

# Etnografía Digital:

Un modelo de  
**investigación**  
en contextos virtuales



Eduardo Atencio  
y Francisca Fumero  
(Coord.)





Universidad  
Euroamericana



Universidad Pedagógica  
Experimental Libertador

ISBN: 978-9962-8555-2-1



---

# ETNOGRAFÍA DIGITAL: UN MODELO DE INVESTIGACIÓN EN CONTEXTOS VIRTUALES

Primera edición, enero de 2023

D. R. © 2023

**Universidad Euroamericana, Panamá**

Coordinación de Investigación y Posgrado

**Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela**

Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara

Subdirección de Investigación y Posgrado

<https://www.uea.edu.pa/investigacion>

<https://www.upel.edu.ve/>

**ISBN: 978-9962-8555-2-1**



Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Coordinadores: Dr. Eduardo Alfonso Atencio Bravo y Dra. Francisca Fumero

Diseño editorial: Dra. Alma Elisa Delgado Coellar

## **ARBITRAJE BAJO SISTEMA DOBLE CIEGO POR:**

Dr. Angél Acevedo Duque

Universidad Autónoma de Chile - Chile

Dra. Liliana Canquiz Rincón

Universidad de la Costa - Colombia

Dr. Tomás Fontaines Ruiz

Universidad Técnica de Machala - Ecuador

Dra. Dairaliz Marcano

Universidad Católica Argentina Santa María de Buenos Aires - Argentina

Dra. Lucia Rojas Hernández

Universidad del Sinú - Colombia

Dra. Marycarmen Soto Ortigosa

Universidad del Caribe - Panamá

Dra. Solangre Mosello de Perozo

Universidad Euroamericana - Panamá

# Etnografía Digital:

Un modelo de  
investigación  
en contextos virtuales

Eduardo Atencio  
y Francisca Fumero  
(Coord.)



# ÍNDICE

**Prólogo**.....7

Francisca Fumero

**Presentación**.....11

Eduardo Alfonso Atencio Bravo

## **PARTE I. Fundamentos onto epistemológicos**

*Capítulo I. Cultura Digital y Netnografía*.....15

Alma Elisa Delgado Coellar

*Capítulo II. Génesis Ontoepistemológica de la Netnografía*.....34

Adrián Filiberto Contreras-Colmenares

*Capítulo III. Racionalidad Transcompleja desde la Netnografía*.....60

Gaudis Olivia González

*Capítulo IV. La Antropología Digital como Perspectiva Teórica de la Netnografía*.....84

Edicta Del Carmen Rivas Machado

## **PARTE II. Aproximaciones teóricas**

*Capítulo V. Comprensión emocional del sujeto desde la Netnografía*.....100

Mariela Coromoto Alejo Mendoza

*Capítulo VI. Mirada Ética de la Investigación Netnográfica*.....116

Feliciano Burgos Mancilla

<b>Capítulo VII. Desarrollo de Competencias Investigativas en Contextos Digitales</b> .....	<b>134</b>
Xiomara Rojas	
<b>Capítulo VIII. Etnografía y Netnografía: Análisis comparativo como modelos de investigación cualitativa en educación</b> .....	<b>152</b>
Kerwin José Chávez Vera	
<b>Capítulo IX. Narrativa e Interacción Netnográfica. Retos y Posibilidades</b> .....	<b>168</b>
Naudy Lamas	
<b>Capítulo X. La Netnografía como Método para el Análisis de las Relaciones Violentas por el Género en la Cultura Digital. Primeras Aproximaciones</b> .....	<b>180</b>
María Magdalena Sarraute Requesens	
<b>Capítulo XI. Aproximación teórica a la Netnografía como método de investigación</b> .....	<b>192</b>
María Regina Tavares De Araujo	

## **PARTE III. Perspectivas metodológicas aplicadas**

<b>Capítulo XII. La netnografía como estrategia metodológica para la enseñanza en línea</b> .....	<b>212</b>
Melissa Dayana Mendoza Vivas	
<b>Capítulo XIII. Netnografía: Una alternativa metodológica para la investigación en el contexto de la educación universitaria</b> .....	<b>238</b>
África Calanchez Urribarri	

<b>Capítulo XIV. Metodología de la Investigación Educativa desde la Netnografía</b> .....	<b>252</b>
Carlos Enrique Martínez	
<b>Capítulo XV. Etnografía y Netnografía, un modelo de investigación cualitativa en educación virtual</b> .....	<b>267</b>
Pedro Segundo Jaramillo Arica	
<b>Capítulo XVI. La Netnografía como práctica investigativa en educación</b> .....	<b>282</b>
Mariel Evelyng Castellanos Adarme	
<b>Capítulo XVII. La Netnografía como método de investigación e interacción escolar y social</b> .....	<b>300</b>
Marlon Leonardo Márquez Portillo	
<b>Capítulo XVIII. Medios y procedimientos para la recolección de datos en la investigación en línea</b> .....	<b>316</b>
Elena Celeste Machado Martínez	
<b>Capítulo XIX. Retos de la Investigación Netnográfica: La sociabilidad en el contexto de la aplicación Whatsapp</b> .....	<b>332</b>
María Auxiliadora Castillo Espinoza	
<b>Capítulo XX. Netnografía aplicada en escenarios emergentes</b> .....	<b>353</b>
Daniela Velázquez Ruíz	

# PRÓLOGO



## Prólogo

El tiempo actual es propicio para arriesgarnos a un cambio inmediato en las concepciones paradigmáticas que han regido (y siguen su trayectoria) en el conocimiento científico. Es aquí donde ese conocimiento sigue la agria noción de apegarse a los libros de textos sin conocer la filosofía que lo sustenta. Ejemplo de ello, son los denominados métodos que se aplican en las investigaciones científicas. Esto sea quizás por el carácter automatizado de regirse siempre por un mismo patrón; o, por el hecho mismo que lo planteado como asunto de estudio a zanjarse no da más con otro estilo de actuación intelectual.

No obstante, sea cual sean las opciones para alcanzar el propósito a investigar es relevante detenerse en otras maneras de observar y percibir el hecho social como un modo de re-crear lo humano y lo trascendental de la cotidianidad. A partir de estas breves reflexiones inacabadas y que pueden, a su vez, ser refutadas, fragmentamos otros procedimientos para ocupar lo trascendental desde la óptica de la Netnografía.

Desde la Netnografía se puede asumir muchas gestiones en torno a lo que nos ocupa en la actualidad: la globalización. Hoy día la tecnología ha cobrado un sitio de honor cuando se trata de la transferencia de conocimientos hacia otras latitudes culturales. Es por ello que desde el **Posdoctorado en Investigación (UPEL-Maracay)** en Venezuela abre las inimaginables maneras de producir con acierto y argumento sobre por qué debemos abrir el pensamiento hacia lo que siempre se ha dicho con afán: desde la transdisciplinariedad al hecho trascendental humano y cultural.

Dicho esto, este libro está empedrado de grandes y atrevidas ideas sobre la actualización de la investigación percibida desde la Netnografía. Los productos aquí son obras inéditas de sus autoras y autores. Este libro se distribuye en tres apartados que aproximan la lectura de los temas que así se ofrecieron. No cabe duda que desde el campo de la filosofía se diversifica las nociones transdisciplinarias en busca de aportar en la enseñanza una visión que se eleva más allá de lo paradigmático.



Cabe aquí señalar una cita del filósofo coreano Byung-Chul Han (2012)\*: "La vida contemplativa presupone una particular pedagogía del mirar". En otras palabras, la contemplación del *hacer* y del *Ser* es un *Ente* que expresa las miradas del mundo con cierto embelesamiento en tanto conozca cómo las cosas mismas fluyen sin cortapisas. Por eso, la barrera que imponen ciertas comunidades científicas cuando alguien osa a romper el molde paradigmático, este es sitiado porque se atrevió a contemplar otro modo de percepción del mundo vida. Pero, todo es posible cuando hay intelectuales que se atreven a escribir con asertividad lo que debe hacerse en la investigación misma.

En fin, es hora de re-crear la investigación en Netnografía para el rescate de las ideas inéditas de quienes se atrevieron a avistar el poder de hacer algo diferente en el Posdoctorado en Investigación de la mano de sus mentores quienes inquietan las mentes de los intelectuales...

**Dra. Francisca Fumero Castillo**

*Coordinadora del Posdoctorado en Investigación*

*Subdirección de Investigación y Posgrado*

*Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara*

**Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela**

\* *La sociedad del cansancio*. Herder: Barcelona, España.



# PRESENTACIÓN

## Presentación

Comprender la dinámica de investigación en la era digital, supone una nueva racionalidad amparada en la descripción e interpretación de los sucesos que encuentran lugar dentro y fuera de la virtualidad, por lo que el estudio de las interacciones, símbolos, discursos, experiencias y otras formas de vinculación entre sujeto-objeto-contexto (mundo real e irreal / online y offline), representa una oportunidad para la desconstrucción, construcción y reconstrucción emergente de la realidad partiendo de rutas epistémicas, que ética y práxiológicamente, transgredan los paulatinos procesos metodológicos instrumentales que a nuestros días imperan en las prácticas investigativas y escriturales.

De ahí que la investigación en el campo de las Ciencias Sociales, y particularmente en el contexto educativo, ha dado paso a un “*Ciberactivismo*” como fenómeno embebido en la “*Cibercultura*”, y por ende en la “*Cibersociedad*”, la cual enfatiza nuevas miradas sobre la participación e interacción dialógica entre los actores que cocrean la existencia desde ecosistemas virtuales, sin menospreciar las relaciones concomitantes que pueden surgir entre estos y las diversas herramientas, plataformas y recursos situados en la web, espacio considerado hoy por hoy, un universo lleno de posibilidades para el conocer.

Sin embargo, cuestionar y reflexionar sobre el ¿Cómo acceder, generar, construir y legitimar ese conocimiento desde la interacción hombre-máquina?, es esencial ante el bombardeo de información, el uso masivo de redes sociales, la generación de contenidos, y un sinfín de eventualidades que comprometen la puesta en escena de quien asume el desarrollo de la nueva ciencia en correspondencia con los desafíos de la Inteligencia Artificial (IA), el *Machine Learning*, y el Internet de las Cosas (IoT), por mencionar algunos catalizadores del cambio en la denominada modernidad líquida, donde la incertidumbre, lo desechable y el consumo es ineludible.

Lo cierto es que como sociedad en pleno proceso de transformación, no estamos exentos de vivir la convulsiona realidad donde los modelos de lenguaje basados en operaciones algorítmicas ya son capaces de generar discursos, soluciones, estructuras y explicaciones

multidimensionales que requieren de la actuación ágil, dinámica e innovadora para hacer frente a las necesidades vitales desde la investigación. Tal es el caso del desarrollo tecnológico Chatbot de inteligencia artificial denominado “ChatGPT3”, generado por la empresa OpenAI en el año 2022 cuya intención pretende proporcionar una alternativa revolucionaria capaz de otorgar respuestas inteligentes de forma automática según las necesidades de los usuarios, lo que amenaza el desplazamiento de una de las aplicaciones más avasallantes en el último Siglo, como lo son los metabuscadores como Google, y sus aplicaciones para la gestión del conocimiento y la información en la nube.

Lo anterior indica que el investigador se expone a innovaciones radicales a favor de un mundo hiperconectado en plena revolución tecnológica, lo que privilegia un proceder investigativo ágil, siempre y cuando se empleen diseños de investigación fuera de los esquemas convencionales, es decir, sin estandarización alguna.

Tal como lo expresan diversos referentes en el área, no existe una receta única ni perfecta para abordar dicho ejercicio desde la heurística, pero lo que sí debe quedar clara es que existe una latente necesidad de transitar un proceso transcomplejo que promueva la coexistencia entre los elementos epistémicos y metodológicos orientadores del quehacer del investigador desde y para la virtualidad con conciencia ética, lo que moviliza a la comunidad científica a trascender la mirada instrumental centrada en el uso de herramientas digitales en línea, tales como gestores bibliográficos, uso de Google Forms, sistemas de detección de similitud semántica, entre otras opciones que hacen viable y amigable el recorrido.

En ese marco de ideas es imperante volver la mirada a la premura de transgredir los procesos anárquicos de investigación que tan solo han logrado supeditar al investigador a rutas o secuencias operativas metodológicas que encasillan la producción y reproducción del conocimiento, sin estimar la esencia ontológica del mismo, las pretensiones de quién investiga, la naturaleza y dinámica del contexto donde esta se desenvuelve, las estrategias para la recolección de datos a emplear, las fuentes de validez, entre otros criterios que desde el performance metodológico abogan por una perspectiva dialógica,

complementaria y emergente, en función de las particularidades de uno o varios fenómenos de estudio.

En consecuencia el presente libro de carácter colaborativo recopila los aportes de investigadores nacionales e internacionales que desde el cursado de un programa postdoctoral en investigación, se han atrevido a entretener y construir una nueva mirada sobre la etnografía digital, la cual a lo largo de cada capítulo que integra esta producción se tilda como metodología, método, modelo, enfoque y diseño derivado de la etnografía como método del estructuralismo.

Sin embargo, las pretensiones de la obra no se destinan a generar tensiones, por lo contrario, su esencia se aboca a hacer de la divergencia una plataforma para fundar las bases y nociones sobre como hacer investigación en contextos virtuales partiendo de sustentos antropológicos, sociológicos, epistemológicos, éticos y didácticos, capaces de concebir una ruta alternativa para hacer etnografía digital como modelo de investigación en la virtualidad, donde retomar la metódica y procesos de la etnografía clásica recobra un significado relevante ante el logro de la comprensión e interpretación del contexto, la gente y sus vivencias.

Atendiendo a ello, el presente libro colaborativo titulado “**Etnografía digital como modelo de investigación en contextos virtuales**”, se exponen revisiones teóricas, experiencias y reflexiones que sistematizan la producción investigativa generada desde tres perspectivas: La primera relacionada con los fundamentos onto-epistemológicos, la segunda con las aproximaciones teóricas, y finalmente, la tercera contentiva de algunas perspectivas metodológicas de carácter aplicada que denotan la pertinencia de la etnografía digital como medio para comprender lo que sucede en el ciberespacio, lo que según otras propuestas se denomina como Netnografía o etnografía en internet.

Sin más preámbulos, les deseo buena y provechosa lectura de cada uno de los aportes consagrados en esta obra a favor de una nueva forma de hacer ciencia.

**Dr. Eduardo Atencio Bravo**

*Coordinador de Investigación y Posgrado*  
**Universidad Euroamericana, Panamá**



# PARTE I

## Fundamentos onto-epistemológicos



# Capítulo I. Cultura Digital y Netnografía

**Alma Elisa Delgado Coellar\***

*delgadoelisa@cuautitlan.unam.mx*

Universidad Nacional Autónoma de México

ORCID: 0000-0002-2213-7708

## Resumen

El texto presenta una construcción sobre la cultura digital y sus actores, en el marco de los procesos que se interrelacionan con los sistemas socio-técnicos y culturales. Lo anterior, enmarca las posibilidades, características e interacciones de las personas con las tecnologías digitales que configuran puntos de partida para la investigación netnográfica, en el marco de nuevos escenarios de actuación que transforman la construcción del tiempo-espacio del sujeto social. Se marcan también las características y aportes de la netnografía como un modelo para la orientación de procesos de investigación en la cultura digital.

**Palabras clave:** Cultura digital; netnografía; etnografía digital; ciberespacio; cibercultura; nuevos escenarios de investigación.

---

\* Posdoctora en Investigación por la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, Venezuela). Doctora en Arte y Cultura por la Universidad de Guanajuato (CONACyT, México) y Doctora en Educación por la UVHM. Académica adscrita a la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Coordina el Seminario Interdisciplinario de Arte y Diseño de la UNAM. <http://masam.cuautitlan.unam.mx/seminarioarteydiseno/>

## Abstract

The text presents a construction on the digital culture and its actors, within the framework of the processes that interrelate with the socio-technical and cultural systems. The foregoing frames the possibilities, characteristics and interactions of people with digital technologies that configure starting points for netnographic research, within the framework of new action scenarios that transform the time-space construction of the social subject. The characteristics and contributions of netnography are also marked as a model for the orientation of research processes in digital culture.

**Keyword:** digital culture; netnography; cyberspace; new research scenarios.

## Cultura Digital

La noción de cultura es muy amplia, obtener una definición clara de cultura es sumamente complejo porque se trata de un concepto abstracto y a la vez de un conjunto de elementos interrelacionados. Estos son: conocimiento, creencias, valores, arte, bienes, leyes, comportamiento, costumbres y hábitos adquiridos por las personas como miembros de una sociedad. Entre las diversas acepciones posibles, aquí se expone la llamada concepción “semiótica” de la cultura, que implica definirla como “pautas de significados” (Clifford Geertz, 1973). En este enfoque, la cultura sería la dimensión simbólico-expresiva de todas las prácticas sociales, incluidas sus matrices subjetivas como los *habitus* (Bourdieu, 1991) y sus productos materializados en forma de instituciones o artefactos. De esta forma, se define a la cultura como el conjunto de signos, símbolos, representaciones, modelos, actitudes, valores, etcétera, inherentes a la vida social. Asimismo, la cultura hace existir una colectividad en la medida en que constituye su memoria, contribuye a cohesionar sus actores y permite legitimar sus acciones. La cultura es entonces modeladora y modelada por los sujetos, estructurante y estructurada por la interacción.



Desde la perspectiva sociológica de Pierre Bourdieu (1991) se explican muchas acciones culturales a través del concepto central de su teoría, el *habitus*<sup>[1]</sup>. Por un lado, la participación de las personas como agentes se encuadra en un campo, lugar con instituciones sociales. Los agentes adquieren comportamientos, *habitus* objetivos y subjetivos, donde luchan y logran poder para adquirir una posición con un saber, *capital simbólico* que les da prestigio dentro de un campo. La participación en forma de *habitus* de los agentes involucra un plano objetivo, donde aprenden socializando dentro de la estructura planteada de antemano con reglas establecidas; y otro plano subjetivo, donde desarrollan su percepción, que es cómo sienten, piensan y actúan. Así, el *habitus* hace que personas de un entorno social homogéneo, tiendan a compartir estilos de vida parecidos, pues sus recursos y formas de evaluar el mundo, son similares.

Según Bourdieu (1988) la totalidad de condiciones de vida influye en el *habitus* de las personas, lo cual lleva a construir disposiciones para apreciar o realizar ciertas prácticas sociales. Lo anterior lleva a pensar que la conceptualización de las personas respecto del acercamiento y la usabilidad que tienen de las tecnologías es un concepto abierto, incluyente y que considera tanto sus prácticas sociales como las disposiciones que tiene a partir de sus apreciaciones objetivas y subjetivas, así como de los conocimientos previos respecto de las propias tecnologías y las formas de apropiarse de las mismas, produciendo la denominada cultura digital.

Para George y Veytia (2017) existen ciertos rasgos de acuerdo con Bourdieu, que se atribuyen al uso y la relación de los sujetos con las tecnologías digitales:

---

[1] El *habitus* es uno de los conceptos centrales de la teoría sociológica de Pierre Bourdieu. Este refiere a "disposiciones" o esquemas de obrar, pensar y sentir asociados a la posición social.

**Tabla 1. Rasgos de los sujetos y su relación con los entornos digitales.**

<b>Rasgos</b>	<b><i>Sujetos convertidos digitales (también llamados migrantes)</i></b>	<b><i>Sujetos convencidos digitales (también llamados nativos)</i></b>	<b><i>Sujetos ausentes de los entornos digitales</i></b>
<b>DEFINICIÓN</b>	<p>Son aquellos que viven con las tecnologías, sus prácticas sociales denotan actos que van encaminados a integrar las tecnologías de forma constante y duradera.</p> <p>Es un sujeto que antes de usar una herramienta tecnológica la analiza y la evalúa para incorporarla a su vida, ya que su confianza está depositada en tecnologías que aportan significados en escenarios laborales, sociales y comunicativos.</p>	<p>Son aquellos que reconocen que las tecnologías son un camino para trabajar, socializar y comunicarse, pero no necesariamente desean transitar ese camino, sino es el que les ha sido dado de manera natural por el tiempo histórico, las definiciones sociales y geográficas.</p> <p>Son personas que regularmente usan las tecnologías, pero tratan de no aplicarlas de forma intencionada a su vida. Son sujetos inconstantes que se dejan llevar por las modas tecnológicas que van apareciéndole.</p>	<p>Son aquellos que han sido excluidos o autoexcluidos por sus condiciones sociales, económicas, culturales o cognitivas para usar las tecnologías.</p>
<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<p>Mira las tecnologías como sus aliadas para agilizar sus actividades diarias y evita dispersarse mirando videos, juegos y redes sociales.</p> <p>Tiene una vida organizada en cuanto al uso de las tecnologías</p>	<p>Mira las tecnologías con aprecio, pero su vista está puesta en actividades sin trascendencia tales como ver videos, utilizar juegos y usar redes sociales.</p> <p>Usa las tecnologías cuando surge una</p>	<p>Mira las tecnologías con desdén, pensando que ellos no participan en un mundo globalizado.</p> <p>Nulo o escaso acercamiento a las tecnologías y al internet, aun cuando estas se</p>

<b>Rasgos</b>	<b>Sujetos convertidos digitales (también llamados migrantes)</b>	<b>Sujetos convencidos digitales (también llamados nativos)</b>	<b>Sujetos ausentes de los entornos digitales</b>
	<p>y reconoce que estas pueden ser usadas de forma diferenciada en distintos contextos. Esta persona no requerirá de apoyo para usar las tecnologías en situaciones particulares.</p> <p>Es una persona ocupada en el uso de las tecnologías y que mantiene cuidado al administrar su identidad en internet, debido a que conoce los riesgos implicados por el uso mismo.</p>	<p>crisis en la que, obligado por la objetividad institucional, debe realizar un trámite o adquirir un servicio y generalmente requiere de apoyo especializado.</p> <p>Es una persona preocupada por el uso de las tecnologías, porque no tiene noción de los conceptos de seguridad en internet, cuidado de la imagen en redes sociales, ética en internet, plagio en internet, etcétera; es decir, no se preocupa por mejorar su vida tecnológica.</p>	<p>encuentren presentes en su contexto.</p> <p>Tienen graves conflictos cuando la objetividad institucional los obliga a usar las tecnologías para llevar alguna actividad relacionada con trámites o servicios, si puede hacerlo, renuncia a realizar la actividad.</p>
ESTATUS	Existe una disposición hacia el uso de las tecnologías que genera un habitus, debido a que son prácticas duraderas.	Existen disposiciones que si bien representan hábitos no generan habitus, debido a que son prácticas inmediateistas.	No hay disposiciones hacia el uso de las tecnologías, por lo cual no hay generación de habitus.

Fuente: Delgado, A. (2021) con base en George y Veytia (2017).

Como se observa, los sujetos se relacionan de diferentes formas y bajo distintas circunstancias con las tecnologías digitales, lo que incide en la forma que generan o no *habitus*. Cabe señalar que el aspecto que fundamenta la cultura digital es el hombre y las relaciones entre estos y las tecnologías digitales.

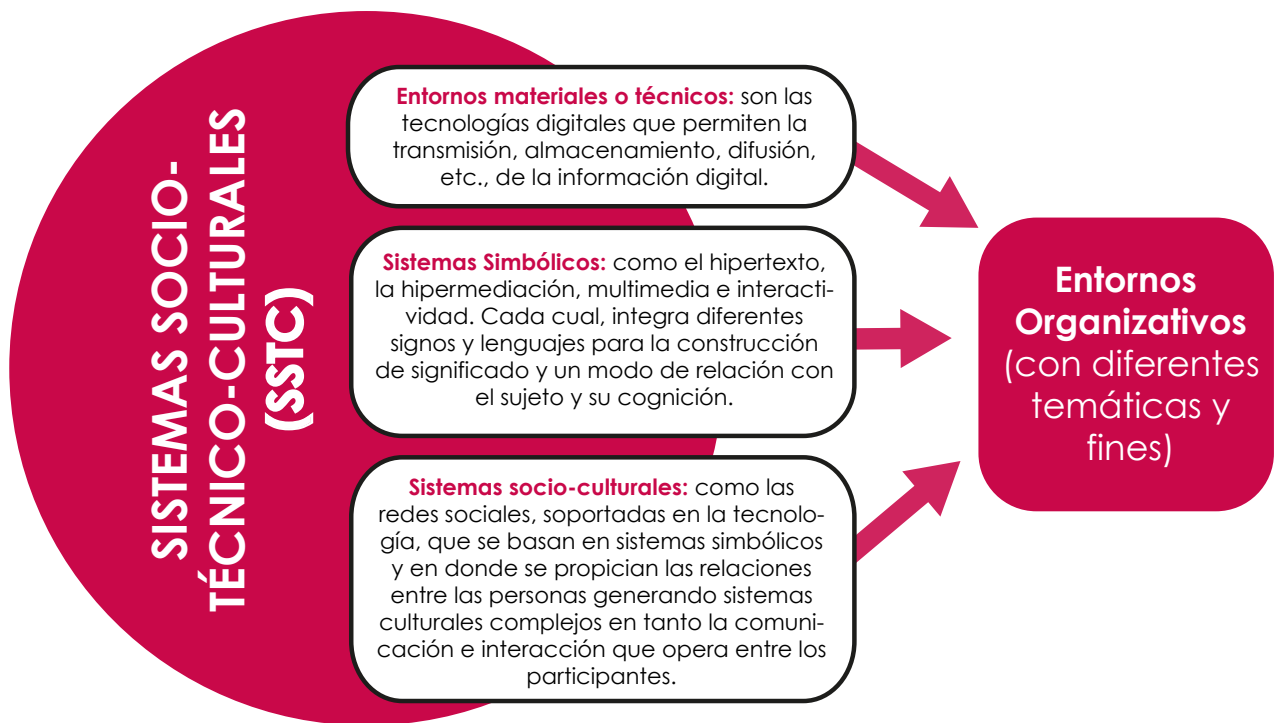
Por otro lado, el teórico Pierre Levy (2007) relaciona el componente de cultura con la cibernética, exponiendo el concepto de cibercultura, que sería “el conjunto de tecnologías (materiales e intelectuales), prácticas, actitudes, modos de pensamiento y valores que se desarrollan junto al auge del ciberespacio” (p. 16). Este autor refiere la complejidad de la cultura digital y las hibridaciones que representa el uso de los sistemas tecnológicos por el hombre, desde el individuo, hasta las organizaciones, instituciones, estados. En estos niveles el uso de las tecnologías es diverso, atiende desde los equipos informáticos (fijos o móviles) que se encuentran interconectados por la red, el *software* desarrollado para la operación de los sistemas, la programación, digitalización de información, procesamiento, comunicación y edición de contenidos. Todo lo anterior se ha denominado como *entornos simbólicos digitales* (Levy, 2007), debido a que en estos entornos se representan, interpretan, codifican significaciones para la comprensión y producción de información. A los entornos simbólicos digitales subyacen los *entornos organizativos* con diferentes temáticas y fines, por ejemplo, espacios en red que operan para administrar archivos y bases de datos (bibliotecas digitales) o entornos de aprendizaje (plataformas de gestión de aprendizaje), por citar algunos ejemplos. Desde esta perspectiva se plantea:

La concepción de la cultura digital en su integridad operativa, material, simbólica y organizativa se derivan importantes consecuencias para el planteamiento y la comprensión de las implicaciones culturales e innovaciones tecnológicas. [...] Destaca una clase de componentes relativa a los entornos materiales, los entornos simbólicos y los entornos organizativos (Levy, 2007, p. 11).

A los tres elementos de entornos materiales, simbólicos y organizativos se les denomina como *sistemas socio-técnico-culturales* (SSTC) que

son integralmente híbridos. En la siguiente figura se esquematizan los componentes de los SSCT que integran la parte material o técnica, el sistema simbólico y cómo se desenvuelven los sujetos e interactúan entre sí, propiciando sistemas socio-culturales. Estos tres componentes se integran entonces en entornos organizativos que atienden diferentes temáticas y fines.

**Figura 1. Entornos organizativos de los Sistemas Socio-Técnico-Culturales.**



Fuente: Delgado, A. (2021) con base en los Sistemas Socio-Técnico-Culturales (SSCT) de Pierre Levy (2007).

Los impactos de las innovaciones tecnológicas sobre los sistemas sociales y culturales se observan en muchos procesos y dimensiones. Al respecto Levy (1995) expone la virtualización de muchos aspectos de la vida social e individual, por ejemplo, la virtualización del cuerpo, de las comunidades, empresas virtuales, democracia virtual. La virtualización es un proceso de transformación de un modo a otro de ser. Según

Levy (1995): “Virtualizar una entidad cualquiera consiste en descubrir la cuestión general a la que se refiere, en mular la entidad en dirección a este interrogante y en redefinir la actualidad de partida como respuesta a una cuestión particular” (p. 12). Lo virtual se relaciona, entonces, con la potencia de ser que tiene un ente existente, es una cualidad que se plantea como concepto filosófico, antropológico y sociopolítico formando parte del centro en la cultura digital.

A lo virtual se le atribuye la desterritorialización, porque está, es decir, existe, pero no está ahí, en donde se supondría su existencia. Por ejemplo, una oficina virtual existe ¿pero cuál es el espacio o lugar en donde existe?: el ciberespacio. Es ahí donde ocurren los procesos de hipermediación que sostiene el Sistema Socio-Técnico-Cultural. En el ciberespacio el tiempo y el lugar cambian abriendo formas de interacción y dando ritmo a cronologías inéditas, entrando en juego la subjetividad, significación y pertinencia de los entornos técnicos, sistemas simbólicos y sistemas socio-culturales. Lo anterior crea situaciones y coexistencias diversas, así como proximidades entre los entornos que dan coherencia e integran los anteriores elementos: los entornos organizativos.

La multiplicación de entornos organizativos, de espacios conectados en el ciberespacio convierten a los sujetos en un nuevo tipo de nómadas, que navega, se traslada de manera aleatoria, saltando entre los entornos gracias al hipertexto, a la interactividad, a las nuevas formas narrativas que se expondrán en próximos apartados. (Delgado, 2021, p. 69)

Por otro lado, el antropólogo Arturo Escobar (2005) considera que la cibercultura “está relacionada particularmente con las construcciones y reconstrucciones culturales en las que las nuevas tecnologías están basadas y a las que a su vez ayudan a tomar forma” (p. 15). Esta definición de Escobar integra un enfoque basado en la idea de reconstrucción cultural e influencia recíproca entre tecnología y cultura.

Otros autores como Amparo Lasén y Héctor Puente (2016) apuntan que la cultura digital atiende a los siguientes conceptos:

**1) Remediación:** es fundamental entender que cualquier tipo de dispositivo tecnológico no se encuentra aislado de otros artefactos culturales precedentes, sino que forma parte de una especie de ecosistema caracterizado hoy en día por una proliferación de medios y dispositivos, donde los nuevos medios reciben una influencia notable y multidireccional de otros medios de existencia previa que son parcial y gradualmente incorporados a las nuevas tecnologías emergentes. Paradójicamente esta hipermediación o extensión mediática viene guiada por un ideal de inmediatez y transparencia: comunicaciones en tiempo real, calidad del sonido y de la imagen, son algunos ejemplos de la demanda de estos dos conceptos. Jay Bolter y Richard Grusin (2000), inspirándose en Marshall McLuhan, describieron este fenómeno como remediación, según el cual se pueden rastrear las relaciones de conexión e interdependencia cultural entre varios dispositivos y medios sociales (Lasén y Puente, 2016).

Este aspecto implica una relación de los diversos componentes posibles a través de la conexión en red, no solo vinculando dispositivos tecnológicos, sino redes semánticas que operan con los motores de búsqueda a partir de diversos conceptos que atienden los intereses de los usuarios en red. Esto es bien sabido por las marcas y mercados, que operan con los niveles de preferencia de los individuos conectados en red, así, por ejemplo, buscar un concepto sobre una ciudad en Francia puede generar una serie de tráfico, preferencias y conexiones sobre viajes, promociones, descuentos, puntos que visitar, entre otros elementos. Este fenómeno de *remediación* es posible desde la inteligencia artificial, los motores de búsqueda y los algoritmos conceptuales que operan, como ya se expuso, a través de campos semánticos.

**2) Agencia compartida:** esta noción es clave para comprender las dinámicas que operan en las cuestiones relacionadas con la cultura digital. El concepto de agencia se refiere a la capacidad de actuar o hacer en un espacio social determinado, y los agentes pueden ser tanto individuos como organizaciones. Dentro de los estudios sociales de la ciencia y la tecnología, los trabajos pioneros de Latour (2008) y Callon (1991, 1998), que marcan la aparición de las denominadas teorías del actor-red, plantean una revisión de la concepción clásica de agencia con la inclusión. Dentro de la agencia, tanto los humanos



como los elementos o entidades no humanas, por ejemplo, los dispositivos tecnológicos, se interrelacionan e interactúan (Lasén y Puente, 2016).

El concepto de agencia compartida se relaciona con una dimensión social y una dimensión natural entre los individuos y lo no humano (la máquina, el dispositivo, la tecnología), en donde para saber lo que ocurre se presta atención particular sobre el término de *socialidad*, que implica las relaciones de mutua transferencia entre el sujeto y la máquina.

El concepto de socialidad refiere a una dimensión que es aplicable a cualquier objeto, nivel o persona. Difiere de la sociabilidad, que es una característica atribuible a propiciar relaciones entre individuos. En cambio, la socialidad, amplía el concepto a las interacciones entre diversas entidades (la cultura, el lenguaje, la conciencia, la moral, la tecnología, el trabajo u otras). Según Juan Jiménez-Albornz (2017) la socialidad humana tiene sentido cuando se compara entre agrupaciones humanas y otras especies, por ejemplo, sólo las agrupaciones humanas producen una alta división del trabajo y cada individuo es una unidad para la reproducción.

El concepto de mediación refiere a la distancia existente entre dos o más elementos y los factores que los ponen en común, que generan el diálogo entre los componentes que actúan en la dimensión social, particularmente las personas y las tecnologías. Para Tirado y Domènech (2005): “La acción aparece como la mediación de la acción de otro. La acción es mediación. Actuar es permitir la conexión de otros elementos o entidades. Jugar el papel de mediador” (p. 15).

De esta forma, la agencia compartida tiene que ver con la compleja red de relaciones e interconexiones o mediaciones, en sí, socialidad, que fluye entre lo humano y lo tecnológico a través de la red, produciendo encuentros y desencuentros, variando entre intenciones, deseos y necesidades con carácter de reflexivización.

La tecnología se pone en funcionamiento en un contexto, tiempo y espacio social determinado; de hecho, la tecnología continúa siendo diseñada y producida en los contextos de uso, contextos que a su vez esas tecnologías contribuyen a producir, ya que son



situaciones donde se actualizan ciertas posibilidades de uso de las tecnologías y se neutralizan o desestiman otras. (Lasén y Puente, 2016, p. 8).

En este sentido, el concepto de agencia compartida se articula sobre la base de un complejo entramado de redes de actividades, negociaciones e iniciativas que provocan distintas estrategias de resistencia, aceptación, readaptación o rechazo entre los sujetos y los objetos tecnológicos diseñados, creando una serie de implicaciones en las formas de articular, comprender, producir cultura en un entorno tecnológico, caracterizado por la información que se recibe. En palabras de Manuel Castells (1999):

Lo que caracteriza a la revolución tecnológica actual no es el carácter central del conocimiento y la información, sino la aplicación de ese conocimiento e información a aparatos de generación de conocimiento y procesamiento de la información y comunicación, en un círculo de retroalimentación acumulativo entre la innovación y sus usos (p. 58).

Con lo anterior, Castells expone el nuevo modo de desarrollo informacional, en donde la fuente de la productividad estriba en la tecnología para la organización/gestión y generación de conocimiento, el procesamiento de la información y la comunicación de símbolos. Sin duda, el conocimiento y la información a través de los espacios digitales son elementos decisivos en todos los modos de desarrollo, ya que el proceso de producción siempre se basa en un cierto grado de conocimiento y en el procesamiento de la información y la comunicación.

La transformación mediática es otro de los aspectos de teorización central en la denominada cultura digital, porque implica al ecosistema mediático, concepto desarrollado por Carlos Scolari (2015), quien, para integrar las nuevas tecnologías, estudia el surgimiento de nuevos medios, nuevas narrativas y en general nuevas formas de contar historias y hacérselas llegar a las personas. Hoy, y sin saber a ciencia cierta cuáles serán las tendencias futuras, nuevos y viejos medios convergen inventando un sistema mediático de múltiples dimensiones e hibridaciones

entre los medios tradicionales y los servicios que ofrece la *World Wide Web*. En la actualidad, la distribución de los tiempos de ocio con la aparición de las burbujas de tiempo que describe Igarza (2009), tienen relación con los nuevos medios y especialmente con las tecnologías para dispositivos móviles. Igarza retrata esta nueva forma de consumo cultural que realizan las personas, donde las nuevas generaciones entremezclan producción y entretenimiento de manera muy diferente a las generaciones anteriores. Donde la recepción móvil favorece una práctica de “micropausas”, para acceder e incluso producir y hasta distribuir contenidos.

De esta forma, el medio tecnológico afecta los hábitos y comportamientos de la gente, generando una nueva forma de circulación de los contenidos. En este escenario, las conversaciones, las relaciones y las transacciones, son modificadas por los nuevos medios y la red donde la ubicuidad parece avanzar, constituyendo características de la cultura digital. (Delgado, 2021, p. 72)

## El Ciberespacio y la Netnografía

Los escenarios de actuación e interacción que promueve la cultura digital, no se vinculan exclusivamente a la totalidad de tiempo o de vida de un sujeto(s) en el ciberespacio, sino a las relaciones de tránsito entre la virtualidad y la realidad física operante. No es que las personas -aunque seguramente hay casos- mantengan totalmente una vida inmersos en los espacios socio-técnicos culturales, sino que se conecta con formas de vivir la ciudad, las relaciones con las personas, con las instituciones, con los gobiernos, la producción y consumo del conocimiento, el trabajo y las formas de economía, las comunicaciones y el entretenimiento físico sincrónico; todo ello, de la mano con la vida en el ciberespacio. De tal manera que la vida sincrónica y asincrónica del sujeto se sobremultiplica y sus dimensiones de interacción, así como las posibilidades del tiempo y de la realidad, de manera que esta deja cierto grado de linealidad operante por el ser y estar físico/biológico para transitar en otras formas de multidimensión espacial y de desdoblamiento de posibilidades en el ciberespacio.

Según Levy (2007), fue el escritor William Gibson quien mencionó el concepto de ciberespacio en su novela *Neuromante* en 1984, designando el escenario espacial que existía al interior de las computadoras y sus interconexiones. Ese término ha evolucionado y refiere a un espacio antropológico de la red informática en donde se ingresa como sujeto y como sociedad para convertirse en un cibernauta, formando cibernaciones y generando formas de apropiación e interrelación social en la tecnología digital. Para Pierre Lévy (2007) el ciberespacio es un universo de conexión digital que implica un mundo de interacciones, en donde se transgreden las fronteras culturales y económicas.

Hay que tener claridad conceptual entre el ciberespacio y el Internet, en donde el Internet representa la infraestructura y el ciberespacio la información que se articula dentro de la infraestructura, información que se estructura en entornos organizativos desde lo técnico-socio-cultural. El ciberespacio representa un lugar, porque como sociedades humanas “necesitamos” la representación del lugar para percibir el tiempo y, por ende, la vida misma. En el espacio físico el hombre se aferra a la realidad, haciéndola tangible, inmediata, perceptible. En el ciberespacio la apropiación es diferente, no tangible, pero, si puede resultar inmediata, perceptible, se aferra a la realidad desde la dimensión cognitiva, emocional y hasta la extensión de la corporalidad. (Delgado, 2021, p. 82)

En este ciberespacio, la Netnografía cobra vida y pertinencia para el estudio de las relaciones que los sujetos viven en el marco de la cultura. Cultura digital (para algunos autores también llamada cibercultura) y ciberespacio son indisolubles para la Netnografía, se desarrollan en un *continuum recursivo*. Miguel Del Fresno (2011) señala que

La Netnografía no es una nueva disciplina o una antidisciplina o una interdisciplina o, simplemente, una teoría en construcción y desarrollo para entender la realidad social que se está produciendo en el contexto online donde millones de personas conviven, se expresan e interactúan a diario. (Del Fresno, 2011, p. 17).

Para Del Fresno (2011) las relaciones entre la sociedad y la tecnología no comenzaron hace unas décadas con la tecnología digital, son muy antiguas; basta que recordemos la explosión cultural que produjo la tecnología del papel o de la imprenta, por ejemplo, que revolucionó las formas de comunicación, interacción, producción de las sociedades. Igualmente las tecnologías digitales, el internet y los dispositivos de conectividad, así como la multiplicidad de sistemas socio-técnicos-culturales propician en la historia humana una gran revolución, la revolución digital. Esta revolución nos permite construir escenarios diversos sobre la transformación de las relaciones del hombre y también de su cognición. Del Fresno (2011), Castells (1999, 2000), Lásen y Puente (2016), Delgado (2021), Tirado y Doménech (2005) y muchos otros, se han cuestionado sobre las transformaciones que derivan de la cultura digital en diferentes dimensiones sociales.<sup>[1]</sup> Al respecto, Del Fresno (2011) señala que: “La tecnología aparece como la palanca emancipadora -de la realidad, de lo físico y de diversas formas de alienación- pero que como toda tecnología, en el mismo instante su creación también produce su reverso, sus potenciales efectos catastróficos”. (Del Fresno, 2011, p. 25).

Aquí es donde la Netnografía cobra sentido, no como un simple método para recopilar información en red, sino como un constructo que opera desde el interior, que se constituye de la misma *entidad* que el ciberespacio. La naturaleza de la Netnografía, se acciona como una forma de articular y concebir los procesos de investigación e interacción social para entender la complejidad de relaciones del hombre con las tecnologías digitales, dentro y fuera del ciberespacio, no

---

[1] “La relación e influencia, sin determinación, entre tecnología y sociedad tiene un largo recorrido y deben ser abiertas nuevas sendas para la investigación social. Para los investigadores sociales se abren numerosas líneas de investigación sobre cómo las redes sociales online expanden el bien y el mal, cómo nos vinculamos unos con otros y los efectos que tendrá en el capital social individual y colectivo la sociabilidad online, cuáles son los efectos perversos que la tecnología permite con la sociabilidad online, cuáles son los potenciales riesgos de exclusión y los nuevos mecanismos de inclusión, si aparecerán nuevas formas de analfabetismo socio relacional a causa de Internet o tenderán a desaparecer las brechas iniciales y surgir otras nuevas no previstas aún, como el ciberespacio reproducirá, amortiguará o reforzará las contradicciones clásicas de nuestras sociedades o cómo se equilibran, desequilibran, anulan o refuerzan los roles de ciudadanos no ya como productores sino reducidos a meros consumidores en el ciberespacio”. (Del Fresno, 2011, p. 20).

de manera superficial para “pescar” información, sino como un proceso se comunica en sí mismo con los sujetos y sus intercambios multidimensionales con los sistemas socio-técnico-culturales. La Netnografía, entonces, se constituye desde los sujetos en el marco de la Cultura Digital y opera en ella.

## Netnografía: convergencias con la etnografía

Es sabido que la etnografía<sup>[2]</sup> se ha convertido en una disciplina antropológica que se centra en el estudio de las sociedades a partir de estrategias de acción que buscan la recolección de datos para ampliar el conocimiento y los alcances del comportamiento social.

El árbol genealógico inicial de la Netnografía, en efecto es la etnografía, sin embargo, su constructo la rebasa, desde las formas y los propósitos en que opera, no sólo como un método descriptivo de recolección de información in situ; sino como constituida desde la propia naturaleza digital interaccionando en los entornos digitales y con los sujetos para constituir escenarios de análisis a procesos de investigación de la Cultura Digital.

Según Del Fresno (2011), las principales técnicas de campo etnográficas -que se relacionan con la netnografía- son: la observación y observación participante, la conversación, entrevista profunda, análisis de redes sociales, método genealógico, historias de vida, análisis documental (escritos, archivos videográficos, fotográficos, etc.). “Todas tienen como objetivo resolver las preguntas de comprensión e interpretación de la realidad social y cultural de grupos singulares bien de-

---

[2] “En un sentido restringido, la etnografía centra su interés en el estudio de las culturas individuales de manera descriptiva y no interpretativa. En un sentido más amplio, es también el resultado mismo de la investigación de campo y su proceso realizado por el investigador para adquirir un profundo conocimiento de un contexto social y cultural. Por tanto, la etnografía es tanto la mirada comprensiva y reflexiva a la diversidad social y cultural a la hora de describir las formas de sociabilidad humanas y, adicionalmente, el diseño de la investigación, la práctica del campo, la recogida y análisis de los datos empíricos y el proceso del análisis y escritura realizado a esas formas sociales. En definitiva, la etnografía es entendida como proceso empírico y producto de conocimiento levantado en el marco de un sistema más amplio, por encima de los datos, como teoría”. (Del Fresno, 2011, p. 51-52)

finidos" (Del Fresno, 2011, p. 54). En la etnografía clásica, cabe señalar que la presencia del investigador, siempre tiene algún tipo de impacto con la realidad social que estudia.

En el caso de la Netnografía, esta no puede reducirse a una observación a la distancia, sino participante, no solo por formar parte del proceso, sino por ser un elemento de acción de las posibilidades de interacción de los sujetos dentro del proceso, posibilitando la comunicación entre las personas, el sistema socio-técnico-cultural del que se trate, la multiplicidad de conexiones con otros sistemas, así como el espacio físico/biológico sincrónico.

La necesidad y oportunidad de la netnografía aparece en la medida en que ya no es ni significativa ni oportuna una separación ontológica ni fenomenológica entre el mundo online y offline, en la medida en que o que está dando es una progresiva hibridación de las prácticas sociales de las personas, comunidades y culturas entre ambos contextos. (Del Fresno, 2011, p. 61).

Las bases de la etnografía constituyen a la Netnografía y Del Fresno (2011) apuntala tres principios reformulados para la investigación netnográfica:

1. La cultura y la emoción, como instrumentos para conocer y comprender la cibercultura y la producción de sus discursos.<sup>[3]</sup>
2. Comprender la cibercultura por quiénes la viven y la desarrollan.<sup>[4]</sup>
3. La cibercultura debe ser comprendida como un todo.<sup>[5]</sup>

---

[3]"Los mejores instrumentos para conocer y comprender la cibercultura de un grupo o comunidad online, como organización humana, son la cultura y la emoción de otros seres a partir de la producción de sus discursos. En la netnografía, tratamos básicamente con entornos textuales y se pueden o se deben incorporar en el análisis, si son pertinentes para la investigación, otros tipos de creaciones como diseños gráficos, videoocreaciones, podcast, vídeo blogs, microblogging, etc., y recreaciones que las personas despliegan en su actividad y creatividad en el ciberespacio". (Del Fresno, 2011, p. 65).

[4]"La cibercultura debe ser comprendida a través de quiénes la viven y desarrollan, además del investigador. La identidad y también su expresión online se construye desde uno mismo y, también, depende de la relación con los otros, comprendemos nuestro self en relación con la alteridad en un proceso continuo y dialógico de intercambio de significados literales y simbólicos que se producen socialmente en el ciberespacio". (Del Fresno, 2011, p. 65).

[5]"La cibercultura debe ser comprendida como un todo, de forma que las conductas culturales no pueden ser aisladas del contexto en el que ocurren". (Del Fresno, 2011, p. 65).



Para ello, la Netnografía se apoya en la observación y observación participante, la conversación, entrevista profunda, análisis de redes sociales, método genealógico<sup>[6]</sup>, historias de vida, análisis documental, como elementos centrales, pero al estar abierta a las posibilidades de los sistemas socio-técnico-culturales y sus múltiples relaciones en micro y macro estructuras, la netnografía se diversifican, por ejemplo, en el marco de sumergirse a las realidades virtuales modeladas, juegos de inmersión, sistemas de producción y reproducción, intercambios económicos, bases de datos, metabuscadores y algoritmos de localización, inteligencia artificial, *data analytic*, *influencers*, entre otros; y no solo un análisis icono-textual estático, sino a la dinamicidad e interactividad hipermedial.

## Apuntando el cierre

Se observa que los cambios históricos-sociales despertados por las tecnologías predicen un cambio en la cultura, en la que las tendencias del entorno son generadoras de diversas formas de actuación social y abarcan las relaciones económicas, políticas, educativas, etcétera. Es importante señalar que la tecnología no es el único determinante de los cambios socioculturales; intervienen también en ellos los descubrimientos científicos, las nuevas aportaciones culturales, antropológicas, de innovación, entre muchos otros factores que interactúan y crean un complejo modelo de relaciones que contribuyen con la transformación social.

Las personas, quienes interactúan con las estructuras socio-técnico-tecnológicas, generan formas de relacionarse entre sí y con los propios sistemas que operan. La Netnografía permite analizar los procesos de relación entre los sujetos con las tecnologías digitales. Conocerla en el marco de los procesos de investigación, permite entender los universos de mediación de la cultura digital y avanzar en el entendimiento del fenómeno de la revolución digital del hombre y las sociedades en el siglo XXI y en los tiempos venideros.

---

[6] Técnica etnográfica orientada a la identificación de redes de parentesco o filiación.

## Referencias

- Bourdieu, P. (1991) [1980]. *El sentido práctico*. Editorial Taurus.
- Bolter, J. y Grusin, R. (2000). *Remediation. Understanding New Media*. MIT Press.
- Callon, M. (1991). Techno-economic networks and irreversibility. En J. Law (Ed.). *A Sociology of Monsters: Essays on Power, Technology and Domination*, pp. 132-165. Routledge.
- Castells, M. (1999). *La Era de la Información*. Vol. I: *La Sociedad Red*. Siglo XXI Editores.
- Castells, M. (2000). *La Era de la Información*. Vol. 3. Alianza.
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online*. Barcelona: Editorial UOC.
- Delgado, A. (2021). *Modelo Pedagógico para la Enseñanza del Diseño en la Educación Superior Modalidad a Distancia*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Guanajuato. <http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/5227>
- Escobar, A. (2005). Bienvenidos a Cyberia. Notas para una antropología de la cibercultura. *Revista de Estudios Sociales*, 22, pp.15-35. Universidad de los Andes. <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n22/n22a02.pdf>
- Geertz, C. (1973). Descripción densa: hacia una teoría interpretativa de la cultura. En *La interpretación de las culturas*, pp. 19-40. Gedisa.
- Igarza, R. (2009). *Burbujas de ocio: Nuevas formas de consumo cultural*. Editorial La Crujía.
- Jiménez-Albornz, J. (2017). Teoría de la socialidad como interacción: hacia un análisis social naturalista, universal e interaccional. *Cinta de Moebio*, No. 59, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/101/10154572004/html/index.html>
- Lasén, A. y Puente, H. (2016). *La cultura digital*. Universidad Abierta de Cataluña.
- Latour, B. (2008). *Reensamblar lo social. Una introducción a la teoría del actor-red*. Ediciones Manantial.
- Levy, P. (1995). *¿Qué es lo virtual?* Paidós Ibérica.
- Levy, P. (2007). *Cibercultura. Informe al Consejo de Europa*. Anthropos, Universidad Autónoma Metropolitana.
- Scolari, C. (2015). *Ecología de los medios: Entornos, evoluciones e interpretaciones*. Editorial Gedisa.
- Tirado, F. y Doménech, M. (2005). Asociaciones heterogéneas y actantes: El giro postsocial de la teoría del actor-red. *Revista de Antropología Iberoamericana*, núm. especial, pp. 1-26.

Nota: Este capítulo cita y toma como referencia el Capítulo 2 “Cultura Digital y Educación” de la Tesis Doctoral de Delgado, A. (2021). *Modelo Pedagógico para la Enseñanza del Diseño en la Educación Superior Modalidad a Distancia*. Universidad de Guanajuato. <http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/5227>







# Capítulo II. Génesis Ontoepistemológica de la Netnografía

**Adrián Filiberto Contreras-Colmenares\***

*adrianfilidi@gmail.com*

Universidad de Los Andes

ORCID: 0000-0001-6711-3649

## Resumen

El discurrir sobre la génesis ontoepistemológica de la netnografía permite ahondar en la perspectiva de establecer su esencialidad y, consecuentemente, la manera en que se puede construir conocimiento. En ese sentido, el contexto social, en el que tiene adscripción la aplicación de la netnografía, está circunscrito a las comunidades virtuales en las cuales las personas participan, se comunican y establecen un proceso de sociabilidad que ha de ser comprendido de manera diferente, interpretado, desde la subjetividad del investigador, pero, sin desconocer la subjetividad de los integrantes de la virtualidad. De esa forma, se alcanza una comprensión intersubjetiva fenoménica, cuyo relato final es responsabilidad del netnógrafo en construir una teoría que explique la cultura que se da en esa comunidad virtual. El propósito de este acto intelectual se ha enfatizado en examinar la génesis,

---

\* Abogado; especialista en Derecho Administrativo. Estudios Superiores en Filosofía y Letras. Licenciado en Educación, mención Castellano y Literatura. Doctor en Educación (2003). Catedrático emérito Universidad de Los Andes. Docente Categoría Titular, jubilado. Excoordinador académico. Investigador PEI-ULA. Exasesor jurídico de la Dirección de Cultura del Estado Táchira. Abogado en ejercicio. Tutor de tesis doctorales y trabajos de grado.

tanto en lo ontológico, como en lo epistemológico de la netnografía conexas con la revisión teleológica y la aplicación de los criterios: *émic* y *etic*, los cuales coadyuvan a una mejor comprensión de esos procesos de sociabilidad, interacción, comunicación y socialización que emerge en la virtualidad.

**Palabras clave:** génesis, ontología, epistemología, netnografía, comunidades virtuales.

### **Abstract**

*Discussing the ontoepistemological genesis of netnography allows us to delve into the perspective of establishing its essentiality and, consequently, the way in which knowledge can be built. In this sense, the social context in which netnography is applied is limited to virtual communities in which people participate, communicate and establish a process of sociability that must be understood in a different way, interpreted from the subjectivity of the researcher, but without ignoring the subjectivity of the members of the virtuality. In this way, a phenomenal intersubjective understanding is achieved, whose final account is the responsibility of the netnographer in constructing a theory that explains the culture that occurs in this virtual community. The purpose of this intellectual act has been emphasized in examining the genesis, both ontologically and epistemologically, of netnography connected with the teleological review and the application of the criteria: *emic* and *etic*, which contribute to a better understanding of those processes of sociability, interaction, communication and socialization that emerge in virtuality.*

**Keyword:** *genesis, ontology, epistemology, netnography, virtual communities*

## Introducción

La netnografía ha de ser entendida de manera diferente en la comunidad académica y científica, distinta a lo que ha sido la concepción sobre la etnografía digital, etnografía virtual, entre otras denominaciones, cuyo enfoque está centrado en la descripción de lo que ocurre en la virtualidad. Así entonces, la netnografía es un método de mayor profundidad para hurgar en las comunidades virtuales, que aplica algunas técnicas investigativas de la etnografía, pero que han de valorarse de manera diferente. Por ello, comprender que la génesis de la netnografía, tanto en lo ontológico como en lo epistemológico, aun cuando ha tenido su punto de partida en la etnografía, y esta, en la antropología, se erige como método que permite estudiar y examinar la interacción social en los contextos virtuales, que, en principio, como punto focal por su impulsor Kozinets hacia 1995, fueron los consumidores, el marketing, pero, en la actualidad, se ha trasladado a otras áreas, y en un caso específico, la educación, y, también ha habido el interés de investigadores quienes se sienten atraídos por la ocurrencia conexa en las comunidades virtuales. Ellas se asumen como una visión en paralelo del mundo físico.

De manera que, la participación interactiva en las comunidades virtuales, se realiza sobre la base de personas que tienen los mismos intereses, y, sobre todo, con la intención de comunicarse, de interactuar y de socializar. El punto enfático es la sociabilidad y la interacción de los integrantes en dichas comunidades virtuales. Este proceso de sociabilidad permite que los participantes se comuniquen e interactúen en tiempo síncrono y, otras veces, lo harán de modo asíncrono, pero se establece un acto comunicativo que ha de ser comprendido.

Por ello, realizar una comprensión de la génesis ontológica y epistemológica, así como su teleología es el presupuesto fundante de esta disertación intelectual. Asimismo, se ha incorporado un apartado, que se considera importante, que está relacionado con el criterio *émic* y el criterio *étic* para tenerlos como fundamento ontológico y epistemológico en la comprensión de lo fenoménico que acontece en las comunidades virtuales.

## Génesis ontológica y epistemológica de la netnografía

La comprensión ontológica y epistemológica de un fenómeno es esencial en toda actividad intelectual, para poder asumir sus postulados y procedimientos, en la construcción del conocimiento. Así entonces, inconcusamente, se ha de hurgar en el elemento enfático de la netnografía. Se trata de establecer un ligamen conceptual acerca de la génesis ontológica, a partir de la distinción que ha de instaurarse entre un enunciado óntico y lo que compete a un enunciado ontológico. Del mismo modo, la diferenciación entre el postulado epistémico y el postulado epistemológico. Ello, se ha de dar en el mundo de la virtualidad, que, muchas veces, parece, semeja un correlato del mundo real. Bajo estas premisas, se indaga en el trabajo de Robert Kozinets, como principal exponente e iniciador del concepto netnografía.

Así las cosas, al profundizar en el origen óntico y ontológico se encuentra su raigambre en la etnografía. Ésta es definida por Hammersley y Atkinson (1994) de la manera que se informa a continuación:

Entendemos el término [etnografía] como una referencia que alude principalmente a un método concreto o a un conjunto de métodos. Su principal característica sería que el etnógrafo participa, abiertamente o de manera encubierta, en la vida diaria de las personas durante un período de tiempo, observando qué sucede, escuchando qué se dice, haciendo preguntas; de hecho, haciendo acopio de cualquier dato disponible que sirva para arrojar un poco de luz sobre el tema en que se centra la investigación. (p. 15)

Importa rescatar de esta perspectiva definicional lo siguiente: (a) es un método o conjunto de métodos. Es aspecto seguirá siendo transversal en la netnografía; (b) la forma de participación del investigador, que puede ser disimulada, sigilosa, sibilina, pero también podrá ser de modo expuesto, explícito; (c) la cotidianidad, la habitualidad de las personas en un determinado grupo es el interés central del investigador y (d) la observación es la técnica fundamental, basilar para encontrar respuestas a su objeto de conocimiento. Finalmente, una vez recaba la

información es un imperativo para el investigador fundamentarse en la reflexividad, desde los referentes empíricos y teóricos para realizar la resignificación y reinterpretación de lo que acontece en las comunidades virtuales.

Por su parte, Restrepo (2016) propone el siguiente criterio definicional: ...«[es] la descripción de lo que una gente hace desde la perspectiva de la misma gente» (p. 16). Cabe preguntarse, ¿qué es lo óntico y qué es lo ontológico de la etnografía, para trasladarlo luego a la netnografía? En esta definición lo óntico está referido a la acción, a los actos de las personas en el mundo real. Es decir, se vincula con lo fáctico. Y, en ese sentido, en términos de Heidegger (como se citó en Cattogio, 2008) con el *Dasein*; esto es, con lo fáctico.

El vivir fáctico concretizado en cada ocasión es su modo de ser. El cómo es aquello que articula el ser en cada ocasión delimitándolo, pero no en el sentido de las regiones ónticas de las ciencias teóricas, sino en el carácter de apertura del *Dasein*. Lo más propio del *Dasein*, su propiedad (*Eigenheit*), se revela en el cómo de su ser fáctico. (p. 146)

Por tanto, Heidegger, como puede entenderse, valora al ser humano en un ligamen importante y esencial entre sí (como sujeto cognoscente) y con las cosas y el mundo (como objetos cognoscibles). Y la facticidad es lo óntico, que ha de ser comprendido, interpretado y valorado en el mundo virtual, mediante las plurales relaciones que se establecen entre los integrantes del ciberespacio.

Ahora, en lo que tiene que ver con lo ontológico de la netnografía se debe entender como el proceso que supera y trasciende la descripción de las actuaciones, de ese hacer de la gente, por otras gentes interesadas en esas prácticas humanas, las cuales han de ser comprendidas. Asimismo, lo epistémico de esa definición es el proceso observacional de los hechos realizados por la misma persona. Y lo epistemológico es la reflexividad que el sujeto observador-investigador realiza en torno a lo que observa y lo traduce en argumentaciones y conceptuaciones. Por tanto, emerge como una investigación que está vinculada a un contexto singular y específico y se genera cono-

cimiento que va más allá de lo representativo o ideográfico, puesto que se requiere una nueva posición del investigador-observador ante el fenómeno que está investigando-observando.

Por ello, se hace necesario proceder a realizar, como afirma Arriaga Ornelas (2018):

Un rompimiento epistémico con la tradición del proceder etnográfico encierra la posibilidad de construir nuevos objetos, ya no los conceptuados como pueblos salvajes, primitivos, analfabetos, pero ello está condicionado al hecho de constituir nuevos sistemas de observación, lo cual no es posible sin la reflexión no solo de lo observado sino de la autoconciencia de ser observador observado, de incorporar la información recabada al actuar. (p. 36)

Desde esta mirada, cuando se intenta realizar estudios acerca de lo que ocurre en el espacio virtual, sobreviene una adaptación que no es progresiva, ni menos está fundada en la linealidad, -que es una característica de lo etnográfico-, con lo cual se pretende llegar a la comprensión de la ocurrencia fáctica en el ciberespacio. Variopinto ha sido el etiquetamiento a este tipo de método que ha sido utilizado por los investigadores para entender, comprender y adentrarse en el acontecer de las comunidades virtuales.

En congruencia con este criterio, respecto de la pluralidad designativa, Ruiz Méndez y Aguirre Aguilar (2015) refieren:

El interés también reside en poder mostrar la preocupación de los metodólogos por nombrar el tipo de trabajo que realizan en los mundos virtuales para el estudio de las prácticas socioculturales que allí se observan: etnografía virtual, etnografía digital, ciberantropología, etnografía mediada, netnografía, antropología de los medios, etnografía del ciberespacio, etnografía de/en/a través de Internet. Incluso, en esta diversidad hay quienes han hecho intentos de autoetnografía. (p. 70)

De lo esbozado, puede ratificarse que la preocupación por dar cuenta de la cultura que se expresa en las comunidades virtuales ha sido

una actividad investigativa invaluable acerca de los procesos de sociabilidad e interacción que marcan una distinción con respecto a la etnografía, cuyo basamento primordial ha sido lo antropológico. Se requiere, entonces, en la aplicación de la netnografía una mayor profundidad reflexiva que conduzca a la reinterpretación de la cultura dada en las comunidades virtuales. Hoy la misma etnografía ha evolucionado y reorientado el procedimiento de modo diferente a cómo era el objeto de estudio de los antropólogos, en el encuentro con las comunidades indígenas.

Y como sostienen Hammersley y Atkinson (1994): «La cuestión es que ser conscientes de la reflexividad de la investigación no implica que deba estar pensada principalmente para cambiar (o, en otro orden de cosas, para preservar) el mundo de un modo u otro» (p. 36). Y es que esa reflexividad se traslada, inconcusamente, a la netnografía. Pero, innegablemente, se trata de una visión que enfatiza y se centra en la comprensión del fenómeno estudiado. Se orienta a presentar con mayor profundidad lo observado. No es solo lo caracterizador, a través de descripciones, lo preponderante, sino que lo comprendido ha de estar referido a manifestar las verdaderas relaciones entre los cibernautas, derivadas de la interactividad y de la sociabilidad e incluso del proceso de socialización que se da en las comunidades virtuales.

La netnografía, asimismo, como construcción conceptual, a partir de lo etnográfico en Internet, posee una variedad de designaciones: (a) etnografía virtualizada; (b) la autoetnografía; (c) la etnografía de la cibercultura; (d) la ciberantropología; (e) la etnografía del ciberespacio; (f) la ciberetnografía; (g) la antropología de los medios; (h) la etnografía mediada; (i) la etnografía de/en/a través de los medios. (Ruiz Méndez, y Aguirre Aguilar, 2015). O también se ha denominado:

...etnografía online (Markham, 2005) o etnografía virtual (Hine, 2000) o, incluso, ciberantropología (Vázquez, 2008) independientemente del neologismo que se llegue a imponer, es un campo multidisciplinar que puede y debe incorporar conocimientos y métodos que provienen de otras disciplinas clásicas como la antropología, la sociología, la comunicación, la psicología o, con menor relevancia epistemológica y metodológica, desde la investigación con consumidores propia del *marketing* (Fresno, 2011, p. 59)



Con respecto a la etnografía virtual su precursora alrededor del 2000, fue Christine Hine. Y parte de la siguiente premisa: «La preocupación por los efectos que puedan tener las comunicaciones mediadas por ordenador sobre los procesos de interacción es casi tan antigua como la tecnología misma» (Hine, 2004, p. 25). Y desde este criterio ha apostillado «Tomaremos la etnografía como una práctica textual y una destreza adquirida y como una experiencia artesanal que pone en entredicho los fundamentos tradicionales basados en la presencia prolongada del investigador en un espacio físico determinado» (Hine, 2004, p. 57). Por tanto, hay una transformación importante en el proceso observacional que hace el investigador. En la virtualidad, el investigador podrá curiosear, husmear, escudriñar, fisgar, de un modo totalmente diferente a como lo tiene que hacer el etnógrafo tradicional en el mundo real.

**Figura 1. Etnografía virtual**



Nota. Adaptado de Etnografía virtual [Fotografía], A. Sören Romero, 2020, <https://isdfundacion.org/2020/09/08/caracteristicas-del-objeto-de-estudio-de-la-etnografia-virtual/>

En lo que atañe a la etnografía digital, Pink, Horst, Postill, Hjorth, Lewis y Tacchi (2019) manifiestan:

[La] Etnografía digital también analiza las consecuencias de la presencia de los medios digitales en la configuración de las técnicas y los procesos con los que practicamos la etnografía, y explica el cada vez más tupido entretejido de las dimensiones digital, metodológica, práctica y teórica de los estudios etnográficos. (p. 22)

Es importante entender que la etnografía digital se funda en la recolección de información en los procesos de interacción que se desarrollan mediante la presen-

cia de la tecnología digital. Y, en ese sentido, ha de considerarse cinco principios básicos en la ejecución de la etnografía digital. Ellos son: ...«la multiplicidad, el no-digital-centrismo, la apertura, la reflexividad y la heterodoxia (...) [los cuales] pasan a actuar específicamente en el contexto de la teoría y la práctica de la etnografía digital» (Pink *et al.*, p. 31). Y sobre la base de lo informado, se ha de entender que aparte de la explicación que se puede hacer, se amplía el horizonte en lo teórico, en lo práctico e, indefectiblemente, en lo metodológico, para una mejor comprensión del contexto en estudio.

## De la etnografía digital a la netnografía: transitividad ontológica y epistemológica

El examen, la indagatoria de lo que ocurre en Internet se ha venido consolidando, desde las ciencias sociales, con la conformación de un *corpus* metodológico que tiene como notas esenciales: la mixtura teórica, confluencias epistemológicas e integración de técnicas de investigación multidisciplinarias, que permiten profundizar en el estudio y comprensión de la sociabilidad y, a su vez, proporcionan opciones para analizar, estudiar y tratar las interacciones de las simbologías que van emergiendo en el ciberespacio.

Visto el origen óntico y ontológico de la etnografía, sus derivaciones en lo digital o virtual, a partir del interés por lo que acontece en las comunidades digitales o virtuales, se aviene oportuno orientar el discurrir en lo que corresponde al voquible netnografía, en cuanto a la génesis ontológica y epistemológica.

