nada cumplido y 5 totalmente cumplido						Criterio No Cumplido
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	
Importancia								
	MÁS AUTONOMÍA							MENOR AUTONOMÍA
	MÁS CAPACIDAD DEL MALETERO							MENOR CAPACIDAD DEL MALETERO
	ACELERACIÓN DEL COCHE							MENOR ACCELERACIÓN DEL COCHE
	COMODIDAD DE ACCESO AL COCHE							DIFICULTAD DE ACCESO AL COCHE
	DISEÑO MÁS BONITO							DISEÑO MENOS BONITO
	MÁS SEGURO							MENOR SEGURIDAD
	MÁS CALIDAD EN DETALLES							MENOR CALIDAD EN DETALLES
	MEJOR REPARTO ESPACIO INTERIOR							PEOR REPARTO ESPACIO INTERIOR
	MÁS FÁCIL DE APARCAR							MENOR FACILIDAD DE APARCAR
	VERSATILIDAD DE LOS MANDOS							NO VERSATILIDAD DE LOS MANDOS
	COMODIDAD DEL ESPACIO INTERIOR							NO COMODIDAD DEL ESPACIO INTERIOR
	MÁS NÚMERO DE PLAZAS							MENOR NÚMERO DE PLAZAS
	AHORRO DE CONSUMO							GASTO ELEVADO DE CONSUMO

Figura 2. Tabla en forma de rejilla que los usuarios deben rellenar

Una vez que se ha formado la rejilla, se pide al usuario que puntúe cada uno de los **elementos seleccionados en relación a los dos polos de cada constructo** formado. La puntuación puede efectuarse a través de diversos tipos de escalas, desde una escala dicotómica que fue la empleada inicialmente por Kelly, o bien a través de escalas ordinales y escalas de intervalos tipo Likert. Lo más habitual para rellenar la rejilla es usar una escala tipo Likert con puntuaciones del uno al cinco; el número 1 representa al constructo o polo implícito situado a la derecha de la rejilla y el número

5 identifica al constructo o polo emergente situado en la parte izquierda de la rejilla. La rejilla también se puede formar sin la columna de la derecha (el polo opuesto del constructo), por lo que se puede pedir al usuario que puntúe el cumplimiento de cada criterio del 1 al 5, siendo 1 nada cumplido y 5 muy cumplido.

Por otro lado, el usuario también debe rellenar la **importancia que tiene cada constructo** en su decisión de elección del tipo de producto/servicio analizado (la columna izquierda de la **iError! No se encuentra el origen de la referencia.**). Para ello, se utiliza una escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 "nada importante" y 5 "muy importante".

Los usuarios que realizan esta valoración pueden ser los mismos que han participado en la identificación de los constructos. Normalmente, esta técnica se aplica en una dinámica de usuarios, donde en la primera parte se trabaja en grupo para la obtención de los constructos y en la segunda parte, se trabaja individualmente para la valoración de los elementos teniendo en cuenta los constructos obtenidos. De esta forma, para la valoración de los elementos se utiliza una rejilla idéntica con todas las personas entrevistadas, una vez que se han formado todos los constructos.

Por último, se debe obtener la **preferencia general de cada uno de los elementos**. Si en la fase anterior de generación de constructos todos los usuarios han realizado una ordenación de todos los elementos ya no sería necesario realizar esta parte. En caso de que no se haya realizado la comparación de todos los elementos o no la hayan realizado todos los usuarios, se pedirá al usuario que ordene los elementos en función de su preferencia, por orden creciente de preferencia. Si el número de productos es muy elevado, se puede pedir al usuario que ordene los 3 productos que más le gustan y los 3 productos que menos le gustan.

Otra forma de obtener la preferencia es pedirle al usuario que puntúe la **preferencia de cada uno de los elementos** mediante la escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 "no me gusta nada" y 5 "me gusta mucho".