Y como lo expresan Costello, McDermott y Wallace (2017):

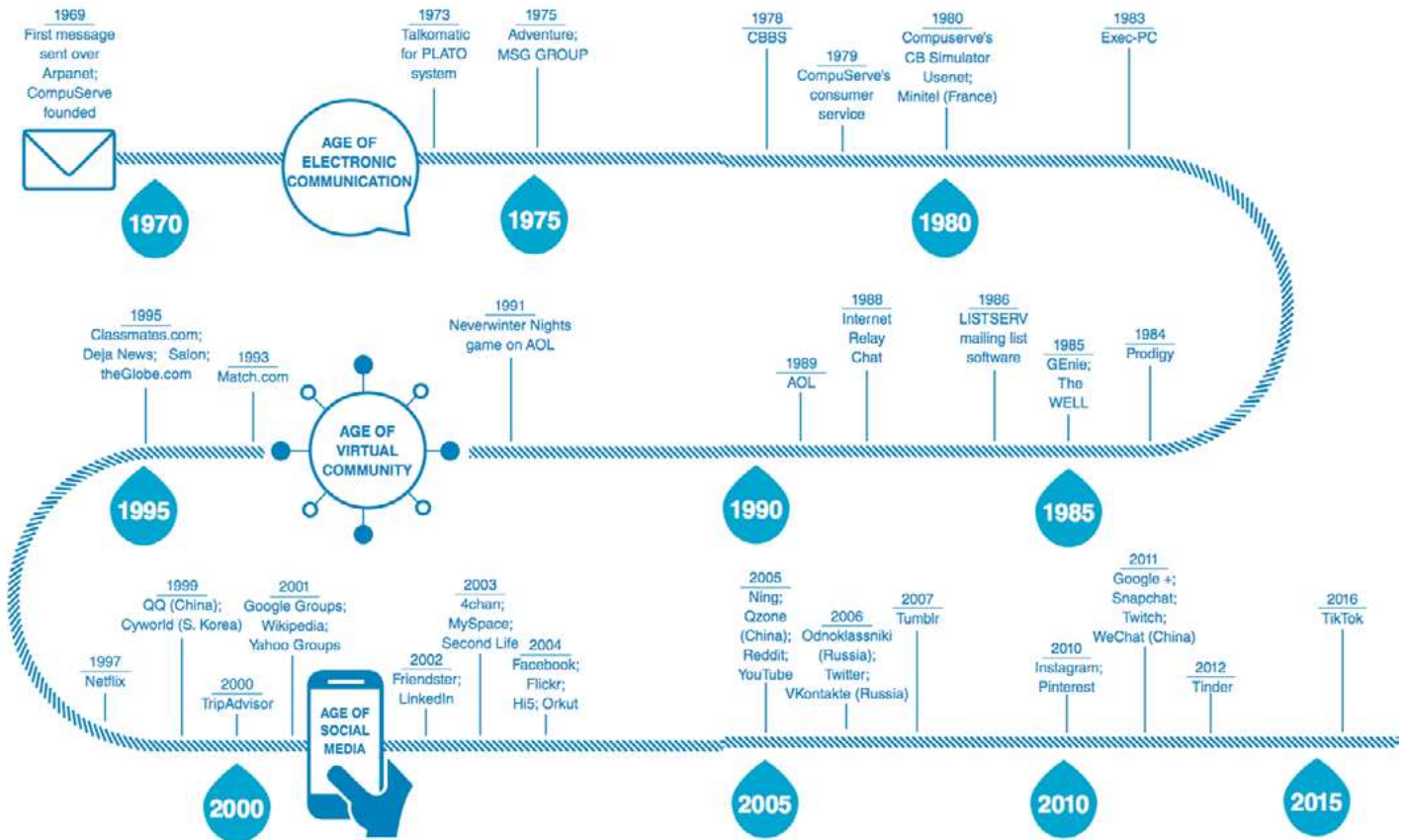
*Netnography emerged in the United States during the 1990s, when the Internet was still in its text-based infancy. Most online communities were closed text-based groups and social media, and other computer-mediated communications were far less integrated into daily life than today<sup>[1]</sup>. (p.2)*

---

[1] La netnografía surgió en Estados Unidos durante la década de 1990, cuando Internet todavía estaba en su infancia basada en texto. La mayoría Las comunidades en línea eran grupos cerrados basados en texto y redes sociales, medios de comunicación y otras comunicaciones mediadas por computadora estaban mucho menos integrada en la vida diaria que hoy.

Como se puede determinar la netnografía tiene sus inicios hacia 1990. Y hace su presencia en la investigación en torno a la interacción en las comunidades virtuales.

**Figura 2. The history of social media**



Nota. Adaptado, para indicar el recorrido diacrónico de la netnografía, de *A history of Social media* (pp. 36-37), por R. Kozinets, 2019, Sage Publications.

En lo que concierne a la netnografía, debe decirse que al final del primer lustro de la década de los 90, siglo XX, se acuña el término, así como su concepción por parte del profesor de periodismo de la *University of Southern California*, Robert Kozinets, sobre la base del interés en el mundo del *marketing* que ...«se ocupa de los clientes más que cualquier otra función de negocios» (Kotler y Armstrong, 2013, p. 5). Pero, además, el *marketing* tiene que ver con todas las actividades que realiza una empresa para promover y vender productos o servicios

a los consumidores. En ello, se sustentó el estudio de las acciones, respuestas y cultura digital, a través de los medios virtuales.

Fue así como en 1995 el vocablo netnografía hace su aparición en el mundo de la investigación. Dicha construcción eidética y conceptual ocurrió cuando «*Kozinets develops theory and method to apply to marketing, communication, and other fields that seek a contextualized understanding of digital culture*»<sup>[2]</sup> (University of Southern California, USC, 2021, p. 1). Surgió, por tanto, con la intencionalidad de inquirir acerca de la tecnología, pero, con énfasis en lo cultural, las interacciones y los simbolismos que se forman y se establecen en la virtualidad. Se torna, entonces, en el interés de los investigadores de los procesos comunicacionales influidos y apoyados por los medios informáticos.

En correspondencia con ello, Casas-Romeo, Gázquez-Abad, Forgas-Coll y Huertas-García (2013) expresan:

La netnografía es una nueva metodología de investigación cualitativa que adapta técnicas de investigación etnográficas al estudio de culturas y comunidades emergentes a través de la comunicación mediada por ordenador, y surge como respuesta al fenómeno cultural del crecimiento de Internet y al creciente número de consumidores que utilizan la Red para mantenerse informados y para crear relaciones y comunidades con otros consumidores que tienen similares estilos de vida y que consumen productos y/o servicios similares. (p. 89)

Como se visualiza la netnografía tiene su fundamento ontológico preponderante en la etnografía, con la adición transformativa de ir más allá de la mera descripción de lo que acontece en una comunidad, en este caso, una comunidad virtual. Y, entonces, se aviene, epistemológicamente, el imperativo de observar lo que hacen, cómo lo hacen y cómo actúan quienes participan en dichas comunidades virtuales. Esto es, ¿cómo se establecen las relaciones sociales, culturales y personales en el espacio virtual? Ya no es lo descriptivo de lo que sucede en

---

[2] Kozinets desarrolla la teoría y el método para aplicarlo al marketing, a la comunicación y a otros campos que buscan una comprensión contextualizada de la cultura digital.

los grupos, sino que se orienta a comprender, mediante la observación concienciada por parte del sujeto cognoscente, ese objeto cognoscible que ocurre en un contexto específico la virtualidad. Y esta acción se traduce en tener a la netnografía como método de investigación. Así las cosas, del Fresno (2011) manifiesta:

La netnografía se presenta como un método especialmente valioso para los investigadores que buscan acceder a la comprensión y las claves culturales de esferas sociales que están ocultas socialmente, minoritarias o difíciles de localizar físicamente y que, sin embargo, encuentran en el ciberespacio un caldo de cultivo natural para su formación y expresión. (pp. 57 – 58)

Es pues una vía, un camino indagatorio que se afina y sienta sus bases, -su génesis-, en los postulados de la etnografía, pero, ahora reorienta la valoración al fenómeno que acontece en el ciberespacio. Para ello, el sujeto cognoscente (investigador), en el proceso observacional, requiere una mirada diferente, desde la inmersión en ese mundo virtual, pero que simula una realidad presente y viviente. De ese modo, hay que entender la ocurrencia relacional en el ciberespacio. Por tanto, se requiere de parte del investigador una actitud que combine percepción y elicitación de las acciones, tanto las utopías -referido a un mundo imaginario con unas cualidades que se consideran como perfectas para todos sus integrantes-, como las distopías -«Representación ficticia de una sociedad futura de características negativas causantes de la alienación humana» (Real Academia española, 2022, p. 1)-, así como de las relaciones variopintas que se establecen entre los integrantes de la comunidad virtual estudiada, analizada, valorada y comprendida.

Y, en ese sentido, el mismo del Fresno (2011) expresa:

La etnografía tiene, por tanto, en este momento la posibilidad de ampliar su objeto de estudio tradicional: las formas de sociabilidad que ya se están dando en el contexto *online* en las comunidades, migradas o nativas, y las redes sociales online facilitadas por el desarrollo masivo del código prosocial. (p. 57)



De esta visión, se transforma el criterio asumido por la etnografía clásica, para realizar una comprensión-explicativa o una explicación-comprensiva, lo cual va en concordancia con el estilo de pensamiento y la lógica del raciocinio del investigador, de los procesos de interactividad que se están produciendo en la virtualidad. De manera que, de lo expuesto, hasta ahora, en torno al advenimiento de la netnografía se puede interpretar que en relación con la génesis ontológica la netnografía se valora como un método. Esa es la esencia de la netnografía. De tal suerte que, en cuanto método, se convierte en la vía, el medio-modo o modo-medio para aproximarse a la comprensión de las acciones que se realizan en la virtualidad.

Asimismo, se puede considerar ontológicamente, que la netnografía de acuerdo con el mismo Fresno (2011): ...«se presenta como nueva disciplina o como una antidisciplina o una interdisciplina o una teoría under construction que se está desarrollando para entender la realidad social que se está produciendo en el ciberespacio» (p. 59). Ahora, en lo que concierne a la génesis epistemológica se vincula con la comprensión de la cultura digital en un contexto específico: las comunidades virtuales.

Al respecto, Kozinets (2006) ha indicado:

*I considered that there were five main forums for this communication: chat rooms, bulletin boards, playspace dungeons, lists and rings of interlinked webpages. As I consider them now, I would hypothesize that these forums varied in their communicative formats (e.g., WWW web-page, Bitnet board, Messenger chatroom), their central objectives (ludic, informational, social), their temporal orientations (synchronous/ real-time versus asynchronous/time-delayed) and their interpersonal modalities (individual broadcast, one-on-one, group, corporate). These categories tend to bleed into one another, and considerable overlap between them exists, as we find in all similar cultural categorization schemes.<sup>[3]</sup> (p. 130)*

---

[3] Consideré que había cinco foros principales para esta comunicación: salas de chat, tableros de anuncios, mazmorras de espacios de juego, listas y anillos de páginas web interconectadas. Tal y como los considero ahora, mi hipótesis es que estos foros variaban en sus formatos comunicativos (por ejemplo, página web de la WWW, tablón de Bitnet, sala de chat de Messenger), en sus objetivos centrales (lúdicos, informativos, sociales), en sus orientaciones temporales (sincrónicos/en tiempo real frente a asíncronos/en tiempo diferido) y en sus modalidades interpersonales (transmisión individual, uno a uno, en grupo, corporativa). Estas categorías tienden a mezclarse entre sí, y existe un considerable solapamiento entre ellas, como ocurre en todos los esquemas de categorización cultural similares.

Se destaca por parte del autor la importancia que tiene las modalidades de comunicación interpersonal. Así como los distintos espacios virtuales, con diferentes formatos, en donde se pueden establecer esos procesos comunicacionales. Dichos formatos pueden entremezclarse y superponerse de acuerdo con el interés comunicacional entre los integrantes de los entornos virtuales. Además, se valora el tiempo de interacción que puede ser sincrónico o asíncrono.

Ahora, como método, vinculado con lo epistemológico, según Turpo Gebera (2008): ...«deviene de la aplicación de la etnografía al estudio del ciberespacio. Su pretensión transita por erigirse como ciencia de lo que ocurre en la red de redes» (p. 81). Y ello es importante, porque, había la consideración de que los métodos existentes eran incompletos y emergentes para investigar lo que acontece en los entornos virtuales. Y, si bien, se hacía investigación en el ciberespacio, muchas veces, el nombre del método no estaba revelado o empezó a tener variedad de etiquetamiento a partir de la etnografía.

Así lo revela el propio Kozinets (2006):

*It was clear to me that the procedures that worked well in the physical terrain of qualitative research, such as asking for consent, did not translate to the online environment. So, encouraged by the feedback of my peers, I began developing netnography as a new discipline that adapted ethnographic and qualitative research methods to the novel and still emerging contingencies of social media environments.<sup>[4]</sup> (p. 6)*

Así las cosas, puede colegirse que son modos distintos de realizar las investigaciones, sobre todo, bajo el enfoque cualitativo, cuando se hacen en el espacio físico, en el cual se ha de tener el consentimiento de los actores o participantes en dicha investigación, lo cual es distinto cuando se hace en los espacios que son virtuales: las comunidades virtuales. Por tanto, la netnografía, impulsada por Kozinets, puede ser valorada como una variación adaptativa del método etnográfico,

---

[4] Tenía claro que los procedimientos que funcionaban bien en el terreno físico de la investigación cualitativa, como pedir el consentimiento, no se trasladaban al entorno *online*. Así que, animada por los comentarios de mis compañeros, empecé a desarrollar la netnografía como una nueva disciplina que adaptaba los métodos de investigación etnográfica y cualitativa a las contingencias novedosas y aún emergentes de los entornos de los medios sociales.



mediante la cual se hace una comprensión aproximativa del mundo interrelacionado que se da en la virtualidad. Y en ello, se destaca el análisis, el examen, la valoración y el estudio de las culturas y de las comunidades en línea, no como instancias aisladas entre sí, sino como fenómenos sociales distintos, pero, a su vez, integrados e interrelacionados.

Con esta premisa fundante, se puede afirmar con Kozinets (2015) que: «*Netnography is cultural research, research driven towards human understanding. Performing a netnography means maintaining an anthropological preoccupation with the human, socially grounded, epistemologically self-critical, axiologically attuned with notions of social betterment*»...<sup>[5]</sup> (p. 3). Así pues, la netnografía, epistemológicamente, es un método mediante el cual se adaptan las técnicas de la etnografía para realizar las investigaciones en las redes sociales. Empero, como refiere el mismo Kozinets (2015): ...«*Netnography adds specific practices that include locating communities and topics, narrowing data, handling large digital datasets, analyzing digitally contextualized data, and navigating difficult online ethical matters and research procedures*»<sup>[6]</sup> (p. 1). Como se puede leer, se ha dado una ampliación en cuanto a los propósitos que tiene el investigador al acercarse a las comunidades virtuales.

Y, esta visión es la que se ha de tomar en cuenta para realizar una diferenciación con los otros métodos que se utilizan para describir las ocurrencias en los espacios virtuales. Es otra manera de entender, comprender la interacción digital, la sociabilidad digital, los simbolismos de la virtualidad. De allí que Kozinets (2015) haya definido la netnografía del siguiente modo: «*The nature of contemporary netnography is that of “a specific set of related data collection, analysis, ethical and representational research practices,” where a significant amount of the data is collected through a very humanist participant-observational research stance*»<sup>[7]</sup> (Kozinets 2015, p. 79).

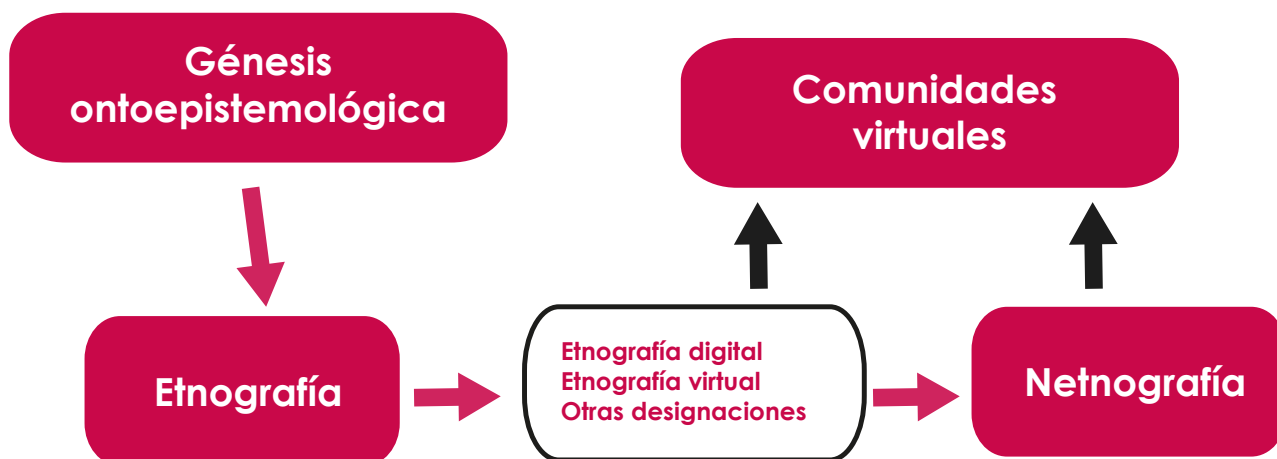
---

[5] La netnografía es una investigación cultural, una investigación orientada a la comprensión humana. Realizar una netnografía significa mantener una preocupación antropológica por lo humano, socialmente fundamentada, epistemológicamente autocrítica, axiológicamente en sintonía con las nociones de mejora social...

[6] La netnografía añade prácticas específicas que incluyen la localización de comunidades y temas, el acotamiento de los datos, el manejo de grandes conjuntos de datos digitales, el análisis de datos contextualizados digitalmente y la navegación por cuestiones éticas y procedimientos de investigación difíciles en línea.

Se revela, el carácter humanista de la netnografía, así como el procedimiento que se ha de seguir para la obtención de la información que logra el investigador, como sujeto cognoscente, a partir de la observación de los haceres y decires de todos los participantes en el mundo virtual, como objeto cognoscible. De manera que, el investigador netnógrafo ha de asumir su compromiso y, por tanto, debe tomar algunas decisiones que son básicas e importantes antes de realizar el primer contacto con los participantes en el contexto de las comunidades virtuales.

**Figura 3. Origen y fundamento ontoepistemológico de la netnografía**



Nota. Elaboración A. F. Contreras-Colmenares (2022)

## Lo teleológico (finalidad) de la netnografía

Cuando se quiere investigar acerca de propósitos o fines de un método, como en este caso, la netnografía, es transitar por la vía de la teleología. A través de ella, se puede encontrar la finalidad que tiene el investigador netnógrafo en su proceso de acercamiento a las co-

[7] La naturaleza de la netnografía contemporánea es la de “un conjunto específico de prácticas de investigación relacionadas con la recogida de datos, el análisis, la ética y la representación”, donde una parte importante de los datos se recoge a través de una postura de investigación participativa-observacional muy humanista...

comunidades virtuales. Es entender que la asunción de un método de investigación subsume la idea que subyace en el fin, en el *τέλος* (telos = fin) por el cual se escoge. Ese telos se vincula con la teleología. Y dicho telos tiene que ver, indefectiblemente, con la comprensión de la realidad. Y en ese sentido, se requiere tener como punto referencial los propósitos y razones por las que ocurre el fenómeno. Y, en ese criterio, Gilson (citado por Jaume, 2013) ...“sostiene que la teleología, pese a no ser un concepto científico, es un concepto filosófico central para comprender lo viviente” (p. 30). Por tanto, se ha de tener un fin, un propósito que han de guiar el trabajo investigativo del netnógrafo.

Importante, además, trascender, en el proceso investigativo, basado en la netnografía, de la visión deductivista (deducción = *αφαίρεση* = afairese) e inductivista (inducción = *επαγωγή* = epagogé), propio de la racionalidad positivista, para encontrarse con la racionalidad crítico-reflexiva (pragmatismo sociológico) y compenetrarse con el método abductivo. La abducción (*απαγωγή* = apagogé) es, también uno de los tipos de razonamiento lógico, por medio del cual se llega a un conocimiento. Y, será un conocimiento probable o posible, y así se toma de Nunez-Moscoso (2013) ...«l'abduction est une connaissance probable ou possible»<sup>[8]</sup> (p. 63). Y, con base en esta premisa, Pierce (citado por el mismo Nunez-Moscoso, 2013) aprecia: «À l'abduction correspond le rôle d'introduire des idées nouvelles dans la science: la créativité, dans un mot»<sup>[9]</sup> (p. 64).

Y, desde este plano epistemológico: “La teleología se infiere abductivamente a partir del hecho de que la disposición anatómica de los seres vivos contribuye a su desarrollo, la posesión de estos rasgos no es accidental, sino en virtud de un fin determinado” (Jaume, 2013, p. 37). De ese modo, se ha de fundamentar también la construcción del conocimiento y, innegablemente, la acción del netnógrafo, pues le posibilitará proporcionar una mejor explicación al fenómeno virtual estudiado en las comunidades virtuales. A su vez, la abducción se vincula con dos elementos importantes: (a) la causalidad final y (b) la mejor explicación, la cual se entiende como la propia abducción. Por tanto, como sostiene, Nunez-Moscoso (2019):

---

[8] ...la abducción es un conocimiento probable o posible.

[9] A la abducción corresponde (o tiene) el rol (la función) de introducir las ideas nuevas en la ciencia: la creatividad, en una palabra.

Reducir la abducción al puro estatuto de inferencia lógica es un error: Se puede establecer entonces, al menos dos sentidos epistemológicos del término abducción: Def. 1: El proceso inferencial por medio del cual se generan hipótesis plausibles. Puede ser estipulada como: Abducción creativa. Def. 2: El proceso inferencial por medio del cual se establece la mejor explicación y también se evalúan hipótesis. (p. 317)

Sobre este mismo tenor, Jaume (2013) ha expresado:

...la defensa de la necesidad de la causalidad final viene motivada en Aristóteles por medio de una inferencia a la mejor explicación. La inferencia a la mejor explicación, o abducción, tiene un estatuto metodológico especial pues no es ni deductivo ni inductivo. (p. 30)

Así entonces, sobre la base de la abducción se ha de considerar una lógica de pensamiento que permite, a través del método, netnográfico el reconocimiento de las experiencias que se dan en las comunidades virtuales. Dichas experiencias emergen de los procesos de sociabilidad, de las interacciones, que se traducen en significaciones y simbolismos, que son interpretados por el sujeto cognoscente. Así pues, en este proceso de valorar la teleología de la netnografía, entonces, un principio fundante en ello es la asunción, por parte del investigador, del fenómeno denominado extrañamiento. Esto implica que en el proceso de observación se ha de percibir lo que sucede como nuevo, como algo que se presenta diferente, aunque, en principio se considere que está matizado, por lo cotidiano.

Necesario indicar que la netnografía emergió con la finalidad de comprender la cultura de consumo de las comunidades en línea. Pero, que, en la actualidad, ha habido una orientación a valorar los procesos de sociabilidad que ocurre en las comunidades virtuales, lo cual incluso, alcanza a las actividades académicas, educativas e investigativas. Por tanto, la fundamentación de la netnografía está en la observación participante, mediante la cual se ha de apuntar a la comprensión de la cultura en la virtualidad. Por ello, es importante que el investigador tenga en cuenta las variadas formas comunicacionales

que están apoyadas y mediadas por la tecnología en sus diferentes manifestaciones, para ahondar en su estudio.

Y, vinculado con este criterio, Fresno (2011) expresa:

No obstante, la netnografía permitiría como novedad frente a la etnografía ciertas posibilidades naturalistas, puesto que permite la observación no participante si es oportuno y ético para el objeto de estudio, sin incumplir las normas éticas, porque lo que no es aceptable es la observación participante encubierta. (p. 55)

En ligamen con lo anterior hay que decir que, a los efectos de lograr su finalidad, la etnografía se apoya en distintas técnicas de acercarse a los procesos que se dan en los espacios virtuales. Ellos son: la observación participante; la conversación, entrevistas y la entrevista dirigida. Asimismo, el método genealógico, el Análisis de redes sociales (ARS); los informantes privilegiados, historias de vida (Fresno, 2011). A los fines de alcanzar la teleología (vale argüir: la finalidad u objetivo), la netnografía debe contar con procedimientos que tienen como principio fundante lo epistemológico, pero, además, un referente analítico y unas orientaciones precisas que garanticen al investigador la inmersión, acceso o entrada a la comunidad virtual. Por tanto, el sujeto cognoscente ha de tener claro el procedimiento singular para realizar la observación participante; luego, el correspondiente análisis e interpretación de la información que ha recabado en la comunidad *on line*.

De ese modo, podrá comprender las prácticas sociales de los participantes en los espacios *on line*, la cultura y el tratamiento de las maneras de sociabilidad que se dan en ese mundo virtual. Así se puede llegar a la comprensión de lo que acontece en el ciberespacio y que están haciendo las personas en ese intercambio comunicacional. Con esta perspectiva, el propósito, ergo lo teleológico, tiene como punto focal la elaboración de una interpretación aproximada de la cultura ciberespacial que ha sido indagada. Se ha de apoyar en una ...«descripción participante (más que de una observación participante)»... (Fresno, 2011, p. 68).

Ahora, para lograr ese cometido la netnografía ha de tener una sistematización en la aplicación como método de investigación. Seis

son los pasos que han sido señalados por Kozinets (como se citó en Bowler, 2010) y ellos son: (a) planificación de la investigación; preparación de la entrada al ciberespacio; (c) recolección de los datos; (d) interpretación de la información; (e) la garantía de los esquemas o estándares éticos y (f) la representación de lo encontrado en la investigación. Pero, asimismo, hay dos puntos esenciales que todo investigador ha de tomar en cuenta, previo a realizar los seis pasos para realizar la investigación. Así se describe de inmediato:

*Kozinets further describes the following two important areas prior to following the six steps of ethnography: First, the researcher needs to understand when and how to combine ethnography, which uses data gathered through in-person or face-to-face cultural interactions, with netnography, which uses data gathered through online interactions. Second, the researcher needs to understand the differences of the online social environment, in order to appropriately and consistently guide the adaptation of ethnographic techniques.* <sup>[10]</sup> (Bowler, 2010, p. 1272)

Como se puede leer dos son los criterios o áreas previas que se han de realizar antes de asumir los seis pasos para la aplicación de la netnografía. Ellas son: (a) la comprensión del momento y el modo de realizar la integración, combinatoria entre el método etnográfico y la netnografía, dado que la fuente de recolección de información son contextos diferentes. La etnografía se basa en un contexto *offline*, para obtener la información, mientras que la netnografía su contexto de recolección informativa es *online*; (b) es importante que el investigador capte las diferencias que del acto de sociabilidad que se da en el mundo virtual. De esa manera, podrá y asumirá el verdadero criterio de utilización de las técnicas adecuadas y apropiadas a la netnografía.

---

[10] Kozinets describe además las siguientes dos áreas importantes antes de seguir los seis pasos de la etnografía: En primer lugar, el investigador tiene que entender cuándo y cómo combinar la etnografía, que utiliza datos recogidos a través de interacciones culturales en persona o cara a cara, con la netnografía, que utiliza datos recogidos a través de interacciones en línea. En segundo lugar, el investigador debe comprender las diferencias del entorno social en línea, para orientar de forma adecuada y coherente la adaptación de las técnicas etnográficas.



**Figura 4. Where the world comes to learn qualitative research**



Nota. Adaptado de Netnography: A Method Specifically Designed to Study Cultures and Communities Online, Gary y Bowler, 2010, <https://nsuworks.nova.edu/tqr/vol15/iss5/13/>

## Émic y étic de la netnografía, desde lo ontológico y lo epistemológico

La comprensión de lo que sucede en la virtualidad, entendido como un contexto socializador, es un imperativo para todo investigador. La internet se ha convertido en un nodo proveedor de variada información. Y esa red se ha convertido en una herramienta tecnológica que hace parte de la vida de los seres humanos en la actualidad. Ello conlleva que el investigador de las comunidades virtuales, en cuanto utiliza la netnografía como método para comprender todas interacciones, ha de valorar, desde lo ontológico y lo epistemológico, la importancia que tiene la asunción del criterio *émic* y el criterio *étic* en el proceso investigativo.

Y es que cuando el netnógrafo se aproxima a lo fenoménico que ocurre en las comunidades virtuales ha de tener en cuenta que, ontológica y epistemológicamente, existen maneras diferentes de asumir lo que ocurre en la simbolización de las interacciones, la sociabilidad que emerge en ese contexto socializador. Una visión está en el modo personal que construye el participante, desde la interacción virtual, sus singulares conceptos y explicaciones, que es lo *émic*. Ahora,



cuando se adscribe en la perspectiva del netnógrafo en la manera en cómo comprende y explica esas interacciones, esa sociabilidad, entonces, esa faceta se vincula con el *étic*.

De manera que, el criterio o la perspectiva *émic*, se corresponde, según Fresno (2011) con: ...«la creación de representaciones culturales propias y porque han comenzado a construir sus modelos personales (*emics*) de comprensión de este contexto social online» (p. 45). Por tanto, se centra, en este caso, en la perspectiva propia que tienen los integrantes de las comunidades virtuales, respecto de su actuar en la virtualidad. Ratifica el mismo Fresno (2011) que: «El enfoque *emic* (desde los propios participantes) investiga cómo las personas sujetas de la investigación se conciben a sí mismas y cómo construyen y dan sentido a su mundo» (p. 79). Es, pues, la visión que tienen los propios actores de como comprenden, interpretan, entienden y explican el proceso de sociabilidad y los simbolismos que le otorgan a las relaciones que ocurren en esas comunidades virtuales. En lo que atañe a la perspectiva *étic* se relaciona con la acción que realiza el netnógrafo, a partir de lo que observa los procesos sociales que están conjugados en la comunidad y así lo aprecia, Fresno (2011):

Con el enfoque *étic* (desde los observadores) se abandona el punto de vista local y se asume la perspectiva del investigador social recurriendo a categorías interpretativas encaminadas a conseguir la objetividad y a levantar, a partir de los datos empíricos, una construcción teórica sobre ese grupo social. (pp. 79-80)

Como se puede leer, es imperativo comprender que al hacer referencia al *étic* hay un posicionamiento del investigador en realizar un constructo que explique, de alguna manera, la cultura que ha observado en la comunidad virtual. Para ello, habrá de organizar la información mediante categorías u otras proposiciones, mediante las cuales estructura y sistematiza lo revelado.

Asimismo, otras consideraciones sobre *émic* y *étic* se asume de Harris (como se citó en Laguens, 1988):

*Émic* se refiere a «(...) sistemas lógico-empíricos cuyas distinciones fenoménicas o 'cosas' están hechas de contrastes y discriminacio-

nes que los actores mismos consideran significativas, con sentido, reales, verdaderas o de algún otro modo apropiadas. [En tanto que] *Étic* se refiere a «(...) distinciones fenoménicas adecuadas para la comunidad de los observadores científicos». (p. 118).

Así las cosas, ontológicamente el *émic* netnográfico se relaciona con la interacción, la sociabilidad y las múltiples interrelaciones que realizan los participantes de las comunidades virtuales. En tanto que, epistemológicamente, el *émic* se vincula con la propia conciencia cognitiva y la creación del conocimiento de los participantes. En lo que corresponde al *étic* netnográfico, en su ontología, está vinculado con los procesos que emergen en la virtualidad con la participación de los integrantes de una comunidad virtual. Por su parte, en lo epistemológico, el *étic* netnográfico se funda en la comprensión que hace el netnógrafo mediante expresiones, abstracciones y constructos de lo que ha observado en la virtualidad.

Finalmente, como refiere Fresno (2011) con apoyo en Beltrán, puede decirse que:

En la netnografía se produce también un uso consecutivo de criterios *émic* y *étic* por parte del investigador puesto que «la atención a las intenciones, motivaciones y razones debe preceder a la atención a las causas; la descripción en términos de los conceptos y creencias del sujeto debe preceder a la descripción según nuestros conceptos y creencias» (p.81)

De modo que, ontológica y epistemológicamente, la netnografía permite que haya un acercamiento a la comprensión fenoménica, desde varias perspectivas y, dentro de ellas, el *émic* y el *étic* son facetas fundamentales para el proceso investigativo en las comunidades virtuales.

## Reflexiones provisionales

La netnografía es un método que se aviene como idóneo para realizar la investigación en las comunidades virtuales, para comprender la sociabilidad, la interrelación y la interactuación de los participantes que socializan y tienen como propósito fundamental la comunicación con otros integrantes de la comunidad *online*.

La netnografía, como método, permite que se pueda investigar a participantes que intervienen en la comunidad virtual, sin importar el distanciamiento geográfico, la idiosincrasia y los variados intereses que mueven a los integrantes a encontrar una forma de interactuar, que no es posible hacerlo de la virtualidad. Hoy día, hay que considerar, además, la presencia de en lo que también se denomina ciberespacio, a internautas nativos y a internautas migrantes y, sobre ello, el netnógrafo puede construir categorías y abstracciones que permitan comprender, interpretar, explicar y hasta transformar el fenómeno de sociabilidad que ocurre en esas interacciones virtuales.

En la netnografía el investigador ha de integrar las perspectivas *émic* y *étic* por cuanto desde esas visiones habrá una mayor atención y comprensión de las intencionalidades, los intereses, las opiniones y creencias que se dan entre los participantes. Estos criterios se convierten en apoyatura fundante para realizar, de manera más profunda, la investigación netnográfica.

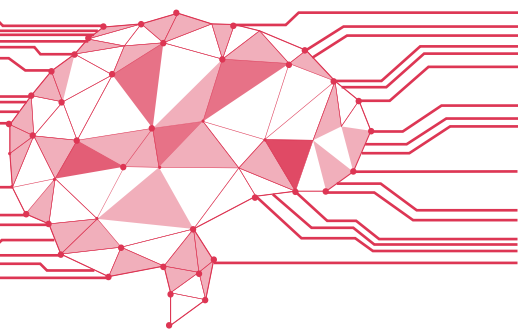
Es necesario, a su vez, comprender que la netnografía, si bien tuvo su origen en la etnografía y esta en la antropología, tiene una especificidad, como método, para examinar muchos aspectos que son esenciales en el intercambio que acontece en las comunidades virtuales. De modo que es importante que el netnógrafo posea dominios suficientes acerca de la comunidad virtual que desea investigar, sus características y complejidades.

La netnografía es un método que, si bien comenzó con el marketing, en la actualidad se ha convertido en un punto focal para investigadores educativos. Y en la medida en que el investigador profundice en los razonamientos y estilos de pensamiento, hurgará en la abducción como uno de los tipos de razonamiento que permite introducir nuevas ideas, y formar una hipótesis explicativa, mediante la cual se sugiere que el conocimiento es probable o que puede llegar a ser.

## Referencias

- Arriaga Ornelas, J. (2018). Etnografía, epistemología y reflexividad. Experiencia de acompañamiento a una comunidad en resistencia en México. *Universitas humanística* no. 86, julio-diciembre de 2018 pp: 27-53, Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.uh86.eere> y <https://www.redalyc.org/journal/791/79158036003/html/>
- Bowler, G. M. (2010). *Netnography: A Method Specifically Designed to Study Cultures and Communities Online*. *The Qualitative Report*, 15 (5), (pp. 1270-1275). <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2010.1341>
- Casas-Romeo, A., Gázquez-Abad, J., Forgas-Coll, S. & Huertas-García, R. (2014). La netnografía como herramienta de investigación en contextos on-line: una aplicación al análisis de la imagen de los servicios públicos de transporte. *Innovar*, 24 (52), 89-102. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v24n52/v24n52a09.pdf>
- Catoggio, L. (2008). Sobre La génesis del sentido en la hermenéutica ontológica de Heidegger y Gadamer». *Revista Filosofía UIS*, 7, no. 1 y 2 (octubre 30, 2008) (pp. 141–161). <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistafilosofiauis/issue/view/17> y <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistafilosofiauis/article/view/147>.
- Costello, L.; McDermott, M. and Wallace, R. (2017). Netnography: Range of Practices, Misperceptions, and Missed Opportunities. *International Journal of Qualitative Methods*. Volume 16: 1–12. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1609406917700647>
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online*. Barcelona, España: Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Hammersley, M. y Atkinson, P. (1994). *Etnografía. Métodos de Investigación* (2a ed.). Trad.: Mikel Aramburu Otazu. Barcelona, España: Paidós.
- Hine, C. (2004). *Etnografía virtual*. Barcelona, España: Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- Jaume, A. (2013). La teleología aristotélica como una inferencia a la mejor explicación. *ÁGORA, Papeles de Filosofía*. Vol. 32, nº 2, (2013) (pp. 29-47). <https://revistas.usc.gal/index.php/agora/article/view/1420/1239>
- Kotler, P y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11a ed.). México: Pearson Educación.
- Kozinets, R. (2006). Netnography 2.0. En *Handbook of qualitative research methods in marketing* (Russell Belk, editor). Northampton, Massachusetts: Edward Elgar Publishing. <https://cstn.files.wordpress.com/2009/10/qualitative-research.pdf>
- Kozinets, R. (2015). *Netnography*. Abstract. <https://doi.org/10.1002/9781118767771.wbiedcs067>
- Kozinets, R. (2019). *A history of Social media*. Chapter 2. Sage Publications. [https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/107405\\_book\\_item\\_107405.pdf](https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/107405_book_item_107405.pdf)

- Kozinets, R. (2020). *Netnography. The essential guide to qualitative social media research*. (3a ed.). Thousand Oaks, California: Sage. [https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/107404\\_book\\_item\\_107404.pdf](https://uk.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/107404_book_item_107404.pdf)
- Laguens, A. (1988). La distinción émic-étic en arqueología. (Ensayo de arqueología teórica). *Relaciones de la Sociedad Argentina de Antropología*. T. XVII/2 N.S. 1988, (pp. 111-125). [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25124/Documento\\_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/25124/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nunez-Moscoso, J. (2013). *Et si l'on osait une épistémologie de la découverte ? La démarche abductive au service de l'analyse du travail enseignant. Penser l'éducation, Laboratoire CIVIC*, 2013, (pp.57-80). <https://core.ac.uk/download/pdf/50537357.pdf>
- Nunez-Moscoso, J. (2019). Razonamiento abductivo: una contribución a la creación del conocimiento en educación. *Cadernos de Pesquisa*. São Paulo, vol. 49, n. 171, 2019, enero/marzo (pp.308-328). <https://www.scielo.br/j/cp/a/VfBvWxfw3CsTg3pt7ZWkBhz/?format=pdf&lang=es>
- Pink, S.; Horst, H.; Postill, J.; Hjorth, L.; Lewis, T. y Tacchi, J. (2019). *Etnografía digital. Principios y práctica*. (Trad.: Roc Filella). Madrid: Morata.
- Real Academia Española (2022). Distopía. <https://dle.rae.es/distop%C3%ADa?m=form>
- Restrepo, E. (2016). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. Bogotá: Envión. <https://www.ram-wan.net/restrepo/documentos/libro-etnografia.pdf>
- Ruiz Méndez, M. y Aguirre Aguilar, G. (2015). Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*. Época III. Vol. XXI. Número 41, Colima, verano 2015, pp. 67-96. <https://www.redalyc.org/pdf/316/31639397004.pdf>
- University of Southern California (2021). Robert Kozinets, biography. <https://annenberglab.usc.edu/faculty/robert-kozinets>



# Capítulo III. Racionalidad Transcompleja desde la Netnografía

**Gaudis Olivia González\***

*gaugon61@gmail.com*

Universidad Arturo Michelena

ORCID: 0000-0003-4512-1503

## Resumen

Abordar una discusión teórico epistemológica acerca de la racionalidad transcompleja desde la netnografía, como un nuevo método de investigación en las comunidades virtuales, constituye un particular desafío epistémico en el contexto de la sociedad del conocimiento. Este encargo intelectual es bien relevante, puesto que la mirada transcompleja de la realidad permite concebir el objeto de estudio desde una perspectiva interactiva, multimodal y sistémica, en tanto afán por rescatar los procesos de investigación de los reductos simplificadores y disciplinarios del conocimiento. En este sentido, el objetivo cardinal de este trabajo científico, es reflexionar acerca de la pertinencia de la netnografía como método de investigación en espacios virtuales,

---

\* Profesora en Educación Técnica. Doctora en Educación. Profesora Categoría Agregado, Universidad Arturo Michelena, Valencia, Venezuela. Coordinadora del Servicio Comunitario de la Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública



desde una mirada transcompleja. Metodológicamente, el trabajo se fundamenta en la hermenéutica dialéctica en tanto propósito por deconstruir importantes categorías teóricas y lograr su resignificación. Los fundamentos teóricos de este artículo, provienen de los aportes de Kozinets (2010), Fresno (2011) y Aguilar (2015). Entre las reflexiones concluyentes más relevantes, se tiene que, la racionalidad transcompleja, la cual se nutre de la complejidad y la transdisciplinariedad del conocimiento, constituye una nueva mirada para abordar la netnografía como nuevo método de investigación en comunidades virtuales.

**Palabras clave:** racionalidad transcompleja, netnografía, método, investigación, complejidad, transdisciplinariedad.

### **Abstrac**

*The epistemological approach to transcomplex rationality from netnography, as a new method of research in virtual communities, constitutes a particular epistemic challenge in the context of the knowledge society. This intellectual task is very relevant, since the transcomplex view of reality allows conceiving the object of study from an interactive, multimodal and systemic perspective, as an effort to rescue research processes from the simplifying and disciplinary redoubts of knowledge. In this sense, the main objective of this scientific work is to reflect on the relevance of netnography as a research method in virtual spaces, from a transcomplex point of view. Methodologically, the work is based on dialectical hermeneutics as a purpose to deconstruct important theoretical categories and achieve their resignification. The theoretical foundations of this article come from the contributions of Kozinets (2010), Fresno (2011) and Aguilar (2015). Among the most relevant conclusive reflections is that transcomplex rationality, which is nourished by the complexity and transdisciplinarity of knowledge, constitutes a new perspective to approach netnography as a new method of research in virtual communities.*

**Keywords:** transcomplex rationality, netnography, method, research, complexity, transdisciplinarity, transdisciplinarity



## Aspectos introductorios que orientan la traza discursiva

Reflexionar a profundidad acerca de la racionalidad transcompleja de la netnografía, permite desafiar un campo epistémico en construcción, y, al mismo tiempo, encarar un proceso metódico para el abordaje de la investigación en contextos digitalizados desde la transcomplejidad. En este escenario, se considera a la investigación, como un proceso complejo y transdisciplinario de construcción del conocimiento por parte del sujeto a partir de la interretroacción con el objeto de estudio, lo fenoménico del mundo, del cual ambos forman parte. Es así, como la transcomplejidad como línea de pensamiento, está implicada en diversas meta-dominio del conocimiento en tanto adopta una posición abierta, flexible, inacabada, integral y sistemática.

De allí que las investigaciones bajo esta concepción, exigen la redefinición de un contexto metodológico y la conformación de un proceso metódico que facilite la interretroacción del sujeto con la realidad fenoménica. De modo tal, la investigación, como proceso complejo y transdisciplinario de construcción del conocimiento, se encuentra cimentada en una cosmovisión teórica de la filosofía de las ciencias. Con ella se proponen nuevos caminos y vertientes, tanto en la producción como legitimación del conocimiento en una realidad que son las comunidades digitalizadas. Desde ellas, el conocimiento se elabora a partir de la interretroacción del sujeto con el objeto, el cual es reinterpretado, resignificado de una manera diferenciada, basado en la transcomplejidad.

Así pues, en relación con la teleología y estructura de este discurso, hay que afirmar que tiene como propósito reflexionar a profundidad acerca de la racionalidad transcompleja de la netnografía, desde el entrecruzamiento discursivo de categorías epistémicas, tales como: precisiones conceptuales acerca de la netnografía, la complejización de la netnografía como método de investigación, la visión transdisciplinaria de la netnografía, la racionalidad transcompleja netnográfica y un corpus de reflexiones que sintetizan el valor agregado del conocimiento.

## Algunas precisiones conceptuales acerca de la netnografía

Al plantear la racionalidad transcompleja, en este caso, el modo de vincularla con la netnografía, es a través de entenderla como método o proceso metódico transversal y pluriparadigmático, en correspondencia con el modo racional del investigador, quien podrá, de ese modo, realizar la inmersión en el escenario de las comunidades virtuales, fundamentado en una visión de transcomplejidad. Entre transcomplejidad y netnografía existe una estrecha relación que también puede darse entre otras metodologías, pero se está hablando de una figura que es un trasfondo paradigmático como la transcomplejidad y la netnografía, método de investigación, que, por supuesto, también, para muchos, es una modalidad de investigación. En todo caso, existe un vínculo estrecho e inequívoco en la perspectiva de la netnografía, como método, que es abierta, incontrolada, se basa en una observación profunda, amplia, imaginativa, sin fronteras y esas mismas características las tiene la transcomplejidad.

Para Turpo Gebera (2008):

La netnografía se presenta como un nuevo método investigador para indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales. El método deviene de la aplicación de la etnografía al estudio del ciberespacio. Su pretensión transita por erigirse como ciencia de lo que ocurre en la red de redes. (p. 81)

Bajo esta mirada, se hace preciso el estudio global de la cultura del grupo para poder comprender integralmente el ciberespacio. En el mismo sentido, Del Fresno (como se citó en Polidura, 2015) “se inclina a usar el término netnografía, pues concibe a ésta como una etnografía que amplía su objeto de estudio por las posibilidades e idoneidad que ofrece para investigar el ciberespacio” (p. 203). Por esta razón, se hace imperativo investigar, analizar y comprender desde la perspectiva humana porque fue el humano el creador de la virtualidad.

Partiendo de esta premisa, el proceso de investigación que ha de ser desarrollado, bajo el método netnográfico, requiere ser abordado des-

de una epistemología emergente, como la transcomplejidad, que se funda, a su vez, en una racionalidad transcompleja. Ahora, en lo que respecta al desarrollo y evolución de la transcomplejidad, hay que señalar, con apoyo en Guzmán (2013) que:

El término transcomplejidad fue iniciado por Lanz (2001) en su libro titulado Organizaciones Transcompleja, como telón de fondo a los enfoques postmodernos en los cuales se fundamentan los procesos organizacionales. La perspectiva de la transcomplejidad es una perspectiva epistemológica que integra los postulados de la teoría del pensamiento complejo (Morín, 1996) y de la transdisciplinariedad (Barasab, 1996) la cual se encuentra inmersa en diversos meta-dominios del conocimiento donde confluyen psicología, antropología, política, espiritualidad, lingüística, ecología, economía, historia, filosofía, entre otras. (p. 14)

Cuando se relaciona transcomplejidad con la netnografía, de acuerdo con todos los aspectos nombrados en el fragmento anterior, hay que decir que ellos están interconectados virtualmente; puesto que, ya el mundo virtual es todo un universo donde la ciencia y la investigación, hoy por hoy, tienen una presencia activa. Evidencia de ello lo constituyen los grupos virtuales y comunidades de interacción. De esta manera, esa interacción virtual de la investigación es una estructura humana, creada por el hombre con un crecimiento elevado de redes investigativas virtuales en muchos aspectos sociales, científicos, culturales entre otros.

En relación con la investigación transcompleja, Schavino y Villegas (2010, como se citó en Guzmán, 2013) expresan que es:

Un proceso bio-afectivo cognitivo, pero también socio-cultural institucional-político de producción de conocimientos, como un producto complejo que se genera de la interacción del hombre con la realidad de la cual forma parte. Este enfoque supera las disyunciones sujeto-objeto, y abre camino a lo interaccionar y a lo reticular, como fuentes constitutivas de la realidad compleja. (p. 15)

De lo antes dicho, viviendo en la era del conocimiento y la sociedad de la información, es pertinente este enlace de la netnografía con la transcomplejidad, en la gestión del conocimiento; asimismo, a partir de su entidad gestora, se ha de llegar hasta el componente humano dentro de un entorno compartido, bien sea comunidad, organización o sociedad cibernética. Es, entonces, cuando se cambia así el capital intelectual que aporta valor agregado en la resolución de problemas, en el impulso al cambio, el de la competitividad, de modo que pueda lograr la excelencia de vida desde la representación social mediante de la administración y usanza de la información.

Por tanto, la investigación, bajo el método de la netnografía en correspondencia con la transcomplejidad, como enfoque integrador, holista e impregnada de una racionalidad, caracterizada por “la incertidumbre y la indeterminación, el antagonismo y la complementariedad, la unidad y la diversidad, la potencialidad y el devenir (...) para el estudio de los fenómenos complejos y transversales (Guzmán, 2013, p. 15). Entonces, mediante el uso de la netnografía vinculada con la transcomplejidad ha de adoptar: “una posición abierta, flexible, inacabada, integral, sistemática y multivariada, donde lo cuantitativo, cualitativo y dialéctico se complementan en una interrelación sinérgica orientada en una metavisión epistémica multidimensional” (Shavino y Villegas, 2010, como se citó en Guzmán, 2013, p.15). Así va transcurriendo esa relación importante epistémica entre la netnografía y el paradigma emergente de la transcomplejidad.

Al respecto, Lanz (2001, como se citó en González, 2018) ha planteado:

Un paradigma trascomplejo es trascender en el pensamiento, sin barreras disciplinarias, sin esquemas universales, sin escisiones entre lo natural y lo humano, sin la superioridad de lo cuantitativo apoyado en la medición, sin exclusión de la paradoja, sin execrar a la poesía o a cualquier otra dimensión del arte, sin sustitución del diálogo por las pruebas teóricas o empíricas, en fin, sin sacrificar la totalidad del mundo incluida su armonía estética. (p. 51)

Así pues, la transcomplejidad, en razón de procurar una liberalidad en la forma de pensar y de alejarse de posiciones medicionales, posibilita

la emergencia de otros modos-métodos de examinar lo fenoménico. En ese sentido, la netnografía, con una visión de trascendencia de los rituales y esquemas preestablecidos, a partir de la observación constante, permite al investigador interpretar la realidad virtual que se da en el contexto de las comunidades virtuales. Por tanto, es importante para el desarrollo de la investigación asumir la netnografía, bajo el influjo de la transcomplejidad, como una conjunción epistemológica que afianza la construcción del conocimiento de los aconteceres en la virtualidad.

## La complejización de la netnografía como método de investigación

Se parte de la idea revelada por Turpo Gebera (2008):

Coexistimos en una época reconocida por aceleradas transformaciones en las usanzas y costumbres, como consecuencia de las renovadas formas de comunicación e interacción social y de los entramados generados a partir de ella, lo cual suscita una serie de prácticas establecedoras de indivisos perfiles de consumo en todo nivel y ámbito de actuación, de modo que condicionan el devenir humano y social. (p. 82)

Es importante reconocer que el mundo tanto real como virtual experimenta profundos cambios que conllevan profundas implicaciones de todo tipo. Sean estas sociales, psicológicas, filosóficas, políticas, económicas, pues en el ciberespacio se presenta opciones de sociabilidad y una revelación de la cultura propia de la virtualidad. Es así como internet, sobre la base de reinterpretar los significados de las relaciones entre los integrantes, posibilita desarrollar una investigación a través de la netnografía como método novedoso en el campo educativo.

En relación con esto, Del Fresno (2011) hace referencia a la netnografía como un nuevo horizonte para la investigación que denota una particularidad propia, con base en lo que se ha desarrollado en la et-

nografía, pero, por supuesto, trasciende hacia una reinterpretación del objeto de estudio, dado que:

...a partir de la aparición del ciberespacio nos enfrentamos con un nuevo espacio social facilitado por la máquina, Internet, y sus constantes mejoras y adaptaciones a los usuarios del código que dan lugar al complejo, ampliado y ambivalente espacio de la sociedad y sociabilidad online. (p. 35)

Todo ello, lleva a que haya una visión mucho más amplia de sumergirse en el contexto que se estudia: las comunidades virtuales, a través de la netnografía, como método. Y es que, como señala Kozinets (2017):

En la netnografía, la visualización de los datos de forma creativa, ampliando los límites de la representación, forma parte del método. Las páginas web de investigación y la difusión en las redes sociales, normalmente en Facebook y Twitter, y a menudo en LinkedIn, forman parte del método. (p. 9)

Aquí se puntualiza en los procesos que se han de desarrollar en torno a la recolección de la información y, además, se hace mención a cuáles, entre otras, son las redes sociales que posibilitan estudiar la interacción, la sociabilidad y la comunicación. Por tanto, su contexto en donde se desarrolla de manera singular es Internet. Internet es el espacio donde nacen a diario comunidades virtuales. Sobre ellas, Ramírez Plascencia y Amaro López (2013) refieren: "Las comunidades en línea han sido vistas como una nueva esfera social que coadyuva al surgimiento de procesos democráticos de forma más rápida y óptima, de lo que sucede en las relaciones del mundo físico" (p. 17). Por ello, las ciber-culturas que se gestan en el seno de los grupos online, atraen cada vez más el interés de los investigadores.

De modo que, enlazada la netnografía con la transcomplejidad, en función de este paradigma emergente, se han de utilizar múltiples lógicas, infralógicas, distintos niveles de realidad, subjetividad y objetividad, que permiten, de manera conjunta, avanzar en la comprensión más allá de lo aparente. En relación con ello, Nicolescu (1998, como se



citó en Zamora-Araya, 2019) expresa que existen tres aspectos relevantes en la transcomplejidad. Ellos son: son: “el concepto de niveles de realidad, la lógica del tercero incluido y el concepto de complejidad” (p. 67).

Y dentro de ese tercero incluido, se ha de valorar las opiniones de los demás, los factores no previstos, aquellos que los metodólogos no contemplan. Con esta premisa, puede decirse que se da una similitud, una analogía, una relación en las perspectivas de las características y la forma en que se aproxima a un objeto de estudio para conocerlo con mayor profundidad y amplitud, bien sea desde la transcomplejidad, bien sea, desde la netnografía. Ambas, pues, tienen una racionalidad integradora, diferente y trascendente, para visionar el mundo en las comunidades virtuales, mediante la netnografía como método.

La netnografía, como método, permite realizar investigaciones. Un acto explicativo de lo que se considera la investigación se sustenta en Guzmán (2013), pues él valora a esa acción indagatoria:

...como un proceso complejo y transdisciplinario de construcción del conocimiento, por parte del sujeto a partir de la interretroacción con el objeto en el mundo fenoménico del cual ambos forman parte. Está contenida en diversos meta-dominios del conocimiento, y adopta una posición abierta, flexible, inacabada, integral, sistemática y multivariada, donde lo cuantitativo, cualitativo y dialéctico se complementan en una interrelación sinérgica orientada a una meta-visión epistémica multidimensional. (p. 13)

Ese acto constructivo de conocimiento, desde la netnografía, como método que permite realizar una investigación a profundidad, está enfocado en comprender las interrelaciones que se producen en el mundo virtual. Se funda en esa “interretroacción” en los procesos de sociabilidad que se dan en las comunidades virtuales.

Por ello, Guzmán (2013), sostiene: “las investigaciones, bajo esta concepción [compleja y transdisciplinaria] exigen la redefinición del contexto metodológico y la conformación de un proceso metódico que facilite la interretroacción del sujeto con la realidad fenoménica” (p. 13). Desde esta perspectiva, y bajo el paradigma integrador selec-



cionado, el paradigma trascomplejo tiene como función más importante, sobre la base de una investigación: "la producción del conocimiento" (Schavino y Villegas, 2010, p. 7). En ese sentido, primeramente, se produce conocimiento; son nuevos conocimientos con un interés académico, disciplinario dirigido a aspectos básicos. En segundo lugar, la construcción del conocimiento va orientada a su aplicación y uso en la sociedad.

De manera que, según Guzmán (2013):

La investigación, como proceso complejo y transdisciplinario de construcción del conocimiento, se encuentra cimentada en una cosmovisión en que la comunidad de la filosofía de las ciencias y la sociedad en general, posee y sostiene caminos, formas o vías tanto la producción como legitimación del conocimiento en una realidad determinada, donde éste, se auto-construye en el sujeto a partir de la interretroacción con el objeto percibido en el mundo fenoménico del cual ambos forman parte. (p. 14)

Siendo así, la visión compleja y transdisciplinaria constituye las sustancias nutrientes, cardinal de la transcomplejidad o visión transcompleja, lo cual a su vez conduce a la construcción de cosmovisiones del mundo de la vida que está presente en una realidad virtual. Y en ese proceso de investigación del hecho que se da en las comunidades virtuales, se presentan algunas áreas que han de ser asumidas para construir conocimiento.

Sobre ello, Aguiar Silva (2015) manifiesta:

*Robert Kozinets aponta ainda três áreas teóricas e temas gerais que podem ter importância crescente no uso da netnografia: a relação entre empresas e comunidades eletrônicas; as implicações sociais das comunidades online, sua presença, institucionalização e posse; e os diferentes usos sociais dos diferentes meios de interação online* <sup>[1]</sup> (p. 342)

---

[1] Traducción: Robert Kozinets también señala tres áreas teóricas y temas generales que pueden ser de creciente importancia en el uso de la netnografía: la relación entre las empresas y las comunidades electrónicas; las implicaciones sociales de las comunidades en línea, su presencia, institucionalización y apropiación; y los diferentes usos sociales de los distintos medios de interacción en línea.

En este sentido y en función de lo expresado, hay que afirmar que para realizar este tipo de investigación se han de contemplar las comunicaciones que son mediadas y favorecidas por el ordenador como fuente de datos para llegar a la comprensión y representación etnográfica de un fenómeno social. Como afirma Márquez (2014): “el funcionamiento continuo de los servidores [es] el que proporciona otro de los elementos fundamentales de los cibermundos: su persistencia, esto es, el hecho de que permanezcan siempre encendidos y sean capaces de desarrollarse sin nuestra presencia en él” (p. 115). Ahora bien, en razón de ser un estudio social, la indagatoria no puede hacerse a espaldas del colectivo analizado; por tanto, se ha de tener en cuanto el elemento ético.

No obstante, como señala el mismo Márquez (2014):

Los principios éticos que se discuten en guías como esta son básicamente los mismos que en la investigación tradicional (respeto a la persona, seguridad, privacidad, anonimato, etcétera), pero su aplicación se complica en este nuevo contexto cuando nos enfrentamos a cuestiones como la distinción entre público y privado en espacios digitales, la propia noción de anonimato en Internet, o la pertinencia o no del consentimiento informado. (p. 118)

Por supuesto, que, si bien queda claro la necesidad de asumir un criterio ético, propio de todo proceso investigativo, en lo que corresponde a la virtualidad es bastante discutido el modo de hacerlo, puesto que con la aparición de second life, por ejemplo, en el cual se hace presente el participante mediante un avatar, ¿cómo solicitar el consentimiento? Es una cuestión compleja, transcompleja y de alcances éticos que han de ser revisados.

Así lo refiere Márquez (2014), en cuanto a que la aplicación de la eticidad en la investigación:

...se complica aún más en los cibermundos con nociones como la de avatar, la importancia de los videos y las fotografías o la propia presencia mediada del ciberetnógrafo a través de su avatar, el cual es siempre un agente susceptible de «ver y ser visto» (Pearce, 2006). (p. 118)

Esos ciberespacios permiten que el netnógrafo pueda profundizar en la cultura de las comunidades virtuales. De ellas, variadas son las definiciones elaboradas en el mundo académico. Una de ellas, se toma de Ramírez Plascencia y Amaro López (2013), quienes han señalado:

Las comunidades virtuales son espacios donde la gente puede construir nuevas redes sociales a partir de sus significados ya conocidos. Dentro de las comunidades virtuales se crean redes de significado bajo las cuales los miembros pueden interactuar unos a otros. (p. 8)

Bien interesante y preciso el criterio, pues en él se configura y se revela el punto focal de aplicación de la netnografía, en cuanto método de investigación. Se orienta a la búsqueda, en el contexto de las comunidades virtuales, de una interpretación de los significados que otorgan los participantes de dichas comunidades virtuales a las interacciones y procesos de comunicación, los cuales están revestidos de la complejidad propia de toda relación humana. Por ello, la transcomplejidad permite, en conjunción con la netnografía, descubrir, interpretar y valorar la cultura que se construye en dichas comunidades virtuales.

## La visión Transdisciplinaria de la netnografía

La transdisciplinarietà, según Pérez Luna, Moya y Curcu Colón (2013): “establece un nuevo modo de relación con el saber; y, por tanto, se convierte en una categoría clave para cualquier reforma o cambio educativo” (p. 18). Puede decirse, desde esta aseveración, que dicha categoría transdisciplinaria ha de estar presente en la investigación y, particularmente, en la incorporación de la netnografía como método para entender el fenómeno en el contexto de las comunidades virtuales. En este contexto, se dan relaciones entre los participantes, mediante la comunicación que posibilita, algunas veces, la aparición de complementariedad, coincidencia, pero, en otras ocasiones, también habrá discrepancias, contradicciones y todo ello forma contribuye a que se haga presente lo transdisciplinario.

Para Nicolescu (1996, como se citó en Pérez Luna, Moya y Curcu Colón, 2013):

...la visión transdisciplinar considera la realidad como multidimensional; es decir, estructurada en múltiples niveles, esta propuesta coloca al sujeto observador en el plano de rechazar la realidad deliberada que presentan algunos modelos cognoscitivos, pues desde los niveles de realidad se explicitan múltiples niveles para captarla. (p. 20)

Es la concepción disciplinaria que se encuentra en el mundo virtual, lo cual es congruente con toda la realidad que dicho espacio se observa. Así entonces, el pensar transdisciplinario se funda en el criterio que desarrolla la sociedad virtual y, lógicamente, el investigador para hacer una especie de adaptación en correspondencia con todas las habilidades que tiene cada uno de los participantes en estos procesos interactivos y de socialización, para otorgarle significación a lo que hacen y dicen.

Y en ese encontrar respuestas a lo que ocurre en las comunidades virtuales, el investigador guiado por la netnografía tiene muchas oportunidades, para explicar ese proceso interactivo. De acuerdo con Bowler (2010) "La netnografía es un excelente recurso para el investigador cualitativo experimentado y un para el recién llegado a la investigación cualitativa" (p. 1270). Además, como sostienen Pérez Luna, Moya y Curcu Colón (2013):

Lo transdisciplinar no representa algo fijo, no es un procedimiento, una etapa, es una actitud para el conocer y, por tanto, los planos ontológico y gnoseológico se expresan desde este conocer, estableciéndose un pensar subjetivo basado en imágenes que corresponden a nosotros y a los otros; (p. 20)

Se denota, en lo expresado, el dinamismo que se presenta en los procesos caracterizado por la transdisciplinariedad, lo cual ha de ser asumido por quienes realizan una investigación a través de la netnografía como método de interpretación y resignificación de la cultura en las comunidades virtuales.

## La transcomplejidad: una nueva mirada en la construcción del conocimiento

Cuando se ha referencia a la transcomplejidad ha de ser pensada en el de un grupo, un colectivo o un equipo, o en un conglomerado de personas que interactúan y establecen vínculos diversos a partir de las experiencias individuales que cada participante posee. De ese modo, se puede valorar la construcción del conocimiento desde esa perspectiva transcompleja. En torno a ella, para Villegas (2013, como se citó en Mejías Merlo, 2018):

...la transcomplejidad es accionar en lo grupal, en trabajo en equipo por cuanto la validación del conocimiento es un proceso interdependiente. La combinación de las experiencias constituye uno de los elementos básicos para la reflexión y acción transcompleja que conlleva a ampliar el horizonte del conocimiento. (p. 49)

Como se puede leer la vivencia de cada integrante del grupo es el punto que motoriza la reflexividad y el accionar transcomplejo, que permite el abarcamiento de un espacio de mayores dimensiones, para la elaboración del saber.

Y, en concordancia con ello, Zaá (2017, como se citó en Uzcátegui, 2018):

...la transcomplejidad reivindica y hace emerger lo esencial de la existencia humana, sin desconocer lo aparente, que a manera de subyugante vestidura ha ocultado lo substancial, aquello que el credo científico no ha logrado poner de manifiesto, porque penetrar la máscara de la materia y, en consecuencia, trascender esta dimensión de los objetos de estudio, no ha estado dentro de sus presupuestos filosófico- científicos. (p. 22)

De manera que, en la elaboración del conocimiento, desde la visión transcompleja es vital reconocer la presencia del ser humano, amén de tomar en cuenta aquello que, en principio, ocurre de manera artificial con lo cual ha velado o encubierto lo que es esencial o medular,

pero que con acuciosidad puede ser descubierto por el investigador. Por tanto, como indica González Salinas (2014):

Se trata de un componente humano que labora de manera práctica, con ensayo y error en el hacer, la experiencia, integrándose con el conocimiento formal, dinámico, flexible, postmoderno y transdisciplinario, fortaleciéndolo para encontrar también soluciones satisfactorias en relación con lo interno y externo de la organización. (p. 238)

Bajo esta premisa, la construcción del conocimiento, en cualesquiera de las disciplinas, se ha de basar en ver la transcomplejidad como un paradigma que posibilita nuevos modos de ver la realidad que rodea al ser humano.

Ello se ratifica con lo que ha referido, González Salinas (2014) en cuanto:

...que las personas dentro de ellas y grupos de trabajo deban pensar transdisciplinariamente, deben ir más allá de lo convencional y preestablecido, garantizando el cumplimiento de las normas de la organización, para facilitar, la adecuación eficiente a los entornos cada vez más complejos, cambiantes e inciertos por parte de las organizaciones. (p. 238)

En ese sentido, de modo transdisciplinar se puede establecer acciones que conduzcan a entender la dinámica que sucede en el espacio virtual. Se ha de entender, a su vez, que el accionar en internet es complejo y disímil que requiere, por parte del investigador una experticia que logre captar toda esa multiplicidad de interrelaciones y todas las interacciones entre los integrantes de la comunidad virtual. Como refiere Redondas (2004, como se citó en Turpo Gebera, 2008):

En consecuencia, la dinámica cotidiana de lo que sucede en Internet se ha tornado, hoy, "en objeto de estudio, desde los rumores generados dentro de la Red, que andan cerca de convertirse en subgénero literario, hasta el fenómeno del chat y los nuevos vínculos afectivos que éste está originando". (p. 82)

En la internet, desde la transcomplejidad, deben comprenderse las prácticas, lo ideativo que subyace en las interacciones y, por supuesto, el establecimiento en los vínculos emotivos entre los internautas. Y así lo reafirma Turpo Gebera (2008):

Emprender un estudio sistemático y un análisis exhaustivo del quehacer de estos conglomerados sociales en sus interrelaciones e interacciones en Internet y sus costumbres y prácticas vitales, donde comparten aficiones, intereses de consumo, inclinaciones e ideas, forman colectividades con el objeto de compartir datos y departir propuestas, como también establecer vínculos emocionales. (p. 82)

Ese estudio sistematizado ha de responder a un método. Y, en ese sentido, el investigador que se oriente por la netnografía ha de establecer objetivos y metas específicas para examinar la virtualidad. Y es así como, según Turpo Gebera (2008):

...la netnografía, como propuesta de investigación en Internet, enriquece las vertientes del enfoque de innovación y mejoramiento social que promueven los métodos activos y participativos dentro del espectro de lo cualitativo (metodología y práctica social), integrándose a las transformaciones importantes que Internet ha provocado en nuestra cotidianeidad. (p. 83)

De lo expuesto, ha de decirse que a través de la netnografía se puede establecer qué es lo que sucede en esa realidad virtual. Se ventila cómo es el actuar de los participantes, en qué momento interrelacionan, cuáles son los códigos de comunicación que emplean y qué vínculos emocionales se establecen entre ellos. Así entonces, desde la transcomplejidad se puede indicar con Turpo Gebera (2008) que:

...la netnografía [es] un procedimiento metodológico que pretende estudiar las características, las prácticas y las opiniones habituales de los grupos sociales en red sobre diversos temas, como salud, educación, viajes, juegos, coches, etc., que buscan —por encargos económicos principalmente— conocer qué piensan los



usuarios sobre aquellos temas tan diversos, usando para ello sistemas informáticos —filtros inteligentes— para rastrear comunidades virtuales, y así proporcionar, con la mayor rapidez posible, datos de mucha utilidad para quienes los patrocinan. (p. 87)

Como se puede leer, con la netnografía se abre, además, un abanico de posibilidades para examinar la habitualidad sincrónica y asincrónica de los cibernautas. Pues el ciberespacio se convierte el contexto, el escenario perfecto para aplicar el método netnográfico, con un enfoque y una mirada innovadora y transcompleja.

Y es que como refiere el mismo Turpo Gebera (2008):

Las vivencias en el ciberespacio suscitan cambios en los códigos y en las lógicas de la acción concreta, pero la perspectiva, los objetivos y las metas perseguidos permanecen constantes, al menos por el momento. Hoy en día, es muy frecuente la utilización del análisis de los mensajes comunicacionales. Su aplicación está asociada cada vez más a los avances de la telemática, ya que facilita y agiliza el procesamiento de la información, sobre todo cuando se trabaja con una muestra numerosa. (p. 83)

Se debe tomar en cuenta que cuando se realiza un estudio netnográfico en los contextos virtuales, emparentado con la transcomplejidad, a través de los actos comunicativos, que se desarrollan en dichos contextos, se emiten mensajes, los cuales han de ser valorados y analizados con una visión amplia e integradora. Por tanto, como refiere Schiavino (2012, como se citó en Meza, 2014): “Desde [la transcomplejidad] (...) se propugna la adopción de una posición abierta, flexible, inacabada, integral, sistemática y multivariada, donde lo cuantitativo, lo cualitativo y lo dialéctico se complementan en una relación sinérgica que configura una matriz epistémica multidimensional” (p. 1). Así pues, la transcomplejidad, desde esta mirada, posibilita la aplicación de la netnografía como método de investigación para la consolidación de un conocimiento construido sobre la cultura desarrollada en el ciberespacio.

## La racionalidad transcompleja del conocimiento

La transcomplejidad conduce a todo investigador por un enfoque que transita tanto en lo cultural, como en lo cultural y, puede decirse que cibernético. Por tanto, se ha de tener en cuenta las ocurrencias dadas en el ciberespacio, mediante el uso de las nuevas tecnologías que permiten al ser humano afrontar, de manera distinta, la construcción del conocimiento.

En este sentido, Villegas (2018)

En relación a (sic) la ciencia transcompleja, pretende conocer la realidad a partir de redes e interrelaciones, donde no hay separación entre pensamiento y acción. Se fundamenta en el consenso y, a la vez en conflicto y marcha al mismo tiempo sobre múltiples bases interdependientes: la racionalidad, el empirismo, la imaginación, la creatividad y la abducción. Una ciencia de múltiples epistemes cognitivas: explicación multicausal, comprensión, transformación y co-creación. (p. 14)

La racionalidad transcompleja, entonces, permite trascender los modos inveterados de relación sujeto-objeto para investigar y producir el conocimiento con una nueva perspectiva, basada en la complementariedad. Por tanto, según Ramos Bello, (2015), se: “Admite la racionalidad, pero se opone a la racionalización que simplifica, reduce y no permite aprehender la realidad en su contexto y complejidad” (p. 21). Desde este enfoque, toda reflexión que esté fundamentada en una racionalidad transcompleja, con apoyo en la netnografía, permitirá la elaboración del conocimiento en un contexto de comunidades digitales, mediadas por un ordenador. A los efectos de describir la transcomplejidad, se requiere realizar una acción relacional entre complejidad, transdisciplinariedad, pues en ellas se afinan sus bases. En ese tenor, se debe, asimismo, entender una nueva racionalidad que debe ser integradora para lograr la construcción del conocimiento, desde una mirada interactiva. Por tanto, asumir la transcomplejidad permitirá reinterpretar, re-significar y comprender de otro modo la realidad que rodea a los seres. Es una orientación que trasciende la descriptivo, lo

aparente, lo básico, para encontrar nuevos significados a las relaciones que, en los procesos interactivos, se dan.

En consonancia con ello, Salvador-Benítez y González-López (2016) indican que:

...surgen nuevos planteamientos para comprender la realidad desde otros enfoques más integradores, como la complejidad y la transdisciplina que pueden constituirse en actitudes y medios que, sin suponer la eliminación de las disciplinas y el desconocimiento de los avances que han producido, sí construye puentes para volver a conjuntar la realidad como un todo. (p. 260)

La comprensión de la realidad, que es compleja, permite ser lograda mediante la netnografía, bajo la racionalidad transcompleja. Dirá Schavino (2012, como se citó en Meza, 2014): “Desde ella [la transcomplejidad] se propugna la adopción de una posición abierta, flexible inacabada, integral, sistémica y multivariada, donde lo cuantitativo, lo cualitativo y lo dialéctico se complementan en una relación sinérgica que configura una matriz epistémica multidimensional” (p. 1). Implica, entonces, que el investigador posea un criterio de valoración de la realidad, del mundo, en los que ocurren hechos, que se asumen, desde la episteme, para establecer una epistemología distinta, profunda y desde esa mirada integradora y transcompleja. La racionalidad se configura en función del estilo de pensamiento del investigador, en consonancia con los paradigmas emergentes.

Por tanto, como sostiene González Rey (1997, como se citó en Rubio González y Gómez Francisco, 2021) se ha de:

Aceptar la naturaleza múltiple y diversa de lo estudiado, la integración y desintegración de elementos diferentes y contradictorios en distintos tipos de unidad, la aceptación del cambio y la mutabilidad de los objetos, de lo imprevisto como forma de expresión alternativa de un sistema ante hechos similares ocurridos en el tiempo, así como comprender formas irregulares de orden, rompiendo con el concepto de orden equivalente a secuencia regular. (pp. 8 – 9)

Esta ha de ser la valoración que debe tener el netnógrafo, desde una perspectiva de racionalidad transcompleja, pues las comunidades virtuales tienen como naturaleza que es múltiple y diversidad, así como la incertidumbre, el desorden, el caos y lo asíncrono para poder generar un conocimiento que permita explicar y resignificar la cultura de las comunidades virtuales. De manera que:

...la transcomplejidad como episteme, desafía la reelaboración de nuestras categorías mentales desechando como reglas el historicismo, la fragmentación y la simplificación del conocimiento. Se centra en el homocomplexus como ser bio-psico-eco-planetario dirigido hacia la construcción y reconstrucción del conocimiento, como elemento significativo para avanzar hacia una sociedad transcompleja. (Guzmán, 2015, p. 103)

Así entonces, la investigación desde esta racionalidad ha de estar orientada a desarrollar un conocimiento multirreferencial y multimetódico, que permitirá comprender de otra manera la realidad que se vive y se establece en las comunidades virtuales, mediante la netnografía, como método de investigación, imprescindible y necesario que viabilice al investigador netnográfico reinterpretar y resignificar la interactividad y la comunicación entre los participantes de la virtualidad.

## Reflexiones finales

La investigación en línea es un método de recaudación de datos que se realiza por internet. Gracias a las diferentes herramientas con la que cuenta, este método permite a empresas, organizaciones, comunidades y grupos virtuales obtener gran cantidad de datos cualitativos y cuantitativos.

Siendo la transcomplejidad una forma de pensar en un mundo multidiverso, aborda la realidad fenomenológica de puntos de vista variados desde las condiciones de la realidad actual y se incorpora a la netnografía, un novedoso y pertinente método para examinar lo que ocurre en las comunidades virtuales. Mayormente la netnografía

se precisa como posibilidad de estudio de la ocurrencia en las comunidades virtuales, en donde hay un aumento en la interacción. La netnografía interpreta una posibilidad más real para abordar lo que acontece en las comunidades virtuales al ser empleada como técnica investigativa.

La netnografía, como método de investigación, podría tener una gran variedad de aplicaciones. Existiendo en la era del conocimiento y la sociedad de la información es acertado este enlace de la netnografía desde la transcomplejidad en la gestión del conocimiento a partir de su entidad gestora hasta el componente humano dentro de un entorno compartido, bien sea comunidad, organización o sociedad cibernética. Es, entonces, cuando se cambia así el capital intelectual que aporta valor agregado en la resolución de problemas, el impulso al cambio, el de la conectividad como de la excelencia de vida desde la representación social mediante de la administración y usanza de la información.

El pensamiento transdisciplinario se logra a partir de la capacidad de la sociedad para acomodar dependiendo cada vez más del conjunto de habilidades intelectuales, conocimientos y técnicas adquiridas, así como de las capacidades para resolver problemas por parte de todos los miembros del componente humano que allí socializa e interactúa

En toda organización, la esencia productiva es el ser humano como parte de un todo en el que reafirma su existencia en un macro sistema presentándose el mismo con todas las características de un sistema complejo, haciendo gala de sus capacidades de adaptarse a los retos del gran mercado a través de todas sus habilidades, procurando así la manera perfecta de sobrevivir en el entorno.

Desde el punto de vista del conocimiento la evolución del ser humano ha denotado un cambio en el pensamiento del hombre. Se trata de un componente humano que labora de manera práctica, con ensayo y error en el hacer, la experiencia, integrándose con el conocimiento formal, dinámico, flexible, postmoderno y transdisciplinario, fortaleciéndolo para encontrar también soluciones satisfactorias en relación con lo interno y externo de la organización. Se presenta entonces la reflexión de la interconexión entre el ser humano desde su integra-

lidad con el progreso de la tecnología y el entorno virtual. La preocupación de los gerentes trans-complejos es el mantenimiento efectivo del equilibrio entre el capital, la tecnología y la producción. Esto es una realidad, una realidad compleja que da pie a la virtualidad, la cual proviene de una simulación del mundo complejo enmarañado con todas las características de los fenómenos que se reproducen con sus propias características, que busca indagar a profundidad y alcanzar nuevos conocimientos.

Es un imperativo de la investigación en los actuales momentos el desarrollo de la aptitud para conceptualizar y totalizar realidades en entornos virtuales. La transdisciplinariedad asume la complejidad como forma organizada y en eso radica la novedad en este estudio.

En definitiva, el abordaje de la netnografía, como método de investigación, para dar a luz a nuevas verdades en realidades digitalizadas, requiere ser repensada, desde una perspectiva epistemológica más integradora, más holística, más plural vinculada con el pensamiento transcomplejo. La idea central es rescatar a la netnografía del encierro disciplinario y reduccionista, que es propio del criterio positivista.

## Referencias

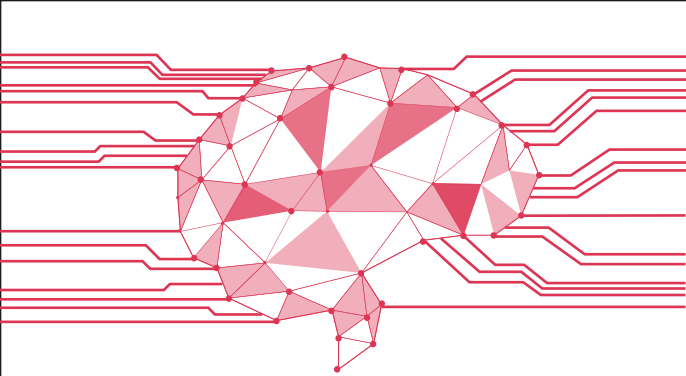
- Aguar Silva, S. (2015). Desvelando a Netnografía: um guia teórico-prático. *Intercom – Revista Brasileira de Ciências da Comunicação*. São Paulo, v.38, n.2, (pp. 339-342), jul/diez. 2015. <https://www.scielo.br/j/intercom/a/bbtrxdV3v8bwy-FwsMxKGvvg/?format=pdf&lang=pt>
- Bowler, G.M. (2010). Netnography: A Method Specifically Designed to Study Cultures and Communities Online. *The Qualitative Report*, 15(5), 1270-1275. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2010.1341>
- González, C. (2018). La investigación transcompleja: una mirada integradora. En *Pensamiento y Lenguaje Transcomplejo*. Serie Diálogos Transcomplejo. (pp. 51 – 59). San Joaquín de Turmero, Venezuela: Universidad Bicentennial de Aragua. <http://uba.edu.ve/wp-content/uploads/2021/02/10.-DT-V4-N1-2018.-PEN-SAMIENTO-Y-LENGUAJE-TRANSCOMPLEJO.pdf>
- González Salinas, I. (2014). Las organizaciones trans-complejas: del conocimiento a la toma de decisiones. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, vol. XX, núm. 1, enero-junio, 2014, pp. 235-246. <https://www.redalyc.org/pdf/364/36433515011.pdf>



- Guzmán, J. (2013). Metodica para abordaje una investigación desde una perspectiva transcompleja. *Revista de Investigación*. N° 79 Vol. 37, mayo - agosto (2013). (pp. 13-31). <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376140394001.pdf>
- Guzmán, J. (2015). Gerencia del conocimiento: aproximación epistemológica en comunidades auto-eco-organizadas desde la perspectiva transcompleja. *Revista Venezolana de Gerencia*, 2015, 20 (69). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29036968006>
- Kozinets, R. (2010). *Netnography: doing ethnographic research online*. Thousand Oaks: Sage Publications Ltd
- Kozinets, R. (2017). Netnography: Seeking Understanding in a Networked Communication Society. *Chapter for The SAGE Handbook of Social Media Research Methods*. SAGE Publication
- Márquez, I. (2014). Ética de la investigación etnográfica en los cibermundos. *ANTHROPOLOGICA AÑO XXXII*, N.º 33, 2014, (pp. 111-135). <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/antropologica/article/view/11328/11837>
- Mejías Merlo, M. (2018). Desarrollo del pensamiento transcomplejo. En *Pensamiento y Lenguaje Transcomplejo*. Serie Diálogos Transcomplejo. (pp. 39 – 50). San Joaquín de Turmero, Venezuela: Universidad Bicentenario de Aragua. <http://uba.edu.ve/wp-content/uploads/2021/02/10.-DT-V4-N1-2018.-PENSAMIENTO-Y-LENGUAJE-TRANSCOMPLEJO.pdf>
- Meza, D. (2014). La transcomplejidad como opción integradora de saberes. *Comunidad y Salud*, vol. 12, núm. 2, julio-diciembre, 2014pp. I-II. <https://www.redalyc.org/pdf/3757/375740255001.pdf>
- nz, R. (2001). Organizaciones transcompleja. Caracas: Editorial Imposmo/CONICIT
- Pérez Luna, E.; Moya, N. y Curcu Colón, A. (2013). Transdisciplinariedad y educación. *Educere*, vol. 17, núm. 56, enero-abril, 2013, (pp. 15-26). <https://www.redalyc.org/pdf/356/35630150014.pdf>
- Polidura, I. (2015). Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online. [Reseña]. *Revista Teknokultura*, (2015), Vol. 12 Núm. 1: 203-210209
- Ramírez Plascencia, D. y Amaro López, J. (2013). Comunidades virtuales, nuevos ambientes mismas inquietudes: el caso de Taringa. *Polis*. 34, (pp. 1-18). 2013, <http://journals.openedition.org/polis/8993>
- Ramos Bello, J. (2015). La rigidez investigativa y los modelos emergentes. En *Investigación. Una visión transcompleja*. Diálogos del postdoctorado. Volumen 1 No 7 - mayo 2015 (pp. 18 -22). <http://uba.edu.ve/wp-content/uploads/2021/02/7.-DP-V1-N7-2015.-INVESTIGACI%C3%93N.-UNA-VISI%C3%93N-TRANSCOMPLEJA-1.pdf>
- Rubio González, J. y Gómez Francisco, T. (2021). Aprendizaje contextualizado y expansivo: Una propuesta para dialogar con las incertidumbres en los procesos educativos. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 21(3), 1-22. Doi. 10.15517/aie.v21i3.46241 y <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/download/46241/47768/>



- Salvador Benítez, J. y González López, S. (2016). ¿Pueden la transdisciplina y complejidad ser un conocimiento mayor emergente en la universidad? *Educar*, vol. 20, núm. 66, mayo-agosto, 2016, pp. 259-270. <https://www.redalyc.org/pdf/356/35649692007.pdf>
- Schavino, N. y Villegas, C. (2010). Espacio iberoamericano del conocimiento. De la teoría a la praxis en el enfoque integrador transcomplejo. En *Congreso Iberoamericano de Educación. Metas 2021*. [https://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/EIC/R0721\\_Schavino.pdf](https://www.adeepra.org.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/EIC/R0721_Schavino.pdf)
- Turpo Gebera, O. (2008). La netnografía: un método de investigación en Internet. *Educar*, 2008, n° 42, pp. 81-93, <https://raco.cat/index.php/Educar/article/view/142550>.
- Villegas, C. (2018). Pensamiento transcomplejo. En *Teorizando la transcomplejidad*. Colección Diálogos Transcomplejo. (pp. 7 – 17). Mauritios: Editorial Académica Española. <https://reditve.files.wordpress.com/2019/02/libroteorizandolatranscomplejidad.pdf>
- Zamora-Araya, J. (2019). La transdisciplinariedad: de los postulados de Nicolescu al pensamiento complejo de Morin y su repercusión en el ámbito educativo. *Revista Ensayos Pedagógicos* Vol. XIV, N.º 2, julio-diciembre, 2019, (pp. 65-82). <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/ensayospedagogicos/article/view/13063/18154>
- Uzcátegui, A. (2018). Pensamiento transcomplejo. En *Pensamiento y Lenguaje Transcomplejo*. Serie Diálogos Transcomplejo. (pp. 19 – 23). San Joaquín de Turmero, Venezuela: Universidad Bicentenario de Aragua. <http://uba.edu.ve/wp-content/uploads/2021/02/10.-DT-V4-N1-2018.-PENSAMIENTO-Y-LENGUAJE-TRANS-COMPLEJO.pdf>



# Capítulo IV. La Antropología Digital como Perspectiva Teórica de la Netnografía

**Edicta del Carmen Rivas Machado\***

*edictarivas0@gmail.com*

ORCID: 0000-0003-0557-0048

## Resumen

El mundo actual está profundamente influenciado por los medios tecnológicos y digitales. La netnografía se presenta como un nuevo método investigador para indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales. El método deviene de la aplicación de la etnografía al estudio del ciberespacio. Su pretensión es erigirse como ciencia de lo que ocurre en la red de redes, lo cual como toda disciplina emergente, aún es difusa, se presenta más bien como una técnica de investigación de las vivencias en los espacios virtuales. Varios autores han planteado enfocar este estudio desde lo que significa el ser humano, ya que los humanos socializan dentro de un mundo digital, se estable-

---

\* Docente de amplia experiencia en el área de preescolar, psicopedagogía y educación universitaria; director del Centro de Educación Inicial Arquidiócesana San Juan Leonardi Lucchese; miembro directivo de la Asociación Venezolana de Educación Católica AVEC Investigador en el área curricular con experiencia en gestión de la educación superior.

ce orden y las relaciones entre las cosas mismas. Sus orígenes se sitúan en los Estados Unidos y su aplicación actual más evidente es la expresada por el marketing en los estudios de mercado. Para utilizar dicho método, se tienen en cuenta unas fases determinadas que reúnen lo artificial, proporcionado por los ordenadores, con el trabajo natural de los seres humanos, a fin de determinar las decisiones más apropiadas para brindar óptimamente el consumo de un producto o de un servicio.

**Palabras clave:** netnografía, método netnográfico, antropología, espacio digital, cibernsiedad.

### **Abstract**

*Today's world is deeply influenced by technological and digital media. Netnography is presented as a new research method to investigate what happens in virtual communities. The method comes from the application of ethnography to the study of cyberspace. Its claim is to establish itself as a science of what happens in the network of networks, which, like any emerging discipline, is still diffuse, rather it is presented as a research technique of experiences in virtual spaces. Several authors have proposed to approach this study from what the human being means, since humans socialize within a digital world, order and relationships between things themselves are established. Its origins are located in the United States and its most evident current application is that expressed by marketing in market studies. To use this method, certain phases are taken into account that combine the artificial, provided by computers, with the natural work of human beings, in order to determine the most appropriate decisions to optimally provide the consumption of a product or a service.*

**Keyword:** netnography, netnographic method, anthropology, digital space, cybersociety.

## Introducción

Enseña la Iglesia que todo lo que la gente piensa y hace hoy día viene influenciado por los medios de comunicación y, pudiéramos decir, por los en el campo del ciberespacio. En efecto, coexistimos en una época signada por vertiginosas transformaciones en las usanzas y costumbres, como consecuencia de las renovadas formas de comunicación e interacción social y de los entramados que se generan a partir de ella, lo cual suscita una serie de prácticas que determinan unos perfiles de consumo en todo nivel y ámbito de actuación, de modo que condicionan el devenir humano y social. Transitamos hacia cambios radicales con profundas implicaciones sociales, psicológicas, filosóficas, políticas, económicas, etc.; en los que Internet, la red de redes, como artilugio tecnológico, y más aún como artefacto cultural, está suponiendo una auténtica sedición para el saber y el hacer, puesto que ofrece un abanico ilimitado de posibilidades de investigación en el contexto de la información y de la comunicación. En consecuencia, la dinámica cotidiana de lo que sucede en Internet se ha tornado, hoy, «en objeto de estudio, desde los rumores generados dentro de la Red, que andan cerca de convertirse en subgénero literario, hasta el fenómeno del chat y los nuevos vínculos afectivos que éste está originando» (Redondas, 2004).

Emprender un estudio sistemático y un análisis exhaustivo del quehacer de estos conglomerados sociales en sus interrelaciones e interacciones en Internet y sus costumbres y prácticas vitales, donde comparten aficiones, intereses de consumo, inclinaciones e ideas, forman colectividades con el objeto de compartir datos y departir propuestas, como también establecer vínculos emocionales que les ayuden a superar dificultades y a sentirse entre iguales; implica la búsqueda de métodos de investigación que permitan determinar en los variados entornos en línea y en la diversidad de las comunidades virtuales, lo que acontece: qué, cómo, quién, cuándo, dónde.

En tal discurrir, surge la netnografía. Como técnica de estudio para la indagación en la red de redes, deviene como deudora de la etnografía, que, a su vez, lo es, como método de investigación, de la antropología, y se inicia actuando desde la perspectiva del procedimiento

interpretativo, ideado para investigar el comportamiento del consumidor en el contexto de las comunidades virtuales y ciberculturas. Esta metodología en línea de análisis cualitativo deviene, al igual que la etnografía, en su ejercicio, de la participación continuada del investigador en los escenarios virtuales donde se desarrollan las prácticas, que son objetos de análisis. Y, a partir de estas producciones, realizaciones o creaciones en forma de discursos, dinámicas, negociaciones, transacciones, etc., trata de obtener conclusiones sobre lo esencial del funcionamiento de dichos colectivos.

El ciberespacio es, en ese sentido, un escenario óptimo para estos análisis. En tal sentido, la netnografía, como propuesta de investigación en Internet, enriquece las vertientes del enfoque de innovación y mejoramiento social que promueven los métodos activos y participativos dentro del espectro de lo cualitativo (metodología y práctica social), integrándose a las transformaciones importantes que Internet ha provocado en nuestra cotidianeidad.

Las vivencias en el ciberespacio suscita cambios en los códigos y en las lógicas de la acción concreta, pero la perspectiva, los objetivos y las metas perseguidos permanecen constantes, al menos por el momento. Hoy en día, es muy frecuente la utilización del análisis de los mensajes comunicacionales. Su aplicación está asociada cada vez más a los avances de la telemática, ya que facilita y agiliza el procesamiento de la información, sobre todo cuando se trabaja con una muestra numerosa.

## Fundamentación teórica

La antropología digital emerge debido a que diversos autores plantearon que estudiar lo que significa ser humano también tiene que ver con comprender cómo los humanos socializan dentro de un mundo material de bienes culturales que incluyen además de las relaciones personales: el orden, la agencia, las relaciones entre las cosas mismas.

Ocultar este fenómeno sería no entender la manera en que se compone la sociedad tecno-humana previamente esbozada. Desde el enfoque de Horst y Miller (2012), lo digital se encuentra diseminado entre

lo tradicional y otros nuevos dominios. El autor y la autora argumentan que la antropología digital es ahora un campo de estudio por su propio derecho y afín a contribuir con respuestas para las preguntas que la antropología clásica se planteó desde sus inicios (Pink *et al.*, 2016).

La antropología digital, por consiguiente, se trata del estudio cultural de los grupos de personas relacionados o insertos en la tecnología. Parafraseando a Roberts, Hine, Morey, Snee y Watson (2013), esta explora espacios en línea por derecho propio y también navega por el territorio cultural más amplio dentro del cual estar online se ha convertido en una forma de experimentar lo que significa ser humano. Lo expuesto representa una mirada interrelacional centrada en la implicación híbrida tecno-humana. Esto implica el relativismo cultural como principio rector de investigación: el mundo estudiado depende de cuestiones específicas de cada cultura, no existen absolutos del uso de los medios sociales, ni de las experiencias que tienen los humanos con la tecnología, más bien hay similitudes que deben compararse quirúrgicamente, enunciando las sutiles diferencias y pormenores.

Ahora al referirnos a la netnografía debemos partir de la etnografía, misma que encarna a la percepción más convincente para la indagación y la comprensión de las interacciones e interrelaciones sociales generadas en Internet, como respuesta a la intermediación tecnológica, a la pluralidad de paradigmas metodológicos, así como a la diversidad y complejidad de los matices etnográficos que se presentan en «las vivencias de la red», que es, en síntesis, su objeto de estudio. No obstante, su análisis dependerá de la finalidad y de la naturaleza que se le asigne.

Estudiar etnográficamente una comunidad virtual, es decir: «1) aquéllas que se superponen totalmente con comunidades físicas reales, 2) aquéllas que se superponen en algún grado con estas comunidades de la “vida real” y 3) aquéllas que están totalmente separadas de comunidades físicas» (Foster, 1997), supone considerar las condiciones sociales en las que se generan las interacciones, tanto como las herramientas tecnológicas de mediación («Mailing list» o «Lista de envío», «Chatrooms» o «Cuartos de chateo», «MUD's» o «Multi User Dungeon» o «Multi User Dimension» o «Dimensiones multiusuarios», «GMUK's» o «Graphical Multi User Konversation» o «Hábitats»).

En estos entornos, las interacciones sociales se construyen con la voluntaria participación de sus miembros. En un sentido, están encaminados por una motivación y una convicción personal de enriquecimiento de su actividad, por lo que se animan a desarrollar una comunidad; en otro, la motivación es externa, más propia de los procesos intencionales, como la educación, donde se diseñan, se orientan y se evalúan las actividades de los grupos de interacción.

Consecuentemente, la etnografía resulta ser la metodología más convincente dentro del marco cualitativo para aproximarse a los procesos relacionales y a los comportamientos y a las dinámicas grupales de las comunidades virtuales, pero precisa de un marco referencial más pertinente, acorde con su objeto de estudio, propósito en construcción progresiva.

Con esas intenciones, la netnografía pretende entronizarse como medio y recurso del estudio antropológico sobre el acontecer cotidiano del ciberespacio, de modo que se asume como una «ciencia que estudia las características y las prácticas habituales de un grupo social concreto. Sus defensores la definen como una alternativa a la antropología tradicional y destacan su mayor velocidad y calidad» (Redondas, 2003). Asumen, que «mientras que la etnografía se basa en el análisis personal sobre el terreno y la interpretación posterior por parte del investigador, la netnografía utiliza sistemas informáticos para rastrear comunidades virtuales y proporcionar después todos los datos sobre la misma a los analistas, que son los encargados de dotar de sentido a la información y elaborar las conclusiones» (*ibídem*).

La consideración de la netnografía como ciencia resulta una pretensión mayúscula. Si bien es cierto que cuenta con un objeto de estudio, «la vida social de la red», y un campo de estudio, «las comunidades virtuales», aún es embrionario y difuso el marco teórico-conceptual de soporte. La apreciación más pertinente sería la señalada por Kozinets. Según este autor, es «un método de investigación derivado de las técnicas de etnografía desarrolladas por la investigación antropológica, esto ha incrementado la posibilidad de filtrar las complejas oportunidades de información acerca de las comunidades en la *World Wide Web*» (Kozinets, 2002).



Lo destacable de esta definición es que la netnografía es un método de análisis del netnógrafo (neologismo aplicable a este nuevo tipo de investigador) para su aplicación a las comunidades virtuales en Internet, más propiamente del estudio de las vivencias que en ella se protagonizan, lo cual constituye un atrio.

A una década del surgimiento de las Redes Sociales de Segundo Orden (RSSO) (Reynoso, 2011) lo que se denomina de forma amorfa y generalmente sin mucha claridad como "antropología digital" ha caminado dando bandazos para encontrar su lugar e identidad en un entorno donde el desarrollo exponencial de la tecnología digital dicta la agenda para prácticamente todos los aspectos de la vida productiva y cotidiana del mundo moderno.

El surgimiento del concepto de red social en medios digitales se dio en una burbuja de creciente novedad y oportunidad que brindaban las nuevas tecnologías de la información y el "cibespacio", sobre todo en la primera década del nuevo siglo, para el desarrollo de plataformas digitales con funciones de conectividad social, es en este contexto que prácticamente de la noche a la mañana las redes sociales digitales se instalaron en la vida cotidiana de las personas y eventualmente jugarían un papel cada vez más relevante.

En antropología, hay una gran tradición en torno al estudio de las redes sociales, de hecho, se considera que es de donde nació el término y han sido los antropólogos quienes han aportado las mayores y mejores referencias tanto etnográficas como teóricas en torno al tema.

El concepto de red social tuvo su edad de oro con la llamada Escuela de Manchester que desarrolló los principios de la antropología urbana e incorporaron teorías del cambio en estudios de caso.

Generalmente se considera una "red social" a quienes se encuentran conectados por ciertas relaciones sociales particulares, como el parentesco, amistad, trabajo, pasatiempos etc., y/o en donde intercambian algún tipo de información.

Robert Kozinets (a quien ya comentamos en la primera parte del artículo) se refiere al ARS como un método analítico que se enfoca en las estructuras y en los patrones de relaciones entre los actores sociales dentro de una red social.

El ARS es una disciplina que tiene su origen en diferentes fuentes, la sociología y el uso de sociometrías, la teoría de grafos y el funcionalismo-estructuralismo de la Escuela de Manchester ya comentada, lo que se analiza en ARS son las redes compuestas de un grupo de actores (nodes) conectados por una serie de ejes (ties).

Los actores o nodos pueden representar personas, equipos, grupos, ideas u otro tipo de conceptos mientras que los ejes o relaciones representan los enlaces entre diferentes actores, las relaciones pueden variar por ejemplo desde la información que se comparte, transacciones económicas, afiliaciones a ciertos grupos, relaciones organizacionales de empresas, intercambio de ideas o valores en torno a un tema, etc.

Kozinets considera que el ARS es una metodología que armoniza de forma adecuada con los objetivos de la netnografía, pero por sí solo un estudio de ARS no es una netnografía, ésta se debe complementar con otras metodologías y otro tipo de información, sobre todo considerando que el ARS tiene una naturaleza estructural y cuantitativa.

El desarrollo de diferentes programas y softwares que permiten visualizar las relaciones entre los actores ha permitido que esta metodología tome mayor visibilidad, por lo que es una herramienta muy valiosa cuando se trata de analizar la forma en la que una comunidad, online principalmente, se encuentra interconectada ya sea por elementos textuales, visuales o audiovisuales, y tales relaciones suelen contener información valiosa en torno a los valores, el tipo de apoyo y la emocionalidad, por mencionar algunos factores cualitativos, que impera en dichas comunidades.

La ventaja de utilizar programas que permiten visualizaciones es que les dan visibilidad a grandes comunidades que de otra forma no tendríamos manera de saber sus límites o fronteras. Antes de usar este tipo de herramientas o recurrir al SNA, el investigador debe tener claro qué busca y en qué tipo de comunidad lo puede aplicar, generalmente cuando se quiere conocer la estructura de una comunidad el ARS es adecuado, pero no cuando se trata de entender la experiencia de sus miembros en la comunidad o los sistemas de significado imperantes.

Parece estar claro el futuro de la netnografía, puesto que gran parte de las comunidades virtuales se basan en actividades de consumo, por lo que será de vital importancia, para los estrategias del *marketing*,

aprender a tratar a los miembros de las comunidades virtuales como socios en promoción y distribución, pero, ¿cómo hemos llegado a esto?, ¿qué hay en el pasado que nos haya conducido a tener a la netnografía en el presente?

A decir del diario *elmundo.es*, en su versión digital: «la netnografía nace en los Estados Unidos como una evolución en la Red de la etnografía. Sus defensores la definen como una alternativa a la antropología tradicional y destacan su mayor velocidad y calidad». Éstos son sus orígenes espaciales y referenciales que deben considerarse como vertiente desencadenadora del discurrir de este método. Señalábamos que la netnografía es deudora de la etnografía, porque, mientras la etnografía se basa en el análisis personal sobre el espacio físico y en la interpretación posterior por parte del investigador; la netnografía utiliza sistemas informáticos para rastrear comunidades virtuales y proporcionar, posteriormente, todos los datos sobre la misma a los analistas, que son los encargados de dotar de sentido a la información y elaborar las conclusiones.

Como se ejemplifica en la revista *Cuatro Barrios*, publicación en línea, «si la etnografía estudia los grupos de cultura primitiva, la netnografía analiza el comportamiento de los grupos de cultura posmoderna. Los etnógrafos dirigen sus pasos fundamentalmente hacia África, mientras que el netnógrafo se centra en las comunidades virtuales de Internet. Analizar esta nueva forma de agrupación puede resultar tremendamente atractivo para implantar nuevas estrategias de marketing, ya que “gran parte de las comunidades virtuales se basan en actividades de consumo”. Y ya se sabe que donde hay consumo hay dinero, y por tanto una posible campaña de marketing detrás. Internet es el medio perfecto para probar nuevos productos o servicios y para saber qué opinan los usuarios de ellos: los foros se han convertido en una especie de circo romano en el que los internautas mueven el pulgar hacia el cielo o el suelo con total impunidad. Por eso es imprescindible que cualquier empresa tenga presente a la Red como un medio en el que le absolverán o le condenarán. Y por si fuera poco, permite establecer nuevas relaciones con el consumidor. CocaCola o Sony ya lo están haciendo.

La netnografía es, efectivamente, una nueva mirada a la vanguardia de la investigación comercial» (Cuatro Barrios, s/f). La génesis de la netnografía se sitúa como un método antípoda «frente a los estudios de mercado tradicionales, el punto fuerte de sus netnografías es que son análisis que se basan en diálogos sinceros y espontáneos que tienen los consumidores entre sí. Por lo tanto, afirman tener un punto de vista más fresco y original que, con menos sesgos que una investigación de mercado tradicional, refleja la opinión del consumidor. [...] es, en sí mismo, un servicio de información de enorme utilidad para departamentos de prensa y comunicación de grandes empresas» (Interlink Headline News).

Visto así, flota la duda ¿hasta qué punto la netnografía se distancia de la interpretación etnográfica virtual «clásica»? Ahora bien, si es verdad que los diseños etnográficos y las herramientas para obtener datos dependen de la finalidad que se plantee un estudio, hasta qué punto modifican la naturaleza de las técnicas etnográficas de aprehensión. Éste es el caso que se plantea a la netnografía, un procedimiento metodológico que pretende estudiar las características, las prácticas y las opiniones habituales de los grupos sociales en red sobre diversos temas, como salud, educación, viajes, juegos, coches, etc., que buscan —por encargos económicos principalmente— conocer qué piensan los usuarios sobre aquellos temas tan diversos, usando para ello sistemas informáticos —filtros inteligentes— para rastrear comunidades virtuales, y así proporcionar, con la mayor rapidez posible, datos de mucha utilidad para quienes los patrocinan. Como lo expresan Jung y Portella «la situación actual de deslocamiento, de globalización, de flujo de información de transición de la modernidad a la posmodernidad, de distorsión de términos como local, global y glocal interfieren directamente en el criterio metodológico a ser seleccionado por investigadores de este tipo. Y ayuda a validar la etnografía contemporánea en la observación de manifestaciones de formas de cibercultura» (Jung y Portella, 2005). Es ahí donde la aproximación virtual, de modo, en línea y netnográfica adquieren preponderancia para el cibermarketing en sus estudios de consumo de las comunidades de Internet.

## Metodología

Al abordar el enfoque metodológico, es importante recordemos que Internet es un indiscutible filón de generación de riquezas, que, utilizado convenientemente, sorprende y seguirá sorprendiendo, dado su carácter evolutivo y de adaptación a las propuestas innovadoras. Por ello, la netnografía es valorada, hoy por hoy, fundamentalmente, por las empresas, para rastrear, permanentemente, en foros, chats, grupos de noticias, etc. lo que piensan los usuarios sobre temas tan dispares como ocio, salud, coches, viajes, juegos, formación, etc., y poder «medir», «juzgar» y «valorar» sus opiniones y sus actitudes hacia determinados productos o servicios. El estudio netnográfico es un método cualitativo e interpretativo pensado de modo específico para investigar el comportamiento del consumidor en los entornos de las comunidades y culturas en uso en Internet.

Esta forma de pensar, desde la antropología, más que un conjunto de presupuestos epistémicos, una técnica o tipo de metodología, se debe pensar como una subdisciplina (Horst & Miller, 2012) que se centra en las dinámicas de ensamblaje entre humanos y objetos tecnológicos; cuestión que requiere un planteamiento profundo de qué es lo social, cuáles son nuestros interlocutores y qué tipo de fenómenos y relaciones son indispensables para interpretar. En efecto, con lo digital entran nuevos actores a la realidad, de modo que se deben pensar las formas en que los dispositivos se introducen a la vida cotidiana y el impacto que tienen.

Siguiendo con esta lógica, surge una reflexión metodológica: la antropología digital requiere repensar metodológicamente la etnografía, ya que se encuentra en el corazón de la producción del conocimiento antropológico. De ahí la preocupación por el método, es decir, por cómo adaptar las herramientas tradicionales para entender la forma en que significan las personas en los medios sociales. Si se quiere entender cuál es el significado del perfil de Facebook en determinada región, brotan cuestionamientos sobre qué se debe hacer, cómo introducir la discusión de lo digital en las personas, en fin, muchas interrogantes.

Por otro lado, el método netnográfico pretende conocer qué piensan los internautas o los cibernautas sobre, por ejemplo, un producto o servicio o tendencia que se ha lanzado al mercado, o determinar las ventajas o los inconvenientes que puede tener su lanzamiento. El método netnográfico actúa como valiosísimo complemento a los tradicionales estudios de mercado.

Una de las mayores ventajas de la netnografía frente a la etnografía u otras técnicas tradicionales de investigación es precisamente la eliminación del error derivado de la encuesta directa (como ocurre en los focus groups, por ejemplo), motivado por la mala comprensión de la pregunta, la falta de sinceridad de la contestación o, simplemente, por la opción «no sabe / no contesta». Según se expresa en DiceLaRed, se aprovecha la ventaja de esta técnica «no intrusiva» para presentar unos resultados únicos en su clase, basados en la opinión que los usuarios tienen sobre un producto, un servicio o una tendencia.

## Reflexiones finales o posturas emergentes

El ser humano es un ser en relación. Las relaciones interpersonales son vitales para la existencia y estas se desarrollan en el ámbito geográfico y en el tiempo. Este enfoque, que pudiéramos llamar tradicional, ha sido modificado por la teoría del ciberespacio donde los seres humanos también interactúan y establecen relaciones que implican la misma existencia.

Esta realidad viene marcada por la Internet que, además de favorecer estas conexiones, es considerado un medio propicio para probar nuevos productos o servicios y para saber qué opinan los usuarios de ellos, a través de la promoción de la participación y la consiguiente observación de los acontecimientos que se suscitan. En tal propósito, las vivencias de la red son intersticios a explorarse para buscar las relaciones establecidas, identificando a potenciales consumidores, reconociendo la semántica de uso en sus comunicaciones y filtrando lo valioso o cognoscible para el análisis de mercado. Bajo ese telón de fondo, la red de redes nos ofrece un panorama inmensamente rico,

preciso y en tiempo real sobre las pautas de consumo de productos, servicios y tendencias orientativas, por lo menos ése es el uso actual que está teniendo en el marketing o, más propiamente, a nivel del mercado de consumo.

La netnografía es un método nuevo de investigación de los espacios virtuales, se encuentra en proceso de expansión y formulación teórica y metodológica. La netnografía constituye una particularización de la aplicación de la etnografía en los estudios de las vivencias en Internet. La orientación mayoritaria de la netnografía se decanta por el lado del estudio de los hábitos y las preferencias de consumo de los productos y servicios que las comunidades virtuales demandan en sus relaciones de interacción. Como técnica investigativa, la netnografía encarna una posibilidad más real para abordar lo que acontece en las comunidades virtuales. La netnografía, como método de investigación, podría tener, además del marketing, aplicación en procesos formativos u otros campos, donde se exploren necesidades e intereses de los cibernautas.



## Referencias

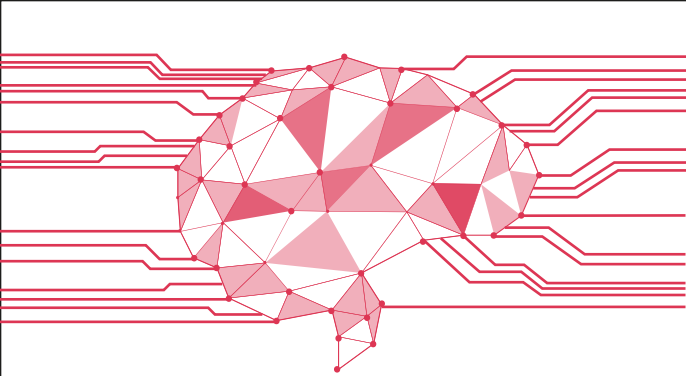
- CERF, Vincent (2000). *Internet en el siglo XXI: la ola imparable*. Conferencia pronunciada el 23 de mayo del 2000 en la Universitat Oberta de Catalunya. Internet Interdisciplinary Institute (IN3).
- COLORDO PRUTSKY, Dalith (2004). *Comunidades Virtuales* [en línea]. [Consulta: 12 de marzo de 2006]
- DiceLaRed (2003). *Estudio del servicio de ADSL en comunidades virtuales. Netnografía del ADSL en España* [en línea]. [Consulta: 12 de marzo de 2006]
- Elmundo.es (2003). Netnografía. Nuevo método para sondear la red. *Tecnología y Ciencia* (revista electrónica) [en línea]. [Consulta: 15 de abril de 2006]
- Interlink Headline News, núm. 3445, 6 de julio de 2004. ISSN 1514-349X [en línea]. [Consulta: 13 de marzo de 2006]
- KOTAMRAJU, Nalini P. (2005). Arte versus código, en HOWARD, Philip N.; JONES Steve. *Sociedad on line. Internet en contexto*. Barcelona: UOC.
- KOZINETS, Robert V. (2002). *What can anthropology add to marketing?* [en línea]. [Consulta: 14 de abril de 2006]
- MERCER, Neil (2001). *Palabras y mentes. Cómo usamos el lenguaje para pensar juntos*. Barcelona: Paidós.
- PEREIRA DE SÁ, Simone (2001). *Netnografías en las redes digitales*. Trabajo presentado en el Grupo de Tecnologías Informacionales de Comunicación y Sociedad, X Campus, Universidad de Brasilia.
- REDONDAS, Julio (2003). *Netnografía e identidades*. Analista de DiceLaRed, publicado el 24 de septiembre [en línea]. [Consulta: 12 de marzo de 2006]
- (2003). *Netnografías: una mirada a la vanguardia de la investigación comercial*. Analista de DiceLaRed, publicado el 19 de septiembre [en línea]. [Consulta: 12 de marzo de 2006]
- (2004). Analista de DiceLaRed [en línea]. [Consulta: 14 de abril de 2006] *Revista Digital Cuatro Barrios* (s/f). [Consulta: 15 de abril de 2006]





# PARTE II

Aproximaciones teóricas



# Capítulo V. Comprensión emocional del sujeto desde la Netnografía

**Mariela Coromoto Alejo Mendoza\***

*mariela.alejo@gmail.com*

*Universidad Pedagógica Experimental Libertador-I.P.C.*

ORCID: 0000-0003-0494-3834

## Resumen

El estudio de los significados de las acciones humanas, las palabras, los gestos, experiencias de los individuos y la vida social está enmarcado en la interpretación. Desde esta óptica, en toda interpretación existe una comprensión de emociones. Para obtener e interpretar los hallazgos, el investigador etnográfico interactúa de manera presencial con el sujeto actuante y el investigador netnográfico lo hace a través de la realidad virtual. En este capítulo se reflexiona con relación a la comprensión emocional del sujeto desde la netnografía como nueva metodología de investigación. Se realizó una investigación de tipo documental tomando rigurosos criterios en la selección de la literatura

---

\* Doctora en Educación, Magíster en Educación Mención Orientación, Especialista en Asesoramiento y Consulta Educativa. Investigadora activa. Docente universitaria. Tutora, asesora y jurado de trabajos de grado, maestría y tesis doctorales.

para luego contrastar, analizar e interpretar las coincidencias entre los hallazgos producto de la revisión y relacionarlas con la postura de la autora del capítulo. La reflexión final apunta a resaltar la importancia de la comprensión emocional de los sujetos pertenecientes a comunidades virtuales para lograr hallazgos de rigurosidad científica.

**Palabras clave:** Comprensión, emociones, comunidades virtuales, sujeto de investigación, netnografía

## **Abstract**

*The study of the meanings of human actions, words, gestures, experiences of individuals and social life is framed in interpretation. From this point of view, in all interpretation there is an understanding of emotions. To obtain and interpret the findings, the ethnographic researcher interacts in person with the acting subject and the netnographic researcher does so through virtual reality. This chapter reflects on the emotional understanding of the subject from netnography as a new research methodology. A documentary-type investigation was carried out, taking rigorous criteria in the selection of the literature and then contrasting, analyzing and interpreting the coincidences between the findings resulting from the review and relating them to the position of the author of the chapter. The final reflection aims to highlight the importance of the emotional understanding of the subjects belonging to virtual communities to achieve findings of scientific rigor.*

**Keyword:** Comprehension, emotions, virtual communities, research subject, netnography

## **Introducción**

El ser humano como individuo social, por naturaleza tiene la necesidad de comunicarse, y al expresarse evidencia su realidad social a través de reacciones que tienen estrecha vinculación con sus emociones, ex-

perencias y vivencias. Es así, como las emociones se convierten en un medio de expresión del estado de ánimo de cada persona, generando una respuesta positiva o negativa de acuerdo con la situación. Ninguna expresión ni comunicación está exenta de emoción. Y es que las emociones se manifiestan no solo desde lo personal, sino, desde los gestos, las escrituras y también desde la virtualidad a través del uso de dispositivos móviles, computadores y redes sociales.

En este sentido, las emociones se convierten en un medio para el estudio bajo el enfoque cualitativo que permite ver al ser humano desde sus significados subjetivos con la finalidad de comprender la vida social del sujeto. Así, la hermenéutica interpreta la construcción de cada sujeto, confronta y compara sus realidades de forma que “esta confrontación permitirá la construcción de una nueva realidad acordada por los individuos inmersos en el fenómeno de estudio” (Flores, 2004, p.5).

Ahora bien, tomando como base que la investigación que centra su interés en el estudio de los problemas de las comunidades virtuales, redes sociales y todo lo relacionado con el ciberespacio es denominado netnografía, se hace interesante indagar aspectos relacionados con esas interpretaciones que se hacen tradicionalmente, pero en este caso, desde la virtualidad.

Cuando el estudio de estos significados se hace desde la netnografía, los investigadores, deben atender no solo la búsqueda de nuevas formas de recoger los datos, sino otras maneras de comprender, analizar y poder capturar desde los significados las emociones de los sujetos en estudio, los cuales podrán ser estudiados con sujetos individuales o sujetos pertenecientes a una misma comunidad virtual.

Como lo indica Orellana y Sánchez (2006), “la evolución de Internet, principalmente, hace posibles nuevas formas de recolectar datos cualitativos, así como nuevas escenas en dónde recolectarlos, lo que hace del trabajo de campo una práctica diferenciada a la práctica cualitativa convencional” (p.206). En efecto, existen diferencias entre un estudio etnográfico tradicional y uno desde la virtualidad, y aún más si se trata de la comprensión de las emociones.

Para lograr adentrarse en esos significados y vivencias del sujeto en estudio, el investigador tradicionalmente aplica entre algunas téc-

nicas la entrevista en profundidad donde plantea una conversación cara a cara a fin de buscar la comprensión en relación con el tema objeto de estudio, o la observación participante donde el observador entra al campo con la idea de establecer relaciones abiertas con los informantes previo un establecimiento de rapport. En el estudio virtual, el investigador para adentrarse en los significados y vivencias del sujeto en estudio debe, además de hacer entrevistas, grupos focales y observaciones, indagar por ejemplo las redes sociales, los perfiles, los estados, los comentarios ya que estos desde la virtualidad hablan de las emociones y sentimientos de los sujetos.

Tomando en consideración que, la virtualidad implica otro medio para obtener información y recolectar datos de los informantes, surge entonces la interrogante: ¿Cómo lograr la comprensión emocional de los sujetos actuantes en una investigación netnográfica?

Este capítulo tiene el propósito de reflexionar con relación a la comprensión emocional del sujeto desde la netnografía como nueva metodología de investigación.

## **Fundamentación teórica**

### **Las emociones desde la investigación**

Antes de presentar lo relativo a las emociones en la investigación etnográfica virtual, es preciso recordar que las emociones no siempre han estado presentes en los estudios científicos. El paradigma positivista presenta la investigación como un modelo de las ciencias físicas o naturales que genera conocimientos basándose en el análisis de datos estadísticos, descriptivos e inferenciales de las ciencias exactas. Definido por Dicovski (2019) como “corriente epistemológica va a pretender hacer ciencia social, histórica, económica, siguiendo la tipificación ideal de la física matemática, acentuando la relevancia de las leyes generales para la explicación científica” (p.5). Bajo este paradigma, prevalece la razón sobre la emoción y no cabe ningún tipo de afectos, sentimientos o valores por parte del investigador ni del investigado.



Opuesto a este paradigma, el interpretativo se basa en la descripción contextual de un hecho o una situación orientada a la comprensión interpretativa de la experiencia humana (Martínez, 2004). La metodología que se utiliza bajo este paradigma pretende comprender los significados que los sujetos dan a su experiencia. En este sentido, todos los escenarios y personas son susceptibles de estudio y para lograr resultados óptimos en una investigación científica, el autor debe adentrarse a contextos de significados de las vivencias de los informantes que son los que en definitiva van a dar los mejores aportes a dicha investigación.

Tylor y Bogdan, (2000) refieren que, si se estudia a las personas cualitativamente, "llegamos a conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad. Aprendemos sobre conceptos tales como belleza, dolor; fe, sufrimiento, frustración y amor, cuya esencia se pierde en otros enfoques investigativos" (p.9). Desde esta perspectiva, las emociones están presentes en los estudios interpretativos y son las que proporcionan mayores hallazgos. No solo en el estudio de individuos, sino de grupos sociales como es el caso de la etnografía, en donde se interpretan conductas, normas, valores, ambientes de estos grupos. Sardín (2003) lo señala como "modalidad de investigación de las ciencias sociales que surge de la antropología cultural y de la sociología cualitativa...proceso de investigación por el que se aprende el modo de vida de algún grupo" (p. 154). Una característica de la etnografía es ser holística y contextual. Esto significa que la conducta de la gente sólo puede ser entendida en su contexto específico y único donde se desenvuelve.

Esto podría interpretarse como que la investigación solo es posible a través de la presencialidad, pero al surgir la etnografía virtual, como estudio e investigaciones en red, se amplía el campo investigativo abriéndose un abanico de oportunidades para los netnógrafos. Es en la presencialidad el espacio geográfico y en la virtualidad las redes donde los actores sociales protagonizan sus experiencias de vida, simbolizando un elemento esencial dentro del paradigma interpretativo.

Con relación al espacio de investigación, Del Fresno (2011), aporta:

La netnografía se presenta como un método especialmente valioso para los investigadores que buscan acceder a la compren-

sión y las claves culturales de esferas sociales que están ocultas socialmente, minoritarias o difíciles de localizar físicamente y que, sin embargo, encuentran en el ciberespacio un caldo de cultivo natural para su formación y expresión. (p.57)

Es evidente que la netnografía ofrece un sin número de objetos de estudio y en todos están las emociones como fundamento para interpretaciones, Vale en este mismo marco mencionar a Turpo (2008), quien destaca:

Emprender un estudio sistemático y un análisis exhaustivo del quehacer de estos conglomerados sociales en sus interrelaciones e interacciones en Internet y sus costumbres y prácticas vitales, donde comparten aficiones, intereses de consumo, inclinaciones e ideas, forman colectividades con el objeto de compartir datos y departir propuestas, como también establecer vínculos emocionales que les ayuden a superar dificultades y a sentirse entre iguales; implica la búsqueda de métodos de investigación que permitan determinar en los variados entornos en línea y en la diversidad de las comunidades virtuales, lo que acontece: qué, cómo, quién, cuándo, dónde. (pp.82-83)

Desde esta óptica, se resaltan los vínculos emocionales que se desarrollan en red, lo que implica, que, para una investigación, estos vínculos aportaran hallazgos, si realmente el investigador obtiene la comprensión emocional de los grupos y personas estudiadas. En tal sentido, este método emergente en donde el investigador construye conocimiento a partir de la interacción con la virtualidad, sin duda ofrece adelantos a la comunidad científica.

## Las emociones y su interpretación

Las emociones humanas son parte de la psicología de cada persona y le permite evidenciar a través de su conducta y comportamiento lo que sienten, también permite al individuo prepararse para situaciones imprevistas.

La Real Academia Española (2021), relaciona el término emoción con una “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática” con “interés, generalmente expectante con que se participa en algo que está ocurriendo”

Fernández, et.al. (2013), definen la emoción como:

Proceso que implica una serie de condiciones desencadenantes (estímulos relevantes), la existencia de experiencias subjetivas o sentimientos (interpretación subjetiva), diversos niveles de procesamiento cognitivo (procesos valorativos), cambios fisiológicos (activación), patrones expresivos y de comunicación (expresión emocional), que tiene unos efectos motivadores (movilización para la acción) y una finalidad: que es la adaptación a un entorno en continuo cambio. (pp.40-41)

Bizquera (2003), la define como, “...un estado complejo del organismo caracterizado por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada. Las emociones se generan como respuesta a un acontecimiento externo o interno”. (p.7)

De las definiciones presentadas, se puede decir que la emoción es una característica presente en toda persona que se manifiesta a través de su comportamiento y reacciones en cualquier momento de la vida. La expresión es su principal vehículo y generan una movilización en la persona, lo motiva a actuar. De manera inconsciente, las demuestra con gestos corporales, al hablar, al expresarse, convirtiéndolas en parte de su conducta.

Ríos (2008) explica que en las emociones se integran factores de tres tipos: subjetivos, fisiológicos y funcionales. Al ser cuestionado en cuanto a qué se siente en un momento determinado se puede contestar en base a las sensaciones, diciendo que se siente hambre, frío, dolor de cabeza, cosquilleo en el estómago o tensión en el cuello, o tomando como referente a las emociones, diciendo que se siente rabia, tristeza, miedo, amor o felicidad. Las primeras respuestas están relacionadas con el cuerpo, con lo fisiológico y las segundas son producto de la interpretación subjetiva, el comportamiento, la actitud. Es así como, para reconocer emociones, se debe identificar las funciones fisiológicas y cognitivas.

De igual forma, las emociones activan el cerebro, el sistema nervioso autónomo y el sistema endocrino, generando cambios fisiológicos.

Las emociones cumplen con dos funciones, una de preparar al sujeto para responder ante el peligro o a proceder para alcanzar una meta, y otra de permitir la comunicación de los propios estados internos a los demás mediante conductas verbales o no verbales, expresiones faciales o posturas corporales.

Estas conductas verbales o no verbales que manifiestan los individuos son las que arrojan datos para los estudios cualitativos. En este sentido, el investigador con los datos recogidos a través de distintas técnicas interpreta, analiza e intenta comprender sus realidades a partir única y exclusivamente de los contenidos de conciencia (vivencias) de sus informantes tratando de que sus pensamientos, creencias y saberes no intervengan en dicha comprensión. Esto, tomando como base las ideas de Husserl (1962), quien decía “abstenerse de los prejuicios, conocimientos y teorías previas, con el fin de basarse de manera exclusiva en lo dado y volver a los fenómenos no adulterados” (p.58)

Dentro de este marco, queda claro que las emociones se convierten en un aspecto de gran importancia para la comprensión de un estudio. Más aún si es desde la virtualidad es donde se generan grandes expresiones que son comunicadas a miles de personas y les llegan en cuestión de segundos.

Las emociones no solo se pueden interpretar, comprender y analizar en línea, también se ayudan a alguien desde el punto de vista personal, utilizando la virtualidad. En este sentido, existen experiencias de atención desde la autoayuda a personas desde la virtualidad vistas por los autores como apoyo social online. Se mencionan las “consultas psicológicas online” síncronas en donde un especialista sin estar cara a cara bajo la presencialidad atiende y ayuda a un consultante o paciente que voluntariamente expresa sus sentimientos y emociones y el especialista pone en práctica sus habilidades comunicacionales para comprender al sujeto y poder ayudarlo. Dentro de este marco, cabe mencionar que este apoyo emocional es visto por Del Fresno (2011), como “la compañía y el apoyo práctico, informativo y la autoestima que la persona obtiene de la interacción con miembros de su red social, que incluye a amigos, compañeros, conocidos y familiares” (p.96)

## Manifestación e interpretación de emociones a través de la red

Como ya se ha manifestado, las emociones no solo se pueden expresar de manera presencial y aportar datos de interés, también el ciberespacio ofrece una oportunidad de expresión a los cibernautas que tiene alcances casi inimaginables. El investigador desde el ciberespacio puede también comprender los relatos cargados de emoción de los sujetos participantes de su estudio y garantizar criterios de rigor y calidad en su investigación. García, (2019) expresa que “la netnografía se presenta como una técnica de investigación en la que el objeto de estudio es la vida social de la red y el campo de estudio son las comunidades virtuales” (p.3), lo que indica el amplio campo de investigación que aporta este tipo de estudios.

Suarez, Moran, y Herrero (2021) mencionan que los espacios virtuales se posicionan cada vez más para los investigadores dado el fácil acceso a los grupos sociales. Agregan que por ejemplo el uso de “hashtags utilizados como insignias de las diferentes luchas, perfiles o grupos de la red social Facebook o espacios webs particulares” (p.52) pertenecen a la etnografía virtual, y este tipo de manifestaciones políticas y o sociales se logran precisamente porque vienen tan cargadas de emociones y sentimientos que hacen posible cada vez más la unión de personas a estos grupos en un tiempo mínimo, formando las llamadas comunidades virtuales.

Dicho de otro modo, el espacio virtual es el elemento clave para la difusión, interpretación y comprensión de mensajes cargados de emociones. Suarez, Moran, y Herrero (2021) señalan el uso de los tuit y memes indicando que se contagian y propagan, lo que quiere decir que, los sentimientos y emociones son comprendidos por los pares pertenecientes a una misma comunidad y en atención a su difusión, tienen incluso alcances inimaginables. En este sentido, queda claro que la comprensión de las emociones en la netnografía no representa ninguna limitación para el investigador.

Del freso, (2011), refiere que “conceptos clásicos como colaboración, relaciones sociales, identidad, comunidad, construcción del yo, aprendizaje, creatividad, activismo, xenofobia, etc. pueden ser rein-

terpretados o comprendidos a partir del comportamiento de millones de personas y sus usos y costumbres en el ciberespacio” (p.35). Lo que quiere decir que estas emociones que se manifiestan a través de una computadora pueden ser interpretadas y comprendidas no solo por los investigadores, sino por personas que se identifiquen o tengan los mismos intereses.

En la actualidad, la mayor parte de la población tiene un equipo o teléfono que le permite convertirse en internauta. En tal sentido, toda persona que tiene contacto frecuente con las distintas redes sociales, por lo menos en alguna de ellas tiene un perfil que lo identifica, y si se observa con atención ese perfil en su *WhatsApp, Facebook, Instagram, linkedin* entre otras, se pueden apreciar con claridad algunos rasgos de personalidad que dejan ver sus emociones. Se destacan los llamados nativos digitales, quienes son muy activos en las redes y expresan sus emociones fácilmente en red configurando sus perfiles. Esto no implica que los nacidos y desarrollados antes de la revolución digital no lo hagan.

Del Fresno (2011), aporta que “los mejores instrumentos para conocer y comprender una cultura, como organización humana, son la mente y la emoción de otros seres y en el contexto online también se dan este tipo de intercambios” (p.58). Las emociones de los grupos sociales pertenecientes a las comunidades online pueden ser fácilmente investigadas y comprendidas por los etnógrafos dado que estas comparten conocimientos, cultura, sentimientos, metas o fines para un logro común y se apoyan dentro de la misma comunidad. En este sentido, el trabajo de campo daría resultados favorables a sus propósitos investigativos. En opinión de la autora de este apartado, realmente lo que plasme el investigador netnográfico va a ser el resultado real de su indagación y esfuerzo para comprender las emociones de los grupos sociales, pero esta comprensión podría depender de dos aspectos:

El primero, el estilo y la manera de comunicación escrita de los informantes ya que algunas personas se expresan mejor de manera oral, y otras por escrito, en este sentido, la manera de escribir los mensajes influirá en la comprensión de esos significados de emociones, por lo que la selección de los informantes desde la virtualidad será crucial.

El segundo aspecto que se considera importante es que el investigador debe estar al día no solo con el uso de la tecnología, sino con la



actualización en la participación de las redes ya que algunos grupos sociales y participantes, para expresarse se valen de símbolos, stiker, figuras, abreviaturas, iconos que son válidos en la investigación virtual, por lo que si el netnógrafo no está a la par de esas actualidades, difícilmente llegará a las emociones y sentimientos de los grupos investigados. En tal sentido, “el investigador deberá dominar los códigos textuales, simbólicos y relacionales de la comunicación en el contexto general propio del ciberespacio y aquellos códigos culturales específicos de la comunidad online, migrada o nativa, a investigar” (Del Fresno, 2011, p.84)

## Comprensión en las emociones de multitudes

En red, algunas personas, expresan sus emociones para llegar a sus amigos o familiares cercanos, y otras, lo hacen intencionalmente ya que pertenecen a comunidades online en las cuales comparten sus intereses, emociones y sentimientos satisfaciendo sus necesidades expresivas. Del Fresno (2011), refiere:

Las personas dentro de sus comunidades online crean en su actividad y desenvolvimiento social cotidiano normas de relación (netetiquette) implícitas y explícitas, creencias, valores compartidos total o parcialmente por el conjunto de miembros, costumbres que enmarcan el comportamiento del grupo, el cual suele ser depositario de la ética de la comunidad. (p.48)

De esta forma, la interacción a través de la red se convierte en un espacio propicio para que se conecten de manera síncrona o asíncrona multitudes con un mismo fin. Lo que Suarez, Moran, y Herrero (2021) llaman “espacios de acción y protesta a través de la red” (p.49), donde diversos grupos unidos por los mismos sentimientos y emociones comparten ideas utilizando la virtualidad. Estas ideas surgen cuando los individuos de una comunidad o lugar geográfico tienen las mismas experiencias y vivencias generalmente negativas y se ven en la necesidad de expresarse, logrando la comunicación y posterior coordi-



nación de grupos creando así una “emoción colectiva compartida... La construcción de emociones colectivas emerge de un proceso de interacción y comunicación continua, en el que son compartidas, se retroalimentan, se transforman unas a otras continuamente” (Toret, et al. 2013, p.70). Estas emociones se transmiten, se contagian y van creciendo como bolas de nieve, de manera que todos van sintiendo la necesidad de expresarse y hasta personas que son poco participativas en redes son capaces de hacerlos por la motivación que les genera lo que otros plasman.

Desde este marco, cabe mencionar a Ruiz y Aguirre, (2015), quienes relacionan esa necesidad de expresión con una emergencia que se puede solventar sin necesidad de la presencialidad. “La emergencia de experiencias mediacionales nunca vistas, permiten hoy la conformación de comunidades virtuales y de redes de colaboración exentas de presencialidad física”. (p.69)

Es evidente, que los protagonistas de estas emociones, aunque no se conocen, comparten sus ideas y se mantienen unidos hasta lograr su objetivo.

Existen evidencias de cómo las emociones expresadas a través de diferentes plataformas pueden mover multitudes y lograr objetivos. Algunos investigadores han estudiado el fenómeno. Al respecto, Toret, et al. (2013), mencionan que las multitudes conectadas haciendo uso de las redes sociales digitales, telefonía móvil y de internet, pudieron lograr levantamientos utilizando sus lenguajes y emociones para lograr solventar cualquier crisis social, política o económica en la que se encuentren. (p.9). En este sentido, se menciona lo que los autores comentaron posterior al análisis de los acontecimientos en España del 15 M de 2011 iniciados de manera virtual:

Ahora podemos decir que ese flujo de emociones que circulaba por distintas capas de la red activó de manera directa y radical a miles de personas en todos los rincones del estado y más allá. Emociones que circulaban a gran velocidad por la redes contagiando estados de ánimos de entusiasmo, empoderamiento, esperanza, alegría, afectando a los cuerpos, conmoviéndolos, deshaciendo el aislamiento y el miedo y activando un espacio común de interacción y acción colectiva. (p.72)

Estas emociones en red y formas de comportamiento de grupos sociales pertenecientes a comunidades virtuales constituyen la muestra de que las emociones que evidencian se estudian y también se comprenden desde la netnografía.

Sacca, (2015) refiere que, para reconocer emociones colectivas, se debe tener en cuenta que las funciones fisiológicas poco aportarán ya que, al ser un grupo, e incluso una multitud, será difícil de visualizar, mientras que, las funciones cognitivas, si serán fácilmente visualizadas, estas son la actitud, el comportamiento, el lenguaje, entre otras.

El mencionado autor aporta que:

Otras características importantes en la formulación de expresiones colectivas son: la tónica pluralista donde ocurre cierta desvinculación de la expresión individualista, es decir pasa del yo al nosotros (Connor, 2013). Además, del uso de representaciones de expresión mínimas con capacidad intensificadora, que se refieren a ciertas manifestaciones que aparecen de forma rápida, ocasionando revuelo y euforia en tiempo cortos sobre las personas de un colectivo, un ejemplo son los gritos de guerra de las protestas. (p.8)

En este aspecto, el investigador netnográfico debe atender las evidencias cognitivas en red que serán las que le aportarán los datos para poder interpretar las emociones de estas comunidades virtuales.

## Metodología

El capítulo que se presenta corresponde a una revisión de documentos entre los que se encuentran tesis, trabajo de grado, artículos científicos, artículos generales y libros en línea. Los criterios para la selección del material seleccionado atendieron a las palabras clave relacionadas con la temática abordada, fecha, contenido de interés para la autora del capítulo, originalidad de los documentos y conclusiones presentadas por los autores consultados. El análisis e interpretación se logró a través de la contrastación, y la triangulación de fuentes. En este sentido, se analizaron las coincidencias o no entre los planteamientos de

los autores consultados y se relacionaron con las ideas de la autora del capítulo.