Puntúe su preferencia de cada elemento de 1 a 5	C1	C2	C3	C4	C5	C6

Figura 3. Preferencia de los elementos

Como se comentó en la introducción, esta técnica puede ser utilizada para enfoques cuantitativos, por lo que la valoración de los elementos también se puede realizar posteriormente a la dinámica con una muestra amplia de usuarios mediante un cuestionario.

FASE 4. TRATAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El tratamiento de los datos depende de los objetivos del estudio. Tras la cumplimentación de todas las rejillas, se dispone de una gran cantidad de datos que es necesario tratar convenientemente ya sea a nivel individual o para la totalidad de las personas entrevistadas. Para ello, se pueden utilizar diferentes técnicas. En este caso se van a analizar e interpretar los resultados a través de gráficas. Para realizar el tratamiento de datos se puede utilizar cualquier paquete de **hojas de cálculo**, tipo el que ofrece *Microsoft office - Excel* o *OpenOffice - Calc*.

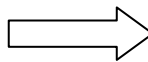
El primer paso es crearse una tabla en una hoja de cálculo que contenga las mismas filas y columnas que la encuesta tipo rejilla que cada usuario ha rellenado. Cada celda

se ha de completar con la media calculada a partir de todas las puntuaciones de esa misma celda en cada usuario. Así, tendremos una nueva tabla que contendrá la media de las opiniones de todos los usuarios, tanto en el cumplimiento de los constructos para cada elemento como en la importancia de los constructos y en la preferencia de los elementos. **A partir de esta nueva tabla rejilla podemos representar todos los resultados.**

Ejemplo

Cálculo de la media del constructo autonomía en cinco usuarios para el elemento 1:

Autonomía	Nº Usuario	Puntuación 1
	1	5
	2	4
	3	5
	4	3
	5	4



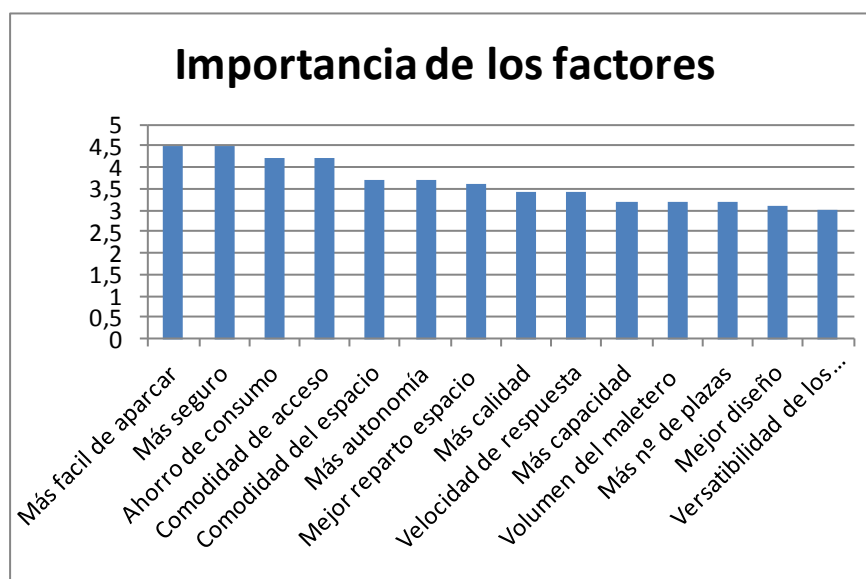
Importancia de los constructos

Para analizar los resultados se recomienda hacer una gráfica de tipo barras o líneas con la columna "Importancia de los factores".

Interpretación: Los constructos que tengan la puntuación más alta son los factores más importantes, y que por tanto serán atributos imprescindibles para la aceptación del elemento.

Ejemplo

En el ejemplo de análisis de un coche urbano de bajo consumo, los factores con mayor importancia son los de seguridad, facilidad de aparcar y ahorro de consumo. Los factores de diseño y versatilidad de los mandos tienen menor importancia en la elección de un coche urbano.