En palabras de Arias (2012), el diseño documental “es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p.27). Tal y como lo menciona el autor, se presentaron, analizaron e interpretaron datos secundarios que dieron paso a la reflexión teórica de la autora del estudio. En este caso, en palabras de Hurtado, (2005), el investigador concluye con un conocimiento nuevo cuyos análisis obtuvo de la revisión de fuentes de otros documentos.

Con relación a la triangulación, Palella y Martíns (2012), refieren que “es la combinación de dos o más teorías producto de la fase de revisión documental, de diversidad de datos para el estudio de un fenómeno singular, de la opinión del autor de la investigación”. (p.182). “El proceso se refiere a la combinación en un estudio único de distintas fuentes de datos”. (Quesedo y Castaño, 2002, p.35). Es así como, se aplicó la triangulación como herramienta para el análisis de la revisión documental contrastando, analizando e interpretando las coincidencias entre la revisión de la literatura de los autores consultados y relacionándolos con la postura de quien escribe este capítulo.

## Reflexiones finales

Una vez culminado este análisis reflexivo desde algunas teorías, se destaca como primera reflexión final la importancia de las emociones para cualquier trabajo de investigación que se desarrolle a través de las redes. De la interpretación que el investigador les otorgue, sin duda va a depender la profundidad de la teoría generada.

Las emociones no solo corresponden a un conjunto de respuestas observables desde el punto de vista físico, corresponden también a respuestas observables a través de la virtualidad y del uso de las redes sociales, lo que aporta objeto de estudio para los etnógrafos virtuales.

La tecnología y penetración masiva del internet a la vida de las personas es la puerta de entrada para los estudios netnográficos, los

cuales sin duda tienen un mayor alcance que los etnográficos tradicionales ya que llega a lugares remotos a donde antes física y geográficamente no se podría.

Queda claro que, las emociones se pueden expresar, comprender y trabajar desde la netnografía,

Las comunidades virtuales constituyen un campo de investigación poco explorado para los netnógrafos en donde se evidencian emociones y estados afectivos en redes que a su vez generan movimientos y cambios. Estas emociones expresadas de manera no presencial antes no eran tomadas en consideración por los investigadores, pero la revolución digital las pone sobre la mesa y se deben explorar.

Las redes sociales son un medio idóneo para gestionar las emociones y se convierten no solo en un medidor del comportamiento de grupos sociales, sino de acciones para el logro de propósitos comunes y generación de movimientos sociales, políticos y económicos.

Las redes sociales son vitrinas que muestran las emociones individuales y colectivas siempre con el fin de llegar al mayor número de personas posibles.

El investigador de comunidades virtuales debe manejar herramientas para la comprensión de la comunicación escrita, estar al día con los avances tecnológicos y novedades en redes, estar inmerso en la comunidad virtual que investiga y procurar que los informantes sean activos en dichas redes y muy expresivos para así asegurar que afloren sus sentimientos y afectos.

## Referencias

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. 6ª edición Caracas.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 2003, Vol, 21. n. ° 1, 7-43.
- Del freso, M. (2011). *Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online*. Universitat Oberta de Catalunya.
- Dicovski, L. (2019). Corrientes epistemológicas y la construcción del conocimiento Universitario en las ingenierías. *Revista de Ciencias y Tecnologías*. El Higo. Vol, 09. No. 01. (pp.01-11).

- Fernández, E., García, B., Jiménez, M., Martín, M. y Domínguez, F. (2013). *Psicología de la Emoción*. Editorial Universitaria Ramon Aceres. España.
- Flores, M. (2004). Implicaciones de los paradigmas de investigación en la práctica educativa. *Revista Digital Universitaria*, 5 (1). 2-9.
- García, A. (2019), Energías en línea: una exploración de los modos de sociabilidad virtual en el caso de la "Llave Mariana". *Revista de Tecnología y Sociedad*. Año 9, número 17. México.
- Hurtado, J. (2005). *Cómo formular objetivos de investigación. Un acercamiento desde la investigación holística*. Quirón Ediciones-Fundación Sygal.
- Husserl, E. (1962). *Ideas relativas a una fenomenología pura y una filosofía fenomenológica*. FCE. México.
- Martínez, M. (2004). *Comportamiento humano, nuevos métodos de investigación*. Segunda edición, México: Trillas.
- Orellana, L. y Sánchez, M. (2006). Técnicas de recolección de datos en entornos virtuales más usadas en la investigación cualitativa. *Revista de Investigación Educativa*, vol. 24, núm. 1, 2006, pp. 205-222 Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica Murcia, España
- Parella S. Martins F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDEUPEL Caracas.
- Quesedo R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, núm. 14, 2002, pp. 5-39 Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea Vitoria-Gazteis, España
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [28.9.2022].
- Ríos, P. (2008). *Psicología. La aventura de conocernos*. Caracas: Editorial COGNITUS
- Ruiz, M., y & Aguirre A. (2015). Etnografía virtual, un acercamiento al método y a sus aplicaciones. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, XXI (41),67-96. [fecha de Consulta 29 de Septiembre de 2022]. ISSN: 1405-2210. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31639397004>
- Sacca, G. (2015). *Estrategia para el reconocimiento de emociones colectivas en entornos sociales basados en TIC*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Sandin E., Ma. P. (2003). *Investigación Cualitativa en Educación. Fundamentos y Tradiciones*. España: Mc Graw Hill.
- Suarez, J., Moran, L. y Herrero, J. (2021). Investigación en red, nuevos lenguajes y simbologías del activismo digital: Una revisión sistemática. *Revista Científica Educomunicación*.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (2000). *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Barcelona: Paidós.
- Toret, J., Calleja, A., Marín, A., Aragón, P., Aguilera, M. Lumbreras, A. (2013). *Tecnopolítica: la potencia de las multitudes conectadas. El sistema red 15M, un nuevo paradigma de la política distribuida*. Grupo de investigación: @Data-analysis15m. Catalunya: IN3 Working Paper Series.



# Capítulo VI. Mirada Ética de la Investigación Netnográfica

**Feliciano Burgos Mancilla\***

*felicianoburgos@mail.uniatalantico.edu.co*

*Universidad del Atlántico*

ORCID: 0000-0002-7629-9999

## Resumen

Este artículo tiene como objetivo describir el proceso de investigación netnográfica, buscando en el proceso ubicarlo a partir de una mirada ética investigativa, partiendo de propuestas de autores que describen este proceso netnográfico, en el cual se destacan elementos de metodología cualitativa mediante aspectos relevantes, desde la posición etnográfica por guardar similitud en la estructura general de la netnografía como método virtual, donde existen una serie de conductas éticas por parte de los investigadores a partir de su objeto de estudio. Razones por las cuales, los investigadores deben tener la expectativa de utilizar los resultados de su trabajo de una manera correcta y ética difundiendo los resultados mediante actividades apropiadas y oportunas, buscando con ello que la investigación satisfaga estas expectativas, es decir mirar la ética con independencia pública o privada para lograr los propósitos establecidos e indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales y en el ciberespacio. Como reflexión final el investigador centra su orientación alrededor de los factores éticos

---

\* Docente de pregrado y posgrado, investigador, escritor, doctor en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.



de la netnografía, tomando en cuenta hábitos y preferencias de las comunidades virtuales, teniendo como propósito la interacción para abordar lo que acontece en dichas comunidades.

**Palabras claves:** ética, investigación, netnografía. y etnografía

## **Abstract**

*This article aims to describe the netnographic research process, starting from the ethnographic process and locate it from an ethical research perspective, starting from proposals by authors who describe the netnographic process, in which elements of qualitative methodology are highlighted through relevant aspects from the ethnographic position for keeping similarity in the general structure of netnographic as a virtual method, where there are a series of ethical conducts by researchers based on their object of study Reasons why researchers should have the expectation of using the results of their work in a correct and ethical way, disseminating the results through appropriate and timely activities, thereby seeking that the research meets these expectations, that is, looking at ethics with public or private independence to achieve the established purposes and inquire about what it happens in the communities virtual ades and in cyberspace. As a final reflection, the researcher focuses his orientation around the ethical factors of netnographic, taking into account habits and preferences of virtual communities, with the purpose of interaction to address what happens in said communities.*

**Keywords:** ethics, research, netnography. and ethnography

## **Introducción**

Partiendo desde la ética en la investigación netnográfica, se hace necesario enfatizar que los investigadores que asuman este tipo de estudio, deben tener la expectativa de utilizar los resultados de su trabajo de una manera correcta y ética, difundiendo los resultados mediante



actividades apropiadas y oportunas buscando con ello que la investigación satisfaga estas expectativas, es decir mirar la ética con independencia pública o privada para lograr los propósitos establecidos.

Es de observar, que, en la actualidad, la netnografía se presenta como un nuevo método utilizado por el investigador, para indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales, el mismo deviene de la aplicación de la etnografía al estudio del ciberespacio y teniendo como pretensión su transitar por erigirse como ciencia de vital interés, sobre lo ocurrido en la red de redes. No obstante, puede decirse que este tipo de investigación netnográfica, es considerado un método cualitativo e interpretativo, pensado de modo específico para investigar el comportamiento del consumidor en los entornos de comunidades y culturas del uso de Internet.

En otro orden de ideas la Netnografía conocida como etnografía digital, se basa en el análisis de las percepciones, comportamientos sociales e interacciones que muestran los internautas en un periodo de tiempo, destacándose que el término Netnografía se le atribuye al experto en comunidades online e investigación de mercados; Kozi- nets Robert (2013), quien expresa que la etnografía digital proviene del campo de la antropología, y se basa en el estudio de comportamientos sociales de las personas, donde los primeros estudios se llevaron a cabo en los años 90 en el ámbito académico y a partir del año 2000 se empezaron a ofrecer los primeros servicios destinados a empresas, y actualmente este tipo de servicios son conocidos de forma habitual como investigación o análisis de reputación online.

En tal sentido esta, surge como una nueva metodología de investigación cualitativa, la cual adapta técnicas de investigación etnográficas al estudio de culturas y comunidades emergentes, mediante la comunicación mediada por ordenador, surgiendo como respuesta al fenómeno cultural del crecimiento de Internet y al creciente número de nuevas tecnologías enfocándose desde una mirada ética, que permita al investigador interactuar a partir del ciber espacio mediado por internet.

Por lo tanto, al proponer la forma de como al llevar a cabo una investigación netnográfica, todo investigador antropológico debe plantear con franqueza los propósitos, impactos potenciales y fuentes

de apoyo para sus proyectos de investigación, de allí la necesidad de contar con patrocinadores, colegas o personas estudiadas, las cuales le proporcionan información relevante de lo que podría beneficiar o afectar la investigación. Por ello los investigadores netnográficos deben tener expectativas para utilizar los resultados de su trabajo de manera correcta, y difundir los resultados mediante actividades apropiadas y oportunas, por ello la investigación que logre satisfacer tales expectativas conlleva un gran valor ético e independencia del propósito de la misma.

En otro orden de atención, tomando en cuenta lo señalado por el Colegio de, Antropólogos de Chile (2009), la investigación netnográfica se debe manejar desde la mirada ética de los siguientes enunciados de su código:

1. Respeto a la honra y el quehacer de todo asociado.
2. Respeto y promoción de las buenas prácticas profesionales.
3. Respeto del bien común de las comunidades.
4. Respeto de todas las formas de patrimonio cultural de comunidades extintas o del presente.
5. Resguardo de los efectos de su quehacer en las personas y comunidades.

Por ello puede decirse que la práctica de la investigación netnográfica es la suma de la ética investigadora, la aceptación y cumplimiento de alguno de los códigos éticos por parte del etnógrafo. Por lo tanto, la necesidad que este tipo de investigación se rige por códigos establecidos para la práctica de la investigación social y de mercados, donde se acepten casi la totalidad de asociaciones, empresas, investigadores e incluso la administración pública, que solicita la aceptación de este código en los pliegos para la investigación y que resume sus puntos clave de la siguiente forma:

1. El investigador actuará de conformidad con la legislación nacional e internacional vigente.
2. El investigador observará una conducta ética y no hará nada que pudiera perjudicar la reputación de la investigación de mercados.
3. El investigador actuará con especial cuidado cuando lleve a cabo sus investigaciones entre niños y adolescentes.

4. La colaboración de los entrevistados es voluntaria y debe estar basada en la información adecuada y ética, nunca engañosa acerca del propósito general y la naturaleza del proyecto que deberá impartirse para obtener su acuerdo.
5. El investigador debe respetar todas las declaraciones realizadas.
6. El investigador deberá respetar los derechos individuales de los entrevistados, que no deberán resultar perjudicados o negativamente afectados como resultado directo de su participación en un estudio de mercado.
7. El investigador jamás permitirá que los datos personales recogidos durante un estudio de mercado se utilicen para propósitos ajenos a la investigación de mercados.
8. El investigador deberá asegurarse de que el diseño, la puesta en práctica, la emisión de informes y la documentación de los proyectos y actividades sean adecuados y se realicen con transparencia, ética y objetividad.
9. El investigador actuará de conformidad con los principios reconocidos de la libre competencia.

Consecuentemente con lo referenciado en el párrafo anterior, cabe destacar que la práctica ética de la investigación netnográfica es la suma de la ética investigadora o la aceptación y cumplimiento de alguno de los códigos éticos por parte del investigador, códigos que pueden estar dictaminados desde la universidad o lugar de origen de la persona que investiga el proyecto netnográfico. Por lo cual, por estar centrada desde el campo virtual, en ocasiones es importante no revelar la identidad online y offline de usuarios de la comunidad virtual investigada, ya que las identidades virtuales pueden ser rastreadas a través de buscadores y ese usuario puede sufrir consecuencias por participar de forma voluntaria o no en la investigación.

No obstante, enfatizando que en la netnografía virtual la ética se base en dos aspectos fundamentales: primero la no identificación de los usuarios entrevistados u observado y en segundo lugar informar a la comunidad observada que está siendo objeto de investigación, siempre que el espacio comunicativo y los objetivos de investigación lo permitan.

En forma similar, la realización de esta investigación pretende dar a conocer la Netnografía como un concepto realmente nuevo utilizado por los investigadores, para conocer más del comportamiento del consumidor a través del ciberespacio, y su crecimiento se debe precisamente a la situación de la pandemia suscitada a nivel mundial, lo que ha obligado a la población a quedarse en casa y tener mayor presencia en Internet. Pudiéndose decir que la Netnografía permite conocer lo que sucede en las comunidades virtuales, y la forma como las personas interactúan en los espacios del internet.

Cabe destacar, que su aplicación se inició en Estados Unidos y en la actualidad ha ganado mayor notoriedad como un método innovador en la investigación de mercado, sin embargo la Netnografía también puede utilizarse en el ámbito de la política, instituciones públicas y cualquier sector que genere opiniones en internet, enfatizándose que la Netnografía es básicamente una etnografía aplicada a internet, definida como el estudio y registro sistemático de las culturas humanas, como un trabajo descriptivo producido a partir de la investigación, con el fin de descubrir oportunidades o validar conceptos mediante la combinación y el uso de una plataforma en línea, con trabajo de análisis e interpretación por parte de especialistas para la toma de decisiones.

En atención a lo dicho anteriormente, es importante destacar, que, en el uso investigativo de la Netnografía, se utilizan varias herramientas online, como foros, salas de chat, blogs entre otros, lo que permite llegar a los sujetos involucrados en la investigación. Estas herramientas son creadas y supervisadas por el investigador, pudiendo mediante ellas dirigir o redirigir el diálogo según las especificaciones éticas del usuario involucrado en la investigación.

No obstante, algunos investigadores durante su accionar en la investigación Netnográfica, hacen uso de incentivos para alentar a los participantes a que den su opinión, y otros pueden simplemente tener el interés de participar en estas investigaciones porque quieren aportar y exponer sus opiniones sin ninguna retribución, simplemente están agradecidos de ser tomados en cuenta, notándose que en ningún momento se pone en riesgo el carácter ético de la misma.

Tal situación se puede llevar a cabo dentro de una comunidad online o un espacio virtual donde se pueden hacer estudios de investiga-

ción a través de encuestas online y las personas pueden enviar textos, audios, videos o fotos, sondeos y hacer un focus groups online, grupos de discusión virtuales, investigación longitudinal, de allí que entregar incentivos y otros mecanismo se ha traducido en algo normal y recurrente durante esta investigación.

En atención a lo expresado, puede señalarse que la netnografía permite a un investigador innovar y obtener de primera mano, conocimientos y nuevas ideas de sus consumidores, cumpliendo la función de comprar productos o hacer uso de servicio como fuente de información valiosa, a través de los cuales puede hacer estudios de investigación y validar conceptos, motivos por los cuales a través de una comunidad online puede hacer estudios de netnografía y obtener ideas frescas o creativas de su público meta, por lo tanto al tener otra perspectiva podrá descubrir nuevos usos para sus productos y hacer pruebas de todo lo que requiera para llevar la investigación al siguiente nivel.

Aunado a lo referenciado, los estudios netnográficos analizan en profundidad comportamientos de los usuarios, conversaciones que llevan a cabo y la forma de relacionarse en los medios sociales, estas menciones generadas de forma espontánea una vez monitorizadas, codificadas y analizadas, permiten conocer cuál es la percepción de los internautas, respecto a un producto, un servicio o un personaje público. Por lo tanto, es importante destacar que en la medida que la presencia en línea de la población mundial siga aumentando, y las herramientas tecnológicas se vuelvan más eficaces en los siguientes años veremos que la netnografía será cada vez más frecuente

En otro punto de atención, se establece que este tipo de estudio puede aportar información muy útil para un departamento de marketing, como la segmentación del cliente, posicionamiento de la marca en Internet, análisis de las primeras opiniones generadas por el lanzamiento de un nuevo producto, el hallazgo de nuevas necesidades de consumidores o mejoras de productos existentes, que pueden convertirse en oportunidades de diferenciación competitiva y mejorar la imagen de la empresa o lanzar productos mejor orientados sin dejar de lado el carácter ético brindado por este tipo de estudio.

Otro aspecto relevante en la investigación, es el relacionado con el investigador netnográfico, el cual debe ser cuidadoso e identificar

la permisividad que otorgan los integrantes de las comunidades virtuales, para que sus contenidos sean utilizados en beneficio de terceros, partiendo desde la comunicación previa al inicio del estudio como también la respectiva citación a los comentarios en línea, al respecto con ello, Griggs (2011) plantea que en perspectiva de la comunicación en internet mediada por computadores, argumenta que siempre y cuando la identidad de los participantes se proteja se podrían citar fragmentos de mensajes electrónicos de cualquier fuente, para lo cual es importante tener en cuenta los aspectos éticos, desde el primer contacto con la comunidad en línea.

De igual modo, la recolección de datos y el manejo o uso de la información extraída de la misma, permite un manejo del debate en la medida como los comentarios publicados en sitios públicos en Internet sean del dominio público. Elgesem (2002), refiere que el investigador no puede dejar de reconocer las problemáticas de tipo ético generada en investigaciones en línea.

En últimas instancias para el investigador del estudio: mirada ética de la investigación netnográfica, es importante tomar en cuenta las vivencias en el ciberespacio, las cuales por lo general suscitan cambios en los códigos ético y las lógicas de la acción concreta, desde la perspectiva, objetivos y metas perseguidas de manera constantes. Razones por las cuales, hoy día es muy frecuente la utilización del análisis de los mensajes comunicacionales, por estar su aplicación asociada cada vez más a los principios éticos y avances de la telemática ofrecida por la netnografía, para facilitar y agilizar el procesamiento de la información. En atención a ello se presenta el objetivo general de la investigación: establecer la importancia de investigación netnográfica partiendo desde la mirada ética del investigador.

## Fundamentación teórica

Entre los referentes que sustentan el artículo referido, a una mirada ética de la investigación netnográfica, a continuación, se establecen consideraciones sobre algunos aspectos teóricos sobre la Netnografía y su aporte a la investigación hoy día, haciéndose énfasis primeramente en la definición de investigación netnográfica y por supuesto aseveraciones sobre netnografía.



## Conceptualizaciones sobre la Netnografía

La apreciación más pertinente sobre la investigación netnográfica., es la señalada por Kozinets (2002), quien señala que es un método de investigación derivado de las técnicas de etnografía desarrolladas por la investigación antropológica, lo cual ha venido incrementado la posibilidad de filtrar las complejas oportunidades de información acerca de las comunidades en la World Wide Web. Cabe destacar en esta definición, la netnografía es un método de análisis del netnógrafo (neologismo aplicable a este nuevo tipo de investigador) para su aplicación a las comunidades virtuales en Internet, más propiamente del estudio de las vivencias que en ella se protagonizan.

## Precisiones sobre Netnografía

Estudiar etnográficamente una comunidad virtual, es decir aquéllas que se superponen totalmente con comunidades físicas reales, para la netnografía como ciencia resulta una pretensión mayúscula. Si bien es cierto que cuenta con un objeto de estudio, enmarcado en la vida social de la red y en un campo de estudio en las comunidades virtuales.

Por lo cual, para Vélez C y Hardy R. (2009), la netnografía encarna a la percepción más convincente para la indagación y la comprensión de interacciones e interrelaciones sociales generadas en Internet, como respuesta a la intermediación tecnológica, pluralidad de paradigmas metodológicos, así como la diversidad y complejidad de los matices etnográficos que se presentan en las vivencias de la red, partiendo desde su objeto de estudio, y donde su análisis dependerá de la finalidad y naturaleza que se le asigne.

En tal sentido, la netnografía, como propuesta de investigación en Internet, enriquece las vertientes del enfoque de innovación y mejoramiento social que promueven los métodos activos y participativos dentro del espectro de la práctica social, buscando de esta manera integrarse a las transformaciones importantes que Internet ha provocado en nuestra cotidianidad, donde las vivencias en el ciberespacio han venido suscitando cambios en los códigos éticos y la acción concreta de los objetivos y metas perseguidas, que con frecuencia forman



parte del análisis de los mensajes comunicacionales, asociados a los avances de la telemática.

## Estándares de ética

De acuerdo con criterios de Pereira y Simone T (2001), las comunidades en línea son consideradas espacios privados, ya que los miembros, aunque son conscientes de la fácil accesibilidad de datos en internet no esperan que sus propias conversaciones sean utilizadas para una investigación fuera de su entorno. Siendo el potencial de la investigación los mensajes enviados a través de foros y sitios basados en Internet, lo cual es calificado por Griggs (2010) como minería de listas, donde se tiene en cuenta las complejidades de investigaciones en entornos digitales, la invasión a su privacidad y los consentimientos informados para el manejo de datos desde una perspectiva ética

En otro orden de ideas, la netnografía, por derivarse de la etnografía y al circunscribirse en las comunidades virtuales, no escapa de ser objeto de críticas, donde al respecto Del Fresno (2011) afirma que la propuesta metodológica de Robert Kozinets está centrada en la observación participante, lo cual limita su alcance al no contemplar métodos sociológicos, antropológicos y psicológicos como conceptos esenciales para investigar en las comunidades. Pero aunado a lo señalado Hine (2003), plantea que esta metodología netnográfica también es criticada al asumirse que una etnografía requiere un contacto cara a cara con los integrantes de la comunidad analizada y tomando en cuenta los aspectos éticos que requiere por ser ella de carácter virtual.

En tal sentido, partiendo de las relaciones con los miembros de la comunidad, desde estándares éticos, puede decirse que en la mayor parte de los casos conocer como investigador el lenguaje, símbolos y normas de la comunidad, es fundamental que se empape de los códigos lingüísticos y éticos para asimilar términos y conceptos que le permitan establecer una comunicación óptima y extraer los insights necesarios. De allí lo importante de evitar en la medida de lo posible, la deshonestidad y el engaño, afianzando en todo momento la ética como ese factor condicionante de los sujetos donde se garantice dentro de una comunidad virtual una buena comunicación entre sus usuarios.

## La Netnografía en comunidades virtuales

En la actualidad Internet, ha creado una cultura que mediante su adaptación ofrece a los usuarios la posibilidad de interactuar y construir nuevas y más profundas relaciones con los miembros de la comunidad. Donde a criterios de Armstrong y Hegel (2006), los usuarios crean comunidades en línea como las del mundo real, marcando rasgos de lealtad en sus participantes e interacción entre ellos. Por lo tanto, estas comunidades en internet se han popularizado para facilitar la comunicación entre personas y grupos donde guardan intereses en común, esto último ha llamado la atención de investigadores al considerar que las interacciones entre los integrantes de estas comunidades fuesen entendidas como una fuente de estudio y análisis del comportamiento social.

De esta manera, aplicación de la netnografía en comunidades virtuales nace como un modelo etnográfico aplicado a comunidades virtuales para indagar el comportamiento de las comunidades que emergen de comunicaciones en línea, donde esta comunicación mediada por computadores tiene un efecto en la generación de la cultura de la comunicación, a través de dispositivos informáticos, que tiene un efecto social, al comprender la interacción de los usuarios y la experiencia éticas de los miembros de la comunidad.

Es así, como las conversaciones tejidas en las comunidades en línea o virtuales, contienen un alto grado de espontaneidad, donde Turpo (2008), refiere que la participación voluntaria de sus integrantes, los cuales convierten el contenido de la información de la comunidad como fuente de información natural y confiable de los miembros de una comunidad virtual.

No obstante, cabe destacar, según percepción de Casas A y Gázquez J. (2014). las comunidades virtuales son consideradas relevantes porque sus integrantes tienden a tener conversaciones relacionadas con el objetivo de la investigación, siendo las mismas activas al demostrar a sus miembros conversaciones de manera concurrente comprometidas, porque aportan opiniones de manera natural y abierta, siendo consideradas heterogéneas porque demuestran discusión y puntos de vista diferentes entre sus integrantes, logrando así la prepa-

ración de entrada a la comunidad virtual, de acuerdo a los recursos tanto físicos como económicos y el tamaño de la comunidad virtual, donde el investigador defina sus estrategias iniciales para la recolección de datos y la forma como estos serán analizados más adelante.

## Fases principales cómo se aplica la Netnografía

El proceso de aplicación de una Netnografía en un estudio del mercado se realiza a partir de cuatro fases principales, entre estas se tienen en primer lugar la selección de las comunidades virtuales, luego la definición de la duración del estudio, la recolección de datos y la interpretación de resultados.

### 1. Selección de las comunidades virtuales

El primer paso consiste en la elección de las comunidades virtuales que van a ser objeto del análisis. Para iniciar, se pueden considerar todos los grupos y foros relacionados con el tema de interés, y posteriormente se realiza un filtro para quedarse con las comunidades que sean más representativas de la población total.

### 2. Definición de la duración del estudio

El siguiente paso es decidir la duración que tendrá la fase de recolección de datos. Generalmente, se suele dar un seguimiento durante tres o cuatro meses para recolectar una buena cantidad de información.

### 3. Recolección de datos

Durante este período se recopila la información que se comparte en los chats, foros, grupos y listas de la comunidad virtual. También puede incluir el uso de herramientas de inteligencia artificial para analizar los textos y transformar estos datos en información sistematizada.

### 4. Interpretación de resultados

En esta etapa, los investigadores se encargan de analizar los mensajes y clasificar los comentarios según los criterios establecidos previamente. Cuando ya se han analizado todas las valoraciones, se realiza una evaluación e interpretación general de la información recopilada.

De este modo, obtienen las conclusiones y recomendaciones que formarán parte del informe de investigación y que permitirán conocer lo que piensan los usuarios sobre determinados productos o servicios, así como tomar decisiones a partir de ello.

## Ventajas de la Netnografía

Entre las ventajas que en la actualidad presenta la durante el proceso de investigación según Belz, F y Baumbach W. (2010) se tienen las siguientes:

**Menor costo:** la Netnografía también es mucho más rentable que los estudios etnográficos, que pueden ser muy costosos y consumir mucho tiempo, ya que, debido al método de vigilancia utilizado en la etnografía, el número de sujetos que pueden ser observados, está muy limitado por el tiempo y el dinero, siendo precisamente donde la Netnografía representa una alternativa mucho más económica. Por ello los principales costos asumidos por un investigador podrían ser, el software y el pago por una muestra de encuestados, si no tiene una buena base de datos de sus clientes.

**Mayor fiabilidad en las respuestas:** algunas opiniones expresan la preocupación que el comportamiento del consumidor esté sesgado, cuando ellos se sienten observados, y por lo tanto, podrían no actuar de la misma manera que lo harían normalmente. Por lo cual a través de la Netnografía se pueden obtener datos más precisos, ya que el participante se encuentra en una ubicación remota y no es intimidado por un encuestador, siendo menos invasivo que cualquiera otra investigación, lo que le permite a la gente estar mucho más dispuesta a participar y a dar respuestas sinceras e imparciales en un entorno en línea.

**Información más accesible para las decisiones:** la Netnografía permite conocer las opiniones de una gran cantidad de usuarios de internet con el fin de determinar las ventajas e inconvenientes de lanzar un producto o servicio al mercado o, una vez comercializado, saber qué impacto ha tenido en la sociedad o qué se puede mejorar para alcanzar un mayor éxito en el futuro.

Se trabaja con muestras más participativa y activa: otra ventaja de este tipo de estudios es que se trabaja una muestra más participativa y activa, con un perfil de prosumidor que tiene un conocimiento más profundo de las temáticas donde participa y opina. En esta ventaja también encontramos líderes de opinión que fomentan la boca a oído. Por supuesto, estos perfiles pueden ser grandes aliados de una investigación por ello es importante tenerlos en cuenta, ya que son personas que conocen bien el mercado y son capaces de transmitir una imagen positiva o negativa a una amplia red de contactos.

Como las conversaciones se generan de forma espontánea, los datos obtenidos muestran la opinión real de los consumidores, pudiéndose excluir el riesgo de sesgo, por ello lo importante de llevar un cuestionario que contenga preguntas tendenciosas, ambiguas o confusas o de respuestas condicionadas o causadas por el entrevistador.

En síntesis, Redondas J (2003), refiere que los medios sociales son un entorno adecuado: una ventaja de la Netnografía es que los medios sociales son un entorno adecuado para encontrar comportamientos familiares y amistosos, donde se generan contenidos que tienen una mayor carga emocional que los encontrados en un cuestionario. Este tipo de menciones son muy importantes porque refuerzan el vínculo con los usuarios, por este motivo es muy frecuente encontrar comentarios que destacan el valor emocional de una marca con el recuerdo nostálgico de la infancia, los amigos o la familia.

## **Dificultades encontradas en un estudio netnográfico**

Entre las dificultades que se encuentran cuando se lleva cabo un estudio netnográfico, se destaca la particularidad de cada estudio, ya que en muchos aspectos se tienen las siguientes, por lo cual para Bowler G. (2010), no se puede generalizar una metodología aplicable a todos los casos, puesto que cada marca analizada generará un volumen diferente de menciones en Internet.

Otro problema que debemos tener en cuenta cuando realicemos las búsquedas son los problemas de escritura e interpretación:

Así mismo otra dificultad comúnmente observada, es que con regularidad se pueden encontrar errores ortográficos, contracciones o abreviaturas, puesto que hay marcas que se escriben con mucha frecuencia incorrectamente, siendo importante analizar estas 'keywords' cuando están correctamente escritas y cuando no lo están.

También se visualiza como dificultad, las metáforas, el argot, la ironía o el sarcasmo las cuales están dentro del margen de error de cualquier herramienta automática utilizada en la investigación netnográfica, éstas sólo se tendrán en cuenta cuando la codificación la lleve a cabo un técnico.

De igual modo como dificultad se asume, las marcas o personas que son polisémicas ello obliga a realizar búsquedas concretas o ajustadas o ser filtradas por un técnico. Así en el caso de la marca Calvo, podemos encontrar que extrañamente la reputación de una marca de conservas está relacionada con la regeneración de los folículos capilares.

## Características del método netnográfico

Según Colordo (2004).la Internet hoy día ha generado enormes espacios de intercambio de información, con peculiaridades propias, siendo una de ellas la netnografía, con sus características propias, citándose entre ellas, las siguientes:

- El método netnográfico pretende conocer que piensan los internautas o cibernautas sobre, un producto, servicio o tendencia lanzada al mercado, o determinar las ventajas que puede tener su lanzamiento.
- El método netnográfico actúa como valiosísimo complemento a los tradicionales estudios de mercado, para poder sacar partido a la información que estos grupos de consumidores brindan, para lo cual es fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos:
- Los consumidores de comunidades virtuales no son meros receptores de información, sino que también funcionan como

creadores de la misma, juzgan activamente las ofertas de consumo realizadas por los distintos sectores y empresas del mercado, dando pistas sobre el funcionamiento de determinados lanzamientos y la penetración de determinados productos. Del mismo modo, ofrecen información de gran valía acerca de la satisfacción o insatisfacción generada en torno a distintos hechos de consumo

- En medios tradicionales como la televisión prevalecen las relaciones entre la empresa y el consumidor son binodales, mientras que en el medio virtual son multinodales, esto quiere decir que la empresa es capaz de comunicar con miles de individuos que a su vez están conectados entre sí.
- El estudio de estos grupos de consumidores revela distintas divisiones, multitud de nichos y microsegmentos de inestimable valor para aprender a conocer en profundidad al consumidor final. En un futuro próximo, el hombre de marketing aprenderá a tratar a los miembros de las comunidades virtuales como socios en promoción y distribución.
- La aplicación del método netnográfico de forma profesionalizada garantiza el hallazgo de sinergias que, en un futuro muy próximo constituirán buena parte de los estudios de mercado de la mayoría de las empresas líderes en sus sectores.

## Reflexiones

En el modelo netnográfico se resaltan aspectos que se plantean desde la etnografía y que pueden utilizarse para aprovechar en mayor medida la información que se encuentra en las comunidades virtuales, por lo cual resulta cierto que no puede compararse el trabajo de campo realizado a partir del contacto directo y físico con las personas de una comunidad, tampoco se puede desestimar que para una parte de la población en espacios virtuales también se crean comunidades donde se visualizan en ocasiones limitantes, también se observan potencialidades y oportunidades para comprender nuevas alternativas de relacionamiento que no pueden ser ajenas a la investigación social y en general a la investigación cualitativa.



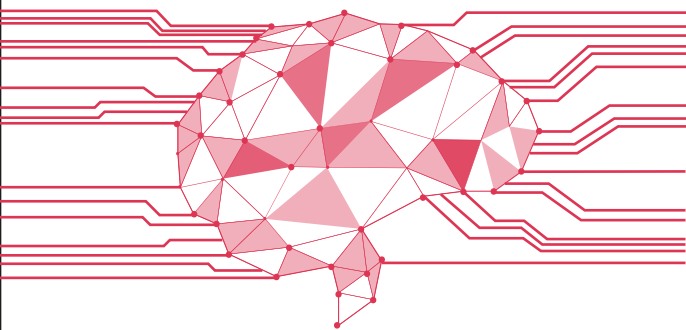
La netnografía por ser un método novedoso de investigación de los espacios virtuales, actualmente se encuentra en proceso de expansión y formulación teórica y metodológica, pudiendo constituir una particularización de la aplicación de la etnografía en estudios de vivencias en Internet.

Por lo cual su orientación debe centrarse más que todo en los factores éticos de la netnografía, tomando en cuenta hábitos y preferencias y servicios que las comunidades virtuales, teniendo como propósito la interacción como técnica investigativa para abordar lo que acontece en las comunidades virtuales.

## Referencias

- Armstrong A. y Hegel J. (2006). El valor real de las comunidades en línea. *Harvard Business Review*, 74(3), pág. 1341-41.
- Belz, F y Baumbach W. (2010). La netnografía como método de identificación de Lead User. *Gestión de la Creatividad y la Innovación*. 19(4), 304313.
- Bowler G. (2010). Netnografía: un método específicamente diseñado para estudiar culturas y comunidades en línea. (N. S. University, Ed.) *The Qualitative Report*, 15 (5), 12701275. Recuperado: [http://www.nova.edu/ssss/QR/QR155/Kozinets 5/kozinets.pdf](http://www.nova.edu/ssss/QR/QR155/Kozinets%205/kozinets.pdf)
- Colegio de, Antropólogos/as de Chile (2009) Colordo, P (2004). *Comunidades Virtuales* [en línea].<<http://www.monografias.com/trabajos16/comunidadesvirtuales/comunidadesvirtuales.shtml>> [Consulta: 12 de marzo de 2006]
- Casas A y Gázquez J.. (2014). La netnografía como herramienta de investigación en contextos online: una aplicación al análisis de la imagen de los servicios públicos de transporte. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(10), 89101.
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía*. Barcelona: UOC
- Edgerton E y Lagness R. (1977). *Método y estilo en el estudio de la cultura*. San Francisco: Chandler y Sharp
- Elgesem, D. (2002). ¿Qué tienen de especial las cuestiones éticas en la investigación en línea? *Ética y tecnología de la información*, 4(3), 1952-03
- Griggs, G. (2011). Estudio Etnográfico de Deportes Alternativos por Medios Alternativos: Minería de Listas como Método de Recolección de Datos. *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics: An International Journal*, 6(2), 859-1.
- Hine, C. (2003). *Etnografía Virtual*. Londres: Sabio

- Kozinets, R. (2013). *Netnografía: haciendo investigación etnográfica en línea*. Londres: Sage.
- Pereira y Simone T (2001). *Netnografías en las redes digitales*. Trabajo presentado en el grupo de tecnologías informacionales de comunicación y sociedad, x cam-mpus, universidad de Brasilia
- Redondas J (2003). *Netnografía e identidades*. Analista de DiceLaRed, publicado el 24 de septiembre [en línea]. <<http://netnografia.blogspot.com/>> [Consulta: 12 de marzo de 2006]
- Turpo, O. (2008). La netnografía: un método de investigación en internet. *Revista Iberoamericana de Educación*, 47(2), 11 0.
- Velez, C. y Hardy R. (2009). La etnografía como un acercamiento interdisciplinario en el mercadeo: un nuevo intento. *Cuadernos de administración*, 22(38), 1011 19.



# Capítulo VII. Desarrollo de Competencias Investigativas en Contextos Digitales

**Xiomara Rojas\***

*xiomararojasipc08@hotmail.com*

*Universidad Pedagógica Experimental Libertador*

ORCID: 0000-0002-4213-6614

## Resumen

La educación precisa cambios para la formación integral del individuo, estos se han venido suscitado, creando transformaciones producto de las necesidades presentes en este contexto, basadas en desarrollar competencias tal como lo plantea el diseño curricular, en función de influir con fortaleza en los procesos de enseñanza y aprendizaje. Indiscutiblemente, el eje transversal investigación, brinda al estudiante herramientas para obtener conocimientos, fortalecer las capacidades y habilidades proponiendo estrategias innovadoras para dar respuestas a las realidades sociales que emergen como fenómenos de estudio. El discente, además requiere de otras competencias como las tecnológicas-digitales, que lo conduzcan al establecimiento de bases sólidas para obtener aprendizajes significativos a partir de la conexión

---

\* Profesora a nivel universitario. Magister en Educación mención orientación. Doctora en educación. Asesora, tutora y jurado en trabajos de grado de especialización, maestría y tesis doctoral.

con el auge alcanzado por las tecnologías de la información y comunicación para su desempeño eficiente. El propósito estuvo dirigido al análisis reflexivo teórico del desarrollo de competencias investigativas en contextos digitales. La metodología fue fundamentada en la investigación de tipo documental. Se destaca que, en la revisión realizada, se analizaron diversas posturas de autores expertos en el marco conceptual sobre la temática en cuestión. El análisis develó la importancia de formar estudiantes aptos para observar, argumentar, sistematizar y comunicar los constructos emergidos de los fenómenos estudiados desde nuevos métodos como es el netnográfico. Se enfatizó el desafío que tiene asumir el docente, al replantear los procesos educativos en función de brindar calidad en la educación. Se concluye que, las competencias investigativas contribuyen con la formación integral del estudiante, aportando relevancia en contextos digitales o netnográficos, generando motivación para ejercer su rol como investigador.

**Palabras clave:** Competencias investigativas, contextos digitales.

### **Abstract**

*Education requires changes for the integral formation of the individual, these have been raised, creating transformations as a result of the needs present in this context, based on developing competencies as proposed by the curricular design, in order to strongly influence the processes of teaching and learning. Unquestionably, the cross-cutting research axis provides the student with tools to obtain knowledge, strengthen skills and abilities, proposing innovative strategies to respond to the social realities that emerge as study phenomena. The student also requires other skills such as technological-digital, which lead to the establishment of solid foundations to obtain significant learning from the connection with the boom achieved by information and communication technologies for their efficient performance. The purpose was aimed at the theoretical reflective analysis of the development of research skills in digital contexts. The methodology was based on documentary research. It is highlighted that, in the review carried out, various positions of expert authors were analyzed in the conceptual framework*

*on the subject in question. The analysis revealed the importance of training students capable of observing, arguing, systematizing and communicating the constructs that emerged from the phenomena studied from new methods such as netnography. The challenge that the teacher has to assume was emphasized, by rethinking the educational processes in order to provide quality in education. It is concluded that investigative skills contribute to the comprehensive training of the student, providing relevance in digital or netnographic contexts, generating motivation to exercise their role as a researcher.*

**Keyword:** Research skills, digital contexts.

## Introducción

El individuo como ser social que se interrelaciona, está siempre en una constante exploración de saberes que lo conduzcan hacia la verdad, para constatar la realidad presente. Esta indagación ha influido de manera significativa en él, generándole conocimiento científico. Al respecto, algunos autores definen la investigación como un:

Procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad [...] una búsqueda de hechos, un camino para conocer la realidad, un procedimiento para conocer verdades parciales o mejor, para descubrir no falsedades parciales. (Ander-Egg, 1992, p. 57)

Entre los planteamientos que presenta Cívicos (2007) están que la investigación "requiere de un procedimiento sistemático, lo que la convierte en una actividad densa y compleja, más aún cuando una investigación se realiza sobre un tema poco investigado" (p.23). Por su parte Padrón (2006) y Martínez (2004) enfatizan que los conocimientos "son para aplicarlos en provecho de la sociedad en general, además de ofrecer nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina desde la cual se investiga" (p. 26).

El desarrollo de competencias investigativas representa un reto no solo para la formación del estudiante, sino para la praxis pedagógica del docente que también tiene que poseerlas, ya que les brindará oportunidades, experiencias e incluso adentrarse en los progresos de la ciencia y la tecnología. Prepararse a nivel personal y profesional, para abordar desde el conocer, hacer y el ser, problemáticas de la realidad social para proponer alternativas viables en función de dar respuestas pertinentes y resolver.

El docente tiene que motivar al estudiante mediante estrategias y métodos de enseñanza dirigidos a establecer bases fundamentales para entender la importancia de los procesos científicos y sus implicaciones, conceptualizaciones, metodologías y otros aspectos inherentes a la investigación social.

En opinión de la autora de este estudio, la investigación como proceso conlleva a la estimulación del pensamiento, estableciendo la criticidad y creatividad del individuo, mediante ésta, el aprendizaje se nutre, vitaliza y motiva al investigador a profundizar en la innovación, contando con una formación sólida. La investigación representa un rol preponderante, debido a que tiene que crear lineamientos que permitan elevar la calidad de los productos finales construidos por el investigador, y que le lleve a reflexionar sobre sus inquietudes intelectuales, indagar sobre qué paradigma le aportará obtener nuevos saberes desde la realidad palpada, para que establezca una conciencia crítica, con un alto nivel de competencias transferibles al contexto personal, profesional y laboral.

La investigación requiere del desarrollo de competencias en el individuo, por lo cual el contexto educativo tiene el reto de orientar en la formación integral de éste, mediante la adquisición de nuevos conocimientos y saberes teóricos y prácticos, que provienen de diferentes disciplinas.

En este orden de ideas, se considera que la realidad en una investigación representa diversas aristas, dependiendo de la forma como es percibida, interpretada o comprendida, cuando se decide seleccionar posturas paradigmáticas, se estaría fomentando procesos trans-complejos en función de que se busca obtener saberes y de trascender más allá de solo brindar aportes al fenómeno estudiado.

En virtud de lo descrito, este escrito tiene como propósito generar un análisis reflexivo teórico del desarrollo de competencias investigativas en contextos digitales. Para tal argumento, se establece la siguiente interrogante ¿Cómo promover la netnografía y adecuar a los procesos educativos en función del desarrollo de competencias investigativas?, evidentemente en este contexto urgen transformaciones encaminadas a la aplicación de la formación de competencias en el aprendiz que lo direcciona a diversas rutas para investigar y aportar desde su rol como investigador.

## **Fundamentación teórica. Las competencias en la formación integral del individuo**

En el marco del desarrollo de competencias, la formación del individuo, representa una connotación de gran valía, ya que intenta que éste se forme de manera integral, buscando que se destaque y desempeñe en los contextos de actuación, interactúe y transforme significativamente su realidad y la de los demás, de acuerdo con los avances tecnológicos y aprendizajes significativos ante los retos y demandas que tendrá de afrontar.

En este sentido, esa formación tiene que estar direccionada a dar respuestas asertivas, ante tantas peticiones en el ámbito social, económico, político, educativo y cultural, donde transite por caminos disímiles en la búsqueda de nuevos constructos que le permitan una formación integral, no solo como persona sino como profesional en cualquier área del conocimiento.

Evidentemente, la formación basada en competencias, aplicada actualmente en los procesos de enseñanza y aprendizaje, como parte inclusiva del currículo pedagógico, pareciera ser la vía más idónea para fortalecer la educación integral en el aprendiz. En atención a ello, se destaca que para apropiarse de este enfoque por competencias se requiere de algunos cambios y transformaciones en los contextos educativos que brinden comprensión al respecto.



## Perspectivas epistemológicas de las competencias

En función de conceptualizar el término competencias, se citan algunos autores que han propuesto definiciones donde establecen elementos característicos, y a continuación se describen:

“Medida de lo que una persona puede hacer como resultado de la integración de sus conocimientos, habilidades, actitudes y cualidades personales. Los aprendizajes hacen a alguien competente, le permiten saber, saber hacer, saber comunicar, y saber cómo hacer para saber” (Rodríguez... et al., 2017).

En palabras Tobón (2005), este término se refiere a los:

Procesos complejos que las personas ponen en acción, actuación y creación, para resolver problemas y realizar actividades (de la vida cotidiana y del contexto laboral-profesional), aportando a la construcción y transformación de la realidad, para lo cual integran el saber ser (automotivación, iniciativa y trabajo colaborativo con otros), el saber conocer (observar, explicar, comprender y analizar) y el saber hacer (desempeño basado en procedimientos y estrategias), teniendo en cuenta los requerimientos específicos del entorno, las necesidades personales y los procesos de incertidumbre, con autonomía intelectual, conciencia crítica, creatividad y espíritu de reto, asumiendo las consecuencias de los actos y buscando el bienestar humano. (p.93)

Desde la postura de Bogoya (2000), las competencias “se tratan de un concepto asimilado con propiedad y el cual actúa para ser aplicado en una situación determinada, de manera suficientemente flexible como para proporcionar soluciones variadas y pertinentes” (p.11).

Frade (2009), indica que es la “capacidad adaptativa cognitivo-conductual para desempeñarse frente a las demandas que se presentan en contextos diferenciados con distintos niveles de complejidad. Es un saber pensar para poder hacer, ser y vivir en sociedad. Se diferencia de la capacidad en que ésta no se encuentra articulada con la conducta” (p. 13).

Las definiciones presentadas, coinciden en que las competencias dotan al individuo de capacidades para obtener aprendizajes significativos, partiendo desde el saber hacer, conocer, ser y saber comunicar, de acuerdo con las demandas del entorno, su necesidades personales y profesionales, proponiendo soluciones pertinentes para resolver las situaciones que se vislumbran como problemáticas, generando aportes a la construcción y transformación de la realidad social estudiada, siendo crítico, reflexivo y asumiendo los retos que la vida le presenta para beneficio propio y de los demás.

Otros aspectos esbozados por Tobón y otros (2006) son las dimensiones sobre las competencias y a continuación se describen:

a) Del énfasis en conocimientos conceptuales y factuales al enfoque en el desempeño integral ante actividades y problemas. Esto implica trascender el espacio del conocimiento teórico como centro del quehacer educativo y colocar la mirada en el desempeño humano integral que implica la articulación del conocer con el plano del hacer y del ser.

b) Del conocimiento a la sociedad del conocimiento. Esto implica que la educación debe contextualizar el saber en lo local, lo regional y lo internacional, preparando a los docentes, estudiantes y administrativos para ir más allá de la simple asimilación de conocimientos y pasar a una dinámica de búsqueda, selección, comprensión, sistematización, crítica, creación, aplicación y transferencia.

c) De la enseñanza al aprendizaje. El enfoque de formación basado en competencias implica que el aprendizaje comienza a ser el centro de la educación, más que la enseñanza. Esto significa que en vez de centrarnos en cómo dar una clase y preparar los recursos didácticos para ello, ahora el reto es establecer con qué aprendizajes vienen los estudiantes, cuáles son sus expectativas, que han aprendido y que no han aprendido, cuáles son sus estilos de aprendizaje y cómo ellos pueden involucrarse de forma activa en su propio aprendizaje. A partir de ello se debe orientar la docencia, con metas, evaluación y estrategias didácticas.

Ante tales argumentos, la escritora de este discurso enfatiza que, en el proceso de enseñanza y aprendizaje es esencial el desarrollo de competencias, por lo tanto la competencia investigativa, que se acciona como eje transversal en el currículo, propicia las bases fundamentales para la formación del individuo, la interacción y el desempeño efectivo en el contexto educativo, con la finalidad de construir conocimiento nuevos y buscar alternativas de solución a las realidades sociales presentes en la cotidianidad.

En palabras de Palella y Martins (2012), “se investiga para descubrir y responder interrogantes que se plantean ante hechos sin explicación aparente, ante divergencias entre la teoría y la práctica, o para llenar vacíos en el conocimiento restringido” (p. 38). Definen la investigación como:

Un procedimiento ordenado, controlado y riguroso, mediante el cual manejamos objetivos, hechos o ideas, con el fin de extender, corregir o verificar el conocimiento sobre ese objeto. Para ello, se procede a la aplicación de métodos científicos procurando obtener información relevante y verdadera (p. 38).

Por consiguiente, la investigación se caracteriza en función de la sistematización, comprobación y objetividad y presenta otros rasgos a saber:

a) Ordenada, el trabajo del investigador debe reflejar meticulosidad y organización. El orden afecta la secuencia de procedimiento, la selección de técnicas e instrumentos y la clasificación adecuada de la información. La disgregación de las ideas y el orden de acciones puede conducir a resultados incoherentes.

b) Controlada, se tiene control de una situación cuando se conocen los factores que la afectan y la influencia que ejercen sobre aquella. Si no hay control, se descartan factores importantes o se subestiman sus efectos.

c) Disciplinada, la disciplina facilita la presencia de otras características como la objetividad, el orden y el control. Una investigación rigurosamente disciplinada define con toda claridad las variables

que se manejan; permite estudiar las fuentes que proporcionarán la información; facilitan la aplicación de instrumentos válidos y confiables; ayudan a clasificar la información siguiendo los criterios pertinentes; facilitan los procesos de análisis con lógica intachable; y, finalmente, restringen la generalización de los resultados. (ob. cit., p.39)

De acuerdo con los razonamientos que se han venido citando, donde se explica de forma muy coherente, las posturas acerca de las competencias y sus implicaciones en la educación, la escritora de este artículo, considera que es primordial reflexionar sobre la praxis pedagógica, replanteándose nuevo procesos de actuación en la formación del estudiante en función de su rol como investigador, competencias que les brinde mayores herramientas y permitan la eficacia y eficiencia en su desempeño y contexto de desenvolvimiento.

Partiendo de estas premisas, al aprendiz se le presentan retos que asumir en su proceso de formación basados entre otros, en la investigación, la cual debería estar presente desde sus inicios en la escolarización, y se consolide en la medida que avanza de nivel escolar a otro, es decir que el desarrollo de competencias investigativas se establece para fortalecer su formación integral.

## **Desarrollo de competencias investigativas**

Dentro de este marco, se hace necesario que el estudiante se forme como investigador desde los primeros niveles del sistema educativo, y una vez que ingrese al nivel universitario, se fortifique y adquiera nuevos conocimientos, lo cual le puede garantizar bases epistémicas fundamentales que le brinden aprendizajes significativos, para transferirlos en la prosecución de sus estudios académicos.

En atención a lo mencionado, las competencias investigativas son definidas como “la capacidad de mover recursos (saber, ser y hacer), en un entorno específico, integrando conocimientos, capacidades y formas de actuar, soportado en la metodología que permite su desa-

rollo: elaboración del trabajo de investigación” (Gayol y Tarrés, 2008, p.16). En otra opinión, “es la agrupación de habilidades, aptitudes, actitudes y conocimientos de los alumnos, encaminados al desarrollo del trabajo de investigativo para la adquisición del grado de bachiller o licenciatura (Vargas, 2009).

En este mismo orden de ideas, Álvarez y Arias (2016), expresan que las competencias investigativas se realizan desde la movilización de saberes actitudinales, que corresponde al saber ser, a los saberes conceptuales, que se refiere al saber conocer, y a los saberes procedimentales, que son las habilidades que se desarrollan para saber hacer, que en conjunto permiten la creación y la transmisión de conocimientos para la solución a problemas específicos mediante aportaciones teóricas y conceptuales.

Correa (2017), expresa que las competencias deben basarse “en la capacidad de resolución de problemas, la capacidad para descifrar y entender un contenido complejo del área de estudio, la capacidad para fundamentar y argumentar un punto de vista; la capacidad de interpretar datos válidos y confiables, así como el conocimiento apropiado para aproximarse a un problema de investigación. (s.p)

En virtud de la relevancia que tienen las competencias investigativas en la formación y progreso del estudiante, se reitera como un proceso complejo, en él se integran factores curriculares, institucionales que se relacionan con la concepción de la ciencia y los enfoques que la rigen, factores profesionales y factores subjetivos que implican la motivación y la conexión con los proyectos de vida de cada estudiante. Es importante significar que esta formación requiere de sistematicidad, crítica y reflexión constante sobre los hallazgos y las interrogantes que implica el ejercicio de la investigación científica (Espinoza... et al., 2019).

Esta visión justifica la necesidad de formar individuos que se transformen, por tanto, el docente está llamado a asumir los retos de los cambios educativos que se generan en función de fortalecer la praxis pedagógica, desde posturas actuales y que permitan incentivar en los estudiantes la motivación por investigar, desarrollando así competencias necesarias para su formación.

## La netnografía como espacio para el desarrollo de competencias digitales- tecnológicas

El estudiante durante la prosecución de sus estudios debe ser orientado, a fin de que adquiera y fortalezca sus aprendizajes mediante el desarrollo de competencias investigativas, y una vez egresado, esté capacitado para desempeñarse en diversos contextos, a continuación, se hace referencia a cinco competencias a consolidar establecidas por Ríos, et al., (2018) como:

a) Competencias críticas-reflexivas, el investigador tendrá que demostrar con argumentos su capacidad crítica-reflexiva para crear la idea de investigación a partir de situaciones reales propias al área de estudio, fijar postura crítica ante las conceptualizaciones presentadas por los autores, analizar e interpretar resultados, deducir conclusiones a partir de los resultados analizados y proponer acciones para una posible intervención que dé solución a la problemática abordada.

b) Competencias metodológicas, se requiere conocer el método científico y las vías para construir conocimiento “verdadero” a partir de la recolección, análisis e interpretación de los datos. Diseñar la ruta de investigación amerita comprender los principios del paradigma, enfoque y método asumido; hasta llegar a crear la estrategia metodológica que permitirá llevar a cabo con coherencia lógica el proceso investigativo.

c) Competencias tecnológicas-digitales, representan la capacidad que poseen los investigadores para administrar o autogestionar su propio aprendizaje a través de los múltiples recursos tecnológicos dispuestos en materia educativa. Además, dicha habilidad, le permitirá apropiarse de procesos inherentes a la construcción o redacción de discursos científicos, a la búsqueda profunda de información académica, la diagramación de resultados, la obtención de cálculos estadísticos, el manejo de gestores de citas y referencias bibliográficas, hasta el diseño de presentaciones para la socialización oral de los productos de investigación.

d) Competencias razonamiento lógico-matemático, el investigador deberá ser capaz de realizar el tratamiento estadístico a los datos recolectados en el estudio, así como analizarlos a partir de los objetivos planteados a objeto de establecer inferencias sobre los mismos.

e) Competencias comunicativas, constituyen el conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que requiere el uso adecuado, correcto, coherente y estético tanto del código oral como del escrito (comprensión y expresión, análisis y síntesis, identificación, comparación, creación, recreación... de mensajes), centrándola en escuchar y hablar, leer y escribir de forma competente. (Reyzábal, 2012, p.64)

De acuerdo con las apreciaciones de la autora de este escrito, en la clasificación de las competencias investigativas, se vislumbra la existencia de oportunidades que tiene el investigador para apropiarse y desarrollar otras competencias, entre las que se pueden señalar las tecnológicas-digitales, ya que estos entornos han venido ganando más espacio en los últimos tiempos, debido a muchos factores, generando un crecimiento abrumador en la utilización de la internet, desde este contexto la interacción entre los usuarios se asume con holgura, porque al acceder a la diversidad de medios que proporciona, tales como: foros chat, redes sociales y otros, los usuarios comparten experiencias, conocimientos entre otros.

En consecuencia, las tecnologías de información y comunicación han generado transformaciones, implicando disposición para acceder a diversidad de información que brindan al usuario, atrayendo a cualquier cantidad de investigadores en diferentes áreas. Estableciendo un sin fin de posibilidades de incluir aplicaciones metodológicas con la finalidad de ofrecer alternativas viables a los fenómenos emergentes.

En este sentido, una opción relativamente nueva y en construcción que ayude al investigador en el desarrollo de competencias investigativas puede ser la netnografía, representando un aporte significativo como método de investigación. En la concepción de Turpo (2008), "el estudio netnográfico comprende un método de naturaleza cualitativa



e interpretativa que se ocupa de investigar los comportamientos y las actuaciones de los miembros y participantes de comunidades virtuales. Se ocupa de indagar los significados y sentidos de esas comunidades virtuales. Los métodos netnográficos como en toda investigación de naturaleza cualitativa son flexibles, naturalistas, adaptables, descriptivos y multi metódicos (De Vargas y Frota, 2017).

Ahora bien, al reflexionar con relación a la promoción de la netnografía para adecuar procesos educativos en función del desarrollo de competencias investigativas, es evidente que en este contexto urgen transformaciones encaminadas a la aplicación de la formación de competencias en el aprendiz. Al respecto, es pertinente definir el término netnografía a partir de diversas posturas:

Un tipo de etnografía online, o en Internet, que provee de guía para la adaptación de la observación participante — planificación del trabajo de campo, entrada cultural en el mismo, recolección de datos, aseguramiento de una interpretación de los datos de alto nivel y garantía de adhesión estricta a los estándares éticos— de las singularidades y contingencias de la cultura de la comunidad online a través de la comunicación mediada por computadores. (Kozinets, 2010, p.191)

Paiva (2007), afirma que la netnografía es el estudio de las comunidades y las culturas de internet desde la perspectiva de los usuarios. Analiza el diálogo entre consumidores en comunidades online a través de la observación empática [...] permitiendo la evaluación cualitativa de las necesidades, deseos, experiencias, motivaciones, actitudes y percepciones de los consumidores para la creación de productos, servicios y marcas. (p. 7)

En las apreciaciones Del Fresno (2011), “es una nueva disciplina o una antidisciplina o una interdisciplina o, simplemente, una teoría en construcción y desarrollo para entender la realidad social que se está produciendo en el contexto online donde millones de personas conviven, se expresan e interactúan a diario”. (p.17)

A los efectos de lo referido, se establece que la netnografía:

...en tanto interesada en todo conjunto de signos socialmente válidos representa un protocolo metódico para su debida inter-

pretación e incluye códigos simbólicos estudiados o descartados por otras ciencias socio-interpretativas. Se asume como un método debido a su caracterología especial que exige al etnógrafo una serie de competencias específicas ubicadas en el ámbito virtual. Así, resultados y conclusiones derivados de una investigación netnográfica presentan propiedades exclusivas o no desarrolladas por ciencias afines. (ob. cit.)

Después de lo expuesto anteriormente, el investigador debe seguir una ruta metodológica, procurando la aplicación de la netnografía, como método valioso, interpretativo, apropiado para realizar investigaciones en contextos digitales. Esto significa que no solo debe poseer una base sólida de competencias investigativas, sino que también tendrá que asumir el desafío de desarrollar competencias tecnológicas-digitales. Como puede entenderse la netnografía enfila los procesos metodológicos, cuya finalidad parte de la comprensión de la interacción-relación-sujeto-tecnología.

## Metodología

Este apartado se asume desde una postura paradigmática, que se sitúa en la investigación cualitativa por su representación reflexiva del análisis documental. Por tanto, se emplea un tipo de investigación, que según Palella y Martins (2012) hace referencia “a la clase de estudio que se va a realizar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios” (p. 88).

En efecto, el tipo de investigación es documental, definida “como un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes, con el objeto de recoger información, organizarla, describirla e interpretarla de acuerdo con ciertos procedimientos que garanticen confiabilidad y objetividad en la presentación de sus resultados, proporcionando información sobre cualquier hecho de la realidad” (p. 91).

En complemento Ávila (2006), explica que “la investigación documental es una técnica que permite obtener documentos nuevos en los que es posible describir, explicar, analizar, comparar, criticar entre otras

actividades intelectuales, un tema o asunto, mediante el análisis de fuentes de información" (p. 50).

El propósito de este tipo de investigación, es planificar un trabajo para profundizar un tema o problema sobre el cual no es posible que el investigador haga aplicaciones prácticas. Su finalidad es producir conocimientos que merezcan el calificativo de científicos. (Palella y Martins 2012, pp.90-91).

Por consiguiente, se realizó una revisión exhaustiva de fuentes contentivas en la web, como documentos acerca de artículos científicos, trabajos de investigación y textos en físico y online. Entre los criterios que se escogieron para esta revisión, contenido temático actualizado con aportes significativos que representaran relevancia al discurso construido. Se realizó un análisis reflexivo, considerando las posturas de los investigadores, representados por una muestra teórica de 25 artículos científicos.

Con base a lo mencionado, la revisión documental estuvo centrada en la recolección de información mediante diferentes fuentes de con una ruta epistemológica de las competencias investigativas en contextos digitales y en los aportes que puede proporcionar la netnografía como método alternativo de investigación en la comprensión de las relaciones e interacciones y comunidades virtuales. Al respecto, surge la necesidad de reflexionar acerca de construir nuevos conocimientos mediante un proceso flexible en función de indagar, recolectar, organizar, analizar e interpretar los hallazgos de acuerdo con la temática seleccionada.

## Reflexiones finales

A modo de conclusión, la investigación es una de las mejores herramientas para lograr un óptimo proceso de enseñanza y aprendizaje para desarrollar competencias investigativas en los investigadores, porque servirá como un puente que se extiende, para el desarrollo de sus habilidades y conocimientos, lo cual fortalece una mejor comprensión e interpretación de la realidad. Todo esto conlleva a que, desde contextos digitales, en la búsqueda de métodos más asertivos para ofrecer alternativas emergentes a los fenómenos estudiados.

Por tanto, la concepción paradigmática que se seleccione coadyuvará con que el proceso metodológico que se desarrolle, siempre y cuando se cumpla con la función de investigador, con la finalidad de que se apropie de la ruta epistémica y metodológica para garantizar la construcción empírica.

Finalmente, la autora de este escrito considera, en base a la literatura revisada, que cada paradigma con sus respectivas características, puede representar o no relevancia en la investigación, y que la verdadera importancia de uno u otro está reflejada en que investigador conozca los elementos teóricos que los describen, para poder entender qué es lo que va a realizar, que tenga la claridad y pertinencia, que le permita construir conocimientos sin la necesidad que estos sean limitados a posturas rígidas en base al conocimiento del asesor. Cada uno tiene elementos epistemológicos diferentes con aportes importantes en el estudio científico.

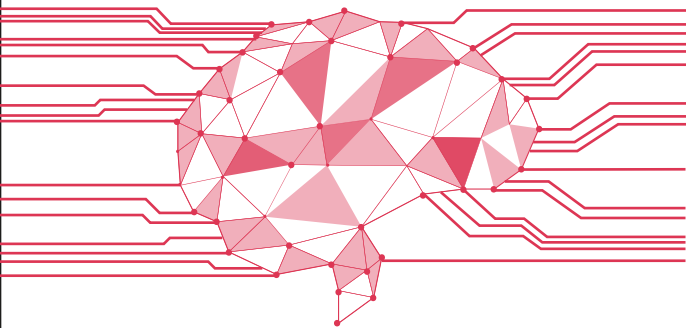
En el contexto educativo, los beneficios que brindaría el método netnográfico puede ser desbordante, ya que el estudiante en su rol como investigador tendrá la capacidad de aplicar la metodología con técnicas como la observación, manejando relaciones interpersonales con otros usuarios, saber de sus expectativas a través de lo fenomenológico e interpretativo, todo ello generadas a partir de los cambios y transformaciones que ofrezca la praxis pedagógica mediada por las tecnologías de información y comunicación.

## Referencias

- Ander-Egg, E. (1992). *Técnicas de investigación social*. México. El Ateneo.
- Álvarez, D. L., y Arias, V. M. (2016). La enseñanza abierta como estrategia para la formación en competencias investigativas en Educación Superior. *Revista Científica*, (26), 117-124. Doi: <http://dx.doi.org/10.14483/udistrital.jour.RC.2016.26.a12>
- Ávila, L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. [Versión electrónica]. Consultado el 04 junio de 2018 de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/index.htm>
- Bogoya, D. (2000). Una prueba de evaluación de competencias académicas como proyecto. En, D. Bogoya (Eds), *Competencias y proyecto pedagógico*. (pp. 7-29). Universidad Nacional de Colombia.

- Cívicos, A. y Hernández, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones en torno a los enfoques teóricos y prácticos de la investigación en trabajo social. *Revista Acciones e Investigaciones Sociales*, 23, 25-55.
- Correa, B., J.E. (2017). Medición de las competencias investigativas en docentes de fisiología: una aproximación empírica. *Rev. Fac. Med.*, Vol. 57(3), 249-256. Recuperado de: <https://goo.gl/19KJ5Y>
- De Vargas, M. y Frota, H. A. (2017). Netnografía como método de pesquisa em Ciência da Informação *Revista Encontros Bibli*, 22(49): 1-18, DOI: <http://dx.doi.org/10.5007/1518-2924.2017v22n49p1>
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online*. Universitat Oberta de Catalunya, Catalunya,
- Espinoza, E., Ley, N. y Guamán, V. (2019). Papel del tutor en la formación docente. *Revista de ciencias sociales*, 25(3), 230-241. [https://www.researchgate.net/publication/335393200\\_Deposito\\_legal\\_ppi\\_201502ZU4662](https://www.researchgate.net/publication/335393200_Deposito_legal_ppi_201502ZU4662)
- Frade, L. (2009). *Desarrollo de competencias en educación: desde preescolar hasta el bachillerato*. (s.l.): Inteligencia Educativa.
- Gayol, M, Montenegro, S y Tarrés, M. (2008) Desarrollo y refuerzo de competencias investigativas. *Revista Uni-pluri/versidad*. 8.7-52.
- Kozinets, R. (2010). *Netnography*. Londres: Sage.
- Martínez, M. (2004). *Los grupos focales de discusión como método de investigación*. Heterotopía
- Padrón J. (2007). *Tendencias epistemológicas de la investigación científica en el siglo XXI*. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=2284734>.- ISSN 0717-554X
- Paiva, E. (2010). *Redes Sociales, Innovación y Netnografía*. <http://www.facebook.com/media/set/?set=a.237423169638666.50994.100001129548309&type=3#!/esteban.paiva?sk=info>
- Paella S. Martins F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 1a Reimpresión de la 3ra Edición. ISBN: 980-273-445-4. Fondo Editorial de la UPEL (FE-DEUPEL). La Editorial Pedagógica de Venezuela. Caracas.
- Reyzábal, M., (2012). Las competencias comunicativas y lingüísticas, claves para la calidad educativa. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficiencia y cambio en educación*.
- Ríos, P., D., Mendoza, A., Maya, A. y Mendoza, A. (2018). Competencias digitales en estudiantes investigadores de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas de la Universidad Popular del Cesar, Colombia. *Celaya, Academia Journals*, pp. 4576-4581.
- Rodríguez, D., Armengol, C., y Meneses, J. (2017). La adquisición de las competencias profesionales a través de las prácticas curriculares de la formación inicial de maestros. *Revista de Educación*, 376, 229-251.
- Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias. Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica*. Bogotá: Colombia: ECOE Ediciones.

- Tobón, S y otros. (2006). *Competencias, calidad y educación superior*. Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Turpo, O. (2008). *La netnografía: un método de investigación en Internet*. Revista Iberoamericana de Educación, 47(2): 81-93, DOI: <http://dx.doi.org/10.35362/rie4722372>
- Vargas, M.R (2009). *Diseño curricular por competencia*. México. ANFEI.



# Capítulo VIII. Etnografía y Netnografía: Análisis comparativo como modelos de investigación cualitativa en educación

**Kerwin José Chávez Vera\***

*kerwinchavez@gmail.com*

*Universidad Autónoma de Ica*

ORCID: 0000-0003-2842-2099

## Resumen

Como proceso de indagación, la etnografía como modelos de investigación cualitativa en educación, se ha convertido en un recurso para una amplia gama de personas, incluidos científicos sociales, profesores, estudiantes y miembros cotidianos de la sociedad y la netnografía se distingue por su orientación axiológica que reside en el reconocimiento de experiencias sociales en línea. Para construir este argumento y examinar las relaciones entre el sitio y la práctica de la etnografía y la netnografía en el campo de la educación, tuve que abordar la tarea de definir lo que cuenta como etnografía de una manera que es

---

\* Docente investigador Universidad Autónoma de Ica en el área gestión pública. Doctor en Gerencia.



paralelo a las formas en que los etnógrafos, basados en la antropología cultural, entran en un grupo social para examinar las prácticas que los miembros necesitan conocer, comprender, producir y predecir participar en formas social y culturalmente apropiadas. Mientras que en la netnografía el netnógrafo utiliza los medios virtuales para involucrarse con los grupos sociales y culturales. Uno de sus principales desafíos consiste en cómo conducir éticamente investigar. El presente análisis comparativo se construyó mediante la revisión de literaturas disponible sobre el método de etnografía y netnografía, trayendo una breve explicación sobre su surgimiento y evolución, así como sus características y aplicación.

**Palabra Clave:** Etnografía, Netnografía, Investigación Cualitativa

### **Abstract**

*As a research method, ethnography as a form of qualitative research and education has become a resource for various people, including social scientists, teachers, students, and ordinary members of society, and netnography is characterized by its axiological orientation, which is based on the acceptance of online social experiences. In order to make this argument and analyze the relationship between the place and practice of ethnography and netnography in the field of education, I will take on the task of defining something like ethnography according to the methods of ethnographers drawing inspiration from traditional anthropology. , Join a social group and discuss the behaviors that members need to know, understand, create, and predict in order to properly participate in society and culture. While in netnography, a netnographer uses virtual media to interact with groups of people and cultures. One of your main challenges is how to conduct research effectively. This comparative analysis was built on the basis of a review of the available literature on the methods of ethnography and netnography, providing a brief description of their origin and development, as well as their characteristics and applications.*

**Keywords:** Ethnography, Netnography, Qualitative Research.

## Introducción

El enfoque etnográfico, uno de los métodos más comunes de las ciencias sociales, se centra en un estilo de vida específico. Se ve como una forma de explicar y definir la perspectiva de una sociedad o de un individuo del grupo. Es un método puesto en práctica por Malinowski, quien la define como comprender la perspectiva y el enfoque vivo de los nativos personas y reflejando la forma en que perciben su mundo y el método netnográfico se distingue por su orientación axiológica que reside en el reconocimiento de experiencias sociales en línea. El principal método de recolección de datos adoptado por el netnógrafo es participante observación.

En este trabajo, se da a conocer mediante un análisis las similitudes del método etnográfico y el netnográfico, aquí discuto las experiencias etnográficas-netnográficas y el conocimiento práctico que obtuve a través de mi investigar. Mencioné sobre el origen a la era digital presentado por la etnografía y acuñado por la netnografía; igualmente se ha dado a conocer cómo la educación ha tomado estos métodos para las investigaciones tanto de docentes como de estudiantes.

Durante este proceso, no me esforcé en fijar un criterio sobre cuál y cómo debía ser el método adecuado y eficaz para las investigaciones educativas. Más bien, afirmé que los estudios etnográficos consisten en un proceso natural de tres etapas: inicial, activación y aceptación, pueda convertirse en un estudio netnográfico.

## Del origen a la era digital: el método etnográfico El punto de partida

La etnografía según Rivera (2021), es un método con más de cien años de historia. Eso surgió en el mundo occidental como una forma de conocimiento sobre culturas lejanas (típicamente no occidentales) que eran impenetrables para el análisis ya que solo teníamos fugaces contacto o conversaciones breves, este método suele involucrar al investigador participando, en la vida de las personas, es decir, en las vivencias diarias durante un período prolongado de tiempo, obser-

vando lo que sucede, escuchando lo que se dice y/o hacer preguntas a través de entrevistas informales y formales, coleccionar documentos y artefactos.

Es importante decir que, una de las definiciones más compartidas del método etnográfico clásico que llama la atención sobre algunas características importantes que hoy en día se están desafiado gradualmente por el rápido advenimiento de la era digital. En este mismo orden de ideas, todos los autores que han escrito sobre la etnografía han coincidido que, este es un método basado en la observación directa y en entablar conversaciones con los actores involucrados, pero, sin embargo, dice Recasens (2018), lo que más distingue a la etnografía de otros métodos es el papel activo asignado a los modos cognitivos de observar, ver, mirar y escrutar.

Se debe agregar que, el enfoque etnográfico derivado de los métodos digitales denominados etnografía, a diferencia de la netnografía que está directamente conectada con los espacios dentro de los movimientos del sujeto, surge simultáneamente con el entorno dentro funciona, y es capaz de ampliar y analizar cada grupo de relaciones no sobre los sujetos en un lugar como el mundo virtual (Arrieta, 2022), pero más bien en una asociación temporal de extraños hecha para propósitos mutuos en un cooperación que perderá sus propiedades incluso después de algunas horas de su mayor densidad momento de compartir.

## **Etnografía: modelo de investigación de y en educación**

Heurísticamente, según Camargo y otro (2022), hay dos formas de distinguir entre estudios etnográficos centrándose en la educación como un lugar para la indagación: (1) la etnografía y los estudios etnográficos de educación; y (2) etnografía y estudios etnográficos en educación. El primero, prototípicamente involucra a antropólogos y sociólogos que usan la educación como un lugar de estudio para que aporten marcos teóricos, herramientas de indagación y una historia de su campo y

disciplina dentro del campo para construir una comprensión de lo que cuenta como educación para un local grupo.

Desde esta perspectiva, los sitios educativos, como las escuelas y universidades en el caso de Arrieta (2022), son principalmente sitios físicos que se convierten en lugares para la búsqueda de la investigación en ciencias sociales a través de la etnografía e investigación etnográfica. Las teorías, interrogantes y objetivos de esta investigación están enmarcados por el inicio disciplinas y campos académicos del investigador, y no necesariamente por las necesidades del educador, problemas o preocupaciones.

Se debe plasmar que, la etnografía en la educación es realizada por aquellos dentro de este campo académico, por ejemplo, maestros, estudiantes, formadores de docentes, administradores, utilizando perspectivas etnográficas y herramientas para los fines de la educación, definiéndose como estudios fundamentados en conocimientos derivados del campo de la educación y el trasfondo histórico de etnografía en antropología y sociología.

## Etnografía de la educación

La necesidad de consideraciones teoría-método en la etnografía y la investigación etnográfica de la educación es clara en los argumentos presentados por Heath (1982), quien ayuda a dar forma a la importancia de este tema, este autor deja entre líneas la tarea del etnógrafo educativo enmarcada dentro de la antropología cultural (Rodríguez, 2022).

Ahora bien, si bien las áreas específicas de enfoque pueden diferir dentro y entre disciplinas y teorías que guían la recopilación, el análisis y la interpretación pueden variar de una disciplina a otra, la tarea teoría-método general permanece constante. Lo que sigue, entonces, es un boceto de la tarea; no es una descripción de cómo realizar esta tarea ya que requiere conocimiento de las preguntas, teorías y propósito de la investigación.

Prosigue diciendo la autora ante citada, la tarea del etnógrafo de la educación es describir la cultura del grupo social que se está estudiado e identificar patrones culturales específicos y regularidades estructurales dentro del proceso de continuidad y cambio que son dimensiones permanentes de la vida cotidiana (Heath, 1982). Otra forma de ver la tarea del etnógrafo es verla como la construcción de un gramática cultural o teoría abstracta que describe las reglas o normas que los individuos dentro de un sociedad, comunidad o grupo tienen que conocer, producir, predecir, interpretar y evaluar de una manera entorno dado o un grupo social para participar en actividades social y culturalmente apropiadas. maneras (Heath, 1982; Zaharlick & Green, 1991).

## **Etnografía en uso entre docentes e investigadores ubicados en las aulas**

Empleando las palabras de Flores et al (2021), una forma de describir la variación en los sitios intelectuales asociados con la etnografía y la investigación etnográfica en educación es examinar las bases de conocimiento empleadas en los estudios, quién cuenta como etnógrafo, y las agendas de investigación que cada uno aborda. Nuestra discusión a continuación no pretende ser exhaustiva, sólo para ilustrar una forma en que podría describirse la variación de la etnografía y los estudios etnográficos en la educación. Dado limitaciones de espacio solo discutimos dos áreas, e incluso dentro de estas dos áreas discutimos algunas temas, problemas y preguntas.

La investigación etnográfica está contribuyendo a la construcción de la base de conocimiento de la educación, esto lo plantea Arrieta (2022), las áreas seleccionadas incluyen: estudios que se han centrado en el lenguaje del salón de clases (incluyendo múltiples idiomas en las aulas), y estudios de saberes y aprendizajes en educación. De lo extraído por esta autora puedo agregar que, estas categorías se presentan con fines heurísticos y reflejan el enfoque principal de los diferentes estudios o enfocarse en diferentes lugares de educación. Estas áreas, por lo tanto, proporcionan un medio de examinando una visión limitada, pero enfocada, de la investigación sobre etnografía en educación.

## Etnografía en uso entre estudiantes ubicados en aulas

Flores *et al* (2021), revelan en un estudio realizado que un pequeño número de aulas de primaria, secundaria y en universidades, los estudiantes se dedicaron a la etnografía y la investigación etnográfica. Aunque las concepciones de la etnografía y la investigación etnográfica son importadas ya sea de las ciencias sociales, cómo estudiante la etnografía y la indagación etnográfica se definen dependiendo de lo que los estudiantes y los profesores son su uso y cómo enmarcan la agenda académica del aula.

En otras palabras, analizando lo dicho por la autora citada, los estudiantes que investigan con el método etnográfico se sitúa en la particular dinámica social y cultural de un aula de clases en particular, en su currículo académico, y en las disciplinas y perspectivas multidisciplinares asociadas a la investigación etnográfica en las ciencias sociales el maestro elige usar como marco.

Relata Flores *et al* (2021), que se realizaron discusiones con pequeños números de descripciones publicadas de estudiantes como etnógrafos para ilustrar cómo la investigación etnográfica se define por tres agendas académicas, que a menudo se superponen. Las tres agendas académicas son: (1) la exploración de las propias comunidades de los estudiantes, (2) la promoción del aprendizaje de conocimientos académicos, disciplinario conocimiento, y (3) cambio social y político en las comunidades de estudiantes.

Finalmente, es de agregar que, además, cada una de las tres agendas académicas dan una respuesta diferente a las preguntas: ¿Quién es un etnógrafo? ¿Dónde y cuándo se llevó a cabo? ¿Con qué propósito? ¿de qué maneras? Con que resultado Estas preguntas son paralelas a las formuladas a cualquier grupo social por un etnógrafo y hacer visibles las formas en que la etnografía se ha convertido en un recurso para la práctica cotidiana y estudios académicos en entornos educativos.

## El método netnográfico: punto de partida

La netnografía a juicio de Pérez (2022), se originó en la etnografía y evolucionó siguiendo los avances en tecnología de transmisión de datos. El método netnográfico se distingue por su orientación axiológica que reside en el reconocimiento de experiencias sociales en línea. El principal método de recolección de datos adoptado por el netnógrafo es participante observación.

Es de agregar que, la década de 1990 según Díaz y otro (2021), estuvo marcada por el aumento en el acceso de la población a la Internet. Desde entonces, las personas comenzaron a interactuar cada vez más a través del entorno digital, formando culturas y comunidades en línea. En este sentido, estas interacciones ganaron relevancia como objeto de investigación, iniciándose el desarrollo de grupos de investigación etnográfica tradicional, a menudo llamado etnografía virtual o netnografía, un método diseñado específicamente para estudiar culturas y comunidades en línea.

Desde mi punto de vista, puedo decir que, la netnografía hoy es más relevante que nunca, investiga contextos tecno culturales, especialmente en relación con las redes sociales, y estos medios conectivos se han convertido en una parte importante de la experiencia humana. Los netnógrafos buscan comprender las tecno culturas, los sistemas de significado, valor y poder que acompañan las interacciones de las personas entre sí a través de las tecnologías y con las tecnologías mismas.

La netnografía incluye entrevistas, inmersión, rastreos en línea, datos móviles y de transmisión en vivo, y expande la observación comprometida al entorno tecnológico, incluidas las interfaces de plataforma, los bots y las interpretaciones de los efectos ocultos de los algoritmos.

## Netnografía: buscando la comprensión en una sociedad de comunicación en red

Se debe comenzar diciendo que, desde el punto de vista teórico, Sánchez et al (2018), colocan a la netnografía es como una de las más importantes herramientas de investigación, nos preguntaríamos ¿a qué



se debe esta postura del autor? Y la respuesta está en que, ella permite a los investigadores acceder al conocimiento de los miembros de la comunidad en línea que, a su vez, ayuda a proporcionar información detallada sobre los consumidores. El hombre detrás de netnografía ha acuñado este término para proporcionar una visión rica de la interacción de los consumidores en línea.

Siguiendo con este tema, no se puede dejar de decir que, muchos de los métodos de investigación se centran en Internet, los dispositivos, las tecnologías con las que está asociado, es cuando vemos entonces a la netnografía, para Daiko et al (2022), es un modelo si se quiere decir humanista, el cual presta atención a los detalles y contextos de las historias humanas y comprensiones, de personas que usan tecnologías, es el sello distintivo de la netnografía genuina, al igual que la atención al detalle humano que distinguió todas las etnografías.

La netnografía ahora abarca y especifica prácticas que claramente diferenciar el método de otros enfoques de investigación en línea, estamos hablando de una sociedad de comunicación en red. En netnografía, tomando el tiempo para la introspección es parte del método. En netnografía, creando una marca académica personal la estrategia es parte del método. En netnografía, la visualización de datos en nuevas formas creativas, impulsando los límites de la representación, es parte del método. Investigación de páginas web y redes sociales relacionadas. el alcance de los medios, generalmente en Facebook y Twitter, a menudo en LinkedIn, son parte del método.

## **Netnografía: un método específicamente diseñado para estudiar culturas y comunidades en línea**

La netnografía es un excelente recurso para el investigador cualitativo experimentado y un punto de entrada útil para el recién llegado a la investigación cualitativa. Gondim et al (2020), han escrito en un estilo coherente y meditado, haciendo accesible este texto a un público muy amplio mercado. En su mayoría se mantiene alejado de la jer-

ga complicada y artificiosa, y da claras explicaciones y proporciona ejemplos útiles cuando sea necesario. El glosario incluido también sirve como una referencia útil para términos más desconocidos. El autor apunta a más lecturas y fuentes de información al final de cada capítulo para aquellos que buscan más conocimientos sobre los temas tratados en el libro.

Varios investigadores han realizado etnografías de culturas en línea y comunidades que son puramente observacionales (netnografía), en las que el investigador es un tipo especializado de acechador Begnini et al (2019). Sin embargo, otros investigadores han enfatizado un mayor enfoque participativo, en el que el investigador participa plenamente como miembro de la comunidad online.

La netnografía de acuerdo con Daiko et al (2022), sigue seis pasos de la etnografía: planificación de la investigación, entrada, datos recopilación, interpretación, garantía de estándares éticos y representación de la investigación. Este autor describe además las siguientes dos áreas importantes antes de siguiendo los seis pasos de la etnografía: Primero, el investigador necesita entender cuándo y cómo combinar la etnografía, que utiliza datos recopilados a través de interacciones culturales en persona o cara a cara, con netnografía, que utiliza datos recopilados a través de Internet. interacciones. En segundo lugar, el investigador necesita comprender las diferencias de la red entorno social, con el fin de orientar de forma adecuada y coherente la adaptación de técnicas etnográficas.

## **Características y tipologías del método de la netnografía**

El método netnográfico es considerado para Gondim et al (2020), como una extensión de la etnografía con el diferencial de una orientación axiológica que reside en el reconocimiento de las experiencias sociales en línea y la colonización corporativa de las interacciones, aliada a la antropología. En este sentido, en Internet, en los celulares y otros dispositivos, cada vez hay menos espacio social para que nos relacione-

mos fuera de la lógica del mercado ya que esta interacción es objeto de constante observación empresarial

Una premisa que debe ser observada por el netnógrafo es el necesario extrañamiento, lo que significa que el investigador debe ser un profano en cuanto al objeto de estudio. El método se destaca por el objetivo científico de analizar y comprender sociedad con sus características culturales manifestadas en las redes sociales. Entonces, la netnografía funciona como un método capaz de cuestionar la estructura de poder de corporaciones, individuos o grupos dominado por las tecnologías. Por ello, el autor destaca la importancia de controles críticos sobre la transformación de la influencia política, de mercado y personal causada por tecnología y sus dispositivos, redes y prácticas.

Mientras que, para Sánchez et al (2018), la metodología netnográfica, en comparación con la etnografía, es mucho más ágil, más económico y menos invasivo. Es una investigación centrada en participación observacional en el campo en línea. El autor también refuerza que, en aspectos relacionados a la realidad, la autenticidad, la practicidad, la adecuación y el holismo, la netnografía no se diferenció de etnografía ya que no existe la perfección y una etnografía real.

En este mismo orden, Domareski et al (2021), afirman que, existen diferencias entre netnografía y etnografía que necesitan ser entendidos: la naturaleza de la interacción se altera; anonimato; accesibilidad, destacar la interacción social en línea es un híbrido público-privado; almacenamiento instantáneo de actividades y Trabajo de campo en los medios.

Ahora bien, Cwikla (2021), estableció cuatro tipologías de netnografía, estructuradas en autonetnografía, netnografía simbólica, netnografía digital y netnografía humanista. Autonetnografía centrada en aspectos autobiográficos, por su propia identidad e historia, reflexiones personales sobre la participación en las redes sociales, con una comprensión crítica. En el contexto axiológico, la autonomía preserva y valora una voz humana a través de su primera persona perspectiva.

Desde mi punto de vista y luego de dilucidar lo dicho por estos autores citados, puedo decir que, la netnografía varían de muchas maneras y manifiestan sus desviaciones, pero el investigador debe atender y tratar sus desviaciones para mantener la confianza, la au-

tenticidad y el sentido de significado en tal ambiente. Esta tarea de la netnografía considera su penetración en un mundo en el que, para la mayoría de los científicos, las creencias y los prejuicios siguen siendo una parte considerable de la ideología de la práctica científica.

## El campo en netnografía

La etnografía y la netnografía tienen las mismas orientaciones fundamentales. Sin embargo, la naturaleza en línea del sitio de campo en este último cambia la investigación, enfoque, métodos de recopilación de datos y representación de los datos. De este modo, Si bien la netnografía ofrece ventajas en términos de cantidad y disponibilidad de datos, presenta desafíos y problemas que el netnógrafo debe tener en cuenta consiente de. Por ejemplo, Arrieta (2022), argumenta que, en la etnografía en línea, cómo el investigador define los límites del campo presenta desafíos para el investigador.

Es conveniente decir entonces que, el campo en etnografía es donde el investigador está copresente en un espacio físico con la comunidad, en la etnografía en línea el campo se determina de acuerdo con las interacciones discursivas que ocurren entre los miembros; por lo tanto, el etnógrafo en línea tiene que decidir qué interacción incluir y qué no incluir al determinar el campo. Por lo tanto, Cwikla (2021), en el contexto de una comunidad en línea de varios sitios, por ejemplo, determinar los límites del campo a veces puede traducirse en determinar qué actividades, sitios o interacciones de la comunidad que el netnógrafo quiere incluir.

## Visión general de la investigación usando netnografía (etnografía en línea)

La etnografía en línea ha sido un enfoque de investigación que ha aplicado en sociología, comunicación y antropología, aunque es un método de investigación cada vez más popular en otros campos, la netnografía (etnografía virtual), no parece ser tan popular todavía en

el campo de la educación y es que Janta, Lugosi y Brown (2012), según Sánchez et al (2018), estudiaron la publicaciones en un foro en línea diseñado para estudiantes de doctorado, investigando las estrategias de afrontamiento de los estudiantes ante la soledad y el aislamiento.

Algunos estudios en la investigación durante la última década han nombrado a la etnografía en línea como la metodología de investigación, sin embargo, la mayoría de ellos no utilizaron la observación participante donde el investigador se sumerge en la comunidad y participa en la comunidad como miembro. Más bien, estos estudios se basaron sobre la observación no participante y estudios de casos para comprender las experiencias de los participantes en una comunidad en línea.

Aunque la etnografía se utiliza como una perspectiva analítica interpretativa, la observación participante como parte de la metodología etnográfica para recolectar datos ha sido extraño. Por ejemplo, a través de un enfoque de estudio de casos múltiples, Begnini et al (2019), estudió la cultura del juego en línea que involucraba no solo la plataforma de juego, sino también los espacios culturales donde los jugadores 'pasan el rato' en línea fuera del juego plataforma. Aunque realizó observaciones, estas tenían un carácter no participante. naturaleza, sin el beneficio de las notas de campo observacionales reflexivas que revelar potencialmente las propias experiencias del investigador (Kozinets, 2010; Langer & Beckman, 2005).

## Consideraciones finales

La etnografía es un enfoque diseñado por antropólogos sociales para estudiar la cultura y las ciencias sociales. Este enfoque tiene como objetivo comprender profundamente las actividades, los comportamientos y los valores humanos. Todos los estudios etnográficos son basados en relaciones sociales, un investigador de aprendizaje y observaciones naturales de primera mano durante largos períodos de tiempo.

La netnografía es un método de investigación moderno que se utiliza cada vez más tanto en el ámbito académico y negocios. El método tiene la ventaja de trabajar con una gran cantidad de datos muy

rápidamente. El gran desafío del netnógrafo es investigar los principios éticos recomendado para los métodos tradicionales de investigación.

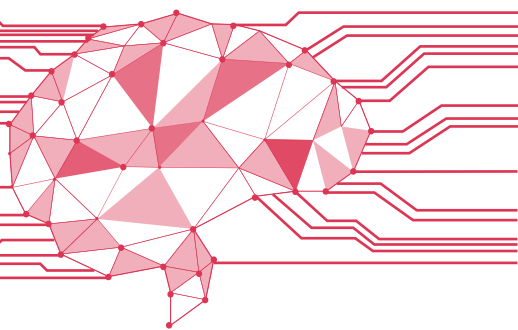
Las investigaciones en el área de educación, presenta un modelo de procesamiento de los procesos de investigación etnográfica-netnográfica, que sigue los preceptos éticos consagrados en la investigación tradicional. Para estudios que utilizan una gran cantidad de datos en línea, los investigadores a menudo corren el riesgo de no cumplir con algunos de los requisitos establecidos. principios éticos, como el consentimiento informado.

## Referencias Bibliográficas

- Arrieta, I. (2022). *Patrimonio etnológico: Visiones antropológicas*. 20(40). DOI: 10.25145/j.pasos.2022.20.073.
- Begnini, S., Dos Santos, S., & Sehnem, s. (2019). Capitalismo consciente: Uma análise netnográfica em grupos da rede social. *Cadernos EBAPÉ.BR; Rio de Janeiro*, 17(2). DOI: 10.1590/1679-395172204.
- Camargo, A. & Uribe, S. (2022). *Infraestructuras: Poder, espacio, etnografía*. 58(2). DOI:10.22380/2539472X.2370
- Cwikla, M. (2021). *Desarrollo de audiencias en Internet. Netnografía de las actividades de los teatros polacos durante la pandemia*. Zarzadzanie Mediami = Media Management; Krakow, 9(2). DOI: 2652585751
- Daiko, E., De Paula, V., & John, E. (2022). Análisis netnográfico de los impactos de COVID-19 en el turismo en Brasil. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 20(3). DOI: 10.25145/j.pasos.2022.20.042
- Díaz, L. & Soto, I. (2021). El uso de la etnografía en el estudio de las músicas mapuche. *Revista Musical Chilena; Santiago de Chile*, 75(235). Doi 2585830429
- Domareski, T., Moreira, G., & Heineck, V. (2021). Netnografia: Um panorama da sua aplicabilidade nas pesquisas em turismo. *Revista Turismo - Visão e Ação; Itajai*, 23(2). DOI:10.14210/rtva.v23n2.p458-474
- Flores, M, Quispe, A., & Gutiérrez, E. (2021). *Problemas Gnoseológicos en el pensamiento andino. Una indagación etnográfica y hermenéutica*. Apuntes Universitarios; Tarapoto, 11(3). DOI:10.17162/au.v11i3.696
- Gondim, C., Bolzán, R., & Espínola, R. (2020). Netnografía como Método de Pesquisa em Turismo: Análise de estudos de Pós-Graduação no Brasil. *Revista Turismo em Análise; São Paulo*, 31(1). DOI:10.11606/issn.1984-4867.v31i1p19-36
- Kozinets, R. (2010). *Netnography: Doing ethnographic research online*. Sage. Langer, R., &
- Langer, R., & Beckman, S. (2005). Sensitive research topics: Netnography revisited. *Qualitative Market Research*, 8(2), 189-203. <https://doi.org/10.1108/13522750510592454>



- Pérez, M. (2022). La recepción etnológica de Marx: Del evolucionismo antropológico a la crítica del sistema colonial. *Revista de Estudios Contemporáneos del Sur Global*; Quito, 3(7). DOI:10.46652/pacha.v3i7.93
- Recasens, A. (2018). Explorando los orígenes de la etnografía y su pertinencia. *Revista Chilena de Antropología*, 38(5). Doi: 10.5354/0719-1472.52119
- Rivera, A. (2021). Punto de partida. De la era hiperdigital y el campo de estudio. *Revista Antropología Experimental*, 21(3). DOI: <https://dx.doi.org/10.17561/rae.v21.5994>
- Rodríguez, H. (2022). Investigación cualitativa, pueblos indígenas y procesos políticos. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*; México, 67(245). DOI:10.22201/fcpys.2448492xe.2022.245.75283
- Sánchez, M., Rodríguez, A., & Costa, A. (2018). Desde los métodos cualitativos hacia los modelos mixtos: Tendencia actual de investigación en ciencias sociales. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*; Lousada, 28(3). DOI:10.17013/risti.28.0



# Capítulo IX. Narrativa e Interacción Netnográfica. Retos y Posibilidades

**Naudy Lamas\***

*naudylamas@gmail.com*

UNEXCA

ORCID: 0000-0003-4585-8329

## Resumen

El propósito del estudio consistió en reflexionar acerca de los retos y posibilidades de la narrativa y la interacción netnográfica. En cuanto a los referentes teóricos consultados, resalta los aportes de Ugas (2011), para el asunto de narrativa y método, Rheinggold (1996), Del Fresno (2011), Kozinets (2015), y García (2017), con lo relacionado a netnografía, tecnologías de la información y las comunicaciones, multimedia y redes sociales. La metodología utilizada se enfocó en una investigación documental de carácter reflexivo lo cual permitió abordar cada uno de los tópicos planteados. Como aporte final, la utilidad elocuente se demuestra en la ejecución de tres tareas; a). Realizar ejercicios

---

\* Teacher-Researcher attached to the National Experimental University of Greater Caracas (UNEXCA). Associate Category. Doctor of Educational Sciences. Msc. In Counseling and Human Development. Msc. Educational Management. Project Advisor.

de redescubrimiento-epistémico y metodológico; b). Distanciarse de los prejuicios e incertidumbres haciendo uso de las certezas; c). Lograr la asunción del conocimiento investigando.

**Palabras clave:** Acto de Investigación, Narrativa, Interacción Netnográfica, Comunidades virtuales.

### **Abstract**

*The purpose of the study was to reflect on the challenges and possibilities of narrative and Netnography interaction, it is a complex exercise derived from the characteristic features of its practice and the relationships that are generated from the scientific, human, social, technology, among others. Regarding the theoretical references used, the contributions made by Ugas (2011) stand out, in terms of narrative and method, Rheingold (1996), Del Fresno (2011), Kozinets (2015), and García (2017), with what is related to Netnography, information and communication technologies, multimedia and social networks. The methodology used focuses on a reflective documentary research which can address each of the topics raised. As a final contribution, the eloquent usefulness is demonstrated in the execution of three tasks; a). Carry out rediscovery-epistemic and methodological exercises; b). Distance yourself from prejudices and uncertainties by making use of certainties; c). Achieve the assumption of knowledge by investigating.*

**Keyword:** Act of Investigation, Narrative, Netnography Interaction, Virtual Communities.

## **Introducción**

¿Cuánto tiempo invertimos navegando por internet haciendo uso de las redes sociales y la multimedia? Probablemente ni siquiera nos hemos ocupado de plantearnos esta interrogante y por ello, no tenemos una respuesta precisa.

De lo que si podemos ser consciente, es que todo este asunto nos ha permitido comunicarnos con familiares o personas desconocidas no importando el tiempo, las distancias que nos separan, el lugar donde están o la frecuencia con la que lo hacemos. Incluso, podemos también buscar o compartir información e integrarnos a grupos rápidamente al interactuar.

En este sentido, partir de la idea de alinderar un estudio tan complejo como este, interrogar el marco teórico en el cual se enmarca y además se configura todo un conjunto de nociones, conceptos y definiciones con preguntas tales como ¿Qué relación podemos establecer entre la narrativa y la interacción netnográfica en una comunidad virtual desde el acto investigativo? ¿Cuáles son las contradicciones y certezas de su práctica? ¿Cuáles son los retos y posibilidades que debemos afrontar? ¿Como lograr la asunción al conocimiento? No es tarea fácil.

Las respuestas, en una primera aproximación al estudio, podrían tener sentido, si comenzamos por conocer, pensar y reflexionar sobre los retos y posibilidades de la narrativa y la interacción netnográfica al conjugarse como acto investigativo en las comunidades virtuales.

Es decir, la idea implica para el investigador, la tarea de buscar y encontrar una reconciliación entre las distancias ontológicas, epistemológicas y metodológicas subyacentes, debido a que, dentro de este contexto, se tejen los retos y posibilidades próximas a plantear. No obstante, el condensado de los aportes que se presentarán a continuación, se resumirán en el producto y la ejecución de tres tareas fundamentales como propuesta siendo: a). Realizar un ejercicio de redescubrimiento epistémico y metodológico; b). Distanciarse de los prejuicios e incertidumbres desde las certezas; C) Lograr la asunción del conocimiento investigando.

## Naturaleza y Práctica

Actualmente, lo cotidiano se encamina hacia un mundo totalmente digital, esto puede apreciarse a través del posicionamiento de las telecomunicaciones, la robótica, la inteligencia artificial, los sistemas

operativos que los hace funcionar y las posibilidades que tenemos de acceder a ellos. Consecuentemente, este acontecimiento comenzó a incidir en nuestras vidas impulsándonos hacia una manera nueva de ser y de pensar, de conocer y conocernos, de construir y construirnos como personas.

En este sentido, el acto investigativo que conjuga narrativa e interacción netnográfica, toma como contexto de acción las comunidades virtuales subyacentes del uso combinado de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tics), la multimedia y las redes sociales, además, las vivencias y experiencias de las personas en ellas.

El origen de todo este acontecimiento, puede ubicarse con la llegada de la World Wide Web "Red Informática Mundial" entendido como un sistema de acceso y búsqueda de información disponible en internet. De hecho, con la creciente demanda de uso de las Tics, se comenzó a proporcionar una gran variedad de recursos, medios y oportunidades tanto organizacionales como personales referidos a educación, entretenimiento, cultura, negocios y tecnología lo cual masificó su alcance.

Debido al dinamismo, el surgimiento de un nuevo contexto que posibilita la generación, ampliación, transmisión y distribución de la información comenzó progresivamente a definirse desde una estructura de funcionamiento. Las comunidades virtuales son agregados que surgen de la red cuando una cantidad suficiente de gente lleva a cabo, discusiones públicas durante el tiempo suficiente como para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio (Rheingold, 1996:20).

No obstante, el acto humano de encontrarnos cara a cara para hablar, conversar o dialogar, comenzó a ser suplantado progresivamente con el uso de Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, a los fines de buscar y encontrar también entretenimiento, diversión, información pero con ayuda tecnológica.

En lo que respecta al acto investigativo, la narrativa como enfoque privilegiado de las ciencias sociales y humanas contiene un papel importante, debido a la posibilidad de revivir a través de ella, experiencias significativas de la vida diaria desde el recuerdo alojado en la memoria de la persona. De hecho, contar historias es el instrumento para llegar a un acuerdo con las sorpresas y lo extraño de la condición

humana. Así como también con nuestra imperfecta comprensión de esta condición (Bruner 2003:126).

Además, la narrativa se dirige a la naturaleza contextual, privilegia el juicio, las dimensiones morales, emotivas, incluso, potencia el uso heurístico del pensamiento y la reflexividad. De esta manera, el informante se convierte en coinvestigador de su propia vida (Ugas 2007:102).

Ahora bien, la interacción netnográfica como método de investigación en las comunidades virtuales para conocer qué está sucediendo dentro de ellas o cómo interactúan las personas, su aceptación, cobra fuerza cuando relacionamos su origen con la fusión de los conceptos internet y etnografía.

De este último, su intención básica es de tipo naturalista, es decir, trata de comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas. No obstante, su objetivo, es crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado (Martínez 2009:182).

Por su parte, Robert Kozinets comenzó a desarrollar la definición del concepto netnografía a mediados de la década de los noventa, haciendo uso de las ciencias sociales a través de la investigación de mercado, las ciencias humanas con la narrativa y la netnografía como herramienta innovadora.

En la vivencia, miles de millones de personas unidas en redes participan en un mundo complejo que no solo refleja y revela sus experiencias, sino también que es, en sí mismo, un marco social único. La netnografía, puede ayudar a entender el mundo, hay muchos desafíos que enfrentar al emprender una investigación (Kozinets 2015:1).

Ahora bien, en el acto investigativo, la interacción netnográfica es una herramienta de apoyo para la narrativa, especialmente en la creación de contenidos donde no tiene cavidad formas no literarias de expresión debido a que, es insuficiente para el investigador, obtener información proveniente de la tarea de dividir, analizar, comprender e interpretar por separado los diferentes medios y gramáticas que convergen en un espacio de narración digital.

De hecho, al momento de interactuar, un cúmulo de prácticas son puesta en escena, escribir, borrar, buscar, encontrar, hablar, escuchar, transferir, recibir son una de las acciones más frecuentes que podemos realizar.

En contraste, la narrativa es para la interacción netnográfica, una manera de proporcionar información con la cual, es posible conectar práctica y significados a la vez, pero al interactuar, es una cualidad estructurada de la experiencia que puede ser leída, incluso desde los distintos géneros literarios (El cuento, las historias, los relatos) y su indagación, comprensión, develación e interpretación, es apalancada por la netnografía para su logro.

Desde otro ángulo, esta visión nos hace pensar que es necesario mantener durante la práctica investigativa, un equilibrio permanente en ambas posiciones (Narrativa e interacción netnográfica). no es salvar a una y condenar a la otra, se trata de una apertura de relaciones y vínculos entre dos posiciones.

Un asunto llamativo al momento de investigar cuando combinamos narrativa e interacción netnográfica, tiene que ver con la huella, identidad o reputación que construimos al navegar por internet, quizás no somos consciente de como desde allí se procesan nuestros datos o como se realizan relaciones o vínculos cada vez que hacemos click en un computador o dispositivo móvil que conectamos con nuestra identidad en la World Wide Web. El rastro que deja, en definitiva es una copia fiel y exacta de la pisada que efectuamos.

Ahora bien, según los intereses de quien maneja nuestros datos, estos se constituirán en materia prima de trabajo para el acto investigativo que conjuga narrativa e interacción netnográfica. De hecho, con dicho insumo, podemos ser analizados, comprendidos, develados, interpretados, catalogados, clasificados e incluso pronosticados.

Al respecto, una pisada le planteará al investigador la posibilidad de realizar un trabajo honesto, justo, transparente, público y además ético. Por consiguiente, esto compromete a "... forjar en él, un buen carácter personal, consiste en ejercer nuevos valores y optar por ellos" (Cortina 2013;46).

Por otra parte, una investigación que combine narrativa e interacción netnográfica, hay que dilucidar donde comienza y termina el uso del método, esto se debe a que no toda manera de hacer algo puede identificarse como un método, además, decir que se tiene un método no es garantía de estar capacitado para aplicarlo (Ugas 2011). No obstante, apelar a lo expuesto, implica adentrarse y observar el estado vi-



gente del cómo estamos investigando cuando combinamos narrativa e interacción netnográfica.

En este sentido, la netnografía a partir de la tradición de las ciencias sociales requiere de métodos de investigación específicos, “aunque no necesariamente nuevos para el estudio de las comunidades virtuales y de las culturas emergentes resultantes de las diversas formas de interacción social en el contexto” (Del Fresno 2011;50).

Consecuentemente, esto implica para el investigador, la puesta en marcha o el desarrollo de nuevos ángulos de investigación o lecturas para una realidad, con lo cual, le será posible superar las insuficiencias presentes en la obtención y producción de conocimientos y saberes.

De hecho, el investigador que conjuga narrativa e interacción netnográfica, debe estar preparado durante su abordaje metodológico, para desechar o adquirir nociones vinculadas por ejemplo, a creencias, actitudes, motivaciones, valoraciones o representaciones, entre otros. Se trata, de asistir y explorar un mundo lleno de contradicciones y certezas a la vez.

## Contradicciones y Certezas

Las investigaciones que conjugan narrativa e interacción netnográfica, comenzaron a posicionarse como una potente herramienta para la investigación, debido a que, al interaccionar, su campo de acción se expande logrando alcanzar con ello, niveles globales de incursión en tiempo real tanto de forma síncrona como asíncrona, se trata de la posibilidad de realizar estudios en contextos virtuales poco explorado.

No obstante, conocer lo concerniente al acto investigativo, especialmente cuando se conjuga narrativa e interacción netnográfica como parte del oficio del investigador, es una tarea que exige algo más que revisar solamente un compendio de nociones, teorías, conceptos, definiciones o tener experiencia previa, implica, enfrentarse a un mundo contentivo de contradicciones y certezas a la vez durante el ejercicio práctico.

En este sentido, un aspecto importante en este asunto, consiste en que el investigador tenga claro los objetivos que espera lograr, ade-

más, los temas a consultar. En la práctica, visitará distintos formatos asociados a lo digital.

Entre ellos, los blogs, salas de chateo, la mensajería instantánea, páginas personales e incluso los dungeons conocidos como mundos virtuales caracterizados por la existencia de personajes que cobran vida como Second Life, todos estos constitutivos de información valiosa (Esqueda 2009:38).

De esta manera, se trasciende la noción geográfica, lo que permite también que el investigador se introduzca en distintos mundos discursivos originados de dichos formatos digitales aprenda de ellos y se transforme.

Ahora bien, en el acto investigativo, la interacción netnográfica es útil para lo siguiente a). Estudiar ciberculturas y comunidades virtuales puras; b). Estudiar ciberculturas y comunidades virtuales derivadas; c) Explorar temas relacionados con el comportamiento. (Kozinets 2015).

Al mismo tiempo, las investigaciones que conjugan narrativa e interacción netnográfica continúan evolucionando. De hecho, el futuro de la educación de hoy en día y junto a ella, la investigación netnográfica se basa fundamentalmente en la tecnología como recurso factible (García 2017).

Sin embargo, a pesar de los grandes avances tecnológicos y oportunidades de hacer investigación, en la práctica, se puede apreciar un escaso número de ellas, especialmente aquellas que conjugan narrativa e interacción netnográfica. De hecho, al explorar, es elocuente encontrarse con poca información teórica, escasos números de investigaciones terminadas y peor aún, en proceso.

## **A modo Reflexivo. Retos y posibilidades**

Asumiendo una actitud reflexiva, es oportuno en este momento preguntarse primero ¿Cómo lograr la asunción del conocimiento bajo los principios, métodos o herramientas implícitos en el acto investigativo que conjuga narrativa e interacción netnográfica?

La asunción al conocimiento y los saberes desde el acto investigativo que conjuga narrativa e interacción netnográfica, se compone

de distintos retos y posibilidades que devienen específicamente de los atributos de su naturaleza y práctica, así como también, de las competencias, habilidades o destrezas del investigador cuando supera las contradicciones y hace uso de las certezas.

Por consiguiente, es inminente reconocer ante todo, los conflictos, intereses, inconsistencias, incongruencias o contradicciones implícitas, así como también, las certezas que la complementan.

Al respecto, uno de los primeros retos a superar por parte del investigador, estaría asociado a su capacidad de poder explorar, filtrar, analizar, verificar y ordenar la información que se produce y además, circula en el ciberespacio.

De hecho, el contexto supone, una fuente inagotable de información, acción que lo impulsará hacia un comprender e interpretar los significados y sentidos inmersos pero de manera atenta.

No obstante, el texto, las imágenes o videos y con la posibilidad de poder ser observados, escuchados y en algunos casos sentidos como parte del acto investigativo, incluso, con el número de veces necesarias en la mayoría de los casos, no solamente podrá con ellos intensificar el mensaje a develar, también le contribuirá paradójicamente con la imposibilidad para identificar donde termina el mundo narrativo de la persona u objeto que se expresa.

Otro reto a superar es que el investigador debe alejarse de los propios prejuicios en términos de (Bachelard 1938). Se trata de lograr sintonía, es un trabajo que consiste en acompasar, pero el problema es que no resulta fácil pensar en relaciones o vínculos cuando están exaltadas las incertidumbres.

En consecuencia, la posibilidad que acompaña al investigador, es mirar este asunto de manera confiable y con optimismo, es una actitud transformadora que pueden ser resumida, en una palabra, innovación. La transición de un camino de incertidumbres hacia otro de certezas, es fundamental durante la asimilación y adaptación que debe acontecer en el acto investigativo y con ello, se logre una reconciliación de las partes (Narrativa e interacción netnográfica).

Otra interrogante que puede surgir en este asunto, es preguntarse ¿Qué afrontaremos en el acto investigativo cuando conjugamos narrativa e interacción netnográfica? aquí destaca la posibilidad de

poder realizar investigaciones que abarcan estudios sin fronteras.

La dinámica de interacción netnográfica constituye para el investigador, la posibilidad de ahorrar tiempo al reducir la necesidad de realizar incursiones en el campo de forma presencial. Incluso, el hecho de recolectar datos, procesarlos, transcribirlos y en algunos casos hasta imprimirlos se reduce, lo cual puede ser traducido como una ventaja.

En cuanto a la calidad de los resultados, con ayuda de internet y los paquetes informáticos, se puede realizar un adecuado trabajo de supervisión y control tanto cualitativo como cuantitativo, esto a los fines de minimizar o eliminar posibles errores humanos propios de un proceso manual de recolección de datos. En este sentido, el apoyo de las Tics, la multimedia y las redes sociales son clave.

Sin embargo, el sesgo inherente al universo y la muestra siempre está latente, así como también los problemas éticos relacionados con la invasión de la intimidad, por ejemplo, de los participantes o informantes clave. (Jiménez y Puente 2007).

¿Cuáles son las posibilidades que impulsan al investigador a conjugar narrativa e interacción netnográfica? existen distintas posibilidades que pueden motivar al investigador a trabajar con netnografía, haciendo analogía a lo planteado por García (2017), podemos mencionar las siguientes a saber:

- Apertura: porque la multiplicidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la multimedia y las redes sociales son variadas pero ajustables a cada situación.
- Autocontrol: porque se fortalece la capacidad de administrar en relación al tiempo, materiales, recursos y medios. Además, se potencia la autodisciplina y el auto respeto, entre otros.
- Flexibilidad: porque permite al investigador tomar control de la investigación, por ejemplo, de manera síncrona y asíncrona, puede escoger entre asistir al campo de trabajo, consultar determinadas fuentes u operar desde la virtualidad. Además, puede variar también la frecuencia, el ritmo y la velocidad de incursión y exploración de la información.
- Eficacia: porque el investigador puede aplicar métodos con inmediatez y obtener respuestas al mismo tiempo. Es decir, se

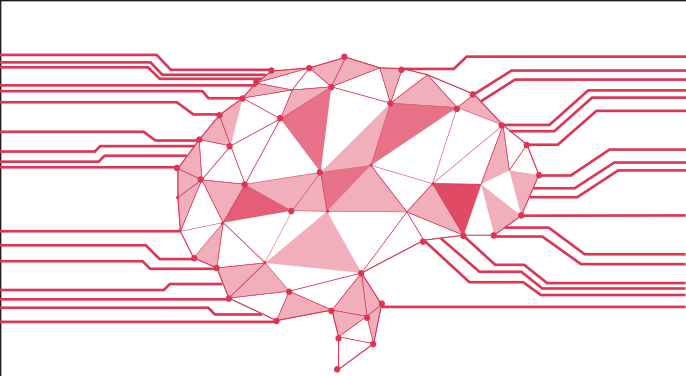
trata de una facilitación en la aplicación de medios y recursos durante el proceso investigativo.

- **Inclusión:** porque se abren distintas oportunidades de participación a otros informantes clave, se puede acceder a otros tipos de documentos, información, conocimientos o saberes tanto universales como personales.
- **Economía:** porque se puede evitar las inversiones monetarias por concepto de transporte y tiempo. Es decir, se propicia la economía a escala.
- **Formación permanente:** porque impulsa al investigador a estar actualizado en lo referente a las Tics, la multimedia y las redes sociales. Es decir, propicia la adquisición y el fortalecimiento de actitudes, aptitudes, competencias, habilidades y destrezas.
- **Motivación e iniciativa:** porque es elocuente la capacidad de atracción, sostenimiento y mantenimiento que propician las Tics, la multimedia y las redes sociales cuando son utilizadas.
- **Privacidad:** porque se puede trabajar en la individualidad, no necesariamente se requiere la presencialidad de los grupos sociales, ni de personas que no se desean en un trabajo investigativo.
- **Individualización:** porque se propicia el trabajo individual por parte del investigador y el o lo investigado. De hecho, las tecnologías facilitan la atención personalizada con lo cual se puede buscar y consultar de acuerdo a lo que más convenga.
- **Interacción:** porque hace posible la comunicación, en el dar y recibir la relación es inmediata, además, puede ser de forma síncrona y asíncrona, simétrica o asimétrica.
- **Socialización:** Porque impulsa el trabajo grupal o en equipo de manera colectiva o mancomunada, incluso, permite aprender de uno mismo y de otros a través del intercambio, el diálogo y la interacción.
- **Innovación:** porque estimula formas diferentes de conocer y conocernos, de construir y construirnos como personas, implica el ejercicio de nuevas maneras y formas de investigar.
- **Libertad de edición y difusión:** porque todos pueden editar la información, procesarla, transformarla y difundirla incluso.

Ahora bien, como aporte final, la utilidad elocuente de lo antes planteado puede ser demostrado en la ejecución de tres tareas; a). Realizar ejercicios de redescubrimiento-epistémico y metodológico; b). Distanciarse de los prejuicios e incertidumbres haciendo uso de las certezas; c). Lograr la asunción del conocimiento investigando.

## Referencias

- Bachelard, G. (1938). *La formación del espíritu científico. Contribución a un psicoanálisis del conocimiento objetivo*. Siglo XXI.
- Bruner, J. (2003). *La fábrica de historias. Derecho, literatura, vida*. Buenos Aires, Argentina: Fondo de Cultura Económica.
- Cortina, A. (2013). *¿Para qué sirve realmente? La ética*. Barcelona España. Paidós.
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online*. Barcelona. Editorial UOC:
- Esqueda, S. (2009). La nueva antropología en internet. *Debates IESA*, Volumen XIV (2): 20-24.2009.
- García, L. (2017). Educación a distancia y virtual: Calidad, disrupción, aprendizaje adaptativo y móvil. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia* (2017), 20(2), pp.09-25 Disponible en <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/141223/18737-37397-1-PB.pdf?sequence=1> [Consulta 2022, Septiembre 09].
- Jiménez, C. Puente, R. (2007). La investigación de mercados on-line ¿realmente funciona? *Debates IESA*, Volumen XII (2): 20-24.2007.
- Kozinets, R. (2015). *Netnography: Redefined 2nd ED*. Sage Publicaciones Thousand Oaks, CA.
- Martínez, M. (2009). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. Caracas, Venezuela. Editorial Trillas.
- Rheingold, H. (1996). *La comunidad virtual. Una sociedad sin fronteras*. Barcelona: Gedisa.
- Ugas, G. (2007). *Epistemología de la educación y la pedagogía*. Taller permanente de estudios epistemológicos en ciencias sociales. Táchira, Venezuela.
- Ugas, G. (2011). *La articulación método, metodología y epistemología*. Taller permanente de estudios epistemológicos en ciencias sociales. Táchira, Venezuela.



# Capítulo X.

## La Netnografía como Método para el Análisis de las Relaciones Violentas por el Género en la Cultura Digital. Primeras Aproximaciones

**María Magdalena Sarraute Requesens\***

*mariamsarraute@gmail.com*

*Universidad Nacional Autónoma de México*

ORCID: 0000-0000-0000-0000

### Resumen

La violencia de género en la cultura digital debe ser abordada e interpretada con una mirada amplia por el alto índice que hoy existe, el cibercrimen, el grooming, sexting, ciberacoso, entre otros, son parte de nuestras vidas cotidianas, por eso la Netnografía es el método que mejor se adecua para valorar esta realidad tan compleja y de múltiples factores. Las primeras aproximaciones de resultados se generaron a través de entrevistas a profundidad y la observación participante donde expresan un aumento significativo por la implicación de la pandemia COVID-19 y por el incremento del uso de las redes sociales y medios virtuales.

---

*\* Doctora en Ciencias de la Educación de la Universidad Latinoamericana y del Caribe, Magíster en Desarrollo Curricular de la Universidad de Carabobo y Licenciada en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. Coordinadora del Nodo de la Cátedra UNESCO "Universidad e Integración Regional". Docente – Investigadora de la Facultad de Estudios Superiores Cuautitlán de la Universidad Nacional Autónoma de México y directora de Servicio Comunitario "Programa Seamos Semilla" PALECH Internacional.*



**Palabras clave:** Cultura digital; netnografía; violencia de género, relaciones sociales

## **Abstract**

*Gender violence in digital culture must be approached and interpreted with a broad view due to the high rate that exists today, cybercrime, grooming, sexting, cyberbullying, among others, are part of our daily lives, that is why Netnography is the method that best suits to assess this complex reality and multiple factors. The first approximations of results were generated through in-depth interviews and participant observation where they express a significant increase due to the implication of the COVID-19 pandemic and the increased use of social networks and virtual media.*

**Keyword:** digital culture; netnography; gender violence and social relationships

-----

Para entender la realidad sobre la violencia de género en la cultura digital en América Latina, comportamiento humano y las formas de mercados mundiales, generando una deslocalización y una mayor globalización de nuestras economías.

Además, con la creación del ciberespacio y el internet se generó la "4ta revolución industrial" (Klaus, Schwab 2017), que trajo consigo "la transformación de la humanidad debido a la convergencia de sistemas digitales, físicos y biológicos", que vienen haciendo cambios acelerados en la forma que trabajamos, vivimos y nos relacionamos.

Permanentemente alimentamos los algoritmos de nuestra información, como: los vídeos que me gustan, a quién le doy «me gusta», que publicidad me quedé viendo más tiempo, con cuáles personas me relaciono, que compro, que no me gusta, cuál es mi perfil, mis señas, entre muchas. Lamentablemente, esos mismos son los que nos controlan hoy desde la influencia de psicología persuasiva utilizada, enviándo-

nos información relacionada a nosotros y nos enganchan para estar más tiempo en línea para el consumo de publicidad y demás.

En ese sentido, el mundo digital se ha convertido en una segunda vida o la vida online, donde desarrollamos prácticas cotidianas de convivencia personal y laboral. Es por ello, que los procesos de investigación han tenido que ampliar su mirada para poder comprender lo que está ocurriendo en la vida digital desde nuevos métodos de trabajo.

Por eso, se hace necesario comprender e interpretar la violencia de género en la cultura digital en nuestra región, desde las desigualdades y la diversidad simbólica expresada en las relaciones humanas, en la comunicación, en las redes sociales, entre tantas formas de interacción y acción del individuo.

La violencia de género según la Organización de Naciones Unidas (2020) “1 de cada 3 mujeres ha padecido violencia física o sexual en una relación íntima en su vida y una de las principales estrategias de control de los perpetradores de violencia doméstica es la de aislar a la víctima”. El aislamiento por la pandemia COVID-19 generó mayores riesgos para las mujeres, ya que lamentablemente el foco de peligros en muchos casos está en su propio hogar, que es donde principalmente ocurren las agresiones.

Será que debemos comprender la “fragmentación social” (Gergen, 1997), heterogeneidad, “pluralidad del yo” (Hall, 1997) y múltiples realidades” (Wolf, 2000), para interpretar la realidad social sobre la violencia de género, esa que no podemos resolverla con “pañitos de agua tibia”, menospreciarla, ignorarla o desdibujarla, es una triste y oscura realidad que está presente en el mundo y América Latina no se escapa de ella. Es un problema estructural que se ha profundizó por la COVID-19 en la región, con la masificación del uso de las tecnologías, su existencia ha sido dada, por las relaciones históricas de discriminación y desigualdad, por las relaciones de control y poder, por la falta de inclusión de la perspectiva de género en los programas formativos en todos los niveles de los sistemas educativos, por la cultura patriarcal gestada desde la familia, que se ha convertido parte del código genético de nuestra sociedad.

En el mundo digital no ha sido diferente, la violencia de género y la cultura patriarcal se presenta desde lo simbólico, lo discursivo y en la cotidianidad de las relaciones sociales, donde la mujer se muestra como un objeto de utilidad para satisfacer necesidades de los egos machistas. En ese sentido, la violencia se practica, regulariza y reproduce de manera acelerada donde se viralizan audios, fotos o videos sin consentimientos alguno.

Parafraseando a *Save The Children* (2019), existen diferentes tipos de violencias y/o delitos digitales como:

1. Ciberacoso: Si en las redes sociales alguien busca intimidarte, humillarte, exponerte, difamarte, excluirte, discriminarte, molestarte o dañarte.
2. Sexting sin consentimiento: El intercambio de materiales sexuales a través de internet sin consenso.
3. Happy slapping: Grabación de una agresión física, verbal o sexual que es posteriormente difundida en el mundo digital.
4. Sextorsión: Chantaje o amenaza por material sexual que involucra a la víctima de una agresión digital.
5. Grooming: Violencia digital contra menores de edad; se da cuando una persona adulta contacta con un niño, niña o adolescente a través de internet para involucrarle en una actividad sexual.
6. Violencia digital de pareja: Violencia que se lleva a cabo mediante mensajes, control de las redes sociales, apropiación de las contraseñas, difusión de secretos o información comprometida, amenazas e insultos.

Es importante destacar, que lo virtual también es real, por eso las mujeres y niñas están expuestas a estos delitos que en muchos casos son invisibilizados o desestimados por no contar con un marco regulatorio que los ampare. La violencia de género en la cultura digital trae consigo una configuración de identidades y la organización de las relaciones sociales con base a las estructuras económicas y de poder de la realidad offline.

Es importante comprender lo que viven las mujeres y niñas en el mundo online, por ello la Netnografía es un método fundamental para empaparse de las vidas y realidades desde la otredad, se deben hacerse investigaciones de esta vida online porque ha habido aumentos de la ansiedad, depresión y el suicidio, siendo este último, la segunda causa de muerte de la juventud en el mundo.

Por otro lado, para atender la violencia de género faltan programas preventivos eficientes que lleguen a todas y a todos, la poca inversión de nuestros gobiernos de la región en materia de género, el débil acceso al acompañamiento psicológico y jurídico a mujeres, jóvenes y niñas, la falta de centros de resguardos, la carente cultura de la denuncia, la impunidad de nuestros sistemas judiciales por la falta de claridad del marco legal y su aplicación, la poca comprensión de los procedimientos para delitos de género de los órganos policiales y lamentablemente los techos de cristal que tanto daño nos han hecho a las mujeres en los diferentes planos de la vida.

En ese sentido, parafraseando a la Organización de Naciones Unidas Mujeres (ONU Mujeres) (2020), aunque se han incrementado la atención a los casos de violencia, no ha sido suficientes los esfuerzos, los feminicidios y las agresiones no han cesado en los países de la región.

Por esa razón, es necesario valorar las relaciones simbólicas y de tensión entre maltratador(a)-maltratado(a), control-poder, homicidio-feminicidio, violencia-paz, Online- Offline, Vida física-Vida digital, entre otras, ya que durante la pandemia, aumentaron las llamadas de atención por violencia de género, se especifica, en algunas cifras como: en el año 2021, según la ONU Mujeres, en México, se incrementó en un “62% más las llamadas de emergencia al 911 por incidentes por violencia contra la mujer”; el Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad en Argentina (2020), menciona que “las llamadas al 144 crecieron un 39%”. En Ecuador, el Servicio Integrado de Atención Ciudadana ECU-911 (2020), expresa que “en los último 8 meses de ese año, se registraron 70.439 casos de violencia intrafamiliar”, en ese sentido, “300 llamadas diarias de emergencias”. En Perú, según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) (2021), atendieron por la Línea 100, “cerca de 50,000 llamadas de casos de violencia de género (...),

de las cuales 13,250 fueron hechas por niñas, niños, adolescentes o vecinos que alertaron que menores son maltratados”.

En Colombia, la Fiscalía General de la Nación (2020), “en el período de marzo a agosto de 2020, se recibieron 15.777 llamadas de emergencia”, “el 62.18% fueron hechas por mujeres”, principalmente motivadas por “violencia psicológica, sexual, física”, entre otras situaciones.

Por ello que debemos valorar los individuos en su contexto y más aún en su interacción cotidiana, así podemos dimensionar el origen de la violencia, desde su relación sujeto-sujeto, sujeto-contexto, sujeto-familia, sujeto-educación, sujeto-cultura, sujeto-símbolos, sujeto-mundo digital, sujeto-redes sociales.

Según estudios citados por la Organización de Estados Americanos (2020) “las mujeres son víctimas de ciertos tipos de ciberviolencia de manera desproporcionada en comparación con los hombres” (REVM-ONU, 2018; EIGE, 2017), “9.4 millones de mujeres de 12 años y más, fueron víctimas de ciberacoso”. En acuerdo con un estudio publicado en 2015 por la Comisión de la Banda Ancha para el Desarrollo Sostenible, de las Naciones Unidas, “73% de las mujeres habían vivido alguna forma de violencia de género en línea, mientras que 61% de los atacantes eran hombres” (UNBC, 2015). Otras fuentes señalan que “23% de las mujeres han experimentado acoso en línea al menos una vez en su vida, y se estima que una de cada diez mujeres ya había sufrido alguna forma de ciberviolencia desde los 15 años” (REVM-ONU, 2018, párr. 16; EIGE, 2017: 3; AI, 2017).

Violencia se incrementó por el confinamiento por la COVID-19, haciendo que se aumentará el uso del internet de mujeres y niñas, “trayendo más exposición a ciberviolencia de género en su contra” (ONU Mujeres; CIM, 2020; Derechos Digitales, 2020).

En España, Instituto de la Mujeres (2022), menciona que un “79,8% de las adolescentes y jóvenes entre 16 y 24 años ha sufrido acoso, hostigamiento, amenazas o agresiones en redes sociales. Sin embargo, solo un 45,7% admite haberlo sufrido”.

Asimismo, el informe expresa situaciones de acoso sexoafectivo, mensajes en búsqueda de relaciones íntimas, “incluso aunque esa persona recibió un rechazo de la víctima (56,2%) y los comentarios o fotos sexualmente explícitos no solicitados (53,0%)”, ... un “45,2% afirma ha-

ber recibido insultos al no contestar o rechazar a alguien". Además, 2 de cada 10 chicas se han visto afectadas por la difusión de contenido personal o falso por las redes sociales.

En México, el INEGI (2022) señalan que del 36.7% de las mujeres que aseguraron ser víctimas de ciberacoso, casi la mitad, el 16.7%, corresponde a casos de suplantación de identidad, aunque el 22 de enero del año 2020, fue creada la Ley Olimpia que es "conjunto de reformas legislativas encaminadas a reconocer la violencia digital y sancionar los delitos que violen la intimidad sexual de las personas a través de medios digitales, también conocida como ciberviolencia. En el caso de Argentina, la justicia ha considerado la difusión no consentida de material íntimo como una forma de violencia de género digital.

Para abordar esta realidad se desarrolló un estudio netnográfico, método interpretativo que trabaja las interacciones y experiencias sociales que se gestan en las comunicaciones digitales, a través de la entrevista a profundidad y la observación participante.

Ahora bien, en el mundo Offline, en cuanto a los feminicidios, que es la muerte violenta de mujeres y niñas por razones de género, en el continente se ha venido agravando la situación, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2019) lo denunció: "cada día mueren en promedio al menos 12 latinoamericanas y caribeñas por el sólo hecho de ser mujeres", es decir, en ese año hubo 4555 mujeres fallecidas por su género, violencia machista de la sociedad patriarcal.

En ese sentido, para MUNDOSUR (2021:16), en el año 2020 hubo "329 muertes violentas de mujeres, travestis y trans de las cuales 270 son femicidios directos, femicidios vinculados y trans-travesticidios". "Representa 1 femicidio cada 32 hs. El 66% ocurrió en la vivienda de la víctima y el 59% era pareja o expareja".

Asimismo, el Observatorio de las Violencias de Género, Ahora que Sí Nos Ven (AQS NV) (2021), expresa que en el último año en Argentina "se registraron 238 femicidios, trasvesticidios y transfemicidios", dicen que "más de 180 niñas, niños y adolescentes perdieron a su madre".

En el caso de Chile, según cifras del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género (2021) "se registran 22 femicidios consumados y 100 femicidios frustrados". En el caso de Bolivia existen 67 feminicidios en el primer semestre del 2021.



En Perú, según la Defensoría del Pueblo (2021), “un promedio de 16 mujeres y niñas desaparecen diariamente”, esto ha incrementado en 10%, “de enero a agosto han reportado casi 4.000 casos”, situación que se ha venido agravando por una atención inadecuada de las denuncias que no han garantizado el derecho a la vida de las víctimas. Lima, Cusco, Callao, San Martín, La Libertad, Lambayeque y Áncash, según la defensoría, son las ciudades que cuentan en el país con mayores índices de feminicidios y de mujeres y niñas desaparecidas. Es una situación alarmante la que está ocurriendo en Perú, que no debemos mirarla con ojos ajenos, ya que es un problema estructural que está permeando a nuestra región y en la que cada día mueren y desaparecen más mujeres, adolescentes y niñas.

Según la Fiscalía General de la Nación, en Colombia, en el 2018 se registraron 320 asesinatos, en el 2019 fueron 321 y 294 en el año 2020. La Fundación Feminicidio en Colombia (2021), ha registrado de enero-agosto 200 casos de feminicidios y según la fundación, los departamentos que cuentan con mayores índices son: Antioquia, Valle del Cauca, Bogotá D.C, Cauca, Nariño, Bolívar y Atlántico.

Para la ONG Centro de Justicia y Paz (CEPAZ) (2021), en Venezuela “entre enero y agosto del 2021 se han registrado al menos 177 femicidios en el país”, aunque exista un marco normativo, no garantiza el derecho a la vida, ya que siguen las violaciones de los derechos humanos contra las mujeres y peor aún los feminicidios.

En entrevista a hecha a Keyla Cáceres de la organización Colectiva Amorales por EFE (2021) menciona que en El Salvador “los casos se han elevado un 60% respecto a 2020” y según cifras consolidadas de la Policía, la Fiscalía y Medicina Legal (2021) de ese país, expresan “los primeros cinco meses del 2021 el número de feminicidios se disparó aproximadamente un 91,7%”. Para Amnistía Internacional (2018), “consideró a El Salvador uno de los países más peligrosos del mundo para mujeres” ya que en los años 2016 y 2017 registraron altas tasas de feminicidio, es decir, “16 y 12 por cada 100.000 habitantes, respectivamente, por encima de lo considerado a nivel internacional como una epidemia”.

La Oficina de Acceso a la Información de la Policía Nacional Civil (PNC) (2021), menciona que “El Salvador da cuenta de que entre enero



y junio se han registrado 3.805 delitos sexuales. Unos 1.723 fueron contra niñas y adolescentes” que representan frente a la población menores de edad de ese país, “aproximadamente 178,5 delitos sexuales por cada 100.000 niñas y adolescentes”. Además, los datos policiales del país expresan “el promedio diario de delitos sexuales contra niñas y adolescentes en el primer semestre del 2021 fue de 9,5”.

En lo que va de año, “42 mujeres han muerto por la violencia machista en Nicaragua” informó la organización no gubernamental católicas por el Derecho a Decidir. Siguen siendo las parejas de las víctimas los principales criminales de los feminicidios de las mujeres nicaragüenses, de segundo: conocidos, familiares, compañeros de trabajo, entre otros.

La organización no gubernamental Centro de Derechos de Mujeres (CDM) (2021) expresan: “el 74,8 % de los feminicidios que se registran en Honduras ocurren a manos del crimen organizado”. Asimismo, el Observatorio de la Violencia de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, menciona que “6.541 mujeres han muerto de manera violenta en el país centroamericano entre 2005 y 2020, el 61,5 % de esas muertes son consideradas feminicidios”, “1.540 han muerto en este período a manos del crimen organizado, lo que equivale a un 51,8 % del total de feminicidios “. Esta situación nos incorpora una variable adicional a los análisis que se han realizado en otro de los países de la región, los principales agresores, son las parejas, familiares y conocidos, pero en Honduras, es el crimen organizado quienes se presentan como los responsables principales de los feminicidios en este país.