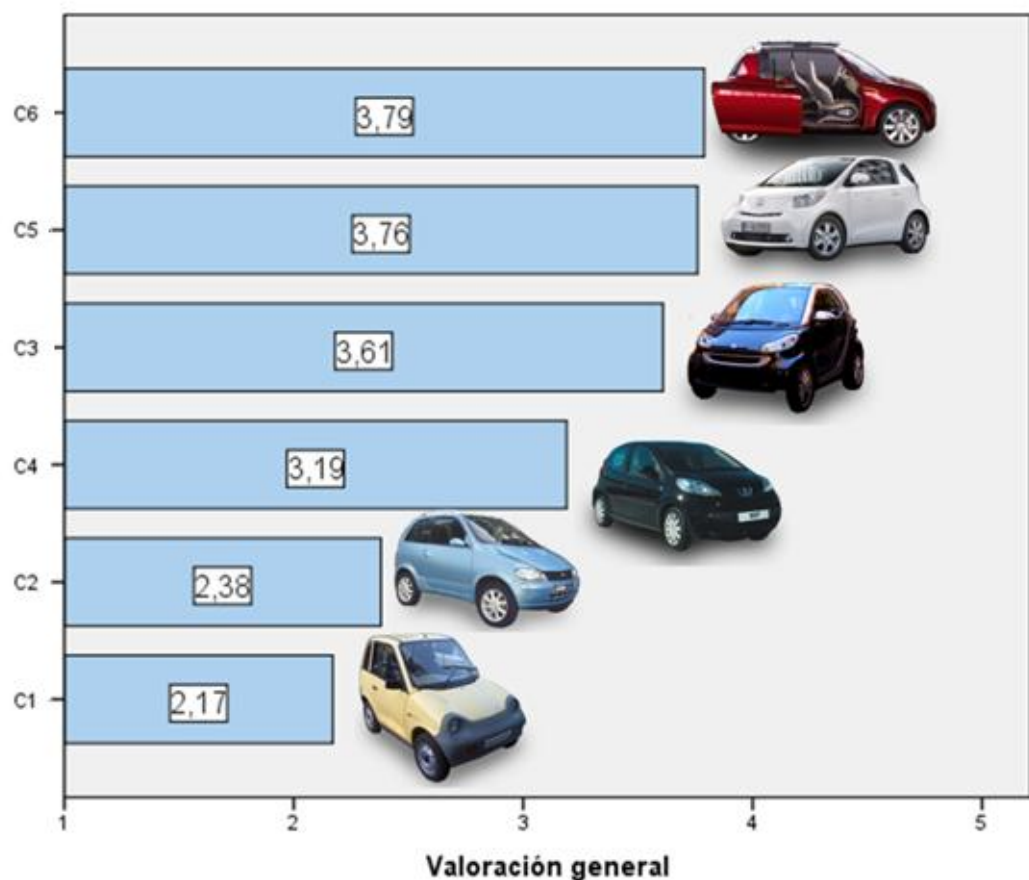
Preferencia de los elementos

Mediante una gráfica de tipo barras o líneas con la fila de "preferencia de cada elemento" se pueden extraer conclusiones sobre los elementos mejor valorados.

Interpretación: Aquellos elementos que tengan una puntuación alta son los que gustan más a los usuarios.

Ejemplo

En el ejemplo planteado de análisis de un coche urbano de bajo consumo, obtendríamos los elementos (modelos de coche urbano) por orden de preferencia:



Cumplimiento de los constructos para cada elemento

Mediante una gráfica de tipo radar con cada columna de elementos se pueden extraer conclusiones sobre cómo cumplen los elementos los diferentes criterios evaluados. Se obtiene una comparación directa de todos los elementos estudiados con sus criterios, conociendo el posicionamiento del elemento objetivo con respecto a los de la competencia.