En ese sentido, la situación de inseguridad e impunidad en Honduras han sido factor fundamental para que los feminicidios ocurran, el estudio elaborado por Adelay Arias del Observatorio de la Violencia de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (2021) expresa que “el 50,1 % de las muertes violentas de mujeres ocurre en el contexto del sicariato, un 14,4 % en el de raptos o secuestro, 12,4 % problemas entre maras (pandillas), 9,2 % asesinatos de familia y el 7 % narcotráfico”

Lamentablemente, otros países de la región no se escapan de esta situación, en México, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP) (2021), mencionó que se “registró un promedio de casi 10.5 mujeres asesinadas al día en la primera mitad

de 2021". Asimismo, se "incrementó en un 32 % en las violaciones sexuales", con "10.458 en primer semestre 2021"

El feminicidio es el resultado de una misoginia extrema, es inconcebible que sólo por ser mujer un hombre sienta necesidad de matarla, así como si hubiese una supremacía masculina, donde matan por: celos, posesión, odio, placer, entre otros. Esta "pandemia ignorada", tal como lo expresó la ONU en el 2020, muestra una terrible realidad de una sociedad masculina enferma, de inequidad social, de opresión, exclusión, desvalorización, explotación, discriminación de niñas y mujeres.

Por otro lado, el Ministerio de Justicia de Brasil (2021), señala que "la explotación sexual, con el 70 % de los casos, es la principal causa del tráfico de personas enviadas desde el país latinoamericano hacia el extranjero". En ese sentido, otra de las causas principales de crueldad en nuestro continente es la trata de niñas, jóvenes y mujeres a quienes se les quita su humanidad, ya que son sometidas desde el secuestro a la explotación y criminalización de su cuerpo.

Hoy, México es uno de los países centro de las trata de mujeres latinoamericanas, por presentar mejor economía de la región y mayores posibilidades de progresos, por eso, mujeres de países como El Salvador, Honduras, Guatemala, Cuba, Argentina, Venezuela, Brasil y Colombia, entre otros, ven una opción de futuro, sin mirar y ser consciente de la red de prostitución y narcotráfico donde estarán involucradas. Mujeres de estos países entran a redes de narcotráfico que hacen que desaparezcan o mueran, ejemplo de ello, un poco más del 60% de las personas desaparecidas de nacionalidad colombiana en México, son mujeres, principalmente de los departamentos de Antioquia, Risaralda, Tolima, Quindío y Bogotá D.C.

De acuerdo con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) (2020), las trata de niñas y mujeres en México, "representan el 49% en mujeres y 23% de niñas", explotación que ha sido principalmente para lo sexual, "el trabajo forzado, el matrimonio forzado, la venta de niños, la adquisición de niños soldados, y la extracción de órganos".

En ese sentido, no sólo abusan de nosotras y nos matan en nuestros países, además, negocian con nosotras, nos comercializan en un mundo de delincuencia, para violarnos, maltratarnos, vendernos, para quitarnos nuestros órganos y matarnos.

Es incompresible como muchas personas aún no dimensionan las diferentes variables de la violencia de género de la región, pareciera que se colocaran unos antifaces para no ver la realidad, que vivieran en una realidad paralela o en una burbuja. Son nuestras parejas, abuelos, tíos, padres, hermanos, amigos, vecinos, trabajadores de casa o compañeros de trabajo nos violan, nos maltratan, nos vejan, nos humillan, nos matan. Además, comercializan con nuestros cuerpos para después pedirnos que no decidamos sobre ellos. Bendito sistema patriarcal, que sigue en la genética de nuestra sociedad.

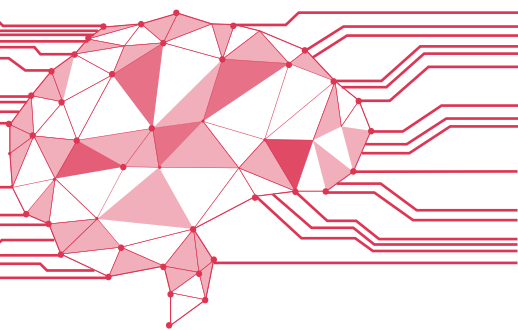
Nuestras voces no pueden, ni deben seguir calladas, “somos más”, “somos muchas”. Somos las voces de las que ya no están, somos mujeres, somos abuelas, madres, hermanas, hijas, tías, amigas con sororidad de las que han sufrido y sufren hoy, alcemos la voz, que se escuche en todo nuestro continente. Ya basta de callar, basta de ser de la siguiente en la lista de muertas.

Ya no más violencia, ya no más Estado Opressor, ya no más patriarado, ya no más techos de cristal, ya no más violaciones, ya no más feminicidios y ya no más muertes de mujeres y niñas. Es inaceptable como hoy el ciberacoso, grooming y el sexting hacen vida en cada uno de nuestros hogares, debemos ponerle límites y reconfigurar esta situación actual, debemos ser agentes activos de promoción del cuidado con nuestros(as) hijos(as), con la familia, los(as) vecinos(as) y a quienes nos dedicamos a la docencia con nuestros(as) estudiantes.

## Referencias

- Almada, S. (2014). *Chicas Muertas*. Editorial Epublibre. Recuperado de: <https://www.librosdemario.com/chicas-muertas-leer-online-gratis>
- AlmÉRas, D.; Calderón Magaña, C. (Coordinadoras) (2012). *Si no se cuenta no cuenta. Información sobre la violencia contra las Mujeres*. Cuaderno de la CEPAL N°. 99
- CEPAL (2019). *La medición del femicidio o feminicidio: desafíos y ruta de fortalecimiento en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/femicidio\\_web.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/femicidio_web.pdf)
- CEPAL (2020). *Enfrentar la violencia contra las mujeres y las niñas durante y después de la pandemia de COVID-19 requiere Financiamiento, Respuesta, Prevención y Recopilación de Datos*. Recuperado de: [https://oig.cepal.org/sites/default/files/folleto\\_25\\_11\\_esp\\_0.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/folleto_25_11_esp_0.pdf)
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2021). *Situación de derechos humanos en Brasil*. Recuperado de: <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/Brasil2021-es.pdf>

- Defensoría del Pueblo Perú (2021). *Representaciones de la violencia de género en medios de comunicación escritos y televisivos durante la pandemia por COVID-19*. Recuperado de: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Informe-de-Adjunt%C3%ADa-Medios-y-violencia-de-g%C3%A9nero.pdf>
- Fundación Mujer y Futuro (2018). *Diálogos de saberes sobre feminicidios y violencias hacia las mujeres en América Latina*. Recuperado de: [https://mujeryfuturo.org/wp-content/uploads/2020/07/libro\\_Femicidios.pdf](https://mujeryfuturo.org/wp-content/uploads/2020/07/libro_Femicidios.pdf)
- Gadea, Carlos (2018). *El interaccionismo simbólico y sus vínculos con los estudios sobre cultura y poder en la contemporaneidad*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-01732018000300039](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732018000300039)
- Gergen, Kenneth (1997). *El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Barcelona: Paidós.
- Hall, Stuart (1997). *A Identidade Cultural na Pós-Modernidade*. Río de Janeiro: Editorial DP&A.
- Lagarde, M. (2006). El feminicidio, delito contra la humanidad". En *Violencia y seguridad pública. Una propuesta institucional*. Jiménez, René (coord.). México: UNAM
- Mundosur (2021). *Femicidio en América Latina en Contextos de Pandemia*. Recuperado de: <https://mundosur.org/wp-content/uploads/2021/03/3-INFORME-MLF-FINAL.pdf>
- Observatorio de Igualdad de Género de América Latina y el Caribe. CEPAL. (s/f). *Femicidio*. Recuperado de: <https://oig.cepal.org/es/indicadores/femicidio>.
- Observatorio de las Violencias de Género, Ahora que Sí Nos Ven (AQSNV) (2021). 1717 a 6 años del Primer Ni Una Menos. Recuperado de: <https://www.ahoraquesinosven.com.ar/reports/1717-a-6-anos-del-primer-ni-una-menos>
- Observatorio de la Violencia de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (2020). "Muertes bajo la sombra de la impunidad: Femicidio en el contexto del crimen organizado en Honduras".
- ONU Mujeres. (s/f). *Modelo de protocolo latinoamericano de investigación de las muertes violentas de mujeres por razones de género (femicidio/feminicidio)*. Recuperado de: <https://www.ohchr.org/documents/issues/women/wrgs/protocolo-latinoamericano-de-investigacion.pdf>
- ONU Mujeres (2020). *Prevención de la Violencia Contra las Mujeres Frente A Covid-19 en América Latina y el Caribe*. Recuperado de: [https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/05/es\\_prevenicion%20de%20violencia%20contra%20las%20mujeresbrief%20espanol.pdf?la=es&vs=3033](https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/2020/05/es_prevenicion%20de%20violencia%20contra%20las%20mujeresbrief%20espanol.pdf?la=es&vs=3033)
- Oficina Regional para América Latina y el Caribe del Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA (2020). *Capacidades estatales y brechas de atención en los servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia*. Recuperado de: [https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/servicios\\_esenciales\\_0.pdf](https://lac.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/servicios_esenciales_0.pdf)
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2021). *Información sobre violencia contra las mujeres (Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 9-1-1)*. Recuperado de: <https://drive.google.com/file/d/1HjUBP3k-94dcdtFiFuR3hY0BuJ3SL-93o/view>
- Save The Children (2019), *Violencia Viral*. Recuperado de: <https://www.savethechildren.es/actualidad/violencia-viral-9-tipos-violencia-online>
- Segato, R. (2016). "La guerra contra las mujeres". Madrid: Traficantes de Sueños.
- Wolf, Mauro (2000). *Sociologías de la vida cotidiana*. Madrid: Cátedra.



# Capítulo XI. Aproximación teórica a la Netnografía como método de investigación

**María Regina Tavares De Araujo\***

*reginatavares1971@gmail.com*

*Universidad Abierta para Adultos, RD*

*ORCID: 0000-0002-8054-1573*

## Resumen

La dinámica contemporánea demanda de la comunidad científica nuevas formas de estudio que puedan desarrollarse desde el escenario de las interacciones mediadas por la tecnología, esas que emergen de la participación personal en comunidades virtuales, donde comparten: percepciones, códigos lingüísticos, sentidos y significados, en relación a aspectos que le interesan y que les permite evidenciar la existencia de una cibercultura. En este sentido, con miras a satisfacer tal requerimiento, se avanzó a realizar una aproximación teórica al estudio de la netnografía como método de investigación de las comunidades virtuales, para lo cual se hizo necesario declarar los

---

*\* Encargada de las Unidades Académicas de Postgrado, Docente e investigadora en el área de Educación y Ciencias Sociales. Postdoctora en Coaching Personal y Organizacional. Doctora en Historia.*

fundamentos epistemológicos y elementos teóricos – prácticos que incorpora este método. El transitar metodológico fue construido desde el enfoque cualitativo, paradigma interpretativo, accionado a través de un diseño documental, y una investigación descriptiva. Tal orientación permitió avanzar a la contrastación de las fuentes, análisis de contenido y triangulación, dando paso a la producción generada, en cada una de las tres secciones que integra el presente artículo. La estructura del corpus permite, en su primer aparatado un acercamiento al objeto de estudio y la declaratoria de la intención investigativa; en el segundo, la fundamentación teórica, la tercera presenta el transitar metodológico. Finalmente se esbozan las reflexiones finales, entre las que destacan: la netnografía es el método más adecuado para el estudio de comunidades virtuales, permite la incorporación de diversas técnicas y métodos complementarios; de igual forma, las posibilidades que este brinda en su accionar dependerá del rol y la cosmovisión que posea el investigador.

**Palabras clave:** Netnografía, método de investigación, comunidades virtuales.

### **Abstract**

*Contemporary dynamics demand from the scientific community new forms of study that can be developed from the scenario of interactions mediated by technology, those that emerge from personal participation in virtual communities, where they share: perceptions, linguistic codes, senses and meanings, in relation to aspects that interest them and that allows them to demonstrate the existence of a cyberculture. In this sense, with a view to satisfying such a requirement, a theoretical approach to the study of netnography was made as a research method for virtual communities, for which it was necessary to declare the epistemological foundations and theoretical-practical elements that this study incorporates. method. The methodological transit was built from the qualitative approach, interpretive paradigm, activated through a documentary design, and a descriptive investigation. Such orien-*



tation allowed us to advance to the verification of the sources, content analysis and triangulation, giving way to the generated production, in each of the three sections that make up this article. The structure of the corpus allows, in its first section, an approach to the object of study and the declaration of the investigative intention; in the second, the theoretical foundation, the third presents the methodological journey. Finally, the final reflections are outlined, among which the following stand out: netnography is the most appropriate method for the study of virtual communities, it allows the incorporation of various complementary techniques and methods; In the same way, the possibilities that this offers in its actions will depend on the role and the worldview that the researcher possesses.

**Keyword:** Netnography, research method, virtual communities.

## Orientando el camino

Realizar un acercamiento teórico a la Netnografía como método de investigación implica reconocer la existencia de una comunidad virtual, integrada por personas que comparten intereses, patrones lingüísticos, costumbres y formas de socialización, expresadas a través de las interacciones mediadas por la tecnología, de manera online, razón por la cual se hacen visibles los elementos identitarios que le son propios.

Desde este planteamiento, sería responsable preguntarse: ¿cualquier grupo de interacción online, comporte como una comunidad virtual?. La respuesta a esta interrogante puede ser brindada en función del concepto que de comunidad virtual presenta Rheingold, citado por Kozinets (2014), cuando señala que tal categoría es atribuida a las interacciones sociales que emergen en la red, siempre y cuando en ella participen un número suficiente de personas que interactúan públicamente, por tiempo suficiente y, con tal sentimiento que crean redes de relacionamientos personales en el ciberespacio.

Para profundizar en el conocimiento de esta comunidad virtual, que es el objeto de estudio de la Netnografía, puede visualizarse la siguiente tabla.



**Tabla 1. Características de una comunidad virtual para ser estudiada a través del método Netnográfico**

<b>Elementos</b>	<b>Consideraciones</b>
<b>Agregaciones sociales</b>	Se centra en el estudio de personas, o colectivos humanos, no en individualidades.
<b>Emerge de la interacción online</b>	Analiza el relacionamiento que se gesta entre las personas, en el ciberespacio, mediado por un equipo tecnológico.
<b>Comunicaciones y discusiones públicas</b>	Aspectos textuales, gráficos, de sonido y/o video..., que son compartidos como información, para generar la interacción y que son respondidos en estas y otras formas del sistema simbólico que comparten los individuos miembros de la comunidad, bien para reiterar, contrastar o debatir, de manera pública y accesible a todos.
<b>Número suficientes de personas</b>	Una comunidad virtual no debe tener menos de veinte (20) participantes y más de ciento cincuenta (150) a doscientas (200) personas. Toda vez que grupos mayores a ello, hace que se pierda el relacionamiento humano. Mientras que un número inferior, indica que lejos de ser una comunidad es apenas un grupo.

<b>Elementos</b>	<b>Consideraciones</b>
<b>Tiempo suficiente</b>	Las interacciones entre los miembros deben ser frecuentes y asiduas, por parte de cada uno de los miembros.
<b>Expresar sentimiento humano</b>	Deben evidenciarse a través de la interacción los elementos emocionales, subjetivos de solidaridad, apoyo, confianza, cohesión, unidad, cercanía y todos aquellos aspectos, que visibilicen la filiación, importancia y reconocimiento de cada miembro de la comunidad.
<b>Existencia de redes de relacionamiento</b>	Establecimiento de vínculos personales entre los miembros de la comunidad, lo que les permite recrear lazos de vecindad y/o amistad, que termina fortaleciendo a las personas y otorgándoles un sentido de pertenencia.

Fuente: Kozinets, R. (2014). Netnografía., p. 16

Por los elementos característicos de la comunidad virtual, se hace inminente que para que esta sea considerada como tal y, por ende, objeto de estudio de la netnografía, las personas que integran la misma han de tener vínculos de cercanía, de familiaridad, de relacionamiento constante, de comunicación permanente, a través de algún plataforma o red disponible en el ciberespacio. Sin duda, esta es la evidencia de la tríada personas, espacio relacional y cultura en la que se manifiestan las vivencias e interacciones que permiten co-crear conocimientos, intangibles e inteligibles, en tanto a procesos cognoscientes y racionales se refieren.

Ahora bien, la trascendencia de estos aspectos en la comunidad virtual no responde a razones apriorísticas, sino a lo que subyace de esa íntima vinculación gestada entre los actores sociales, y el sentido y los significados que se construyen y comparten, a través de comunicaciones mediadas por recursos tecnológicos. Se trata entonces, del reconocimiento de la cultura online o también llamada cibercultura.

Si existen comunidades y culturas online, ¿cómo pueden ser estudiados sus manifestaciones, sus sistemas simbólicos, lingüísticos, sus normas y comportamientos?, si estos objetos de estudio forman parte del campo de investigación de la etnografía, cuyo propósito se centra según Martínez (2011) en “crear una imagen realista y fiel del grupo estudiado, pero su intención y mira lejana es contribuir en la comprensión de sectores o grupos poblacionales más amplios que tienen características similares” (p. 233). ¿Cómo crear imágenes realistas o comprender el mundo relacional de las personas en los grupos, si el investigador no se sumerge en el espacio del mundo de lo vivido?

A tantas interrogantes, se muestran múltiples respuestas, pero la primordial es que ciertamente el estudio etnográfico constituye la base primaria del andamiaje netnográfico, el cuál puede ser complementario con otros métodos cualitativos, como el interaccionismo simbólico, la fenomenología, el análisis del discurso y la etnometodología, por nombrar algunas metodólicas que permiten transitar el camino de la comprensión de los actores sociales, en comunidades virtuales, desde su cotidianidad, sus vivencias. y manifestación y representación de sus percepciones gestadas a partir de la interacción mediada por la tecnología y en tiempo real.

Desde esta mirada, se hace evidente la inmersión del investigador en un espacio vivido, que no es el escenario físico tradicional al que concurre el etnógrafo, sino un espacio cibernético, virtual, de interacción en línea, a la cual se incorpora, con los marcos protocolares que reviste la participación de un netnógrafo en el campo. Implica ello, la actuación según la ética del investigador en el marco de las normas establecidas en el ciberespacio y en las comunidades en estudio, a las que accede.

Por lo hasta aquí expuesto, la posibilidad de estudiar con rigurosidad científica las comunidades online, comporta un escenario tras-

cedente para los estudiosos de las ciencias sociales, particularmente por la profundización que se viene gestando en el mundo relacional de las comunicaciones en línea, así como en la conformación de comunidades virtuales que responden a intereses particulares de los propios grupos, y que son organizadas a través de diferentes plataformas.

En este sentido, Machado (2001) hizo referencia a la expansión, diversificación y profundización de las relaciones sociales, personales e institucionales, en cuanto a tiempo y espacio se refiere, visto el vasto uso de la tecnología de la información y la comunicación, por lo cual la trascendencia de las comunidades locales no está restringida a su circunscripción, sino que estas pueden incidir el espectro global y, viceversa.

Acorde con lo referido, se evidencia en la actualidad la profundización de las relaciones gestadas por las personas a través de la red y muy particularmente en las comunidades virtuales, lo que en suma cobra vigencia e importancia, demandando de los estudiosos, la creación de formas científicamente validas, confiables y, suficientemente adecuadas para comprender esas realidades concretas.

En consecuencia, cobra importancia el presente artículo, cuya intención investigativa se orienta a realizar una aproximación teórica a la netnografía como método de investigación, para lo cual han de reconocerse no sólo los planos del conocimiento desde los cuales este acciona, sino develar cuales son los elementos teóricos – prácticos que incorpora este método de investigación para el estudio de las comunidades virtuales.

Sin duda, que los fines perseguidos y que se han declarado en el párrafo anterior, demandan de una revisión teórica de quienes impulsaron el abordaje del método netnográfico, y de aquellos que en la práctica lograron aplicarlo mediante estudios vinculados a alguna manifestación en particular, elementos o fenómenos que ocurren en estas comunidades online, los mismos que se exponen en la siguiente sección.

## Fundamentación teórica

# Impacto del ciberespacio en la cotidianidad humana y el surgimiento del netnografía

Las comunidades virtuales constituyen un fenómeno de agrupación social de reciente data. La senectud del siglo XX y la aurora del XXI, ha estado signada por la presencia de comunidades digitales que hacen vida en las redes con los más variados intereses y objetivos; estas están conformadas por individuos o colectivos de personas, incluso, instituciones con o sin fines lucrativos, cuya finalidad es interactuar en las redes compartiendo informaciones, experiencias, datos, o simplemente, brindando apoyo, a fin de potenciar la efectividad de las organizaciones en los respectivos espacios donde operan.

Para Cuesta (2012) la educación, la economía, el arte, la ciencia y el resto de las actividades humanas, han sido impactadas significativamente por la llegada y el acelerado avance de la tecnología, especialmente en cuanto al uso de internet y el acceso al ciberespacio, se refiere. Es tal magnitud que ha alcanzado la omnipresencia del ciberespacio, que, sin duda, puede hablarse de un antes y un después de la conexión a internet.

Para ilustrar mejor el impacto que ha supuesto la red en la vida del ser humano, puede considerarse el hecho de la inmediatez informativa, como un fenómeno virtual que ha cambiado la percepción de la vida de millones de personas en el mundo entero. Desde este ejemplo, puede evidenciarse como las personas hablan de buscar todo en internet, pues la percepción que tienen y que comparten, es que allí está lo que buscan para informarse conceptualmente del tema que les inquieta, de la propia cotidianidad, a saber: formas de abaratar costos, de comercializar, obtener servicios educativos, financieros o de salud de calidad a bajos costos.

Así, prácticamente no hay tema que la Red de redes no tenga disponible a los ciudadanos del mundo moderno, pues apoyada en la inteligencia artificial, la ciencia de datos, y la realidad virtual presenta de múltiples formas a los internautas, según sus intereses y pesquisas de navegación. Esta inmediatez, sin duda, va acompañada por otro

fenómeno psicológico no menos importante, como lo es el acercamiento entre la persona y su necesidad.

Para Ureña A, Ferrari A; Blanco D y Valdecasa E (2011) el plus que ofrecen estos espacios digitales es que logran acercar a las personas o instituciones que geográficamente están distantes, les permiten interactuar, siendo que las animan un mismo conjunto de valores y objetivos. Quizá, este sea el atractivo con el que suele verse el uso de internet para efecto de compartir o buscar información, pues permite ver, en tiempo real, qué están haciendo otras personas u organizaciones, qué obstáculos enfrentan, cómo alcanzan sus objetivos en el campo en el que se desenvuelven y encuentran espacialmente.

Es así como se ha venido configurando la necesidad de abordar el estudio de las redes sociales y los diferentes sitios digitales. Esta necesidad de generar conocimiento para progresar, ha obligado a los investigadores a llevar a cabo sus pesquisas en el campo de la virtualidad, pero adaptando los medios de indagación que poseen a las particularidades del internet

No obstante, para lograr investigaciones científicas en el campo del ciberespacio que generen conocimiento pertinente y de calidad, hay que preguntarse ¿qué son las comunidades virtuales? ¿cómo están conformadas? ¿cuáles valores las unen? ¿qué posicionamiento ha de asumirse para indagar valiéndose del método netnográfico? y, ¿cuál es la frontera entre la netnografía y el método etnográfico?

## **Naturaleza de las comunidades virtuales**

Como resultado del crecimiento exponencial de las tecnologías de la información y las comunicaciones (Tic) en el ciberespacio con el auge que ha significado internet en las últimas dos décadas del presente siglo, se ha originado un fenómeno hasta el momento poco conocido como el de las comunidades virtuales, cuya dinámica tan particular ha obligado a los expertos a observarlas con mucho cuidado, a fin de descubrir sus objetivos manifiestos y subyacentes y develar su verdadera naturaleza y mundo relacional.

En realidad, estas comunidades son, en esencia, grupos de personas -que pueden estar organizadas en instituciones o colectividades- y

que procuran compartir en la red, datos o informaciones, sus sentidos y percepciones en relación a un tema en particular, cuya interacción se genera de manera online. Entre los miembros de cada una de esas comunidades se dan nexos e interacciones muy particulares, cuyas características axiológicas definen muy bien estas relaciones.

Usualmente, los miembros de esas comunidades comparten un tema en común pese a su distanciamiento geográfico e incluso ser o pertenecer a culturas distintas, pero que son capaces de aproximarse y vincularse mediante espacios web como páginas, redes, y plataformas “online” para conectarse y recibir o compartir información.

Con base en estas interacciones virtuales definidas por valores específicos, surge la necesidad de adaptar un método de indagación que permita acceder al conocimiento de dichas comunidades, aproximarse a su naturaleza, y conocer la sinergia que logran establecer para difundir sus fines.

Por eso, Fresno (2012) afirma que, en estos entornos sociales de virtualidad, las relaciones colectivas que se tejen entre los miembros de diversas comunidades se forjan a voluntad de los implicados, tal como ocurre en las relaciones sociales de la vida cotidiana. No obstante, el matiz diferenciador es que las relaciones sociales en la virtualidad suelen ser más fluidas porque el distanciamiento geográfico no es un obstáculo, sino una característica atractiva para estas comunidades. Solo basta con tener un tema en común que les interese, para que se creen estos nexos en el ciberespacio.

## **Asunción paradigmática del método Netnográfico**

Una de las principales características que ha supuesto el mundo de internet para las personas u organizaciones como ya se ha advertido en este trabajo, es la inmediatez con la cual las personas interactúan, y con la que demandan las respuestas que pueden brindar “los otros”. Los entornos virtuales, generalmente, donde compiten las empresas son muy dinámicos y cambian con las reglas constantemente. Los acontecimientos se presentan de manera disruptiva.



Frente a esta realidad, las organizaciones demandan el estudio de los escenarios en los que intervienen, de manera rápida, pues las decisiones han de tomarse lo más breve posible, porque la dinámica siempre cambiante, así lo impone. Nada o casi nada se mantiene incólume, pocas cosas conservan sus estructuras iniciales.

Lo anterior es una descripción sintetizada de lo que está ocurriendo en todos los campos del saber humano. Y, como es de esperarse esto plantea algunos retos para la investigación en todos sus campos, tanto en las ciencias naturales como en las ciencias sociales. Particularmente, en el campo de la sociología, la antropología y la psicología como ámbitos del saber científico cuyo objeto de estudio es el ser humano en contextos sociales, es donde se hace necesario que se revisen las formas o modos de generar y difundir el conocimiento, con mayor urgencia.

En este marco de cosas repentinas como las anteriormente descritas, emerge la netnografía o etnografía digital como también se la ha denominado. Y emerge como un desafío científico porque como todo fenómeno real, hay que estudiarlo describiendo sus rasgos más esenciales, conocer sus orígenes y como todo tema científico, demanda evidenciar sus patrones y sus discrepancias, así como, develar su verdadera esencia.

Desde ese planteamiento, se presenta la netnografía o etnografía digital como un método científico, que tiene sus propias coordenadas epistemológicas, pues es una forma muy particular de acceder a un conocimiento muy puntual. Esto ha de tenerlo claro el investigador del ámbito virtual, pues si se admite que la frontera que divide a la etnografía de la netnografía es la realidad virtual, entonces, hay que aprender a extrapolar con un agudo olfato intuitivo las características de un método hacia el otro.

Solamente, a modo de ejemplo, para Sandín (2003) la etnografía busca comprender e interpretar las interrelaciones humanas en grupos sociales; por tanto, es un método inmersivo, natural, contextual y eminentemente descriptivo. Si se extrapolan dichas características al mundo de la intermediación tecnológica, como el internet y el vasto mundo de aplicaciones que tiene, se tendrá en cuenta que se está

frente a reto novedoso, que demanda la aplicación adecuada de estas características del método etnográfico al mundo de virtualidad.

En otras palabras, hay que aprender a sumergirse en el mundo de la virtualidad para comprender las relaciones de las comunidades que hacen vida en el ciberespacio, analizar la naturaleza de sus procesos internos, cómo están conformadas, matizar las características de estas comunidades y, de ser posible, valorar y reconocer la calidad de la sinergia que se da a lo interno de estas comunidades y de cómo cada una de ellas interaccionan con las otras.

Visto así, hay que reconocer que el investigador del método netnográfico debe tener claridad en los planos del conocimiento o, al menos, tener claro cuál es su posición onto epistemológica del fenómeno que pretende estudiar, dado que son dimensiones básicas del conocimiento, con lo cual estará en capacidad de generar teorías de estas comunidades tecnológicas.

Para Rusque (2007) el investigador que asume la etnografía como método de búsqueda de información relevante de los grupos sociales, hace observaciones agudas para interpretar y explicar y, posteriormente, describir los acontecimientos que ha observado. Generalmente, en este tipo de observación se requiere la participación directa de quien investiga; de allí que se considere que este método cualitativo es inmersivo, puesto que exige al etnógrafo un compromiso de participar en las acciones de los grupos que son su objeto de estudio.

Esta riqueza informativa trasciende los meros datos numéricos, pues revela aspectos que solo pueden "verse" con una comprensión intuitiva, sin la cual la información recabada no se podría interpretar. Dicho en otras palabras, son informaciones que solo pueden interpretarse en el marco contextual de donde emergieron para poder captar el verdadero significado que tienen.

Del mismo modo, el investigador de la netnografía precisa contar con estos mismos atributos, a fin de realizar abordajes adecuados a los fenómenos que desea estudiar en el campo digital. Saber cómo investigar, de qué método valerse, qué técnicas de levantamiento informativo precisa, qué instrumentos seleccionar de acuerdo a sus objetivos, requiere una sólida formación teórica y conceptual en los planos del

conocimiento, de forma que la labor de indagación arribe a los hallazgos realmente relevantes y significativos.

Esto requiere que el investigador fije muy bien las fronteras de su visión epistemológica y ontológica de la realidad estudiada, ya que esta situación exige que genere conocimiento desde una arista heurística de comprensión de las personas que interactúan en grupos sociales en contextos virtuales, lo que implica desprenderse de los parámetros o criterios estadísticos propios de los enfoques cuantitativos positivistas.

Teniendo en cuenta estas nociones básicas de la etnografía, al hacer la traspolación hacia netnografía es inevitable, según Mosqueira (2008), plantearse las siguientes preguntas:

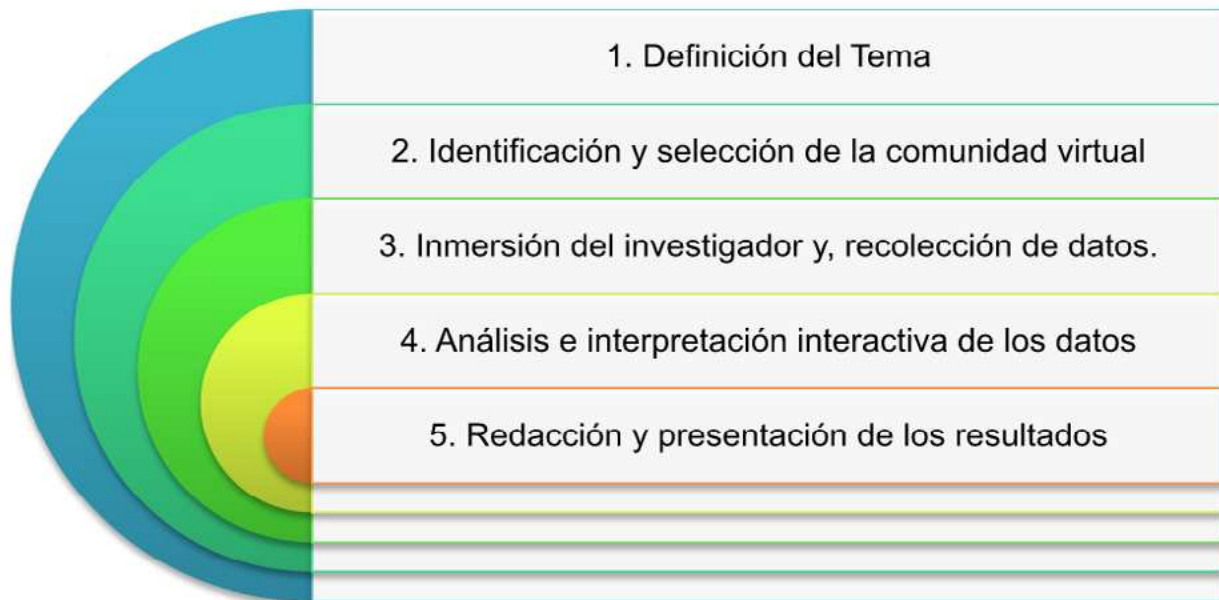
¿En qué medida lo digital altera las bases epistemológicas de la etnografía?, ¿con qué premisas epistemológicas se debe abordar el estudio de lo digital?, ¿cómo se adaptan los instrumentos y técnicas básicos de la etnografía (entrevistas, observaciones participantes, entre otras) en el estudio de lo digital? (p. 541)

En suma, la claridad en la asunción de los supuestos paradigmático es un prerequisite para el investigador al emprender la indagación en contextos virtuales. Conocer y aplicar estas precisiones del hacer científico, resulta no solamente necesario, sino impostergable para investigar en el amplísimo y complejo campo del ciberespacio.

## Del accionar práctico del método netnográfico

Trazar la ruta del hacer netnográfico, implica, por un lado, definir las particularidades del tema asumido por el investigador, por el otro, la visión paradigmática en la que se inscribe para el desarrollo del mismo. Ahora bien, desde la practicidad en la ejecutoria de un proyecto de investigación bajo la perspectiva de este método, se han establecido algunas fases, que deben ser recorridas, una de ellas puede ser apreciado en el siguiente gráfico.

## Gráfico 1. Etapas de la construcción de un proyecto netnográfico.



Fuente: Kozinets (2012), p. 63.

Para el autor, el abordaje del proyecto se asume desde la selección de tema a abordar y la escogencia de la comunidad virtual a estudiar, que es el escenario de inmersión en el que operará el investigador en las siguientes fases. En la tercera etapa, corresponde en su entrada inicial a la generación del contacto directo vía online, con los participantes, así como la selección de los potenciales informantes claves, escogidos bien, desde el punto de vista teórico, de forma intencional o selectiva. (Sánchez *et.al.*)

Existen autores, que han generado sus propias travesías investigativas y que asumen la simplificación de esas etapas y las exponen desde el momento en que se asume la incorporación al espacio virtual vivencial y, que concluyen con la presentación de los resultados. Tal es el caso de Turpo Gebera (2008), quien expresa que la aplicación del método consta de dos fases, la primera denominada “Recogida de datos”, que presenta la inmersión del investigador en el contexto de estudio, para la obtención de la información necesaria. La segunda, la denomina “Interpretación humana”, e incorpora el filtrado de los datos, su análisis y la elaboración del informe final. En síntesis, sea cual

fuere las fases que se quieran declarar, sin duda, todas apuntan al mismo proceso de recogida y análisis de la información tras la inmersión del investigador en la comunidad virtual.

## Metodología

Todo proceso investigativo demanda de la construcción de una ruta para su abordaje, esa que es planificada atendiendo al propósito signado. Así, amparada en la necesidad de identificar y reconocer los elementos que incorpora la Netnografía, para ser presentada como un método de investigación capaz de abordar el estudio de las comunidades y por ende de culturas virtuales que emergen a partir de la interacción on-line, se asume un horizonte cualitativo, ese que explica Dei (2008) propende a la construcción de "...una visión comprensiva de la realidad, sistematizar un cuerpo disciplinario, comparar y difundir teorías..." (p. 76)

En consecuencia, es la necesidad de alcanzar el entendimiento, esa "visión comprensiva", del proceder según el método netnográfico, a partir de las propuestas teóricas, el hacer práctico y las experiencias de diferentes autores, lo que ha orientado a la investigadora a abordar el objeto de estudio desde este enfoque.

En concordancia con lo planteado, se hace evidente que la concepción paradigmática asumida es la vinculada a la descripción e interpretación de la realidad, es decir, de la forma en que es presentado el método netnográfico como la propuesta de ruta para el estudio de las comunidades virtuales/on-line y que se manifiesta en el discurso académico recogida en las producciones escritas de los autores seleccionados, bien como fuentes primarias, o aquellos estudiados como complementarios o secundario.

Para ello, ha sido indispensable considerar los tres componentes fundamentales de toda investigación cualitativa, esos que Strauss y Corbin (2002) describen y que hacen referencia a: 1) los datos y las fuentes en los que estos pueden ser encontrados (en el presente caso, las producciones textuales publicadas en repositorios del ciberespacio); b) los procedimientos empleados por el investigador para inter-

pretar y organizar las informaciones (transitar metodológico del investigador) y, 3) la construcción y exposición de las narrativas escritas y verbales, en espacios formales (la producción que se presenta). Sin lugar a dudas, este ha sido el camino transitado.

En este sentido, se asumió como estrategia o plan general un diseño documental, construido siguiendo las etapas propuestas por Arias (2012), a saber: el arqueo de fuentes llevado a cabo a través de las diferentes bases de datos a las cuales el ciberespacio permite el acceso, la lectura inicial de las mismas, su selección y clasificación, la esquematización preliminar de la estructura del corpus del trabajo, la recolección de información y la construcción de resúmenes a través de los instrumentos elaborados para tal fin, el consecuente análisis de la información, avanzando a la estructuración del discurso final, incluyendo el bosquejo introductorio, sus consideraciones finales y la revisión y presentación del informe.

La puesta en escena de este proceso, se ejecutó a partir del arqueo inicial de fuentes, que permitió visibilizar los autores y sus obras, en cuanto a la formulación de sus planteamientos teóricos y experiencias investigativas en el hacer del método netnográfico, seleccionando aquellos que han sido señalados como pioneros en diferentes ámbitos de la aldea global y, otros que han recurrido a la implementación del mismo. Atendiendo a lo expuesto, estas fuentes han sido reconocidas como primarias para el presente estudio, por cuanto, comportan producciones propias de los autores, en un tiempo cronológico definido y, un espacio geográfico determinado.

Las resultas alcanzadas, en términos de la producción que se presentan, responden a una investigación de nivel descriptivo, la misma que es reconocida por Cabezas et. al, (2018) como "la forma de relatar de tal manera que el lector sienta que está mirando una fotografía de un determinado objeto o fenómeno de la realidad, buscando caracterizar importantes rasgos de cualquier fenómeno que se analice" (p.68). Así, se intenta desde una pluma llana, hacer visible los elementos teóricos y prácticos que conllevan el hacer de la Netnografía, entendida esta como una etnografía abordada desde la interacción virtual de los actores sociales que forman parte de las comunidades organizadas, a través del ciberespacio.



Tales fines, solo han podido ser factibles de llevar adelante, una vez que las llamadas técnicas indirectas o no interactivas, como les denomina Bisquerra (2009), permitieron reconocer a través de la lectura de los documentos escritos, "... la evolución histórica y la trayectoria de comportamiento, de funcionamiento y de organización de la realidad; y por el otro, las percepciones escritas..." (p. 331). Para ser más específica, basta reconocer los aportes que de la lectura de los materiales seleccionados se han alcanzado, particularmente desde el proceso de selección y clasificación y, evidentemente desde la lectura cruzada de los mismos.

A partir de las narrativas expresadas por los autores, esas que permiten reconstruir el hacer investigación en comunidades online o investigar de manera online en las comunidades; miradas que asoman el hacer netnográfico.

Ahora bien, este andamiaje demanda de un proceso de análisis de contenido, efectuado sobre los textos abordados, ese que conlleva según Teppa (2014) a descomponer la información "...en sus partes más fundamentales, hacer una reducción exhaustiva hasta llegar a conocer sus principales elementos, obtener las ideas más relevantes: su esencia, con el propósito de extraer las concepciones con mayor significado para el investigador, cuyo enlace y acoplamiento cognitivo ayudará a construir la teoría". (p. 30)

Ciertamente, es desde el afloramiento de las ideas, concepciones y propuestas del ser y hacer de la Netnografía como método de investigación para abordar el estudio de las comunidades y/o culturas virtuales, propuestas por los autores aquí referidos, de donde emana el magma de los procesos reflexivos y consideraciones aquí expuestas. Reconociendo, la necesidad de seguir profundizando en la revisión teórica, de quienes actuaron como pioneros, pero, también de aquellos que generando la puesta en escena del método en el terreno (ciberespacio), han brindado aportes valiosos e incluso, han llegado a irrumpir con nuevas miradas.

En definitiva, esta es y seguirá siendo una tarea siempre pendiente para los acuciosos de la investigación cualitativa, particularmente porque la profundidad del mundo relacional expresado a través del escenario digital es una realidad inminente y hegemónica en la aldea global, que requiere de reinenciones para su abordaje.



## Reflexiones finales

A modo de conclusión, se podría decir que la netnografía es un método que pretende indagar fenómenos subyacentes en las comunidades virtuales. También, se podría afirmar que netnografía es, en su esencia, una derivación del acto indagatorio del etnógrafo con toda la rigurosidad científica, pero aplicado al ámbito de las redes sociales.

En tal contexto, la netnografía o etnografía digital, es una forma de comprender mejor la sociabilidad humana en el ciberespacio contestando preguntas como ¿qué características poseen los grupos sociales en entornos virtuales?, ¿cómo interaccionan las personas?, ¿cuáles son sus matices diferenciadores con grupos sociales del mundo real? ¿cómo se da el proceso intersubjetivo entre las personas o miembros de las comunidades virtuales?

De lo analizado en este artículo, también se puede afirmar que la netnografía se ha erigido como ciencia en el ámbito de la virtualidad, con la misma intencionalidad científica de la etnografía, vale decir, inmersión en el contexto natural de los grupos sociales en espacios virtuales para estudiarlos en profundidad.

El rol que juega la cosmovisión del investigador también es importante en el contexto de la netnografía, pues ha de poseer claridad epistemológica y ontológica de lo que implica hacer investigación científica no solo desde el enfoque cualitativo, sino en el complejo mundo del ciberespacio teniendo en cuenta la variedad, diversidad e intensidad informativa. Además, el investigador ha de afrontar el complejo reto de buscar una asertiva inmersión en los grupos de comunidades virtuales que estudia, con la finalidad de generar teoría emergente relevante en el tema que ha decidido investigar.

## Referencias

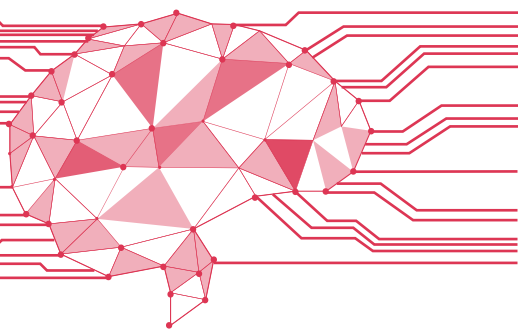
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6a Edición. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Bisquerra Alzina, R. (Coordinador) (2009) *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.

- Cabezas Mejía, E.D. & Andrade Naranjo, D & Torres Santamaría, J. (2018) *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. En: <http://www.repositorio.espe.edu.ec>.
- Cuesta, U. (2012) *Planificación estratégica y creatividad*. Libros profesionales de empresa. Esic Editorial. Madrid España.
- Del Fresno M (2012) *El consumidor social. Reputación Online y Social Media*. Editorial Uoc. Barcelona España. 2012
- Dei, H. D. (2008) *La tesis. Cómo orientarse en su elaboración*. Buenos Aires: Prometeo Libros.
- Kozinets, R. (2014). *Netnografía. Realizando pesquisa etnográfica online*. Porto Alegre: Penso
- Machado, J. (2001). *Concepto de Globalización*. [Documento en línea] Disponible <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/machado/concglob.htm> [consulta: 2011, febrero 15].
- Morín (2000) *Los Siete Saberes Necesarios a la Educación del Futuro*.
- Martínez, J. (2005). *Educación para la Ciudadanía*. España: Morata.
- Mosquera, M A (2008) Universidad de Los Andes. Venezuela. *Revista Fermentum venezolana de sociología y antropología* Volumen 18 número 53. Mérida Venezuela
- Paredes (2020) *Consumerología: Por qué compramos y cómo influir en las decisiones de compra*. [Documento en línea]
- Rusque A M (2007) *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Vademell Hermanos Editores Caracas Venezuela.
- Sanchez Fontalvo I.M., Gonzalez Monroy, L.A. y Esmerald Ariza, S. J. (2020) *Metodologías cualitativas en investigación educativa*. Editorial Unimagdalena.
- Sandín M P (2003) *Investigación cualitativa en investigación. Fundamentos y tradiciones*. Editorial Mc GrawHill. Madrid España
- Strauss A. Corbin, J. (2002) *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Antioquía: Editorial Universidad de Antioquía.
- Teppa, S. (2014) *Análisis de la Información Cualitativa y Construcción de Teorías*. KindleDirectPublishing: Editorial by Amazon.
- Turpo Gebera, O. W. (2008) La netnografía: un método de investigación en Internet. *Educar* 42; pp 81 -93
- Ureña A, Ferrari A; Blanco D y Valdecasa E (2011) *Las redes sociales en internet*. Madrid. Ontsi



# PARTE III

## Perspectivas metodológicas aplicadas



# Capítulo XII.

## La netnografía como estrategia metodológica para la enseñanza en línea

**Melissa Dayana Mendoza Vivas\***

*melissadm@gmail.com*

*Instituto de Altos Estudios Diplomáticos*

ORCID: 0000-0001-7982-2813

### Resumen

El propósito fundamental del estudio consiste en interpretar la netnografía como estrategia metodológica para la enseñanza en línea, porque es un método interpretativo emergente que deviene de los procedimientos investigativos propios de la etnografía, el cual plantea descripciones y análisis antropológicos sobre las creencias, significados y prácticas de culturas; y desde el referido tema objeto de estudio, se establece una forma de comunicación y de intermediación tecnológica para la interacción sincrónica y asincrónica de una comunidad académica virtual. El estudio se estructura en tres ejes temáticos: El primero, estrategias pedagógicas para la docencia innovado-

---

\* Docente e investigadora Universitaria en el área de Seminario de Investigación, y tutoría de proyectos, con experiencia en estrategias pedagógicas para la docencia en línea. Doctora en Ciencias Administrativas y Gerenciales.

ra, el segundo, diseño instruccional en línea, y el tercero, experiencias en la aplicación de estrategias de enseñanza – aprendizaje desde la interacción virtual. La estrategia metodológica se orienta por una investigación, bajo el enfoque cualitativo y el método netnográfico porque observaré comunidades académicas en línea y como técnica e instrumento para la recolección netnográfica utilizaré la observación directa y la observación directa participativa. Después del análisis e interpretación de las observaciones hechas, se plantea que la enseñanza en línea es una experiencia académica de interacción social enriquecedora y no requiere que la comunidad académica virtual esté presente en una actividad o trabajen en el mismo momento, solo se requiere romper paradigmas y navegar en un mar de alternativas y herramientas tecnológicas de información y comunicación para la correcta utilización de los entornos virtuales, de los recursos y del contenido, llevando a la ciber comunidad académica hacia la motivación, creatividad y fortalecimiento del aprendizaje colaborativo y sinérgico.

**Palabras clave:** Netnografía, estrategia metodológica, enseñanza en línea.

### **Abstract**

*The fundamental purpose of the study is to interpret netnography as a methodological strategy for online teaching, because it is an emerging interpretive method that comes from the investigative procedures of ethnography, which proposes anthropological descriptions and analyzes of beliefs, meanings and practices. of cultures; and from the aforementioned topic under study, a form of communication and technological intermediation is established for the synchronous and asynchronous interaction of a virtual academic community. The study is structured in three thematic axes: The first, pedagogical strategies for innovative teaching, the second, online instructional design, and the third, experiences in the application of teaching-learning strategies from virtual interaction. The methodological strategy is guided by an investigation, under the qualitative approach and the netnographic method becau-*

*se I will observe online academic communities and as a technique and instrument for the netnographic collection I will use direct observation and direct participatory observation. After the analysis and interpretation of the observations made, it is suggested that online teaching is an academic experience of enriching social interaction and does not require the virtual academic community to be present in an activity or work at the same time, it is only required to break paradigms and navigate in a sea of information and communication technology alternatives and tools for the correct use of virtual environments, resources and content, leading the academic cyber community towards motivation, creativity and strengthening of collaborative and synergistic learning.*

**Keywords:** Netnography, methodological strategy, online teaching.

## Introducción

La pregunta consiste en ¿cómo debe ser la alineación o congruencia cognitiva entre los objetivos de aprendizaje que persigue un curso, con las actividades que se proponen para alcanzar los objetivos, los recursos que facilitarán la realización de las actividades y los aspectos que se tendrán en cuenta para evaluar el logro de los objetivos?. Asimismo, el propósito fundamental del estudio es interpretar la netnografía como estrategia metodológica para la enseñanza en línea, el fenómeno de objeto de estudio es profundizar sobre la importancia de asumir como estrategia metodológica la netnografía para profundizar sobre el diseño de ambientes virtuales de aprendizaje y la movilización de los procesos de enseñanza-aprendizaje hacia estos espacios ya que se han convertido en necesidades apremiantes de las instituciones educativas y de diversos centros de capacitación. En este sentido, el estudio quedará estructurado en tres ejes temáticos:

El primero, estrategias pedagógicas para la docencia innovadora, donde reflexionaré sobre los desafíos de la enseñanza virtual considerando al estudiante como actor principal en el proceso de aprendizaje.

El segundo, diseño instruccional en línea, el cual cobra especial fuerza porque permite que los programas de formación sean planificados con anticipación y colocados a disposición de los aprendices, por ello, es necesario identificar las fases del modelo de diseño instruccional, justificar la necesidad de elaborar el diseño instruccional.

El tercero, experiencias en la aplicación de estrategias de enseñanza – aprendizaje desde la interacción virtual, en este apartado esbozaré los hallazgos desde la indagación exhaustiva, y con la aplicación de la observación directa participativa, emergerá un pensamiento crítico reflexivo que contribuya a generar un conocimiento teórico a favor de la enseñanza virtual, sin dejar a un lado la netnografía que es la que me permitirá la ruta metodológica, para responder la pregunta central y alcanzar el objetivo fundamental del presente estudio.

La netnografía será la estrategia metodológica cualitativa asumida en el presente estudio, para interpretar sobre lo que acontece en las comunidades académica virtuales, permitirá profundizar sobre lo que acontece en las interacciones y participación voluntaria de un grupo académico motivado a generar el enriquecimiento colaborativo de una actividad. Es la forma de cómo interpretar las vivencias de las comunidades académicas virtuales.

## **Estrategias pedagógicas para la docencia innovadora**

Para una educación innovadora tanto el docente como el estudiante asumen nuevos retos y roles totalmente distinto con la educación presencial, todo ello, desencadena estrategias de enseñanza – aprendizaje y experiencias enriquecedoras y colaborativas en el proceso de interacción virtual, distinguiéndose claramente las competencias pedagógicas del docente al establecer estrategias que garanticen el logro de los objetivos académicos planteados basados en un proceso de enseñanza aprendizaje efectivo y de calidad.

En este sentido, es importante resaltar el planteamiento de Becerril †, Sosa, Delgadillo, y Torres (2015: p, 884): "... Las competencias pedagógicas permiten al docente actuar con eficiencia, reaccionando con rapidez ante situaciones inesperadas".



Las competencias pedagógicas en los entornos virtuales es necesario indagar sobre el perfil académico y experiencia profesional del grupo de estudiantes, establecer un diagnóstico situacional sobre las necesidades académicas y las fortalezas y debilidades de cada estudiante, sobre la comprensión del tema y uso de la tecnología digital e internet, dejar claro de la conducta y hábitos de estudio recomendados para estudiar a distancia, y de las herramientas de comunicación sincrónicas y asincrónicas.

Asimismo, las competencias pedagógicas requiere integrar: objetivos claros de la propuesta pedagógica formativa, establecer estrategias pedagógicas que contribuyan al logro de los objetivos planteados, y recursos, todo ello operacionalizará la aplicación efectiva del diseño instruccional que integre de forma colaborativa y activa la participación de todos los estudiantes, se establezca una evaluación diagnóstica, formativa y sumativa, se apliquen técnicas de evaluación de aprendizaje en modalidad virtual, se ofrezcan contenidos coherentes con la unidad curricular impartida, recursos bibliográficos principales y complementarios para cada módulo, respuestas oportunas y racionales a las inquietudes académicas de los estudiantes, retroalimentación continua y adecuada de cada clase y actividad académica.

Por otra parte, para contribuir con una pedagogía virtual integral, también es fundamental velar por el correcto desenvolvimiento de la interacción virtual en la comunidad de aprendizaje como: Trato entre todos respetuoso, armonioso, de intercambio empático, cualquier inquietud, diferencia o inconveniente se espera sea resuelto de manera amigable, un clima de cordialidad en las relaciones entre el docente-estudiante y estudiante-estudiante, impulsar el trabajo colaborativo, motivar y guiarlos hacia la constancia, el esfuerzo y la dedicación, interactuar y acompañar a los estudiantes durante el proceso formativo de forma continua.

Según Becerril †, Sosa, Delgadillo, y Torres (2015: p, 885): “El educador de la enseñanza virtual debe poseer habilidades para ayudar al alumno a sentirse parte de un equipo, para animarlo, motivarlo, estimular su pensamiento y orientarlo a través de su proceso de enseñanza aprendizaje...”

Otro elemento que requiere especial atención, consiste en conocer sobre las habilidades técnicas o de las tecnologías de la comunicación y de la información por parte de los estudiantes porque en un programa en línea deben poder hacer lo siguiente: comunicarse por correo electrónico y foros de discusión, utilizar los navegadores web, utilizar el sistema de gestión de aprendizaje requerido, usar aplicaciones para crear documentos y presentaciones (por ejemplo, Microsoft Word, PowerPoint), usar aplicaciones para compartir archivos (por ejemplo, Google Drive), asegurarse de que no existan inconvenientes con la plataforma educativa, orientar sobre la correcta utilización de las diferentes herramientas tecnológicas para la obtención de un aprendizaje significativo.

Desde la perspectiva anterior, Chong y Marcillo (2020) plantea sobre las estrategias pedagógicas innovadoras en entornos virtuales de aprendizaje que:

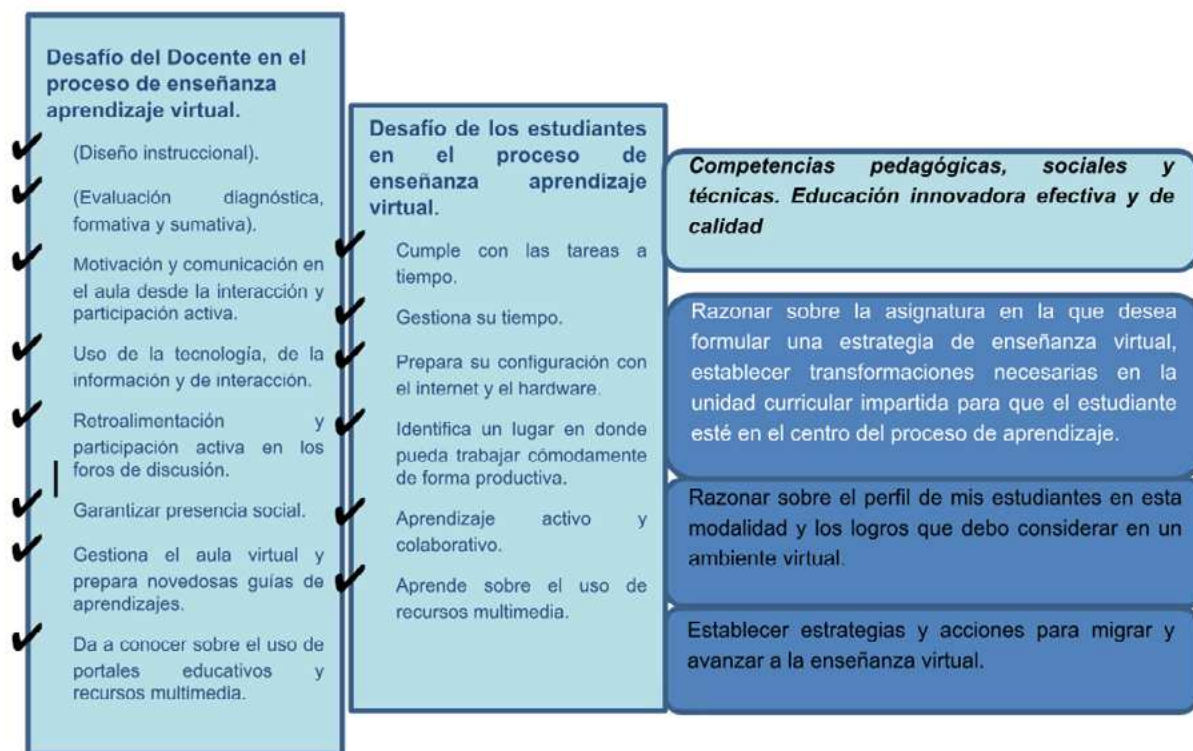
La tendencia educativa propone “innovar” las estrategias, entornos, recursos y técnicas que propendan motivar al estudiante y optimar la calidad de educación. En este ambiente de cambios profundos el docente tiene el desafío de reinventarse y reaprender y el camino a esta transformación nos adhiere a la tecnología en su diversidad de plataformas y aplicaciones web, postulando nuevos principios pedagógicos en un nuevo contexto de aprendizaje... (p. 59)

Indudablemente, la enseñanza virtual es un desafío y un esfuerzo por transformar la estrategia de enseñanza presencial hacia un entorno virtual sincrónico y predominantemente asincrónico, el que no requiere que todas/todos los participantes estén asistentes en una actividad o trabajen en el mismo tiempo, ello, comprende la formulación de la estrategia preliminar de enseñanza virtual como un mapa, que le permita precisar en la medida que vaya concretando acciones, viviendo el ejercicio de la enseñanza remota y creciendo profesionalmente en este campo de enseñanza virtual.

Se hace uso eficiente de estrategias pedagógicas virtuales, cuando se desarrollan recursos educativos combinando con herramientas tecnológicas que originen necesidad y gusto por el aprendizaje (Suarez & Padin, 2018).

A continuación, menciono estrategias pedagógicas innovadoras para el proceso de enseñanza aprendizaje desde los entornos virtuales:

**Figura 1: Estrategias pedagógicas innovadoras en entornos virtuales de aprendizaje.**



Fuente: Elaboración Propia (2022).

Cuando se producen y seleccionan contenidos contextualizados se habla de práctica docente reflexiva, elemento necesario para la implementación de estrategias combinadas con las nuevas tecnologías, haciendo visible la innovación educativa con características de dinamismo, flexibilidad, pensamiento crítico y toma de decisiones (Román, 2017).

La educación online o aprendizaje en línea, toma como base la educación virtual, pero le suma un ingrediente muy importante: el tiempo real. La Educación Superior ha promovido la virtualización, como un modelo de enseñanza y aprendizaje que incorpora la tecnología y la adquisición de competencias por parte de los estudiantes y pro-

fesores. Además, permite organizar los aprendizajes necesarios, clasificar, definir las diferentes demandas de los profesionales en formación (Chumpitaz, 2016). Además, se conciben los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje como comunidades de conocimiento y práctica (Sánchez, 2018).

**Figura 2: Herramientas para gestionar un aula virtual**



Fuente: Elaboración Propia (2022).

## Diseño instruccional en línea

En un diseño instruccional para un proceso de enseñanza aprendizaje en línea es fundamental: la elaboración de la estrategia para la enseñanza online, dejar claro sobre los canales de comunicación, la selección o creación y presentación de contenidos, la plantilla de programa de clase online, información de contacto del docente, biografía del docente, descripción, justificación y fundamentos teóricos de la unidad curricular, formulación de la necesidad instruccional, objetivos de aprendizaje, lecturas y recursos requeridos y opcionales, resumen

de tareas y calificaciones, política de entrega tardía, comunicación en línea: Foros de discusión, tecnologías utilizadas en la unidad curricular, habilidades técnicas mínimas requeridas, requerimientos mínimos de sistema, plan de la unidad curricular con las técnicas e instrumentos de evaluación de los aprendizajes (cualitativo y cuantitativos).

En el aprendizaje colaborativo, la comunicación es un factor relevante para mantener un contacto de diálogo, resolver dudas de las actividades a ejecutar, el docente debe publicar las fechas de: entrega de proyectos, participación en foros, entrega de trabajos y evaluaciones para que se cumplan en el tiempo programado, estimulando la organización y la autodisciplina, al inicio del módulo o curso se debe dar a conocer la metodología, los criterios de evaluación y los objetivos que se espera que logren los participantes, llamado actualmente "sílabo"; el espacio de construcción del aprendizaje lo permite el foro de discusión, con argumentos, opiniones y reflexiones de los participantes y finalmente se presentan los resultados o productos del aprendizaje a través de una wiki o página web, un proyecto, una guía, blogs, un video entre otros (Alós & Casamayor, 2010).

Con un diseño instruccional adaptado a la virtualidad el aprendizaje es interactivo, efectivo y de calidad. Como lo plantea Moreira, y Giraud (2020):

Aprender, es un proceso complejo en el que intervienen de forma interactiva los estudiantes, el profesor y los contenidos, hoy por hoy se aprende haciendo pues, los contenidos analógicos y las clases magistrales van quedando atrás, dando paso a nuevas metodologías participativas y los contenidos digitales. (p. 154)

Por consiguiente, Botero, Zuluaga Morales (2022: p; 31), cita los postulados de Belloch (2017), "el diseño instruccional permite pensar la planificación, preparación y diseño de los recursos necesarios para los espacios formativos". Asimismo, el autor referenciado afirma que:

La construcción del diseño instruccional traza el camino a seguir, iniciando por los objetivos de la formación virtual y continuando con los contenidos que serán abordados y la secuencialidad

de las actividades que respondan a los objetivos específicos de la enseñanza. Es fundamental que exista el diálogo entre estos dos componentes con el fin de crear criterios que integren los recursos tecnológicos y la planificación de una propuesta de evaluación de los procesos. En esa dirección, existen unas fases que se transitan en la construcción del diseño instruccional y la virtualización de un curso: Análisis de necesidades, definición de objetivos, diseño, desarrollo, implementación, evaluación. (p. 33)

En líneas generales el correcto diseño instruccional adaptado a la virtualidad, es la ruta fundamental para ejecutar una enseñanza pedagógica y didáctica en línea que permita alcanzar los objetivos académicos claramente establecidos ya que el docente debe seguir todas las fases requeridas en el diseño de un aula virtual de aprendizaje.

**Cuadro 1: Método para el diseño del proceso instruccional. Currículo, insumos, productos**

<b>CUADRO COMPARATIVO</b>	<b>NIVEL MACRO CURRICULAR</b>	<b>NIVEL MESO CURRICULAR</b>	<b>NIVEL MICRO CURRICULAR</b>
<p><b>CURRÍCULO:</b>  Macro: Son los lineamientos estratégicos nacionales estos se establecen y formulan desde las políticas públicas en materia educativa, y proporcionan el modelo educativo pedagógico institucional.  Meso: Es el contexto intermedio e institucional y son los referentes teórico-prácticos que sustentan la profesión con</p>	<p><b>INSUMOS:</b> ¿Qué documentos se van a utilizar? 1) Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas (2000) 2) Documento “Modelo Educativo-Pedagógico” de la institución considerada.  <b>PRODUCTOS:</b> ¿Qué documentos se van a producir? 1) Modelación de los ejes estructurantes del Modelo Educativo.</p>	<p><b>INSUMOS:</b> ¿Qué documentos se van a utilizar? 1) Documento “Visión-Misión” de la carrera existente. 2) Documento “Perfil de Egreso” de la carrera existente, definiendo una secuencia de competencias generales y específicas. 3) Documento “Objetivos” de la carrera existente.  <b>PRODUCTOS:</b> ¿Qué documentos se van a producir? Identifi-</p>	<p><b>INSUMOS:</b> ¿Qué documentos se van a utilizar? 1) Malla curricular vigente (créditos, horas, contenidos, co-requisitos, prerequisites).  <b>PRODUCTOS:</b> ¿Qué documentos se van a producir? 1) Listado de actividades integradoras (Tabla de planeación didáctica)</p>



CUADRO COMPARATIVO	NIVEL MACRO CURRICULAR	NIVEL MESO CURRICULAR	NIVEL MICRO CURRICULAR
<p>abordajes disciplinares de carácter inter y transdisciplinar, que se articulan en campos de estudio y actuación de la ciencia, tecnología e innovación. Cada institución en función de su nivel de formación adecua y orienta la organización de aprendizajes y estructura curricular en la formación del perfil del ciudadano requerido.</p> <p>Micro: Es el nivel de pre-concreción didáctica del plan de estudio, incluyendo el detalle operativo de la malla curricular y sus características propias.</p>		<p>cación de carencias y/o redundancias en términos de asignaturas y contenidos, para ayudar en la revisión de la malla curricular existente. Matriz de reintegración curricular, definiendo los puentes integradores y su conexión con un abanico de asignaturas del plan curricular considerado.</p> <p>Propuesta de representación gráfica de la currícula re-estructurada con sentido integrador.</p> <p>Tabla de planeación didáctica presentando las meta-competencias del plan de estudio considerado, así como indicaciones pertinentes acerca de la posibilidad de prolongar estas meta-competencias en cátedras integradoras para la investigación e vinculación social.</p>	

Fuente: Elaboración Propia (2022).



**Cuadro 2: Método para el diseño del proceso instruccional. Planificación curricular, diseño curricular**

<b>CUADRO COMPARATIVO</b>	<b>NIVEL MACRO CURRICULAR</b>	<b>NIVEL MESO CURRICULAR</b>	<b>NIVEL MICRO CURRICULAR</b>
<p>PLANIFICACIÓN CURRICULAR</p> <p>Específica fines, objetivos y metas: permite la identificación de cursos de acción y, a partir de éstos, determina los recursos y estrategias más apropiadas para lograr su realización. Fases de la planeación.</p> <p>Diagnóstico.</p> <p>Análisis de la naturaleza del problema.</p> <p>Diseño y evaluación de las posibilidades de acción.</p> <p>Implantación.</p> <p>Evaluación.</p>	<p>En el nivel macro de planificación curricular se establecen y formulan políticas generales de educación de una nación, orientado fundamentalmente los aspectos fisiológicos, culturales y políticos que sirvan de modelo para la formación del hombre desde la educación.</p>	<p>Este nivel es específico y busca crear vinculado hacia un sector educativo a un nivel de educación superior, media. Es decir, cada institución, en función de su especialidad, organiza, adecua y orienta sus objetivos, contenidos y actividades en la conformación del perfil del hombre que está claramente establecido en el nivel macro.</p>	<p>En este nivel se sigue de forma detallada la planificación curricular. Es el conjunto de planes y programas de estudio que caracterizan a una institución en particular, y que a la vez, la diferencian de otra que pueda estar ubicada en el mismo nivel.</p>
<p>DISEÑO CURRICULAR</p> <p>El diseño curricular contempla todas las dimensiones de la planeación, así como las características específicas del nivel educativo que corresponda.</p>	<p>Participan los equipos de especialistas del Ministerio del Poder Popular Para la Educación (MPPE), Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria, Ciencia y Tecnología.</p>	<p>Involucra las instituciones educativas intermedias en el diseño curricular. Se concreta en el proyecto educativo institucional. Involucra el trabajo metodológico y científico.</p>	<p>Se puntualiza en el proyecto de aula o grupo. Intervienen los docentes y estudiantes. Incluye la programación de las materias y toda la proyección de la labor educativa grupal.</p>

Fuente: Elaboración Propia (2022).

Indudablemente, en un diseño instruccional es de vital importancia para lograr con éxito un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad, establecer actividades colaborativas que promueva el dialogo entre los estudiantes sobre lo más significativo de la experiencia de aprendizaje, contribuye a desarrollar en los estudiantes un aprendizaje metacognitivo donde el ingenio, y el propio razonamiento permite que tengan conciencia y control sobre los procesos de pensamiento y aprendizaje. En mi diseño instruccional aplico en cada módulo un foro de discusión, me ha dado excelentes resultados para integrar los análisis y razonamientos sobre la temática objeto de estudio.

## **Experiencias en la aplicación de estrategias de enseñanza – aprendizaje desde la interacción virtual**

Desde la experiencia personal en la aplicación de enseñanza aprendizaje desde la interacción virtual, justificaré mi interpretación orientada por la netnografía como estrategia metodológica porque permite hacer visible las vivencias adquiridas durante el desempeño académico.

Con respecto a la netnografía Turpo (2008), plantea que:

Es un método de análisis del netnógrafo (neologismo aplicable a este nuevo tipo de investigador) para su aplicación a las comunidades virtuales en Internet, más propiamente del estudio de las vivencias que en ella se protagonizan, lo cual constituye un atrio excepcional para conocer la opinión de los ciudadanos del ciberespacio (internautas) sobre cualquier tema.

El estudio netnográfico es un método cualitativo e interpretativo pensado de modo específico para investigar el comportamiento del consumidor en los entornos de las comunidades y culturas en uso en Internet. (p. 84-85)

Desde la indagación y la interpretación de las interacciones e interrelaciones propiciadas en el aula virtual está:

### Cuadro 3: Enseñanza y diseño instruccional Virtual

#### Reflexiones sobre los desafíos del docente y de los estudiantes

<p>1.- ¿Cuáles considera sean sus tres principales fortalezas sobre la enseñanza virtual. ¿Cómo cree que pueda poner estas fortalezas a su servicio, a la de sus estudiantes y a la de su institución?</p>	<p>La principal fortaleza es el conocimiento obtenido de algunas plataformas, después de haber efectuado cursos que me han permitido aprender sobre la educación en línea.</p> <p>La segunda fortaleza es la planificación para impartir los módulos estableciendo actividades, guiando discusiones y retroalimentando trabajos, creando oportunidades para el aprendizaje activo, que se produce cuando los estudiantes elaboran algo significativo relacionado con el contenido del curso y luego reflexionan sobre su aprendizaje.</p> <p>La tercera fortaleza es la comunicación efectiva permitiendo que se propicie una sólida, significativa y guiada interacción entre estudiante – docente. Es decir, que se motiva y estructura las comunicaciones no sólo entre estudiantes con el docente, sino que también, entre los estudiantes.</p>
<p>2.- Considerando su contexto actual, ¿Cuáles son las principales fortalezas que tienen sus estudiantes frente a la enseñanza remota considerando los momentos de aprendizaje activo que tienen en mi curso?</p>	<p>Las principales fortalezas que tienen los estudiantes frente a la enseñanza remota, considerando los momentos de aprendizaje activo que tienen en mi curso son:</p> <p>En primer lugar, la habilidad para manejar la tecnología de información y la comunicación.</p> <p>En segundo lugar, provee más tiempo para reflexionar y comprender el contenido.</p> <p>En tercer lugar, los estudiantes son comunicativos, a la hora de hacer aportaciones, o efectuar preguntas, el proceso de aprendizaje es indudablemente, colaborativo.</p> <p>En cuarto lugar, los estudiantes son disciplinados para culminar de manera exitosa las tareas asignadas, asimismo, aprenden a su propio ritmo y debido a que la interacción en el proceso de aprendizaje se efectúa desde el lugar donde se encuentren sólo disponiendo de tiempo y de los recursos tecnológicos para acceder a la plataforma, los estudiantes consideran esta modalidad de estudio, factible desde el punto de económico.</p>

3.- ¿Cómo piensa aprovechar esas fortalezas y superar esas debilidades en su Estrategia de Enseñanza Remota?	Pienso aprovechar las fortalezas descritas y superar las debilidades en mi estrategia de enseñanza virtual, poniendo en práctica el conocimiento previo y el obtenido en la preparación continua en los entornos virtuales para enseñanza.
--	--

### **Reflexiones sobre la transición al aula**

4.- ¿Qué consideraciones tendría presente para mapear las actividades de mi curso a fin de llevarlas a un ambiente virtual?	Las consideraciones para mapear las actividades de mi curso a fin de llevarlas a un ambiente virtual consisten, en planificar y comunicar con efectividad el programa de clases, los objetivos claros de enseñanza-aprendizaje, las evaluaciones y los recursos, todos ellos representan indudablemente, una estrategia fundamental para lograr con éxito una efectiva transición al aula virtual, porque permite ofrecer información detallada y clara que orientará al estudiante sobre las actividades previamente planificadas de la unidad curricular por el docente; asimismo, se reduce la ansiedad y la incertidumbre en los estudiantes porque estarán informados y orientados sobre todas las tareas y actividades a desarrollar.
---	---

5. ¿Cuáles serían los criterios para identificar recursos y herramientas que apoyen el cumplimiento de estas actividades y que fomenten la formación de mis estudiantes?	Los recursos y herramientas que apoyen el cumplimiento de estas actividades y que fomenten la formación de mis estudiantes, consiste en enfatizar en el proceso de una comunicación basada en: Foros de discusión • Correo electrónico • Mensajería (chat) dentro de la plataforma, por lo tanto, es importante considerar y seleccionar de forma minuciosa los contenidos que se presentaran por medio de lecturas, videos, audios, etc, los cuales deben contribuir con la comprensión para adquirir y si es posible aportar conocimientos en cada tema objeto de estudio.
--	--

### **Reflexión sobre la estrategia docente**

6.- ¿Cuáles deben ser mis próximos pasos para avanzar en mi plan de clase para el entorno virtual?	Apoyar a los estudiantes dando respuestas a sus inquietudes, recordarles constantemente a los estudiantes sobre las actividades que aún no estén desarrolladas indicándoles las novedades todos los días; sin obviar, la fecha de apertura y del cierre en la que deben entregar cada actividad, es decir, efectuar un monitoreo constante de todas las actividades desarrolladas y las pendientes.
--	---

7.- ¿Qué debo tener en mente para mejorarlo y adecuarme al ambiente virtual?	Como docente desde la modalidad virtual debemos evaluar nuestro desempeño para poder identificar debilidades y así replantear nuestra acción docente, sin obviar, las necesidades de los estudiantes, y las posibilidades que nos plantea nuestro
--	---

### Diseño Instruccional

8.- ¿Cuál es la importancia del diseño instruccional para el docente?	<p>En un diseño instruccional es de vital importancia para lograr con éxito un proceso de enseñanza aprendizaje de calidad, establecer actividades colaborativas que promueva el diálogo entre los estudiantes sobre lo más significativo de la experiencia de aprendizaje, contribuye a desarrollar en los estudiantes un aprendizaje metacognitivo donde el ingenio, y el propio razonamiento permite que tengan conciencia y control sobre los procesos de pensamiento y aprendizaje. En mi diseño instruccional aplico en cada módulo un foro de discusión, me ha dado excelentes resultados para integrar los análisis y razonamientos sobre la temática objeto de estudio.</p> <p>La importancia es sumamente relevante, la docencia y el diseño instruccional deben estar completamente imbricados. La docencia necesita del diseño instruccional para sobrevivir ante la audiencia, es decir frente al estudiante que toma el curso. El hacer atractivo un tema o una problemática parte de un buen proceso de análisis y diseño y eso viene acompañado de un buen diseño instruccional.</p>
---	--

Fuente: Elaboración Propia (2022).

En las reflexiones de las preguntas relacionadas con la enseñanza y diseño instruccional virtual desde mi experiencia académica como estudiante y docente se observa sobre la importancia en el proceso de enseñanza – aprendizaje considerar los tipos de evaluación diagnóstica, formativa y sumativa, asimismo, la retroalimentación fundada en la identificación veraz de omisiones y aciertos de los estudiantes en las diferentes actividades que realizan. Llevando al docente a orientar los objetivos para alcanzar los mejores resultados en ese proceso de enseñanza aprendizaje.

La retroalimentación es entonces la parte central de la evaluación formativa por lo que deberá ser constante, clara, oportuna, suficiente y pertinente (Quesada, 2006). Es el medio a través del cual el alumno identifica lo que le hace falta para lograr el éxito de acuerdo a lo que se espera de él. La retroalimentación deberá darse en ambos sentidos (maestro – alumno, alumno – maestro) y asegurar así que el aprendizaje se está dando. Estos "...procesos de "Feed – Back" adaptan y readaptan de manera progresiva el conocimiento ajustándolo de un modo correcto" (Barberá, 2006, p.11).

Por otra parte, es fundamental establecer claramente en el diseño instruccional en primer lugar, un inicio donde se presenten los aprendizajes que se esperan y los contenidos, semana, módulo. Establecer itinerario sobre el aprendizaje para los estudiantes, mostrando las actividades a desarrollar y los tiempos de entrega.

En segundo lugar, un proceso donde se muestre el material de estudio se destaque sobre la importancia de los aprendizajes, establecer un seguimiento para conocer sobre la comprensión de los contenidos, compartir material adicional, resolver problemas tecnológicos para la comunicación efectiva, revisar sus trabajos siguiendo las técnicas e instrumentos de evaluación, establecer una retroalimentación siempre positiva aunque el trabajo presente debilidades siempre plantea en primer momento lo positivo.

Por último, cierre es importante destacar sobre los principales aprendizajes de todos obtenidos durante el tiempo de estudio. Se puede acudir a mapas conceptuales, diagramas o cuadros resumen.

Es importante, verificar la claridad de las instrucciones, el funcionamiento de los recursos y la unidad lógica entre los objetivos de aprendizaje y el trabajo esperado del curso diseñado, en este sentido, plantear preguntas a los estudiantes sobre el desempeño docente ejecutado ayudara a mejorar la enseñanza virtual, a continuación, las siguientes preguntas formuladas para la evaluación de la acción docente por parte de estudiantes:

1. Exprese su opinión en cuanto a:
  - a) El diseño instruccional de los módulos.
  - b) Las estrategias y los materiales instruccionales
  - c) El rol del o de la docente-facilitador
  - d) El rol de los (as) participantes

2. Exprese sus comentarios acerca de:
  - a) Lo que más le gustó de los módulos
  - b) Lo que le agregaría a cada módulo
3. ¿Los módulos cumplieron con sus expectativas?
4. Si quiere realizar cualquier otro comentario, sugerencia o recomendación, puede hacerlo, será bienvenido.

Por otra parte, es fundamental la comunicación con los estudiantes como estrategia pedagógica socioafectivas desde los contextos virtuales de aprendizaje. En esta comunicación se describe una experiencia académica que intenta identificar cómo se originan las relaciones socioafectivas en los entornos académicos virtuales.

El interés por el papel de lo afectivo en el ámbito educativo ha ido en aumento; enfrentar los diversos retos de la humanidad conlleva a superar la visión del aprendizaje académico convencional y admitir otras formas relacionadas con lo emocional, social y ético que permitan comprender a los estudiantes e interesarse por sus sentimientos y vivencias (UNESCO, 2015).

Desde esta perspectiva refiero los planteamientos de Ojalvo y Curiel (2018) “se hace necesario superar los enfoques intelectualistas que han prevalecido e incluir, como parte del proceso formativo, el trabajo con lo afectivo por su importancia para el desarrollo moral” (p. 115).

Por lo que es importante considerar las ventajas de considerar como docente en el proceso de enseñanza aprendizaje lo afectivo, al respecto los autores antes citados sostienen que:

- Contribuye a que los estudiantes desarrollen un mejor conocimiento de sí mismos, de los otros y a su inserción en su entorno personal y laboral.
- Constituye una vía para desarrollar la empatía, la sensibilidad hacia los problemas sociales, ambientales etc.
- Contribuye a la formación integral de los estudiantes.
- Brinda a los docentes herramientas para desplazar la visión del PEA hacia una concepción centrada en el estudiante como protagonista; así como herramientas para su autoconocimiento y desarrollo profesional en su función docente. Estas ideas también son expresadas por otros autores. (p. 128)



Para Morales y Curiel (2019): “Las estrategias socioafectivas factibles de aplicarse en ambientes virtuales de aprendizaje optimizan el proceso formativo y el desarrollo moral y profesional de estudiantes y profesores”. (p. 36)

A continuación, planteo algunos ejemplos sencillos y prácticos para establecer una comunicación afectiva y empática, a través de mensajes dirigidos a los estudiantes:

#### **Cuadro 4: Mis mensajes para mis estudiantes.**

##### **1.- Mensaje de motivación a la participación en un foro (grupo)**

Reciban un cordial saludo, estimados estudiantes, a partir del día de hoy hasta el próximo domingo, estará abierto este espacio de discusión sobre los conocimientos básicos que involucra el proceso de desarrollo de un trabajo de investigación. Es importante, que consulten los recursos del módulo 1, por lo que invito a leer y observar la información que allí se encuentra. Si lo considera importante para su proceso de comprensión e interacción tome notas de los aspectos que considera relevante del material disponible. Luego de consultar el material, ingrese al Foro de Discusión 1 y consulte las preguntas que le propongo. Al finalizar su intervención seleccione el botón de “publicar” para que su aporte sea publicado en el foro. Luego de publicar las respuestas les motivo a leer las intervenciones de otros e interactuar con aquellas que llaman su atención. Dialogar con otros en estos ambientes es también otra forma de aprender.

Aquí las preguntas del foro de discusión N° 1: ¿Cómo elegir el tema? ¿Cómo elegir el asesor? ¿Cómo se inicia una investigación?.

Es importante que en el foro de discusión se efectúen tres intervenciones: La primera donde respondan las interrogantes expuestas una vez que hayan consultado el material facilitado en el módulo, la segunda intervención consiste en generar un debate que propicie la interacción entre sus compañeros y la última deben exponer las reflexiones.

Durante la interacción es importante que se cubran las expectativas del equipo de estudio. Hagamos que este foro sea dinámico y nos permita ampliar nuestros conocimientos sobre el tema de discusión antes planteado.

##### **2.- Mensaje de motivación a la participación en un foro (a un individuo)**

Apreciada Ingrid; observo que te hiciste presente en esta semana, manifestando que estabas de acuerdo con los mensajes de tus compañeras Nelly y Daniela. Sin embargo, tal como se solicitó en las instrucciones de la ac-

tividad, era necesario que respondieras las preguntas planteadas en el foro, a la luz del material bibliográfico sugerido, como Metodología de la Tesis de Antonio Luna Castillo; me pareció muy bien que coincidieras con lo que tus compañeros expusieron que la observación del fenómeno consiste en efectuar un registro de todos los elementos que giran en torno al objeto estudiado, pero hizo falta “escuchar tu voz”, conocer tu postura personal sobre el tema en general, porque con ello, nutres el diálogo y añades una perspectiva más al estudio que involucra el proceso de desarrollo de un trabajo de investigación. Te invito a participar con mayor criticidad en los siguientes foros; sé que contribuirás significativamente a la discusión. Saludos cordiales. Tutora.

### **3.- Comunicación a un alumno que tiene problemas personales y no consigue dar seguimiento al curso**

Estimada (o) \_\_\_\_\_: Comprendo muy bien la situación que estás viviendo en este momento. Tú salud es prioritaria y es lógico que en primer lugar debas atenderla. En la medida de lo posible, te pido que me indiques si un paréntesis de un par de semanas sería suficiente para que te reincorpores y retomes las actividades académicas; de esta manera estoy a la disposición para revisar el trabajo programado y determinar si puedes retomarlo posteriormente. Pero, si consideras que no podrás avanzar con la Unidad Curricular, lo mejor será que me lo comuniques y te liberes de esta preocupación para que pongas atención en tu recuperación. Pidiéndole a Dios tengas pronta recuperación, estaré atenta de tu respuesta. Te saluda. Tutora

### **4.- Un ejemplo de retroalimentación a un estudiante que necesita hacer su trabajo nuevamente**

Estimado (a) \_\_\_\_\_: Agradezco puntualidad en la entrega de tu actividad 3; observo en el texto un argumento de Hernández, Fernández y Baptista; asimismo, varios párrafos provienen de fuentes de internet cuya referencia no está registrado en tu texto; en ese sentido, es necesario recordarte la importancia de la ética en la investigación, por ello, es importante que un argumento que no es de su autoría y este reflejado en sus trabajos sea sustentado por el autor a quien pertenece y de esta forma se le conceda el crédito. También, debo manifestarle que las indicaciones para la elaboración del trabajo no se exigían un ensayo, sino que desarrollara un análisis sobre la metodología de la tesis de Antonio Luna Castillo. Considerando que aún queda tiempo para efectuar la entrega del análisis, le sugiero desarrolle su análisis considerando las pautas y lo remita dentro del tiempo estipulado. Estoy segura de que elaborarás un excelente trabajo. Tutora

### **5.- Retroalimentación para tu estudiante en el que indicas que ha avanzado muy bien en los últimos módulos del curso**

Estimado (a) \_\_\_\_\_: revisando el trabajo elaborado en el cuarto módulo y desde mis impresiones, le felicito por mostrar un trabajo de calidad con respecto a la estrategia metodológica desde la visión epistémica seleccionada. Me contenta ver cómo has afianzado tu compromiso en la elaboración del trabajo haciendo alarde de la argumentación y de referencias bibliográficas recocidas, asimismo, tus interacciones en los foros demuestra que está a gusto de compartir experiencias y está obteniendo un aprendizaje efectivo. Estoy en cuenta que al principio se le dificultó asumir el compromiso con toda la dedicación requerida para el desarrollo de la investigación, por el hecho de que el tema seleccionado no se correspondía con su disciplina y usted no había tenido una experiencia cercana con respecto al tema que había considerado en un primer momento, pero veo que luego de considerar las sugerencias ha podido avanzar de forma satisfactoria, al igual que sus compañeros. Le reitero mis palabras de felicitaciones por el esfuerzo, la dedicación y el esmero puesto en práctica y le motivo a seguir construyendo y aportando con entusiasmo es este importante espacio académico. Saludos cordiales. Tutora

### **6.- Mensaje en un foro guiando sus estudiantes a discutir un tema crítico en el curso**

Estimados estudiantes: a través de este foro el equipo 4 discutirá los contenidos referidos con la estructura del estado del conocimiento en una investigación, se sugiere lo analicen y luego que en sus equipos colaborativos concluyan dejen sus aportes en el foro grupal denominado: "Comprendiendo la posición epistémica", la fecha tope para la entrega es hasta próximo sábado; Disponen de 5 días para examinar los trabajos de todos los equipos y revisar la perspectiva de cada uno de acuerdo al enfoque seleccionado. Les recuerdo que la participación de todos ustedes propicia un dialogo fructífero profundo y crítico. Hagamos que este espacio de discusión nos aporte nuevos aprendizajes sobre el tema señalado. ¡Ánimo equipos, les invito a seguir construyendo y participando! El intercambio de saberes motiva a continuar edificando saberes. Tutora

### **7.- Mensaje en el foro café de tu curso, comentando una noticia reciente de interés común para mantener la cercanía**

Saludos cordiales estimados estudiantes: Ya llegamos a la mitad de la semana, es bueno verlos activos y participando, esto ha permitido conocer

sus impresiones y perspectivas sobre los temas discutidos. En esta tarde nublada de Caracas, les dejo un café y unas deliciosas galletas para que se endulcen el resto de la tarde noche, asimismo, quiero compartir un excelente video publicado recientemente si aun no lo ha visto sobre que fundamenta sus procesos investigativos, considerando el método científico para buscar soluciones alternativas convirtiéndose en un sujeto proactivo que le proporcionara los conceptos fundamentales antes de emprender un proceso investigativo. ¿Qué piensan sobre ello? ¿Cree que la ciencia es maravillosa? Cree usted que la estrategia metodológica es fundamental? El tema es interesante y guarda relación con la unidad curricular que se ha venido estudiando, permitiendo combinar los planos investigativos, ¿no les parece?. Invito a que discutamos los aspectos fundamentales propuestos en el video. ¿Quién inicia la intervención?.

Fuente: Elaboración Propia (2022).

### **Cuadro 5: Mi preparación para una actividad síncrona.**

La Unidad Curricular Seminario de Investigación para estudiantes del \_\_\_\_\_ tendrá una reunión virtual al inicio y otra al cierre. Estos encuentros serán muy útiles para que los estudiantes compartan, al comienzo del curso, cómo hacer para abordar un fenómeno de estudio conjugando el nivel ontológico, epistemológico, metodológico; y para valorar las habilidades investigativas de mis estudiantes verifico si el proceso investigativo ejecutado por ellos, es de interés estratégico y está descrito cónsono con el contexto situacional. Asimismo, tendré un encuentro síncrono con mis estudiantes, después, de estudiar el tema sobre el proceso de investigación que aplicaron en el desarrollo de sus investigaciones. Antes de la sesión, les pediré a mis estudiantes me envíen por mensaje personal un informe donde plasmen de acuerdo al contexto seleccionado: la observación del fenómeno, la identificación del problema y la selección del tema objeto de estudio, al desarrollar esta primera parte que conforma el proceso de investigación científica en un informe, se permitirá que los compañeros tengan al final de la reunión, una recapitulación sobre el proceso de investigación construido por ellos mismos en un diálogo, moderado por mí como tutora.

Fuente: Elaboración Propia (2022).

Se observa desde el punto de vista socioafectivo en un proceso de enseñanza aprendizaje están presentes: la comunicación, la motivación, las estrategias cognitivas y la creatividad. Por lo que es de interés destacar los fundamentos de Vigotsky con el Enfoque Histórico Cultural. Se coincide con Valera (2008) y Fariñas (2015) quienes expresan que con esta teoría se crean las bases para... una mirada integradora sobre el ser humano ya que se tienen en cuenta tanto las regularidades como lo singular del sujeto en el contexto del momento histórico en el que vive.

En este sentido, se describe una experiencia académica orientada en la comunicación que describe claramente cómo se proporcionan las relaciones socioafectivas en los contextos académicos virtuales, asimismo, permitió interpretar sobre la importancia que los docentes virtuales consideren los aspectos socioafectivos. Es decir que, la comunicación es esencial para transmitir emociones que permita mantener motivados a los estudiantes; así como también considerar los siguientes aspectos, que a continuación, se describen:

**Dominio de contenidos:** el profesor en esta modalidad se convierte en "... un evaluador permanente del aprendizaje de cada uno de sus estudiantes. Analiza y valora las ejecuciones para consolidar o reorientar los logros" (Quesada, 2006, p. 2).

**Informar de las políticas de tiempos de respuesta y respetarlas:** hacer eso al inicio del curso disminuirá niveles de ansiedad en el alumno y no permitirá que este cree falsas expectativas sobre los tiempos de respuesta. Cumplir con los tiempos es parte del compromiso del profesor y, el alumno debe tener claro que en una modalidad en línea, el concepto "sincronía" prácticamente desaparece del proceso enseñanza - aprendizaje (Angulo, 2009).

**Claridad en la tarea:** Establecer una clara rubrica de evaluación donde se describa claramente las actividades a desarrollar y los tiempos de entregas, todas las actividades deben estar presentadas con precisión.

**Conocimiento de la plataforma, otras tecnologías y aplicaciones utilizadas en el proceso:** El docente debe estar capacitado para el uso de la tecnología de la comunicación y la información.

**El rol del docente:** Promover la reflexión para que el estudiante obtenga un pensamiento crítico.

**Promover la autonomía en el estudiante:** Para que sea protagonista de su propio proceso de aprendizaje, se constituya un ser pensante, crítico, creativo e innovador.

## Reflexiones finales

Del camino investigativo transitado queda la gratificante experiencia de la pregunta central fue resuelta porque se describió la alineación o congruencia cognitiva entre los objetivos de aprendizaje que se persigue en un determinado curso, con las actividades que se proponen para alcanzar los objetivos, los recursos que facilitarán la realización de las actividades y los aspectos que se tendrán en cuenta para evaluar el logro de los objetivos.

Asimismo, se alcanzó el propósito fundamental del estudio en interpretar la netnografía como estrategia metodológica para la enseñanza en línea, porque permitió identificar en los entornos académicos, lo que acontece: qué, cómo, quién, cuándo, dónde, promoviendo hacia la participación activa donde se estableció relaciones, se estudió los símbolos y las normas de una comunidad académica, se identificó a los miembros que intervienen en las interacciones académicas virtuales. Es así, que como la tecnología hoy provee los espacios virtuales de participación y la consiguiente observación de los acontecimientos que se ocasionan en tales entornos.

El mundo contemporáneo exige nuevas formas de vivir y también de actuar, surge la necesidad de una mejor organización de nuestro tiempo y también de seguir con procesos de formación continua. Esta situación es retomada por CIMED al dar a conocer que: "Existe conciencia en el mundo entero de que se aprende durante toda la vida, pero con los cambios que se producen en el entorno, la educación tiende a adecuarse para que pueda aprovecharse mejor...hay raíces que siguen siendo útiles, pero en la superficie afloran las nuevas tecnologías que acompañan a la globalización..." (2005, p. 56-57)

Esta modalidad innovadora es el resultado de cambios económicos, políticos, culturales y sociales, además del surgimiento y crecimiento vertiginoso de la tecnología. De esta manera, Angulo (2009) referen-



cia que más que ver a las tecnologías como un recurso que apoya a la parte didáctica, se deberá considerar como aquella que brindará la posibilidad de potenciar la capacidad y versatilidad de cualquier institución que promueva el conocimiento.

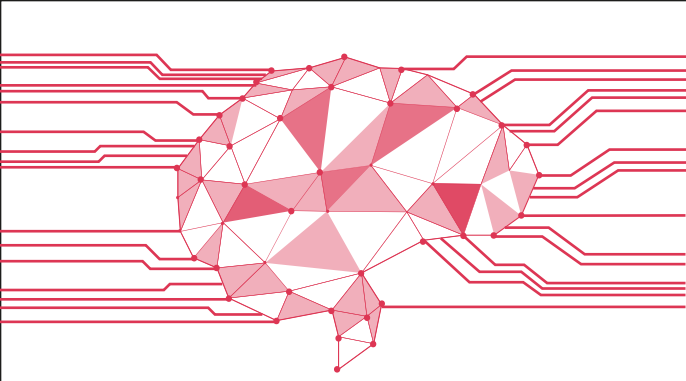
Es así que se rompen paradigmas importantes referentes a las formas de enseñar y aprender y se hace entonces necesario el desarrollo de habilidades y competencias de profesores y alumnos que coexistirán en el espacio virtual de un curso (Angulo, 2009).

## Referencias

- Alós, M., & Casamayor, G. (2010). *La formación on line: Una mirada integral sobre el elearning, b-learning*. Barcelona, España: Graó.
- Angulo Hernández, L. M. (2009). Proyecto: educación en línea. *Revista Electrónica Educare*, VIII (1). (123-133). [en línea] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194114416009>.
- Barberá, E. (2006). Aportaciones de la tecnología a la e-Evaluación. *Revista de Educación a Distancia*, V (VI), (1-13). [en línea] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54709901>.
- Becerril, César\*†, Sosa, Guadalupe, Delgadillo, Mónica y Torres, Sandra. (2015). Competencias Básicas de un Docente Virtual. *Revista de Sistemas y Gestión Educativa* 2015, 2-4: 882-887
- CIMED (2005). El poder transformador de la educación. *Innovación Educativa*, 5 (27), (55-58). [en línea] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179421423006>.
- Chong-Baque Patricia Gabriela, Marcillo-García Concepción Elizabeth. (2020). *Estrategias pedagógicas innovadoras en entornos virtuales de aprendizaje*. Dom. Cien., ISSN: 2477-8818 Vol. 6, núm. 3, julio-septiembre 2020, pp. 56-77 DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1274>.
- Chumpitaz Campos, L. E. (2016). *Cambio del conocimiento pedagógico sobre evaluación para el aprendizaje del profesor universitario. Efecto de un programa de formación continua y en línea*. (Tesis Doctoral). Universitat Oberta de Catalunya.
- Fariñas, G. (2015). Acerca del pensamiento histórico culturalista desde la perspectiva de los psicólogos y pedagogos cubanos. *Alternativas cubanas en psicología*, 3(7), 25-36. Recuperado el 21 de diciembre de 2016, de <http://acupsi.org/numero/17/vol-3-nm-7-2015.html>
- Gallo Botero Yamileth, Zuluaga Idárraga Claudia Elena, Morales Benjumea Jasmín. (2022). *La implementación del diseño instruccional en procesos de virtualización: una mirada desde los docentes expertos y la asesoría pedagógica*. DOI: <https://doi.org/10.22490/27452115.5803>.



- Morales Salas Rubí Estela, Curiel Peón Laura. (2019). Estrategias socioafectivas factibles de aplicar en ambientes virtuales de aprendizaje. e-ISSN 1135-9250 EDU-TEC. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*.
- Moreira Alfonso, Y., & Giraud, Juanes (2020). Estrategia de implementación del aprendizaje en línea en el Centro de Formación en Docencia Universitaria. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(2), 148-158. ISSN: 2631-2662
- Ojalvo, V., & Curiel, L. (2018). La tradición humanista de la educación cubana: premisa para la formación docente en educación socioafectiva. *Revista Atenas*, 115-128.
- Quesada Castillo, R. (2006). Evaluación del aprendizaje en la educación a distancia "en línea". *Revista de Educación a Distancia*, V (VI) (1-15). [en línea] Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54709902> (consulta 2013, 6 de junio).
- Román, O. (2017). *Portal Educativo de las Américas. Obtenido de Toolbox docente: estrategias con apps para la impartición de un curso en línea*. <https://recursos.portaleducoas.org/publicaciones/toolbox-docente-estrategias-con-apps-parala-imparticion-de-un-curso-en-l-nea>
- Sánchez Pérez, C. A. (2018). *Los entornos virtuales de enseñanza aprendizaje como comunidades de conocimiento y práctica*. (Tesis Doctoral). Universitat de Barcelona.
- Suarez, E., & Padin, M. (2018). Metodología y recursos didácticos para la educación virtual en la formación académica. En E. 2017, *2da Conferencia Internacional Virtual sobre Educación, Innovación y TIC* (págs. 135-142). Redine. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-Edunovatic2017Conference-Proceedings734785.pdf>.
- Turpo Gebera, Osbaldo Washington La netnografía: un método de investigación en Internet *EDUCAR*, vol. 42, 2008, pp. 81-93 Universitat Autònoma de Barcelona Barcelona, España ISSN: 0211-819X
- UNESCO. (2015). *Replantear la educación ¿Hacia un bien común mundial?* París: UNESCO. Recuperado el 26 de septiembre de 2016, de <http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002326/232697s.pdf>
- Valera, O. (2008 b). Estructuraciones recientes de la psicología contemporánea. En O. Valera, *Las corrientes de la psicología contemporánea* (págs. 65-80). La Habana: Pueblo y Educación.



# Capítulo XIII. Netnografía: Una alternativa metodológica para la investigación en el contexto de la Educación Universitaria

**África Calanchez Urribarri\***

*calanchezafrica@gmail.com*

*Universidad San Ignacio de Loyola – Perú*

*ORCID: 0000-0002-9246-9927*

## Resumen

La netnografía en los espacios universitarios, podemos definirla como un enfoque etnográfico para estudiar comunidades que existen principalmente en línea. Utilizando la observación participante en línea, el netnógrafo se conecta a la comunidad en línea a través de una pantalla de computadora, y el campo se encuentra dentro de la pantalla. Aunque se ha utilizado en marketing, investigación extensiva, la netnografía es una metodología relativamente nueva en la educación universitaria. En este ensayo, ofrezco una visión general de la netnografía

---

*\* Doctora en Ciencias, mención Gerencia. Magister en Gerencia de Proyectos de Investigación y Desarrollo. Licenciada en Administración de Empresa, mención Gerencia Industrial. Docente adscrita a la Universidad San Ignacio de Loyola – Perú.*

y su aplicabilidad en estudiar comunidades de enseñanza universitaria en línea. Proporcionó relatos detallados de mis experiencias durante recopilación de datos y consideraciones metodológicas particulares en netnografía en para arrojar luz sobre los aspectos a menudo no contados de un diseño etnográfico en línea, investigación que implica la observación participante. Concluyo con una discusión de posibles beneficios de un enfoque de observador participante en netnografía para comprender la cultura de las comunidades de enseñanza en cualquier disciplina en línea, e invitar a llamar investigadores a considerar la netnografía y la observación participante en línea en sus estudios futuros.

**Palabras Clave:** Etnografía – Netnografía - Alternativa Metodológica - Educación Universitaria.

### **Abstract**

*Netnography in the university space can be described as an ethnographic method of studying communities on the Internet. Using online participant observation, the netnographer connects to an Internet domain through a computer screen, and the domain is located on the screen. Although much research has been used in marketing, netnography is a relatively new method in university education. In this article, I provide an overview of netnography and its application to the study of online university teaching communities. I provide a detailed account of my experiences during data collection and netnography methodology to illuminate rare aspects of online ethnographic design, participant observation research. I conclude by discussing the potential benefits of observational netnography for understanding the culture of teaching communities in any online discipline and encourage researchers to consider netnography and online actors and their future research.*

**Keywords:** Ethnography - Netnography - Methodological Alternative - University Education.

## Introducción

Con los avances en las tecnologías basadas en la web y los entornos de redes sociales en línea, participar en comunidades en línea y comunicarse a través de los entornos Web 2.0 y las redes sociales se han transformado en un tema común práctica para los estudiantes universitarios en el siglo XXI. Galindo (2019), afirma que los docentes universitarios y los estudiantes también construyen en línea comunidades con fines educativos.

Un ejemplo de estos primeros usuarios se puede encontrar en 1998. Cuando las tecnologías Web 2.0 estaban en su infancia y los sitios de redes sociales aún no se había presentado, un grupo de profesores y estudiantes de inglés de todo el mundo crearon Writing for Webheads para enseñar, interactuar y practicar inglés. Ahora bien, hoy en día, hay un creciente número de plataformas comerciales diseñadas específicamente para el aprendizaje de cualquier área en las universidades del mundo y enseñanza y anunciados como comunidades de aprendizaje de ingeniería, licenciatura de técnicos, entre otros en línea.

Un posible enfoque que puede guiar a los investigadores universitarios en estas decisiones en torno a realizar estudios etnográficos con comunidades en línea es netnografía. En este ensayo, ilustro cómo la netnografía, que originalmente era un método para investigación de mercado y consumo en línea, puede aplicarse para estudiar la cultura de las comunidades de enseñanza y aprendizaje en cualquier área en línea.

Con esto, pretendo proporcionar explicaciones detalladas de la metodología, desafíos, decisiones y consideraciones que son distintas a la netnografía y que pueden beneficiar futuros estudios netnográficos en línea y comunidades de enseñanza. Concluyo con una discusión de los posibles beneficios de la netnografía que otros enfoques, como el estudio de casos, no ofrecerían. Yo invito a los investigadores a considerar el uso de netnografía para comprender mejor la cultura de las comunidades de enseñanza y aprendizaje en línea.

## Netnografía

A juicio de Celaya et al (2020), el término netnografía fue acuñado por Kozinets (1998) para referirse a un enfoque etnográfico y estudiar las comunidades en línea, un enfoque que también fue denominada etnografía en línea (expresión de Markham, 2005) o etnografía virtual (palabra usada por Hine, 2000). Si bien los dos últimos términos parecen permitir una combinación de enfoques etnográficos en línea y fuera de línea para llegar a una comprensión de fenómenos en línea, la netnografía es un enfoque que se lleva a cabo a través de medios completamente On-Line.

Se debe decir que, un enfoque etnográfico, en opinión de Liccioni (2022), se centra en compartir la cultura de grupos para encontrar patrones compartidos de creencias, valores y comportamientos entre los miembros de este grupo. El supuesto que guía la investigación etnográfica es que cualquier grupo humano de personas que interactúan juntas por un período de tiempo hará evolucionar una cultura. Quiero agregar que, el etnógrafo se sumerge en la vida cotidiana de este grupo, y el método principal de recopilación de datos es la observación participante: el investigador se convierte en miembro del grupo a medida que participa en las actividades diarias del grupo y observa al grupo extensamente.

Para ello, el etnógrafo se desplaza al lugar donde trabaja y vive el grupo, y realiza un trabajo de campo, recopila una amplia variedad de materiales sobre este grupo (incluidas notas de campo y datos de archivo), realizar observaciones y entrevistar a personas de manera formal e informal. Al final, el etnógrafo intenta comprender y transmitir su realidad [la del grupo] a través de Interpretación matizada, históricamente curiosa y culturalmente fundamentada y descripción profunda de un mundo social que es familiar para sus participantes, pero extraño para ellos.

## Fuentes de datos en Netnografía

Similar a la etnografía, en un estudio netnográfico, los datos provienen principalmente de cuatro fuentes: datos de archivo, datos obtenidos,

entrevistas y notas de campo (Bonami et al., 2020). Datos de archivo, que permiten que estos no se vean afectados por las acciones del netnógrafo, puede presentarse en forma de páginas web y wikis, o comunicación textual archivada ante el investigador entra en la comunidad. Dichos datos de archivo proporcionan datos de observación fáciles de obtener para el netnógrafo. También puede incluir elementos audiovisuales, gráficos, y datos fotográficos.

Sin embargo, la gran cantidad de datos de archivo disponibles online presenta un desafío para el netnógrafo con respecto a la selección, clasificación, limitación y análisis de los datos. Además de los datos de archivo, la netnografía también utiliza datos obtenidos de la comunicación asíncrona. Quiero agregar que, entre el investigador y los participantes (por ejemplo, publicaciones en un foro de investigación creado por el investigador, la comunicación por correo electrónico entre el investigador y los participantes y los comentarios a una entrada de blog creada por el investigador), o en forma de entrevistas.

## **Visión general de la investigación en universidades usando netnografía o en línea etnografía**

Como ya se ha dicho sobre el arraigo de la netnografía, es importante decir que, en las universidades, este método ha sido utilizado como enfoque en las disciplinas de sociología, comunicación y antropología, pero este mismo método investiga específicamente desde la metodología producida ampliamente en el campo del marketing (Liccioni, 2022).

Aunque es un método de investigación cada vez más popular en otras disciplinas, la netnografía no parece ser tan popular todavía en el campo de la educación, aplicada lingüística o aprendizaje de idiomas asistido por computadora (CALL). Por ejemplo, O'Reilly et al. (2007) sugirieron que la netnografía se use como una forma de conectar mega clases en educación de marketing con programas en grandes universidades.

Con base en Galindo (2019), estudió las publicaciones en un foro en línea diseñado para estudiantes de doctorado, investigando Las es-

trategias de afrontamiento de los estudiantes ante la soledad y el aislamiento. Algunos estudios en la investigación de CALL durante la última década han nombrado a la etnografía en línea como la metodología de investigación, sin embargo, la mayoría de ellos no utilizaron participante observación donde el investigador se sumerge en la comunidad y participa en la comunidad como miembro.

## La netnografía como herramienta de investigación en contextos On-Line

La netnografía puede concebirse como un método del enfoque de investigación cualitativa en redes sociales. Adapta los métodos de la etnografía, está entendiendo la interacción social en contextos contemporáneos de comunicación digital. Puede pensar en la netnografía como un conjunto particular de acciones para investigar dentro y sobre las redes sociales (Prince, 2022). Lo que estos autores se refieren es que la netnografía es utilizada por etnógrafos cuando quieren realizar estudios por internet relacionados con las redes sociales.

Para realizar investigaciones con enfoque de la netnografía, el investigador debe considerar seis pasos que son similares a la etapa de la etnografía, el primero de ellos es el desarrollo de un plan de investigación; seguidamente el investigador establece las entradas, recopilación y triangulación de los datos; luego realiza el análisis e interpretación de datos, para garantizar luego los estándares éticos, no puede dejar de realizar los informes sobre los hallazgos de la investigación y los conocimientos asociados.

Es importante acotar que, según Flores & Zaharúa (2022), tanto la etnografía como la netnografía son naturalistas y discretas. Enfoques, interesados en estudiar las prácticas sociales en su contexto cotidiano. Ambos se basan en la combinación de diferentes investigaciones y métodos, son metodológicamente flexibles y adaptables, no limitándose a siguiendo procedimientos específicos, sino más bien permaneciendo abiertos a cuestiones que surjan del campo. Sin embargo, la netnografía difiere de la etnografía en algunos puntos cruciales. Desde una perspectiva de recolección de datos, sin embargo, requiere un



nuevo conjunto de habilidades debido a las especificidades de comunicación mediada por computadora y su sitio de campo. Además, es mucho menos intrusivo que la etnografía tradicional porque permite la invisibilidad del investigador.

## Observación participante en línea

La principal técnica de recopilación de datos para la netnografía es la observación participante en línea, este es un proceso de recopilar datos y tomar decisiones no solo antes de ingresar al campo, sino también mientras se está en el campo y al salir del campo, todo esto trae desafíos en una netnografía de una comunidad tan distribuida con una larga historia compartida.

Muchos investigadores que tienen poca o ninguna experiencia con los métodos en línea ahora están tratando de descubrir cómo mover los estudios que planeaban realizar en persona. Este conjunto de preguntas refleja su curiosidad sobre los métodos de recopilación de datos cualitativos que implican la observación.

Desde el punto de vista de Bracho et al. (2021), la diferencia entre los tipos de observación en línea no siempre es dura y rápida. A veces, un observador participante puede dar un paso atrás para ver tendencias o culturas más amplias en un entorno en línea. A veces, un observador discreto puede organizar entrevistas en una organización que ha estado observando. Sin embargo, cuando se trata de ética y requisitos para acuerdos o consentimiento informado, señalo la distinción entre preguntar o incitar a las personas a hablar (o escribir) sobre sus experiencias y ver (o leer) lo que podrían decir sobre sí mismos.

Ahora bien, un investigador que utiliza la observación participante puede estar en contacto con el que anfitriona una discusión en línea para requerir permiso e intervenir en el grupo como participante, según la naturaleza del grupo y del estudio, el investigador puede revelar o no que está recopilando datos como participante del grupo. El observador participante en línea puede publicar información sobre el estudio y un protocolo de consentimiento de aceptación o exclusión.

## Entrevistas en línea

Los estudios que utilizan datos recopilados a través de entrevistas en línea siguen pasos y pensamientos fundamentales involucrados en cualquier investigación, así como en aquellos más específicamente con la investigación de entrevistas cualitativas, entonces agregue una dimensión importante: la tecnología, cuando el investigador, la interacción entre él y el participante se produce a través de Comunicaciones Mediadas por Computadora (CMC), la tecnología es más que un simple medio transaccional. Las cualidades humanas tan importantes para entrevistar comunicaciones se experimentan de manera diferente; la tecnología delimita la forma de la comunicación de manera tanto sutil y evidente.

Dice Cisneros et al (2022), que, algunas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) permitir una gama completa de intercambio visual y verbal. Algunas TIC, como videoconferencia, permitir una entrevista que se parezca mucho el vaivén natural de la comunicación cara a cara, incluidas las señales verbales y no verbales, las entrevistas en línea o las entrevistas electrónicas, consulte las entrevistas en profundidad realizadas con los CMC. Si bien cualquier TIC se puede utilizar para entrevistas en línea, el enfoque aquí está en los tipos de tecnologías de comunicación que permiten el diálogo en tiempo real entre investigadores y participantes. Las entrevistas en línea se utilizan para fines primarios a través de Internet.

En este mismo orden, las entrevistas en líneas se utilizan para recopilar datos originales a través de la Internet con la intención de someterlos a análisis para aportar nueva evidencia en lo que se refiere a una pregunta de investigación específica (Hernández & Duana, 2020); además agregan estos autores que, en la entrevista en línea se usan documentos o información existente, que son fuentes encontradas en línea. Además, son definidas como entrevistas académicas en línea que se llevan a cabo de acuerdo con las pautas de investigación ética; los participantes verificables de la investigación dan su consentimiento informado antes de participar en cualquier entrevista.

# Proceso Metodológico de la Investigación en Contextos Virtuales

## 1. Selección de la comunidad virtual y delimitación temporal

Pueden definirse como un sitio web o una plataforma de software que se enfoca en crear y mantener relaciones. Facebook, Twitter y MySpace, Foros, Salas de Chat, Blogs, donde se puede trabajar con los instrumentos de las encuestas, entrevistas, focus groups online, grupos de discusión virtuales, incluso investigación longitudinal, ahora bien, con estos sitios, a menudo se crea un perfil o una cuenta y se agregan los sujetos actores que van a ofrecer toda la información referida a la temática que se está investigando. Para seleccionar la comunidad virtual para el trabajo investigativo, se deben considerar las siguientes características según Bolaño et al (2021) sentido de pertenencia, participación activa y pasiva, sentido de responsabilidad y valores comunes.

Ahora bien, se debe decir que, las comunidades virtuales siempre van a prosperar en la sociedad de las redes porque la tecnología de la información (TI) juega un papel importante. En el caso de Martínez (2022), este papel se considera en muchos niveles diferentes (economía, relaciones sociales, etc.). Los medios pueden ser estudiados por la teoría social y sus posiciones clásicas más importantes (Estrada, 2019), lo mismo se puede hacer con la web 1.0, 2.0 y 3.0, agrego que, el ambiente de aprendizaje no debe verse como un objeto neutro en el perfeccionamiento educativo de los estudiantes, porque siempre se aprende en un contenido.

## 2. Definición de objetivos y/o propósitos

En el caso del enfoque cualitativo, el investigador va a desarrollar unos propósitos, esto se refiere a describir e interpretar cuestiones o fenómenos de manera sistemática desde el punto de vista del individuo o la población que se estudia, y generar nuevos conceptos y teorías.

Para Bracho et al. (2021), una declaración de propósito debe centrarse en una sola idea o concepto, con una definición amplia de la idea o concepto.

Agrega la autora citada que, el propósito de una investigación se logra mediante la formulación de hipótesis cualitativas, la recopilación de datos, el análisis, etc. En el caso de la investigación cuantitativa, dice que los objetivos específicos del estudio de investigación, brindan a los lectores una comprensión precisa y concreta de los hallazgos, el propósito de la investigación y sus características.

### **3. Caracterización de sujetos actores**

Son representativos de la situación de investigación, según Bracho et al. (2021), el investigador los elige porque cumplen ciertos requisitos en un determinado escenario educativo o comunidad, son vistas también como las personas que harán parte de la investigación, se prefieren también porque cumplen ciertos requisitos que, en el mismo contexto educativo o en la misma población, no cumplen otros miembros del grupo o comunidad. Son utilizados principalmente en la investigación con enfoque cualitativo. En este apartado de la investigación cualitativa se debe definir: a) Los criterios de selección del lugar de estudio e informantes. b) El tipo de muestreo y las etapas utilizadas.

### **4. Preparación del trabajo de campo en internet**

Una vez que el investigador haya escogido la comunidad virtual con la que va a trabajar y haberse planteado los propósitos u objetivos de la investigación, procede a la escogencia de los sujetos actores y de allí planifica el recorrido de su trabajo de campo, es decir, comienza a aplicar las técnicas que le permitirán conocer la realidad problema. Según Hernández & Duana (2020), en general, los instrumentos se definen primero para registrar mediciones que luego se interpretarán, compararán o combinarán para probar hipótesis. En la investigación cualitativa, el ir y venir de los ensayos a los hechos y viceversa, es parte del proceso de creación de datos etnográficos o en diálogo social con el sujeto de estudio.

# Diseños Emergentes En Línea

## I. Diseños basados en la observación

Plantea Azuero (2019), la investigación observacional es un método de investigación en el que los participantes y los fenómenos son observados en sus situaciones más productivas. Esto permite a los investigadores ver cómo sus sujetos toman decisiones y responden a situaciones en su entorno, a diferencia de un entorno estructurado como un laboratorio de investigación o un grupo de enfoque. Debo decir que, los diseños de estudios observacionales incluyen diseños ecológicos, transversales, de casos y controles, de casos cruzados, retrospectivos y prospectivos de cohortes.

Es menester decir que los diseños de estudios observacionales tienen la clara ventaja de permitir a los investigadores explorar respuestas a preguntas en las que un ensayo controlado aleatorio no sería ético. Y para agregar al estudio de investigación, generalmente se trata del efecto del tratamiento en los sujetos, el papel del sujeto en el grupo de tratamiento y el grupo de control no está bajo el control del investigador.

## II. Diseños basados en la interacción

Estos diseños se centran, según Azuero (2019), en el momento en que un usuario interactúa con un producto y su objetivo es mejorar la experiencia interactiva. Para los diseñadores de UX (experiencia del usuario), el momento de la interacción es solo una parte del viaje que atraviesa un usuario cuando interactúa con un producto. Es importante decir también que este tipo de diseño es donde el enfoque del proyectista ir más allá de los bloques de construcción para incluir cómo interactuarán los usuarios. Por lo tanto, el escrutinio minucioso de las necesidades, limitaciones y contextos de los usuarios, permitiendo a los diseñadores personalizar la salida para satisfacer demandas precisas. El proceso de diseño de interacción es lo que utilizan los diseñadores para crear soluciones centradas en las necesidades, los objetivos y el comportamiento de los usuarios cuando interactúan con los productos y determina cómo las personas interactúan con las computadoras

y las comunicaciones. Este es un tema de profunda importancia económica y cultural. El diseño de interacción determina el valor de un servicio de comunicación para sus usuarios y la calidad de la experiencia que tienen al usarlo.

### III. Diseños basados en la interpretación

El diseño de interpretación, según Azuero (2019), es la creación planificada de entornos que comunican información, ideas y mensajes a los visitantes. Los diseñadores buscan involucrar a los visitantes a través de modos sensoriales, cognitivos y cinestésicos, los visitantes co-crean su experiencia a través de conocimientos previos, motivaciones y acciones. Podría agregar que la interpretación es el acto de explicar, repetir o mostrar la comprensión de algo. Una persona que traduce un idioma se llama intérprete porque explica lo que alguien está diciendo a alguien que no lo entiende.

Parfrasear es el acto de explicar, repetir o mostrar tu propia comprensión de algo. Una persona que traduce un idioma se llama intérprete porque explica lo que alguien está diciendo a alguien que no lo entiende. Para Sánchez (2019), los métodos de interpretación de datos permiten a los investigadores dar sentido a los datos recopilados, analizados y presentados. Los datos, cuando se recopilan sin procesar, pueden ser difíciles de entender para el lego, por lo que los investigadores deben desglosar la información recopilada para que otros puedan entenderla.

### Reflexión final

La netnografía, la observación participante y la entrevista en línea tuvieron varios beneficios, es importante comprender está metodológica para la investigación en el contexto de la educación universitaria. Por eso, invito a otros investigadores universitarios a considerar el uso de un enfoque netnográfico a través de la observación participante y la entrevista en línea de las culturas que surgen en el aprendizaje de cualquier disciplina o área en línea y comunidades docentes, y averi-

guar cómo estas culturas median el aprendizaje y el desarrollo de los docentes. Es de saber que, la observación participante ayuda capturar las experiencias vividas y el pensamiento de los miembros desde una perspectiva interna, que no sería accesible para el investigador utilizando otros métodos.

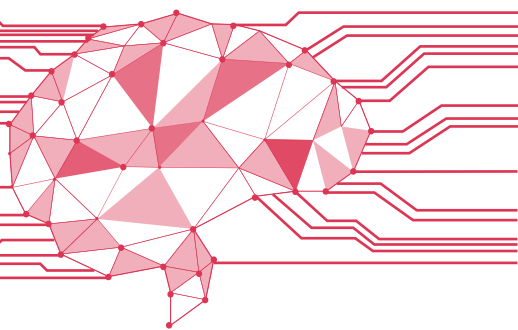
La netnografía me permitió experimentar la comunidad y sus múltiples sitios y actividades desde la perspectiva de un participante. Cuando la investigación en línea es llevada a cabo con un enfoque de observación no participante utilizando un estudio de caso diseño, el investigador no obtiene esta experiencia de primera mano, ni utiliza el beneficio de las notas de campo. Únicamente, a través de tal participación y notas de campo, es un verdadero abordaje etnográfico realizado, ayuda al investigador universitario a descubrir experiencias de otros que no son visibles o fácilmente identificables. En las comunidades en línea, es particularmente difícil entender las experiencias de los merodeadores, ya que no son visibles para otros miembros de la comunidad.

## Referencias

- Azuero, A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(8). DOI: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.274>.
- Bolaño, M., Goyeneche, E., Duarte, N., & Villalobos, N. (2021). Tipos de comunidades virtuales de aprendizaje en la práctica docente. *Revistas Espacios*, 42(1). DOI: 10.48082/espacios-a21v42n20p01.
- Bonami, B, Piazentini, L., & Dala-Possa, A. (2020). Education, Big Data and Artificial Intelligence: Mixed methods in digital platforms. *Educación, Big Data e Inteligencia Artificial: Metodologías mixtas en plataformas digitales. Revista Gestor ONLINE*, 10(1). <https://doi.org/10.3916/C65-2020-04>.
- Bracho, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *UISRAEL Revista Científica*, 8(1). <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>.
- Celaya, I., Naval, C., & Albués, E. (2020). El estudio netnográfico de comunidades transmedia en torno al podcast: Nuevos horizontes en la investigación de ecologías de aprendizaje digitales. *Revista Gestor ONLINE*, 21. <https://doi.org/10.14201/eks.23388>.



- Cisneros, A., Guevara, A., & Urdánigo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>.
- Estrada, N. (2019). Comunidad virtual, una ventana para el aprendizaje colaborativo. *Revista Arjé*, 13(25). <http://www.arje.bc.uc.edu.ve/arj25e/art16.pdf>.
- Flores, J. & Zaharúa, A. (2022). Etnografía digital del ciberactivismo político-social. Caso: Elecciones generales españolas de 2019. *Revista Internacional de Comunicación ÁMBITOS*, 22(53). <https://doi.org/10.12795/Ambitos.2022.i56.02>.
- Galindo, A. (2019). Derechos digitales: Una aproximación a las prácticas discursivas en internet desde la etnografía virtual. *Revista Gestor ONLINE*, 9 (16) (5-18). <https://dx.doi.org/10.32870/pk.a9n16.359>.
- Hernández, S. & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9 (17).
- Liccioni, E. (2022). Politología y netnografía: Una alternativa para la investigación online en la educación superior. *JURÍDICAS CUC*, 18(1). <https://doi.org/10.17981/juridcuc.18.1.2022.14>.
- Martínez, A. (2022). Entornos virtuales de aprendizaje, como herramientas para la mejora del desarrollo cognitivo de los estudiantes. *Revista Aula Virtual*, 3(7). <http://aulavirtual.wev.ve/revista> Revista Científica.
- Prince, A. (2022). Investigación netnográfica como alternativa para la promoción de los derechos humanos. *SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas*, 4(1 (10)). <https://doi.org/10.47666/summa>.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>



# Capítulo XIV. Metodología de la Investigación Educativa desde la Netnografía

**Carlos Enrique Martínez\***

*carlosmartinezkike1@gmail.com*

*Universidad Latinoamericana y del Caribe*

*ORCID: 0000-0001-7794-7962*

## Resumen

En el mundo actual, los sistemas educativos, deben reunir diversas características para llegar a ser exitosos, la educación cumple con tres funciones específicas: la social-cultural, la política y la axiológica, las cuales inducen al educando actual a formarse para la vida en un mundo interconectado. La introducción de las tecnologías lleva a la implementación de nuevos modelos educativos, implica multiplicidad de elementos generadores de transformaciones a través de la metodología de investigación educativa desde la netnografía, la actividad online permite promover la comprensión de las señales culturales de esferas sociales. La conectividad forma parte de la cotidianidad educativa para desarrollar las actividades académicas cotidianas, lo cual destaca la importancia de los servicios digitales y los recursos tecnológicos que ofrece la actividad virtual y el procesamiento de contenidos

---

\* *Licenciado en educación: Mención orientación, especialización en gerencia educativa, doctor en educación, director de educación universitaria municipio José Laurencio Silva.*

científicos. El objetivo del estudio fue describir la metodología de la investigación educativa desde la netnografía. Las conexiones virtuales propician cada día más la interacción entre los seres humanos y por esa misma característica especial que posee, como idiosincrasias, culturas, valores, ideologías todas diferentes unas de las otras, debemos tener claro entonces que la organización educativa por encima de todo, es un ente social.

**Palabras clave:** educación, netnografía, axiología.

### **Abstract**

*In today's world, educational systems must meet various characteristics to become successful, education fulfills three specific functions: social-cultural, political and axiological, which induce the current student to train for life in an interconnected world. The introduction of technologies leads to the implementation of new educational models, implies a multiplicity of elements that generate transformations through the methodology of educational research from netnography, online activity allows promoting the understanding of the cultural signals of social spheres. Connectivity is part of everyday education to develop daily academic activities, which highlights the importance of digital services and technological resources offered by virtual activity and the processing of scientific content. The objective of the study was to describe the methodology of educational research from netnography. Virtual connections foster more and more interaction between human beings and due to that same special characteristic that it possesses, such as idiosyncrasies, cultures, values, ideologies, all different from each other, we must be clear then that the educational organization above all, it is a social entity.*

**Keywords:** education, netnography, axiology.

## Introducción

En el mundo actual, los sistemas educativos, deben reunir diversas características para llegar a ser exitosos, tales como: calidad, pertinencia, creatividad, identidad, solidaridad y cooperación, entre otras, lo cual es imprescindible para lograr la integración axiológica que demandan los pueblos que desean un sistema social consustanciado en la paz, la libertad y la democracia.

Es decir, se requiere de una educación basada en valores y calidad, para formar el talento humano que contribuya con el crecimiento y producción del sistema económico y social. En el marco de los anteriores señalamientos, los principios axiológicos llegan a convertirse en elementos importantes del sistema educativo, por cuanto ello involucra una serie de factores que convierten la enseñanza y el aprendizaje en un compromiso ineludible de la sociedad.

Es importante acotar que la actividad social y la educación como parte de ellas, tiene como objetivo promover las transformaciones sociales y dar respuestas a los problemas específicos que se presentan en el seno de las comunidades, para lo cual es necesaria la participación de sus miembros.

Se entiende el conocimiento como un proceso social, en virtud de que se aprende en la interacción con el grupo, la sociedad, el entorno social, histórico y cultural. Para ello es necesario considerar diversos elementos y relaciones que conforman la estructura del sistema virtual y su entorno.

En este sentido la netnografía, se constituye en un proceso metodológico fundamental para el fomento de investigaciones online para promover la comprensión de las señales culturales de esferas sociales. La conectividad forma parte de la cotidianidad educativa para desarrollar las actividades académicas cotidianas, lo cual destaca la importancia de los servicios digitales y los recursos tecnológicos que ofrece la actividad virtual y el procesamiento de contenidos científicos para el desarrollo de la sociedad y su influencia en la generación y transmisión de conocimiento

## Fundamentación teórica

La educación constituye el proceso de formación de las personas dentro de la sociedad, la asimilación de experiencias de aprendizaje le prepara para la vida en comunidad, de allí la importancia de conocer sus implicaciones, sus tendencias y su carácter exclusivo de ciencia, que busca fortalecer los conocimientos del ser humano con basamentos de interés social, cultural, filosófico, axiológico, entre otros, que coadyuvan en su preparación pedagógica- ontológica- epistemológica, lo cual es posible lograr a partir de los diversos enfoques socioeducativos y económicos de la realidad impuesta por la sociedad que le rodean.

De esta manera, el proceso educativo posibilita analizar las características generales, contradicciones, desarrollo y cambios suscitados en la sociedad a lo largo de la historia, lo cual ayudan a conocer los orígenes y el devenir del mundo. En este sentido, el papel de las instituciones educativas en relación a enseñar a usar el conocimiento, para el desenvolvimiento en la vida, así como su labor de conservación, desarrollo y continuidad de la especie humana, le dan a las organizaciones académicas, la misión de formar al ciudadano que requiere cada país en su progreso.

Para ello, la educación cumple con tres funciones específicas: la social-cultural, la política y la axiológica, las cuales inducen al educando actual a formarse para la vida en un mundo interconectado "Siendo así, la investigación reciente sobre esta materia es más prolija sobre otras temáticas, abordando mayoritariamente los medios digitales en tanto que espacios para la comunicación interpersonal" (Candale, 2017).

Por lo tanto, las instituciones educativas están en el deber de compensar las carencias generalizadas en la sociedad respecto al saber, la cultura y los valores a fin de minimizar las desigualdades entre los diversos grupos humanos, ya que los mismos en la actualidad, constituyen principios orientadores del comportamiento humano. Por lo tanto, merecen especial atención, por cuanto son necesarios para el desarrollo del ciudadano, de la sociedad y su progreso.

Nos enfrentamos con la necesidad de reconstruir el pensamiento “llegando a ser productores colaborativos en un mundo (virtual y real) socialmente compartido de creación y producción cultural” (Díez y Díaz, 2018). Su reconstrucción implica transformaciones considerables en los planos de la educación, la política, la economía, la justicia y la organización social y las relaciones entre humanos y de humanos con el entorno. Sería un desatino para la humanidad ignorar por más tiempo las restauraciones epistemológicas que suceden en las ciencias humanas y sociales, en cuanto al proceso de construcción de saberes se refiere.

En tal sentido, el ciudadano del nuevo milenio, está modificando sus valoraciones en relación consigo mismo y con su medio social, manifestando su comportamiento en el entorno en el cual se desenvuelve. Es por ello que el proceso educativo deberá velar para que no se pierda esa razón que lo hace imprescindible para el desarrollo humano. De acuerdo con lo expuesto, se puede inferir que el cambio sólo se logra a través del sistema educativo, ya que es el ser humano quien está capacitado para transformar su realidad, tal reconocimiento le permite ver a los otros como iguales produciéndose así el bienestar colectivo.

Debido a lo antes señalado, La Declaración de los Derechos Humanos, constituye un aporte de sociedad moderna para concretar el desarrollo de los pueblos, aunque aún faltan muchos países que comprendan el significado del compromiso social y reconozcan la dignidad humana de los que comparten las esperanzas y los sueños de ser felices, de alcanzar el desarrollo y el bienestar-fin último de la humanidad.

Ruiz y Aguirre (2015) señalan que la etnografía virtual resulta adecuada y muy oportuna porque ayuda a comprender desde la visión de los participantes cómo viven sus procesos de enseñanza aprendizaje y cómo experimentan las interacciones entre pares y con los docentes mediados por la tecnología.” La utilización de plataformas digitales es una manera innovadora de asumir la enseñanza y la investigación educativa. Desde esta perspectiva, la educación se considera un bien en tanto que conduce a las personas durante toda su vida, a una constante búsqueda del conocimiento y le permite un desarrollo

integral. Lo antes señalado, hace ver al investigador, la trascendencia del estudio de la integración tecnológica dentro de la educación, por cuanto la misma se deriva de las costumbres, creencias, cultura de los pueblos, imponiéndose la conciencia moral de estos elementos.

En este mismo orden de ideas, la función axiológica de la educación, parte de la idea de que las personas a través de sus experiencias aprenden y de este aprendizaje surgen guías de conducta, que direccionan su vida, lo cual constituyen los llamados valores, los cuales se originan al reflexionar acerca de los hechos y acontecimientos sucedidos diariamente, los cuales van trascendiendo en el tiempo y de generación en generación, Los medios digitales son contextos de participación-información político (congosto, 2014) siendo importante adaptar aquellos que sean favorables a los nuevos cambios sociales, como la igualdad, la democracia, la libertad de pensamiento, la justicia, la paz entre otros, conducentes a elevar la calidad de vida y a enaltecer la condición humana.

En el nuevo modelo de relaciones virtuales, el conocimiento juega un papel fundamental, debemos aprender de la naturaleza, su manera de organización, asociación y equilibrio, destacando las realidades básicas de la vida, con el objetivo de educar para la sostenibilidad, recordando que somos miembros de una comunidad de vida interdependiente, con diversidad de formas de vida y culturas.

De acuerdo con las ideas anteriores, es importante resaltar el objetivo de la Axiología como rama de la Filosofía que estudia la naturaleza de los valores, así como los juicios valorativos, el hombre sólo conoce fenómenos y los fenómenos sólo existen en tanto son constituidos en el proceso humano de conocimiento; o sea, todo lo que sabemos y podemos llegar a saber se refiere a fenómenos y no a entes objetivos (Toledo, 2009)

Teniendo en cuenta, las premisas analizadas, se puede determinar que el fomento de los valores de igualdad, solidaridad, diversidad, paz, funcionabilidad, son importantes para el desarrollo de los pueblos, estos coadyuvan a la adecuación de los programas educativos. Una de las intenciones que se manejó en los últimos tiempos en cuestión educativa, es proporcionar la igualdad en los pueblos para la formación de los estudiantes, haciendo valer sus derechos en un sistema de calidad y congruente con la sociedad.



Dentro de esta perspectiva, el carácter evolutivo de la concepción de derecho a la educación implica que siempre habrá un debate académico y un conflicto político sobre cómo definir en cada época y para cada sociedad los alcances prácticos del derecho a la educación. De esta forma, la visión contemporánea de la educación, se sustenta en tres dimensiones, a saber: Derecho a la escolaridad, al aprendizaje y el derecho a un trato digno y a condiciones de igualdad de oportunidades (UNESCO, 2008).

Lo antes descrito, fue analizado por primera vez en la Convención de Jomteim (1998), donde se originó la “Declaración Mundial de la Educación para Todos”, quedando establecida la necesidad de que todos los niños, jóvenes y adultos tuvieran acceso a la educación, satisfacción de sus necesidades básicas de aprendizaje y de participación social. Lo que hace ver el valor axiológico de esta declaración y su trascendencia a nivel mundial.

Lo antes señalado, fue corroborado en el Marco de Acción en Dakar (2012), reafirmando la Educación para Todos”,. Siendo algunos de ellos, el mejoramiento y la protección de la educación de la primera infancia, acceso a la enseñanza primaria y secundaria. Así como el mejoramiento cualitativo de la educación, garantizando además elevar la calidad.

No obstante, según el informe para América Latina y el Caribe (UNESCO 2013), indican que, a pesar de los diversos avances en educación durante la década del 2000, aún persisten en determinadas regiones elevados niveles de inequidad y pobreza que dificultan el alcance de una integración y unificación de parámetros educativos de calidad. Del Fresno (2011) “refiere que el ciberespacio se ha constituido en un escenario potenciador de nuevas y múltiples relaciones intersubjetivas establecidas a distancia”. En este sentido, el proceso educativo, representa una herramienta eficaz para que el ser humano desarrolle habilidades para crear y aplicar estrategias transformadoras efectivas, propicie cambios en su vida y en general, mejore su condición y el entorno social. En virtud de lo expuesto, los actores escolares, deben estar adecuadamente preparados para el ejercicio eficiente de su cargo, la experiencia profesional no es suficiente para lograr efectividad en el desempeño de sus tareas. “Todo conocimiento tiene un sujeto, pues

se da siempre en un sujeto activo, y, por tanto, todo conocimiento será también y siempre subjetivo, personal" (Martínez, 2004)

En este orden de ideas, el sistema educativo debe manejar un conocimiento profundo ante la sociedad naciente en donde es necesario que los especialistas, preparados sistemáticamente en la ciencia, diseño y administración, ponen a su disposición técnicas y procedimientos que aumenten destrezas y habilidades educativas. En la búsqueda de construcción planificación efectiva, en donde de paso a la participación ante las habilidades y conocimientos, que le corresponde ejecutar en el centro educativo.

El responsable de la gestión educativa debe tener habilidades para analizar las variables contundentes que corresponden con situaciones específicas, habilidades para crear, inventar y aplicar las estrategias que sean más efectivas, debe conocer las teorías educativas de cambio, la axiología de la gestión educativa, debe propiciar su cambio personal y el de quienes asisten a la institución. Por lo tanto, vale decir, que los docentes deben tener una formación adecuada para la función que ejercen en la organización educativa y una preparación para hacer frente a las innovaciones que continuamente se producen en el ámbito de la vida escolar.