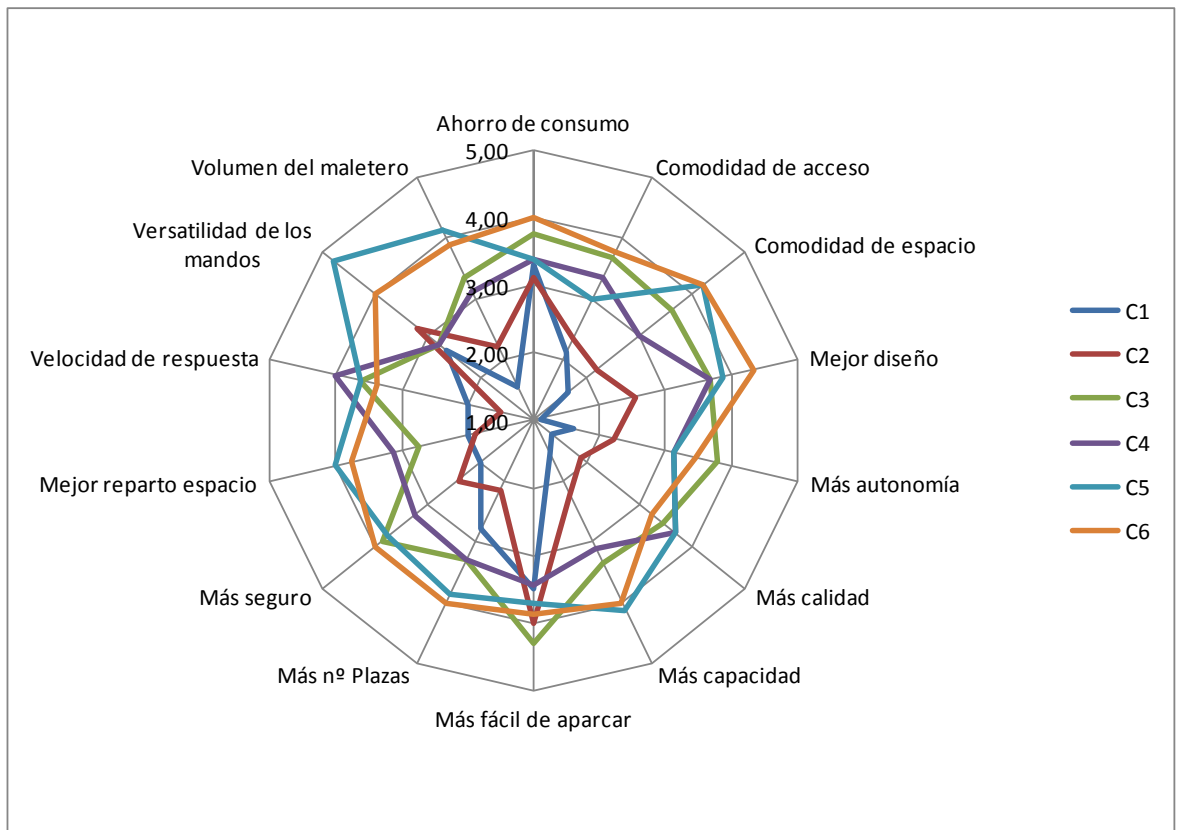


Interpretación: Los elementos que tengan una puntuación alta en un criterio, cumplen satisfactoriamente con ese criterio.



Ejemplo

En el ejemplo de análisis de un coche urbano de bajo consumo, se puede saber para cada criterio dónde está posicionado cada elemento. Por ejemplo, si tomamos el criterio "mejor diseño", en la gráfica se observa que el elemento C1 se percibe como con "poco diseño", mientras que el elemento C6 es el que se percibe como el que más diseño tiene.



OTRAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Existen otras técnicas de análisis de datos basados en técnicas multivariantes como el análisis clúster o el análisis de componentes principales donde se obtienen más resultados y permite una interpretación de los resultados más profunda.

El software **REPIV** (www.repgrid.com¹), es capaz de realizar estos cálculos complejos y extraer los resultados automáticamente. Este software está disponible en la web para uso personal, no comercial.

¹ Para más información acerca del software e interpretación de resultados, consulte el manual pdf que ofrece la página web de REPIV