El ser humano, por naturaleza, es un ser social o asociable, es decir, no hemos nacido para vivir solos o reproducirnos solos, necesitamos de otras personas tanto para vivir como para desarrollar nuestra integridad humana; y por esa misma característica especial que posee, como idiosincrasias, culturas, valores, ideologías todas diferentes unas de las otras, debemos tener claro entonces que la organización educativa por encima de todo, es un ente social, que amerita ser abordado a través de minuciosos estudios. La fenomenología es el estudio de los fenómenos tal como son experimentados, vividos y percibidos por el hombre (Martínez, 137)

Esta consideración de la organización como sistema colectivo que se configura y evoluciona en un contexto, en buena medida social, hace de las organizaciones educativas un fenómeno artificial resultado de un diseño en el que tiene pleno sentido el análisis de los grupos que contribuyen a su constitución y desarrollo.

En un mundo donde muchos de los valores, tradicionales andan en crisis y en el que no pocas identidades se tambalean, resulta de crucial importancia indagar en los estrechos vínculos que con estos procesos guarda la educación y develar la medida en que ésta permite sortear la crisis de valores o favorecer el resguardo de las identidades. Siempre y cuando asumamos como necesario lo uno y lo otro, cuestión que también valdría la pena abordar por no existir total acuerdo al respecto; el curso de estas reflexiones permitiría tal vez establecer algunas líneas y normas metodológicas que tiendan favorecer el cumplimiento de estas funciones por parte del proceso educativo.

De esta forma, la netnografía trasciende a nuevas forma de interpretar la realidad y todo su dominio de acción, tomando en cuenta la inexistencia de la verdad absoluta y que el aprendizaje no es lineal, se requiere abordar nuevas dimensiones de entendimiento, capaz de considerar que la realidad está formada por diferentes aspectos de interrelación entre el sujeto y el objeto del conocimiento, que los conecta en una dinámica de la que surge el conocimiento, permitiendo generar puntos de convergencia en vez de trazar límites de separación.

Es necesario construir una organización social fundamentada en el trabajo creativo y la interrelación entre iguales, para garantizar el desarrollo sostenible de los recursos y la humanidad, por tal motivo es de vital importancia impulsar procesos de investigación en todos los espacios de interacción, fábricas, campos, comunidades, en los que se debata de manera integral y holística los aspectos económicos, morales, políticos, ecológicos, sociales. Que permitan vivir nuevas experiencias y adquirir aprendizajes para ir trasformando la realidad.

La hegemonía del gran paradigma cartesiano, ha impulsado la destrucción de los conjuntos y las totalidades, estableciendo separación entre sujeto y objeto, alma y cuerpo, calidad y cantidad, sentimiento y razón, ser humano y naturaleza humana, interioridad y exterioridad, el yo y el otro, separando el lazo inseparable entre el observador y lo observado, lo objetivo y subjetivo.

No podemos pensar más en hechos aislados, pues sabemos que existe una armonía intrínseca en el universo, una conexión fundamental donde cada elemento complejo, tiene que considerar el funcio-

namiento del todo, es así como el aprendizaje, en una relación trans-compleja, interactúa integrado con el medio físico, social y cultural. Un conocimiento liberador con el que se pretende activar al ser humano para que pueda conducirse en la sociedad asumiendo con respeto, libertad, armonía y dignidad su propia vida.

Nos enfrentamos con la necesidad de reconstruir el pensamiento. Su reconstrucción implica transformaciones considerables en los planos de la educación, la política, la economía, la justicia y la organización social y las relaciones entre humanos y de humanos con el entorno. Sería un desatino para la humanidad ignorar por más tiempo las restauraciones epistemológicas que suceden en las ciencias humanas y sociales, en cuanto al proceso de construcción de saberes se refiere. Esto pasa por comprender la metodología de la investigación educativa desde la netnografía.

Habría por tanto que redefinir el quehacer del conocimiento en función de sistemas transcomplejos, dejando de lado la trivialidad que los arroja y por ende los fragmenta; sistemas que permitan operar en realidades verdaderas, donde las personas puedan construir su propia vida como parte del cosmos, colocándose como el principal desafío para la investigación científica, apropiándose de las herramientas virtuales como medio fundamental de romper barreras de conocimiento

En el nuevo modelo de relaciones transcomplejas, el conocimiento juega un papel fundamental, La naturaleza humana tiende a juntarse en grupos de individuos que colaboran para superar las dificultades del entorno compartiendo información.” (Redondas, 2003) recordando que somos miembros de una comunidad de vida interdependiente, con diversidad de formas de vida y culturas.

Los seres humanos, deben dejar de ser vistos aisladamente, la vida es sostenible únicamente a través de los procesos de interdependencia que se establece entre los diversos componentes de un todo. La humanidad está inmersa en una amplia red de relaciones, lo que implica que todos estamos interconectados y todos los seres vivos somos interdependientes unos con otros. La internet propicia redes de relaciones virtuales que permiten conexión contante y continua entre personas de diferentes dimensiones. “Es el surgimiento y crecimiento de estas nuevas agrupaciones sociales del ciberespacio lo que ha re-

querido una remodelación del método etnográfico para captar estas formas de socialización constituidas en el entorno digital (De Vargas & Frota, 2017).

El conocimiento debe ser concebido como un proceso transcomplejo de construcción colectivo, que garantice el bienestar del entorno social a través de los principios de cooperación, solidaridad y reciprocidad, para ello es necesario un cambio de perspectiva, con la finalidad de lograr la integralidad del conocimiento y propiciar un pensamiento complejo y transdisciplinario.

Dentro de este contexto, la perspectiva transcompleja, no puede ser una instancia más de disociación cognitiva, ahora centrada en el sujeto, sino más bien un enfoque epistemológico que concibe al conocimiento como un fenómeno relacional indisociable, donde el sujeto y su entorno se organizan mediante una interrelación de saberes multidisciplinar.

Es necesario promover un aprendizaje realmente significativo que traspase las fronteras del aula y para ello es necesario que el docente incorpore estrategias de enseñanza virtuales como una manera de fortalecer y fomentar el aprendizaje pertinente y de utilidad social (Díaz, Mármol, Piñero y Cejas, 2021). De esta forma, la epistemología trasciende a nuevas forma de interpretar la realidad y todo su dominio de acción, tomando en cuenta la inexistencia de la verdad absoluta y que el aprendizaje no es lineal, se requiere abordar nuevas dimensiones de entendimiento transdisciplinario, capaz de considerar que la realidad está formada por diferentes aspectos de interrelación entre el sujeto y el objeto del conocimiento, que los conecta en una dinámica de la que surge el conocimiento, permitiendo generar puntos de convergencia en vez de trazar límites de separación.

Es necesario construir una organización social fundamentada en el trabajo creativo y la interrelación entre iguales, para garantizar el desarrollo sostenible de los recursos y la humanidad, por tal motivo es de vital importancia impulsar procesos de investigación en todos los espacios de interacción, fábricas, campos, comunidades, en los que se debata de manera integral y holística los aspectos económicos, morales, políticos, ecológicos, sociales. Que permitan vivir nuevas experiencias y adquirir aprendizajes para ir trasformando la realidad.

“La netnografía irrumpe con fuerza como una ruta metodológica insospechada para el abordaje de los aspectos culturales” (Fernández y Morán, 2014) y las transformaciones educativas.

El objetivo es reinterpretar la existencia humana, preparar a la población para que sea capaz de asumir de forma responsable su cometido como agente de cambio social, sustituyendo los viejos valores del individualismo, el parcelamiento de la realidad y el pensamiento limitado, por los valores del paradigma de la complejidad, que promueva humanidad, solidaridad, integración, amor, donde el uno se reconozca en el otro.

Estas iniciativas se muestran esperanzadoras, ante la necesidad de la formación de ciudadanos sensibles, solidarios y comprometidos con el entorno social y natural, y sobre todo conscientes de la vida y su responsabilidad personal, social, ecológica, sistémica y transcompleja, recordando que no estamos solos en el mundo, sino por el contrario solo somos un componente más del cosmos, compuesto de múltiples universos.

Hemos ido gestando una nueva conciencia para comprender y replantear la condición humana y nuestra compleja situación en el planeta. Esa nueva conciencia es un reclamo en nuestra labor como investigadores, la urgente necesidad de cambiar paradigmas. Estamos reaprendiendo que podemos dirigirnos al conocimiento sin una meta rígida y definida de antemano.

El escoger la aventura de reaprender exige de nosotros mucha disposición a prestar atención a la simplicidad de los detalles de todas las cosas que nos rodean y el estar dispuestos a lanzarnos al vacío cuando nos enfrentamos a situaciones de incertidumbre y caos, lo cual demanda de cada uno creatividad, tolerancia y respeto a la diversidad. Esta actitud está relacionada con la apertura hacia lo nuevo, lo desconocido y lo incierto. El aprender a aprender nos permite ser multiplicadores de energía planetaria, propiciando los efectos de resonancia en los diferentes ámbitos de la interacción. Nos vemos involucrados en una dinámica de apertura hacia el otro, al diferente, a lo diverso, a lo complejo y transcomplejo.



## Reflexiones finales

El ser humano, por naturaleza, es un ser social o asociable, es decir, no hemos nacido para vivir solos o reproducirnos solos, necesitamos de otras personas tanto para vivir como para desarrollar nuestra integridad humana; las conexiones virtuales propician cada día más la interacción entre los seres humanos y por esa misma característica especial que posee, como idiosincrasias, culturas, valores, ideologías todas diferentes unas de las otras, debemos tener claro entonces que la organización educativa por encima de todo, es un ente social.

Esta consideración de la organización como sistema colectivo que se configura y evoluciona en un contexto, en buena medida social, hace de las organizaciones educativas un fenómeno artificial resultado de un diseño en el que tiene pleno sentido el análisis de los grupos que contribuyen a su constitución y desarrollo.

En un mundo donde muchos de los valores, tradicionales andan en crisis y en el que no pocas identidades se tambalean, resulta de crucial importancia indagar en los estrechos vínculos que con estos procesos guarda la educación y develar la medida en que ésta permite sortear la crisis de valores o favorecer el resguardo de las identidades.

Hemos ido gestando una nueva conciencia para comprender y replantear la condición humana y nuestra compleja situación en el planeta. Esa nueva conciencia es un reclamo en nuestra labor como investigadores, la urgente necesidad de cambiar paradigmas. Estamos reaprendiendo que podemos dirigirnos al conocimiento sin una meta rígida y definida de antemano.

El escoger la aventura de reaprender exige de nosotros mucha disposición a prestar atención a la simplicidad de los detalles de todas las cosas que nos rodean y el estar dispuestos a lanzarnos al vacío cuando nos enfrentamos a situaciones de incertidumbre y caos, lo cual demanda de cada uno creatividad, tolerancia y respeto a la diversidad. Esta actitud está relacionada con la apertura hacia lo nuevo, lo desconocido y lo incierto. El aprender a aprender nos permite ser multiplicadores de energía planetaria, propiciando los efectos de resonancia en los diferentes ámbitos de la interacción. Nos vemos involucrados en una dinámica de apertura fundamentada en la netnografía y dirigida hacia el otro, al diferente, a lo diverso, a lo complejo y transcomplejo.

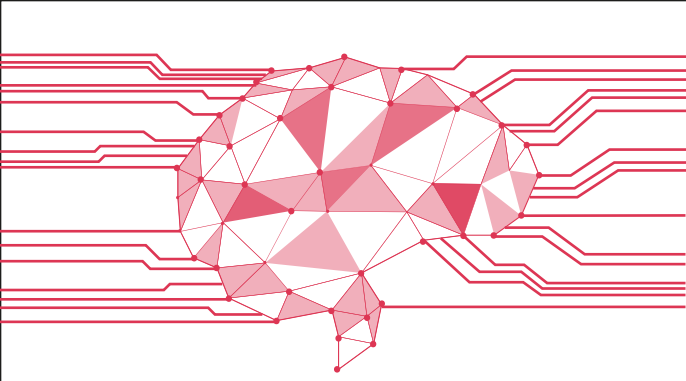


## Referencias

- Candale, C. (2017). Las características de las redes sociales y las posibilidades de expresión abiertas por ellas. La comunicación de los jóvenes españoles en Facebook, Twitter Instagram. *Colindancias: Revista de la Red de Hispanistas de Europa Central*, 8, 201-218.
- Congosto, M. L. (2014). Twitter como fuente para conocer la opinión pública. *CAC, Cuadernos Artesanos de Comunicación*, 64, 117-142. Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/Zer/article/view/17833/15469>
- De Vargas, M. & Frota, H. A. (2017). Netnografía como método de pesquisa en Ciencias de la Información. *Revista Encuentros Bibli*, 22(49), 1–18. <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2017v22n49p1>
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online*. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya.
- Díaz, B., Mármol, M., Piñero, L. y Cejas, M. (2021). Software para el Diseño de Recursos Didácticos durante la pandemia del Covid-19. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 680– 696. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.41>
- Díez, E. J., y Díaz, J. M. (2018). Ecologías de aprendizaje ubicuo para la ciber ciudadanía crítica [Ubiquitous learning ecologies for a critical cybercitizenship]. *Comunicar: Revista Científica Iberoamericana de Comunicación y Educación*, 54, 49-58. Recuperado de <https://doi.org/10.3916/C54-2018-05>
- Fernández, L y Morán, M. (2014). Encontrar la cultura: estrategias de indagación para el análisis sociopolítico. *Revista de Estudios Sociales*, 50, 43–56. Disponible en <https://journals.openedition.org/revestudsoc/8604>
- Martínez, M (2004): Ciencia y arte en la metodología cualitativa
- Redondas, J (2003). Netnografía e Identidades. Analista de *Dice La Red* publicado el 24/09/2003 en <http://netnografia.blogspot.com/> [12/03/2006
- Ruiz, M. y Aguirre, G. (2015). Etnografía virtual, un acercamiento al método ya sus aplicaciones. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, 21(41), 67–96. Disponible en <https://www.culturascontemporaneas.com/articulos.htm?revista=65>
- Toledo, U (2009) El Programa Socio-Fenomenológico de Investigación *Cinta Moebio* 35:67-87 [www.moebio.uchile.cl/35/toledo.html](http://www.moebio.uchile.cl/35/toledo.html)
- UNESCO. (1998). *Educación para Todos: Es imperativo de la calidad. Informe de Seguimiento de educación para Todos en el Mundo*. París: Ediciones UNESCO. [versión electrónica] Disponible: [www.unesco.org/educación](http://www.unesco.org/educación). 1998. [2014, diciembre].
- UNESCO (2008) *Inclusión Educativa: El Camino del Futuro. Un Desafío para Compartir*. 48º reunión de la Conferencia Internacional de Educación (CIE, 2008). Oficina Internacional de Educación. . [versión electrónica] Disponible: [http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user\\_upload/COPs/News\\_documents/2007/0710PanamaCity/Documento\\_Inclusion\\_Educativa.pdf](http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/COPs/News_documents/2007/0710PanamaCity/Documento_Inclusion_Educativa.pdf) [2014, Diciembre].

UNESCO (2012). *Educación para Todos (EPT)*. [versión electrónica] Disponible: <http://www.unesco.org/new/es/our-priorities/education-for-all/> [2014, Diciembre].

UNESCO (2013). *Situación Educativa de América Latina y el Caribe: Hacia la educación de calidad para todos al 2015*. Publicado en 2013 por la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. . [versión electrónica] Disponible: [http://www.unesco.org/new/es/santiago/resources/single-publication/news/situacion\\_educativa\\_de\\_america\\_latina\\_y\\_el\\_caribe\\_hacia\\_la\\_educacion\\_de\\_calidad\\_para\\_todos\\_al\\_2015/#.VNtsUSznEdU](http://www.unesco.org/new/es/santiago/resources/single-publication/news/situacion_educativa_de_america_latina_y_el_caribe_hacia_la_educacion_de_calidad_para_todos_al_2015/#.VNtsUSznEdU)



# Capítulo XV. Etnografía y Netnografía, un Modelo de Investigación Cualitativa en la Educación Virtual

**Pedro Segundo Jaramillo Arica\***

*psicojaramillo@yahoo.es*

*pjaramilloa@crece.uss.edu.pe*

*Universidad Señor de Sipán*

ORCID: 0000-0002-5363-5419

## Resumen

La netnografía es un enfoque para estudiar comunidades y culturas en línea desde el área de la educación, para llegar a una comprensión etnográfica. Basándonos en nuestras propias experiencias y elecciones metodológicas en una netnografía de una comunidad en línea multi-sitio de práctica de los docentes de cualquier disciplina pedagógica y andragógica, conocida por su trabajo de campo que ilustra cómo las prácticas pedagógicas y andragógica etnográficas cambian cuando se llevan a cabo con comunidades educativas que existen princi-

---

\* Doctorando en Administración de empresas. Magíster en administración con mención en Marketing Director de gobierno de persona y docente de posgrado por la Universidad Señor de Sipán.

palmente en línea. Centrándose en ejemplos ilustrativos de nuestros datos de trabajo de campo netnográfico, argumentamos que en los conceptos del campo, se experimentan la observación participante, las entrevistas y las habilidades de supervivencia del investigador en formas fundamentalmente diferentes en netnografía en oposición a la etnografía en persona, que exige una reconceptualización de las prácticas pedagógicas y andragógica desde la investigación cualitativa, es importante dejar plasmado en esta investigación que, en estos métodos de investigación se basan en dinámicas de los entornos en línea y el uso de tecnologías basadas en la web.

**Palabra Clave:** Etnografía, Netnografía, Investigación Cualitativa. Educación Virtual

### **Abstract**

*Netnography is a way of studying communities and cultures that exist online from an academic perspective to arrive at an ethnographic understanding. From our personal experience and selection of methods and netnography of many online sites practicing teachers from all pedagogical and andragogical disciplines, we know about his fieldwork that shows how ethnographic and andragogical pedagogical practice changes when it is done and the existing academic community online. Focusing on illustrative examples from our online project data, we argue that in field theory the researcher's participant observation, interviewing, and survival skills are acquired in different ways, and networks are opposed to humanistic ethnography, which requires a pedagogical and andragogic focus. actions from qualitative research, it is important to reflect this research and in these research methods they rely on changing the web environment and the use of web technologies.*

**Keywords:** Ethnography, Netnography, Qualitative Research. Virtual Education.

## Introducción

Los enfoques actuales sobre los estudios etnográfico-netnográfico Internet como modelo de investigación cualitativa son diversos; la proliferación de propuestas ha sido numerosa en los últimos años. Los enfoques metodológicos de la etnografía virtual se han ampliado y reformulada a través de nuevas propuestas como la etnografía digital, la etnografía a través de Internet, entre otras. Cada uno de ellos mantiene su propio diálogo con la tradición establecida de etnografía y formula su relación con esta tradición en diferentes caminos.

Hay quienes consideran que la etnografía virtual como modelo de investigación cualitativa en la educación implica un enfoque metodológico distintivo y aquellos que consideran que investigar el Internet nos obliga etnográficamente a reflexionar sobre supuestos fundamentales y conceptos de etnografía, pero que no significa una forma distintiva de etnografía. Este trabajo muestra el origen de la etnografía y cómo se trabaja en el área de la educación, igualmente se deja ver como la etnografía y la netnografía son una herramienta virtual para la investigación cualitativa en educación.

## Orígenes de la etnografía

Así mismo (Balbi, A., 2020), las etnografías en el área de las disciplinas de las ciencias sociales, estuvieron estrechamente vinculadas con colonialismo y, por lo tanto, los estudios característicamente involucrados de los 'otros', o grupos sociales extraños y exóticos. Los textos etnográficos se produjeron inicialmente en este momento e involucró la redacción del trabajo de campo cuando un etnógrafo regrese a casa. Esta gruesa descripción naturalista se convirtió en un rito de pasaje para estudiantes y académicos que quieran estudiar antropología.

El enfoque etnográfico según Clua(Clua (2020)., 2020), fue adoptado posteriormente por miembros de la Escuela de Sociología de Chicago en las décadas de 1920 y 1930 (p. Everett Hughes, Robert Park, Louis Wirth) a una variedad de problemas sociales contemporáneos (por ejemplo, falta de vivienda, inmigración) vinculados a la urbaniza-

ción de Chicago. En la década de 1940, la segunda ola de la Escuela de Sociología de Chicago se centró en el estudio etnográfico de grupos profesionales, ocupaciones trabajo y educación.

## Etnografía e investigación en educación

La etnografía para Cotán (Cotán. A., 2020), es una de las herramientas de investigación estándar esgrimidas por los académicos en el campo social. ciencias y humanidades La antropología y la sociología son las dos disciplinas académicas más asociadas con la investigación etnográfica, pero otros campos, como como educación, también se invierten en los tipos de información matizada que se recopila durante las interacciones continuas entre los investigadores cualitativos y sus participantes en la investigación.

De lo investigado sobre este tema, me he podido dar cuenta que, la etnografía brinda a los investigadores educativos una alternativa que les permite examinar el sistema educativo como un todo y la relación entre sus muchas partes. En este mismo orden, Guerrero y otro (2020), sostiene que, en la medida en que los investigadores educativos creen que comprender creencias, actitudes y comportamientos de los grupos socioculturales les permitirá diseñar estrategias más efectivas para trayendo mejoras educativas, también se puede esperar que la etnografía continúe servir a la educación adecuadamente.

Es importante acotar que, las diversas interpretaciones, aplicaciones y disciplinas que utilizan la etnografía son particularmente útil en el campo educativo, bien sea en las escuelas y universidades donde la cultura es un agregado de múltiples sitios y dimensiones de intercambio cultural y reproducción. Este enfoque permite explorar los temas de investigación en su contexto y agrega amplitud y profundidad a los datos que ya pueden existir con respecto a un particular institución educativa, entorno o subgrupo.

## Etnografía digital en la educación

La etnografía ha sido definida de múltiples maneras. A los efectos de este documento, nos sigue a (Barcia, E. & González, J., 2021), al definir

la etnografía como una estrategia de investigación que prioriza recopilación basada en el trabajo de campo de ricos datos no estructurados a través de observaciones y relatos de participantes para hacer descripciones detalladas de lo que hacen y por qué lo hacen. La etnografía digital es la aplicación de este enfoque etnográfico a contextos donde el campo es predominantemente un entorno digital.

A mi parecer, esto normalmente significa que, los datos se generan a través del trabajo de campo en línea, es decir, observaciones de la vida social a medida que se desarrolla en y a través de los entornos (por ejemplo, mundos virtuales, sistemas de gestión de aprendizaje o redes sociales), así como como una confianza en interactuar y obtener relatos de los participantes del estudio a través de comunicación mediada digitalmente (por ejemplo, aplicaciones de mensajería instantánea o video llamadas). En términos de propósito y postura epistemológica, la etnografía digital es etnografía, pero la adaptación de los métodos al campo digital significa que la práctica etnográfica cambia.

Pero (Alvarez, J., 2021), sugiere una serie de adaptaciones necesarias y nuevos desafíos que surgen con estas nuevas prácticas. Estos se pueden agrupar bajo los títulos de recopilación de datos, rigor, y ética. La mayoría de las prácticas relacionadas con el análisis de datos son similares a otras tradiciones cualitativas. y solo se abordará a la ligera en esta revisión, principalmente bajo el título de rigor.

## Etnografía y cultura universitaria

Tal como lo hace notar Huerta et al (2021), la investigación etnográfica de las universidades en general y de la vida estudiantil en particular ha arrojado erudición provocativa en el último medio siglo. En estos estudios, la cultura es a menudo conceptualizado como una metáfora fundamental, emergiendo como un compuesto de muchos niveles diferentes: la empresa, la institución, el subgrupo (facultad, administradores) y los niveles individuales.

Un conjunto de estudios según Barley (2020), se ha ocupado ampliamente de la cultura universitaria, emplear la etnografía para resaltar que las universidades tienen culturas únicas de otros tipos de las instituciones sociales. Dichos estudios exploraron la universidad como un



todo o examinaron a los estudiantes y las subculturas docentes como lente para entender la universidad Hallazgos de tales intentos a menudo demuestran que las culturas universitarias dan forma a varias funciones institucionales, incluyendo gobierno y liderazgo.

Ahora bien, otros estudios se han preocupado por cómo la cultura de los colegios y universidades reflejan, refuerzan o cuestionan las condiciones o desigualdades sociales existentes, en el caso particular de Lever (1976), quien se centró en el mezclador universitario en lugar de la cita diádica para ver la atracción y rechazo, y acoplamiento y desacoplamiento dentro del ámbito colegiado.

## Investigación y etnografía educativa

Desde la posición de Guerrero y otro (2020), en etnografía para la educación el tema del investigador siempre está enmarcado por un interés clave en abordar un tipo particular de pregunta de investigación, a saber, nuestra curiosidad podría estar relacionada con una escuela, colegio, universidad, departamento, salón de clases, lección, carrera de maestro o alumno. La forma de indagación reemplaza las preguntas que podrían de lo contrario, estar asociado con la investigación educativa como ¿cuál es mi hipótesis? o ¿cómo puedo medir eficacia escolar, la motivación? entre otros temas.

Ahora bien, es importante agregar que, la investigación etnográfica siendo un enfoque cualitativo, requiere que los investigadores se acerquen para describir e interpretar significados, comportamientos, eventos, instituciones y ubicaciones. Acercarse tiene implicaciones específicas para el etnógrafo. Estos incluyen tipos particulares de asociación entre el investigador e informante de la investigación y métodos de recopilación de datos que dan prioridad a los ricos y comprensiones profundas e inmersión en el “campo” o entorno educativo ese es el tema de interés.

# El uso de técnicas etnográficas en investigación educativa

Según Huerta et al (2021), concurre un progresivo interés en el uso de técnicas en la investigación educativa y psicológica. Los antecedentes de muchos investigadores, sin embargo, contienen poca formación en o experiencia con este tipo de investigación, también llamada cualitativa, fenomenológico o etnográfico. En lo etnográfico la metodología difiere significativamente de los enfoques de investigación más comúnmente utilizado en educación y psicología, es importante aclarar su razón de ser y sus procesos de recopilación de datos.

Las técnicas etnográficas son parte de una tradición de investigación que ha sido desarrollado por antropólogos y estudios comunitarios sociólogos. Se ha encontrado que estos métodos son útiles para recopilar ciertos tipos importantes de datos; de hecho, algunos investigadores afirman que estas técnicas antropológicas pueden reunir información sobre el comportamiento humano que es imposible obtener por los métodos más cuantitativos (Bracho et al., 2021). Entre el uso de técnicas etnográficas en investigación educativa, se encuentran:

## La observación participante

A juicio de Cotán (2020), la observación participante permite al investigador narrar contextos empleando los cinco sentidos, proporcionando una fotografía escrita de la situación bajo estudio, además es la técnica principal utilizada por antropólogos haciendo trabajo de campo. El trabajo de campo implica buscar activamente, mejorar memoria, entrevistas informales, escribir notas de campo detalladas, y quizás lo más lo más importante, paciencia.

En el mismo orden, la observación participante podemos describirla como el proceso que permite a los investigadores aprender acerca de las actividades de las personas objeto de estudio en el entorno natural a través de la observación y la participación en aquellas actividades. Proporciona el contexto para el desarrollo de pautas de muestreo y guías de entrevista.

Bracho et al (2021), define la observación participante como “el proceso de aprendizaje a través de la exposición o participación en las actividades cotidianas o rutinarias de participantes en el escenario investigador. La observación participante se considera un elemento básico en los estudios antropológicos, especialmente en estudios etnográficos, y se ha utilizado como una colección de datos método durante más de un siglo.

## **Entrevistas abiertas o semi-estructuradas**

La entrevista se define aproximadamente como una interacción entre dos personas en una ocasión particular, donde uno actúa como entrevistador y otro como entrevistado. Así, la entrevista se define como una entrevista, un intercambio de puntos de vista entre dos personas que conversan sobre un tema o un tema de interés mutuo.

La entrevista semiestructurada Bracho et al (2021), la definen como un método de investigación comúnmente utilizado en las ciencias sociales que se basa en una guía y que generalmente se enfoca en el tema principal que proporciona un patrón general. Mientras que Cótán (2020), argumenta que la entrevista semiestructurada, a pesar de su trayectoria temática proporcionada antes de la entrevista, permite a un investigador profundizar en un descubrimiento. La literatura en antropología, por ejemplo, es uno de los productos derivados de las entrevistas. La entrevista se utiliza principalmente para explorar la historia de vida de una persona o un grupo de personas.

## **Grupos focales (focus groups)**

Como método cualitativo para recopilar datos, los grupos focales de acuerdo con Donado y oro (2022), aportan reunir a varios participantes para discutir un tema de interés mutuo para ellos mismos y el investigador. Los investigadores pueden utilizar las cintas de audio y transcripciones producidas por grupos focales ya sea como fuente de datos en y por sí mismos o como complemento de otras formas de recopilación de datos. Aunque defendemos la utilidad de los grupos focales como una forma única e independiente de recopilación de datos, estamos

particularmente impresionados con lo que pueden agregar a otra recopilación de datos cualitativos o cuantitativos estrategias.

Mientras que, Guerrero y otro (2020), manifiestan que, los grupos focales no solo nos dan acceso a ciertos tipos de fenómenos cualitativos que están poco estudiados con otros métodos, sino que también representan una herramienta importante para desglosar estrechas barreras metodológicas. Como técnica cualitativa, el grupo focal se suma a la gama disponible de técnicas en esta área y proporciona otra oportunidad más para demostrar a los investigadores más orientados cuantitativamente las formas en que se podría mejorar su trabajo. utilizando una técnica cualitativa adecuada.

## **De la etnografía a la netnografía: una herramienta virtual para la investigación cualitativa en educación**

Se hace necesario decir que, La etnografía implica el estudio de todas las formas de comunicación humana, incluido el lenguaje corporal y el tono de voz. La netnografía incluye la comunicación humana en línea, que es comunicación de texto o alguna comunicación como video, audio, imagen (Prince, 2022). Todo este proceso es muy difícil de entender para algunos investigadores, a pesar del uso generalizado de la netnografía como método cualitativo en diversos entornos de investigación, a menudo los investigadores no la comprenden bien.

En este método que parte de la etnografía y que solo se utilizan los medios de comunicación, debe entenderse como un complemento de investigación que incorpora herramientas virtuales basada en texto; para esto, comprendamos a Donado y otro (2022), quiere deja fundamentado que, la mayoría de las comunidades en línea eran grupos cerrados basados en texto y redes sociales, y otras comunicaciones mediadas por computadora estaban mucho menos integradas en la vida diaria que en la actualidad. Entonces agrega que, a diferencia de los participantes en muchas otras situaciones de aprendizaje, es posible que los miembros de las comunidades en línea, antes y ahora,

no compartan una tarea u objetivo de trabajo común y, en algunos casos, es posible que solo puedan comunicarse entre sí a través de Internet.

El paso de la etnografía a la etnología, según García et al (2020), se debe a un relato escrito resultante del trabajo de campo que estudia la cultura y las comunidades que emergen de las comunicaciones en línea, mediadas por computadora o basadas en Internet donde tanto el trabajo de campo como el relato textual están informados por los métodos cualitativos utilizados en la investigación del consumidor, la antropología cultural y la cultura y es que, el texto de la netnografía abordó explícitamente estos múltiples desarrollos al analizar los blogs, los tweets, la transmisión de videos, los podcasts, las redes sociales y los entornos virtuales.

## **Sobre el método de investigación netnográfica**

En términos de antropología digital (etnografía-netnografía), el mundo virtual se considera más complejo de entender e investigar que el contexto no en línea porque las identidades, perfiles e información personal no siempre son auténticas y confiables. Según García et al (2020), en un artículo publicado con The Guardian, se argumenta que, aunque somos más que la historia de nuestro navegador, es factible que nuestras búsquedas web y visitas a páginas web, correos electrónicos y actividad en redes sociales contienen rastros de nuestra personalidad.

Por lo tanto, al investigar que utiliza el método netnográfico, sabemos que su trabajo va a realizarse mediante el Internet (tanto sobre como desde Internet), es importante decir que, se han utilizado e innovado métodos de recolección tanto cuantitativos como cualitativos, entre las cualitativas, la etnografía ha sido el más usado. Dice García et al (2020), que, debido a su carácter social, Internet ha permitido el surgimiento de culturas y el método netnográfico puede, por lo tanto, utilizarse para desarrollar un sentido enriquecido de los significados de la tecnología y las culturas que la permiten y son habilitadas por ella.

## El surgimiento de la netnografía

Según Rojas (2022), la netnografía surgió en Estados Unidos durante la década de 1990, cuando Internet todavía estaba en su infancia basada en texto. La mayoría de las comunidades en línea eran grupos cerrados basados en texto y redes sociales. Los medios de comunicación y otras comunicaciones mediadas por computadora fueron mucho menos integradas en la vida diaria que hoy.

El surgimiento del método netnográfico, se debe al apareamiento de Internet, de las cosas y un mundo donde, sin embargo, los dispositivos móviles omnipresentes mantienen a las personas conectadas a Internet las 24 horas del día, los 7 días de la semana (Guerrero y otro, 2020). Ahora bien, estos autores citados han dejado dicho que, la lógica de segregar el estudio de las comunicaciones y culturas en línea y fuera de línea sugirió que el uso cada vez mayor de las redes sociales automatizadas las respuestas en las comunidades en línea pueden alterar el compromiso de los miembros con estas comunidades tanto en línea como fuera de línea.

## Usos y beneficios de la netnografía

Una de las ventajas metodológicas de la netnografía primero descrito por Quispe (2022), fue su naturaleza discreta, comentó que la netnografía se percibe como el monitoreo discreto y no influyente de la comunicación y la interacción de los miembros de la comunidad para obtener información práctica sobre su comportamiento de uso, esta percepción de la netnografía observacional contrasta directamente con métodos de investigación cualitativos más tradicionales utilizados para comprender el comportamiento, como grupos focales, entrevistas personales y etnografías. Simplemente monitorear comunidades en línea a través de podrían considerarse técnicas observacionales netnográficas un método de investigación más rápido y rentable.

Dado que la netnografía normalmente se centra en las comunicaciones dentro de las comunidades en línea y los espacios de las redes sociales en lugar de grupos cara a cara, la medida en que las

identidades en línea concuerdan con identidades fuera de línea no es motivo de preocupación (García et al, 2020). Ahora bien, desde mi punto de vista, la netnografía es particularmente es una cualidad voyerista principalmente porque se puede utilizar para estudiar fenómenos estigmáticos, situaciones, conversaciones o encuentros, que de otro modo podrían ser más difícil estudiar cara a cara.

## **Netnografía: las nuevas disciplinas de la era digital**

Para hablar de una disciplina digital como lo es la netnografía, debemos comenzar abordando a la antropología digital, este como otro campo emergente, que fue fundada para responder a los ajustes que los antropólogos que han hecho a su campo de investigación en un intento de hacer frente a la profunda infiltración de las nuevas tecnologías y avances de los medios en vidas humanas.

El principio central de la antropología digital (etnografía-netnografía), según Barcia y otro (2021), es que ya no se puede tratar lo virtual y lo físico como dispar. De hecho, cabe señalar que este método se considera por algunos investigadores a diferencia de la ciber-antropología. Para poner esta idea en perspectiva, el antropólogo colombiano-estadounidense Arturo Escobar utiliza el concepto de Cibercultura para analizar las transformaciones fundamentales en la estructura y los significados de la sociedad moderna y la cultura debido a la información informática y las tecnologías biológicas. Sostiene que, como un nuevo dominio de la práctica antropológica, el estudio de la Cibercultura está particularmente interesado en la construcción y reconstrucción cultural en la que se basan las nuevas tecnologías y que ellos a su vez ayudan a dar forma.

## **Trabajo de campo en netnografía vs etnografía presencial**

La netnografía es una metodología que se basa en la observación participante que tiene lugar en línea a través de una computadora



conectada a Internet, 'para llegar a la etnografía comprensión y representación de un fenómeno cultural o comunal, según Dettano y otro (2020), lo que difiere de la etnografía presencial es el hecho de que toda la investigación en netnografía se realiza íntegramente en línea a través de tecnologías mediadas por computadora, porque la comunidad bajo investigación existe completamente en línea.

Aunque en el pasado, los datos netnográficos principalmente constituyen datos textuales que consisten en archivos descargados de publicaciones, registros de chat y correos electrónicos, la tecnología actual permite otros tipos de datos, incluidos los multimodales. textos, grabaciones de video y sonido, y procedimientos de recopilación de datos a través de tiempo real interacción multicanal a través de herramientas sincrónicas como Skype y Blackboard Colaborar, entre otras (Donado y otro, 2022).

Quiero agregar que, tanto la investigación etnográfica presencial como la netnografía utilizan la observación participante como principal método de trabajo de campo. Sin embargo, la naturaleza del campo que se está en línea en este último cambia inevitablemente la naturaleza de esta observación participante, y las formas de recolectar datos en ciertas dimensiones.

## **Recopilación de datos en línea y netnografía asistida por computadora**

Tal y como lo deja ver Dettano y otro (2020), dos de los principales desafíos de recopilación de datos para el netnógrafo son: (1) cómo encontrar los datos apropiados, y (2) cómo equilibrar grandes cantidades de datos disponibles con la necesidad etnográfica de un estudio en profundidad comprensión cultural. Como sabe cualquiera que haya usado un motor de búsqueda para investigar un tema, los datos de Internet son fáciles y baratos.

Ahora bien, a mi entender, la netnografía requiere que el investigador investigue el rango de actividad cultural pertinente que ocurre en línea, espacios sociales, estos han ido creciendo prodigiosos tanto en

volumen como en variedad. A causa de estos dos hechos, he encontrado cada vez más valioso tener herramientas de software de calidad como complemento de netnografía.

## Consideraciones finales

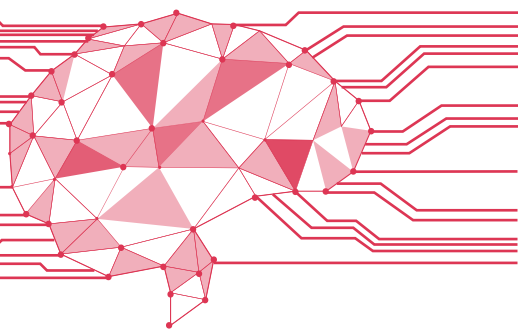
La netnografía es un método diseñado para proporcionar información al consumidor a partir de los datos de las redes sociales, al igual que la etnografía, la netnografía es natural, inmersiva, descriptiva, multi-método y adaptable. Único entre los métodos de redes sociales, la netnografía busca generar conocimientos culturales a partir de datos contextualizados.

En definitiva, podemos decir que la netnografía ha sido el principal método para estudiar las nuevas comunidades de la era digital en la educación. Sin embargo, esta práctica no constituye un verdadero enfoque que no tiene puntos en común con los métodos tradicionales de investigación cualitativa. Si la sociedad digital se ha convertido en una extensión de la sociedad física, la netnografía también lo ha hecho. convertirse en la versión actualizada y modificada de la etnografía. El netnógrafo deriva el principio básico de su método de las tradiciones etnográficas, pero su trabajo es una constante intentar adoptarlo y desarrollarlo, para que encaje con el espacio digital y su especificidad.

## Referencias

- Álvarez, J. (2021). Etnografía Digital de un Sistema Enfermo: Educación Superior y la Pandemia. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 11(1). <https://doi.org/10.37843/rted.v11i1.189>
- Balbi, A. (2020). *La Inversión de la Teoría en la Etnografía en Antropología Social*. 13(1). <https://doi.org/10.31048/1852.4826.v13.n2.25508>
- Barcia, E. & González, J. (2021). Análisis de la producción científica sobre enseñanza universitaria virtual y semipresencial en revistas españolas de alto impacto. *Revista Complutense de Educación*, 32(4). DOI: <https://doi.org/10.5209/rced.70887>

- Barley, R. (2020). Why Have You Not Written My Name?": Collaborative Research with children. *Magis*. 13(1-21). 10.11144/Javeriana.m13.whwn
- Bracho, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *UISRAEL Revista Científica*, 8(1). <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Clua (2020). (2020). *Aportes del Método Etnográfico para el Diagnóstico de Salud de Usuarios de Drogas adscritos a Programas de Reducción de Daños*. 29(3). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962020000200010&script=sci\\_arttext&lng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962020000200010&script=sci_arttext&lng=pt)
- Cotán, A. (2020). *El Método Etnográfico como Construcción de Conocimiento: Un Análisis Descriptivo sobre su Uso y Conceptualización en Ciencias Sociales*. 1(1). <https://hdl.handle.net/10630/19608>
- Dettano, A. & Cena, R. (2020). Precisiones Teórico-Metodológicas con Relación A La Definición de Entorno en Etnografía Virtual, para el Análisis de Políticas Sociales. *Revista Científica en Ciencias Sociales*, 15(1). file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-PrecisionesTeoricometodologicasEnRelacionALaDefini-8270501.pdf
- Donado, E & Gómez, N. (2022). Etnografía virtual en tiempos de pandemia: Un diseño metodológico cualitativo para la comprensión de relatos etnográficos sobre la subjetividad y la recolección de experiencias en la educación virtual para estudiantes de las IES. *Revista Cambios y Permanencias*, 12(2).
- García, H., Lineros, E., & Ruiz, A. (2020). *Cómo adaptar una investigación cualitativa a contextos de confinamiento*. Escuela Andaluza de Salud Pública, Granada, España, 35(3). <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv35n3/0213-9111-gs-35-03-298.pdf>
- Guerrero, A. & Milstein, D. (2020). *Introducción al Dossier Etnografía y Educación: Estudios Colaborativos con Niños, Niñas y Jóvenes*. 13(1). Doi: 10.11144/Javeriana.m13.idee.
- Huerta, V., Clemente, A., & Córdova, L. (2021). *El contexto Vivo: Reflexiones sobre una Experiencia Etnográfica Colaborativa Universitaria*. 14(1). Doi: 10.11144/Javeriana.m14.cvre.
- Prince, A. (2022). Investigación netnográfica como alternativa para la promoción de los derechos humanos. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 4(1). <https://doi.org/10.47666/summa.4.2.6>
- Quispe, R. (2022). Investigación etnográfica: Propuesta para desarrollar la competencia investigativa en estudiantes universitarios. *Revista de Investigación Científica PURIQUI*, 4(1). <https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.185>
- Rojas, S. (2022). Metodología postmoderna para profundizar en los valores educativos. *Redine UCLA*, 14(1). <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1373>



# Capítulo XVI.

## La netnografía como práctica investigativa en educación

**Mariel Evelyng Castellanos Adarme\***

*mariel.castellanosa@cecar.edu.co*

*Corporación Universitaria del Caribe CECAR*

ORCID: 0000-0001-8662-6415

### Resumen

La netnografía aparece como un método de investigación para estudiar lo que ocurre en comunidades virtuales. Teniendo su origen en la etnografía al estudio de lo que ocurre en el internet. El propósito de este artículo es describir el método netnográfico y su proceso investigativo. Se analizaron las propuestas de los autores que describen la teorización y el proceso, revelando elementos que contribuyen a la comprensión de esta metodología de investigación al campo educativo. Se establecieron elementos relevantes de las distintas posturas para generar un bosquejo aproximado de dicho método netnográfico. Su propósito es establecer un método de investigación que puede reconocer lo que sucede en las redes sociales y entornos digitales desde el análisis e interpretación de las opiniones y las discusiones sincrónicas y diacrónicas registradas en estos canales de comunicación informal puede aportar una información muy interesante sobre el propio proceso de creación de conocimiento científico en el contexto educativo.

---

\* Docente e investigador en el área curricular desde la innovación educativa con experiencia en gestión y rutas de calidad en educación superior. Doctora en innovaciones educativas.

**Palabras clave:** netnografía, comunidades virtuales, educación, investigación.

## **Abstract**

*Netnography appears as a research method to study what happens in virtual communities. Having its origin in ethnography to the study of what happens on the internet. The purpose of this article is to describe the netnographic method and its investigative process. The proposals of the authors that describe the theory and the process were analyzed, revealing elements that contribute to the understanding of this research methodology in the educational field. Relevant elements of the different postures were established to generate an approximate outline of the happiness of the netnographic method. Its purpose is to establish a research method that can recognize what happens in social networks and digital environments from the analysis and interpretation of opinions and synchronous and diachronic discussions recorded in these informal communication channels can provide very interesting information about the own process of creating scientific knowledge in the educational context.*

**Keyword:** Methodological skills, tutor, quality of research.

## **Netnografía y las comunidades sociales virtuales**

Una de las tantas consecuencias de la pandemia durante los últimos años ha venido generando cambios en el tejido social, no es un secreto como las calles, colegios, espacios laborales entre otros, entraron a no formar parte del día a día de los sujetos, convirtiéndose así las pantallas en un medio que permitía comunicarse, comprar, vender, trabajar, pero también enseñar y aprender

En este sentido los procesos de investigación académica también giraron a tomar metodologías que efectivamente se adaptaran a la situación, debido a que sus responsables no podían estar cerca de personas ni trasladarse a otros lugares, generando acciones que permitie-

ran lograr los objetivos propuestos; en este sentido ,se incluyó el uso de medios digitales para tener acceso a la información, lo que permitió hacer el trabajo de campo durante la pandemia y uno de los métodos fue la etnografía digital, sin dejar a un lado la netnografía.

Entendiendo esta última como un método de investigación en línea que emerge de la etnografía desde su propósito de entender la interacción social de los sujetos desde espacios donde se generan las comunicaciones digitales; además que mantiene desde su práctica metodológica la observación participante, tomando la recolección de datos, el análisis, la ética como elementos que la integran. Tal como lo señala Kozinets (1998) citado por Casas-Romero *et al.*, (2014).

Se basa en la utilización de sistemas informáticos para rastrear comunidades virtuales y proporcionar después todos los datos a los analistas, que se encargan de dotar de sentido la información recogida y elaborar las conclusiones para la toma de decisiones de marketing dentro de la organización. Como técnica de investigación de mercados, la netnografía utiliza la información que está disponible públicamente en foros y redes sociales para identificar y comprender las necesidades y los aspectos que influyen en las decisiones tomadas por los grupos de consumidores (p.89).

Sin embargo, desde un sentido más amplio se puede afirmar que la netnografía asume la postura de Castell citada por Flores-Torres, (2021) de la sociedad con nodos interconectados, de los espacios virtuales como instancias de información y de aprendizaje de una cultura emergente de internet:

el paso del paradigma industrial al de la sociedad red de alguna manera ha generado que diversos autores desde diferentes perspectivas se hallan dado a la tarea no solamente de describir y analizar tal transición, sino que además empezaran a generar una perspectiva crítica de este nuevo modelo de organización social (p.91)



Para Costa y Martins (2020) citados por Marchi & Machado (2021) además que es importante considerar que las relaciones sociales están cada vez más virtualizadas y que se apoya en un gran variedad de hardware y software que les permiten reproducirse en el ámbito digital en comunidades que le permite a los sujetos comunicarse y traspasar barreras al generar emociones como odio, aceptación, tristeza, empatía, entre otros; desde muestras como textos, imágenes, audios, videos entre otros.

Así es que, esta metodología le da al sujeto que interactúa en comunidades en línea el valor que más allá de un espacio, sino donde este hace vida; de allí que Kozinets, (1998) que estas comunidades se convierten en manifestaciones de la cultura, abriendo entonces para ellas, la distinción que desde la antropología se les da la cibercultura, que denota un patrones que los sujetos realizan través de representaciones haciendo uso de diferentes medios tecnológicos, es así como se integran a estos elementos las técnicas, practicas, formas de ver y actuar la vida, actitudes y valores.

Es así que, lo importante no tan solo etiquetarlas sino comprender en el sentido más amplio que son comunidades que los seres humanos pueden crear con ayuda de las tecnologías emergentes y representan entornos de inmersión, donde también se dan nuevas formas de inteligencias que se adaptan estas comunidades o colectivos dentro la sociedad.

De acuerdo con los conceptos iniciales presentados es pertinente relacionarlo con el ahora en que se ubica la sociedad, es por esta razón que los cambios que han experimentado las sociedades en cuanto a su desarrollo son muy notables y se han realizado por el avance que las mismas han requerido para cubrir sus necesidades.

Estos cambios que se están produciendo en la llamada sociedad del conocimiento, son parte de esta, el fenómeno viene dados por la transformación, es así como en la actualidad se está aplicando conocimiento al conocimiento, es la transformación del conocimiento a fin de averiguar cómo aplicar el ya existente para obtener resultados y todo esto influye en el Estado, en las organizaciones y en la nueva economía que se está gestando. Debido a que el conocimiento es información eficaz en la acción, información enfocada en los resultados.



En ese mismo orden se señala que estos cambios son una prioridad en el desarrollo potencial que se concibe como cambio social, estos apoyan las políticas del mismo, en cuanto que debe existir una aprendizaje permanente a lo largo de la vida , que según Castaño Citado por Revuelta & Pérez, (2009) “el aprendizaje permanente es la estrategia imprescindible para que la ciudadanía no entre en la exclusión social y camine hacia la participación activa en la sociedad” ” (p. 47) , pero estos cambios implican la integración de las TIC, como elemento fundamental de la sociedad del conocimiento, que viene a modificar la educación tradicional predominante en el sistema educativo actual por metodologías, didácticas y herramientas que se centran en la adquisición de competencias y habilidades que permitirán la formación del nuevo ciudadano , en el nuevo paradigma educativo basado por competencias se busca ajustar el perfil a las necesidades futuras, de esta forma crean la similitud de los cambios y lo que se requiere a futuro con la inclusión de la Tecnologías de información y comunicación (TIC).

De lo anterior se dice que el hombre como elemento principal de la sociedad es un ser que está en una constante búsqueda de conocimiento y crecimiento, creando mejoras, hallando alternativas para su entorno. Estas mejoras y cambios se pueden observar fácilmente en el desarrollo de las sociedad si se le da un vistazo al proceso de cambio que experimento las sociedades desde un inicio con la forma más primitiva de sociedad llamada nomadismo ,se caracterizaba por un cambio continuo de residencia debido a las necesidades alimenticias o guerreras , no contaba con armas para la caza y la agricultura, este tipo de sociedad da un paso al sedentario debido a la necesidad de tener instrumentos de trabajo y el perfeccionamiento de los mismos, además de la delimitación de los terrenos entre los grupos sociales. Sucesos decisivos en la humanidad como el descubrimiento de la agricultura dieron pie a cambios radicales de la población, en su estructuración, descubrimiento de inventos siendo estos elementos parte del proceso de transformación que se vio reflejado en las formas de vida de las sociedades posteriores. Se podría afirmar, que el conocimiento es Ramírez citado por (Hurtado-Talavera, 2020):

el acto consciente e intencional para aprehender las cualidades del objeto y primariamente es referido al sujeto, el Quién conoce, pero lo es también a la cosa que es su objeto, el Qué se conoce. Su desarrollo ha ido acorde con la evolución del pensamiento humano (p.152).

En este sentido, la búsqueda de conocimiento no se ha limitado y ha sido dinámica en cada hito histórico, pues es el sujeto que en esa necesidad de ampliar la sabiduría ante lo desconocido tal como lo señala Popper (1972), busca formas para hacerlo, y es esta necesidad emerge como punto de partida la investigación científica, haciendo uso de procesos y artilugios de forma sistemática para dar respuestas a las problemáticas existentes que experimenta el sujeto que vive en un momento social determinado.

Es así que, se puede evidenciar que en transcurrir del tiempo y los cambios históricos se han hecho diferentes aportes y practicas relacionadas con la búsqueda del conocimiento, integrando diversas disciplinas y teóricos en su definición determinándose como el proceso progresivo y gradual que es desarrollado e internalizado por el sujeto para aprehender del mundo y de sí mismo, tal como lo refiere Ramírez, (2009) y que es estudiando por la epistemología, que la enmarca como la teoría del conocimiento que conlleva el estudio crítico del desarrollo, métodos y resultados de las ciencias desde lo organizado y sistemático; denominándose conocimiento científico.

Por lo consiguiente, la investigación y el conocimiento estar interrelaciones, debido a las preguntas y reflexiones que se hacen los sujetos sobre un hecho o fenómeno dan como resultado la investigación científica a partir de proceso dinámicos y sistemáticos para desarrollar los estudios. Al respecto, para Ander-Egg (1995) "La investigación es en líneas generales, un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico, que permite descubrir nuevos hechos o datos, relaciones o leyes, en cualquier campo del conocimiento humano" (p.74), y son estas búsquedas de descubrimiento las razones prácticas de saber o mejorar algo.

Evidentemente en la actualidad son muchas las necesidades que parten de develar lo que está ocurriendo en la sociedad con la comu-

nicación, con la industria, la medicina, el comercio, el marketing, la educación entre otros pilares del desarrollo social en relación con las comunidades sociales virtuales; es así como la educación no escapa y que da pie a generar este bosquejo analítico de la netnografía como metodología para la investigación.

Es importante señalar que, si hablamos del crecimiento de las comunidades virtuales, es ver el aumento de usuarios de redes sociales en un aproximado a 227 millones a lo largo del año 2021, alcanzando un total de 4,700 millones a inicios de julio de 2022, tal como lo presenta el Informe Digital Global realizado por Kemp (2022):

La base global de usuarios de redes sociales ha aumentado más de 5% en los últimos 12 meses. El total global actual representa 59% de la población mundial total. Sin embargo, las cifras de los usuarios de internet y redes sociales apuntan a una desaceleración del crecimiento digital en comparación con el aumento impresionante que presenciamos en el pico de la pandemia por COVID-19(p.4).

Evidentemente, estos usuarios hacen parte del conglomerado que nos atañe que es la esfera educativa; es aquí donde se puede observar la tendencia de los estudiantes de los niveles a la conexión a internet de forma continua, la presencia en redes sociales y la predisposición al usar herramientas tecnológicas que formar parte de los procesos de enseñanza y aprendizaje

De acuerdo Marín-Díaz & Cabero-Almenara (2019) con estas comunidades virtuales que se sitúan en las redes sociales tiene una notabilidad para generar emociones y vínculos entre pares así mismo aprender siendo protagonistas:

Se podría decir que realmente han supuesto más que una revolución tecnológica una de carácter social, brindando nuevas maneras a todos los internautas de ser creadores y aprendices (Holcomb y Beal, 2010), produciéndose un continuo proceso de crecimiento intelectual, social y emocional. Ya en 2012, Laru, Näykki y Järvelä indicaban que los mecanismos que presentan las herramientas 2.0 más allá de ser insignificantes, eran y son per sé uno de los recursos

que más han transformado y transformarán el proceso de aprendizaje, de ahí la necesidad de no hacerlas desaparecer de universo educativo y social (p.27).

Dentro de este marco, se entiende entonces que las realidades de donde emerge la investigación son sociales y se construyen desde esa configuración de confiabilidad y validez social, la cual es reflejada en las prácticas que desarrolla cada investigador; de allí que, se busque incluir la netnografía como una práctica investigativa en el contexto socioeducativo, mostrar cómo se forma el conocimiento de sus características, el abordaje de sus procesos y el surgimiento de respuestas a las realidades estudiadas.

Este estudio pretende contribuir a la línea de investigación currículo e innovación pedagógica del programa de Licenciatura en Lingüística de la Corporación Universitaria del Caribe CECAR, tanto desde una perspectiva teórica como desde un punto de vista metodológico. Así, se pretende poner de manifiesto la utilidad de los métodos netnográficos para el estudio del fenómeno de comunidades sociales virtuales través de una revisión teórica de este enfoque de investigación. Con objeto de aportar evidencias empíricas en esta línea y complementar los estudios más teóricos existentes en la literatura sobre la netnografía, mostrando un análisis de papel de esta, en la práctica investigativa educativa

## Fundamentación teórica

En las últimas décadas las comunidades virtuales han venido en aumento, hablar de comunidades virtuales es hablar de organizaciones que están impactando a la sociedad y que sus miembros sienten pertenencia además que pertenecen a un grupo con características similares. Según el informe “El poder de las comunidades virtuales” realizado por Noveck et al (2021) las personas que forman parte de estas comunidades, fomentan proximidad emocional a pesar de la distancia física, estos grupos aportan visibilidad a sujetos que se han sentido excluidos en entornos físicos, estos grupos tienen normas contraculturales, trascienden las agrupaciones tradicionales. Estos grupos son liderados

de forma desinteresada, sin salario económico o grado de instrucción académico pero que son capaces de hacer moderaciones incluso en momentos conflictivos, existen reglas de funcionamiento interno no necesariamente sistematizadas y en ocasiones apoyadas por las solicitadas por las plataformas donde están alojados, además:

Estos grupos, muchos de los cuales tienen una enorme cantidad de miembros, siguen siendo emergentes y, por lo general, no están reconocidos, es decir, no forman parte de instituciones, estructuras de poder ni formas de gobernanza tradicionales. 7. Se necesita más investigación para comprender si estos grupos funcionarán como comunidades genuinas a largo plazo y cómo lo harán, especialmente al tener en cuenta las tensiones que surgen al trasladar cuestiones de la vida pública a una plataforma privada como Facebook, y cómo estos grupos y sus líderes pueden recibir ayuda para garantizar que los miembros puedan tener el lugar óptimo para expresarse, participar y obtener beneficios. (p.26)

En este sentido, ver estas comunidades virtuales, es entender donde confluyen, de allí que, exista el surgimiento de la netnografía para adentrarse en conocer e investigar estos grupos que forman parte de nuestro ecosistema digital.

Hay que hacer notar que las comunidades virtuales, sus actividades en un grado alto están basadas en consumo de bienes y servicios, análisis de situaciones políticas y sociales, aportes y construcción de contenidos digitales acerca de temas específicos; en ese sentido, es posible conocer sus opiniones y apreciaciones a través de las interpretaciones de publicaciones o herramientas de medición.

Es así como se entiende el papel de la netnografía, como una metodología de investigación sobre las interacciones digitales, que facilita el análisis de datos y proporciona resultados rápidos, a diferencia de los tradicionales tiempos de procesamiento de diarios de campo utilizados en etnografía; este método de investigación interpretativo que adapta el método tradicional de observación personal antropológica al estudio de las interacciones y experiencias reveladas a través las comunidades sociales virtuales . Para Turpo-Gebera, (2008):

Esta metodología en línea de análisis cualitativo deviene, al igual que la etnografía, en su ejercicio, de la participación continuada del investigador en los escenarios virtuales donde se desarrollan las prácticas, que son objetos de análisis. Y, a partir de estas producciones, realizaciones o creaciones en forma de discursos, dinámicas, negociaciones, transacciones, etc., trata de obtener conclusiones sobre lo esencial del funcionamiento de dichos colectivos. El ciberespacio es, en ese sentido, un escenario óptimo para estos análisis. (p.81)

En este sentido, la netnografía como propuesta para la práctica investigativa enriquece los aspectos del enfoque de innovación y mejora social que promueven métodos activos y participativos dentro de los espectros cualitativos y los conjuga con los importantes cambios que emergen en el ecosistema digital y que son parte del día a día. Es así, como desde una perspectiva más general el punto fuerte de este método de investigación del comportamiento en el entorno digital es que la información que se recoge del usuario es abierta y espontánea. Incluso si desea hacerlo desde cero, debe identificar la comunidad y sus miembros, establecer relaciones con ellos y comprender el lenguaje, los símbolos y las normas del grupo social que desea estudiar.

Es así que se comprende que, desde el enfoque cualitativo, la etnografía del ciberespacio brinda un marco ideal para explorar los fenómenos de los sujetos que pertenecen a un grupo o comunidad virtual que se pueden documentar y recopilar fácilmente al examinar el espacio compartido de este ecosistema digital; uno de estos espacios son las redes sociales, las cuales tienen características específicas que limitan los objetivos de cada usuario a pesar de vivir en un espacio virtual. La diversidad y complejidad de las redes sociales las convierte en un entorno de investigación ideal para realizar investigaciones de campo analizando cada detalle, tanto audiovisual como escrito, que se publica allí; convirtiéndose en un medio y un recurso a un estudio antropológico para entender lo que emerge en el diario del ecosistema digital y que el campo educativo no escapa, pues conviene superar los desafíos actuales en lo que se encuentra inmersa la educación; generando prácticas investigativas que permitan comprender y cam-



biar las realidades a partir de métodos dinámicos desde los cuales se pueda dilucidar soluciones y alternativas que favorezcan a los procesos de calidad y transformación de la educación.

De allí que , se entienda que la gran mayoría de los sujetos que hacen vida en el conglomerado educativo son sujetos que pertenecen a grupos o comunidades virtuales , tal como lo resalta en el estudio 12 18 Centennials, la cual incluye adolescentes colombianos usando como método el método netnográfico, donde se identificó particularidades en el uso en redes sociales como Instagram, detectando el comportamiento de dualidad al tener dos cuentas en esta misma red, una dedicada exclusivamente para mostrar fotografías debidamente curadas; otra privada y cerrada, en donde solamente personas de confianza pueden ver publicaciones casuales y para nada estéticas de su vida real, lo cual propicia espacios de matoneo permitidos por ellos mismos. Mientras que en una cuenta de Instagram el objetivo de jóvenes adolescentes es plasmar una vida impecable, llena de momentos muy bien capturados, precisamente por esa perfección que tratan de comunicar, en la otra solo quieren ser ellos o ellas mismas, afirmando lo anterior por Arango-Lozano (2019).

Es así como a partir del trabajo de campo, el estudio de las tendencias y al momento de entender los hitos más importantes que han ocurrido durante este periodo se comprendió la manera como se ha configurado su personalidad y sus relaciones con el mundo que los rodea. Por otro lado, es importante tener en cuenta que este estudio tomó como muestra a niños y jóvenes de la capital del país (p.40).

De acuerdo a lo anterior, se puede dilucidar como la netnografía puede ser un apoyo importante en la práctica investigativa en el contexto educativo , pues existen otras formas de considerar los procesos de investigativos que contribuyan a reconocer las situaciones, factores e implicaciones de lo que constituye el tejido social educativo para dar respuestas a las necesidades actuales, tal como lo refiere (Liccioni, 2022) “En los últimos años se aprecia la necesidad de incorporar y adecuar nuevos métodos y técnicas investigativas que respondan



a la actual realidad social" (p.336), lo que conlleva en otras palabras de enfatizar la necesidad de introducir opciones metodológicas que puedan dar cuenta de fenómenos emergentes, complejos y diversos que se gestan en las apuestas educativas.

Es así como, los cambios en el campo metodológico surgen de la necesidad real de revisar los métodos y teorías que los sustentan, por ser insuficientes para responder a las exigencias del nuevo mundo y su realidad dinámica; por ende, proponer la netnografía en el ámbito educativo es apropiado, debido a que la masificación y el uso del internet ha configurado una cultura digital con características específicas, creando relaciones muy específicas, profundas y cercanas entre sus miembros o internautas.

Se puede inferir que la netnografía, es una alternativa para fomentar las investigaciones en entornos en línea en el área educativa puesto que su atención se centra en los detalles del tema, el lenguaje, el significado, la narrativa y las formas en que interactúan los sujetos, lo que contribuye metodológicamente a la generación de información que ayuden a comprender nuevas relaciones tejidas en escenarios virtuales tal como lo afirman (Bárceñas-Barajas & Preza-Carreño, 2019).

En el campo de la educación, desde un punto de vista de la fenomenología, la netnografía es relevante y muy actual aporta a la comprensión del sujeto, desde la perspectiva de los participantes, cómo viven el proceso de enseñanza y aprendizaje y cómo interactúan a través de la tecnología a través de experiencias entre pares y docentes. Esta metodología trata de la cultura cibernética que ocurre en un contexto digital. Los autores citados en esta búsqueda investigativa han generado una ruta metodológica para su aplicación, tal es el caso de Ortiz-Rendón & Sánchez-Torres (2015) quienes plantean "a) planificación del proceso investigativo, b) participación en la comunidad cibernética, c) recolección de datos, d) interpretación de la información, e) criterios éticos" (p.62); además para Carmona (2017), introduce a la metodología otros elementos más concretos dentro de las fases o procesos:

- Ingreso a la cultura: lo cual incorpora el proceso de indagación, precisar el fenómeno de estudio, interrogantes investigativas, análisis de las modalidades de interacción comunicacional online, grado de participación del científico social.

- Acopio e interpretación de los datos: lo cual incluye identificación de los recursos (comunidades, blogs, redes, entre otros), selección y análisis de contenido significativo, identificación de la ciber comunidad.
- Validación de la interpretación: se requiere proceder a triangular la información y a considerar las múltiples visiones discursivas.
- Los principios de eticidad del investigador: para cumplir a cabalidad con los comportamientos normados científicamente y que dan legitimidad a los hallazgos del estudio.
- Integrantes de la cibercomunidad: actividades de sociabilización y formulación de ideas. (p.151).

Asimismo, Turpo-Gebera (2008) aduce que el proceso metodológico se da en una fase automática y una fase manual, atendiendo a recolección de datos y la interpretación humana; es decir, el proceso automatizado lo ejecuta una computadora en red y sigue chats, foros, grupos de noticias, listas de correo, redes sociales entre otras; esto es, diferentes situaciones de experiencia en Internet y relacionadas con el tema de análisis que se quiera indagar. Se establece un período de validez específico para recopilar los datos requeridos. Luego se transforma en información organizada y filtrada según el interés y la credibilidad a través de un software que analiza el texto y te permite seleccionar lo que te ayudará a aprender. El segundo sería el proceso manual, que lo realiza un conjunto de expertos o personal, de acuerdo con el propósito del análisis, ya sean los comentarios positivos, neutrales u objetables con respecto a la información que se procesa y clasifica. En base a esta clasificación, se elabora unas conclusiones y recomendaciones que serán entregadas junto con el informe final en el estudio con el fin de tomar las decisiones más oportunas y adecuadas. Sin embargo, para la DiceLaRed (2013), citado por este autor, para ruta metodológica debe tener:

Objeto del estudio. Definición de las clases a estudiar (e. g., proveedores de un servicio dado), las relaciones entre las diferentes clases, tipo de comunidades y la estructura aproximada del informe. Definición de parámetros. Definición de los conceptos que

componen cada clase. Definición del universo. Búsqueda y alta de las comunidades virtuales relevantes (asociando conceptos de actividad y relevancia respecto al objeto). Determinación del error objetivo. Diseño de las consultas (de índole automática o semiautomática) y los parámetros asociados a las mismas. Panel de comunidades virtuales (PCV). Valoración de los componentes de una clase en función de sus atributos. En la elaboración de un panel, además de las clases y los conceptos, deben ser definidos los atributos (e. g., velocidad, atención al cliente) en función de los cuales se valoran los diferentes conceptos. Un PCV, combina tareas automatizadas de recuperación de contenidos y muestra aleatoria de mensajes en función de un concepto, con la intervención humana para valorar la positividad o negatividad de los mensajes, respecto a un atributo determinado. Informe final. [Donde se] redacta y presenta los resultados de las consultas realizadas, y de su propio análisis derivado de la investigación y lectura de los comentarios publicados en las comunidades virtuales. Iteración. Repetición periódica del informe final, que contempla la actualización de las consultas (con parámetros refinados), y la presentación de conclusiones. (p.148).

En todo caso, las bondades de la netnografía sobre la etnografía y otros métodos de investigación tradicionales es que se puede mitigar los errores que emergen cuando se hacen preguntas directas, malentendidos de la pregunta y deshonestidad del interrogador, o que no conteste con precisión, o responda simplemente a una opción de que no sabe que se le pregunta, por ende la netnografía no es intrusiva, utilizar su metodología para presentar resultados basado en opiniones de los sujetos en cuanto a productos, servicios o tendencias.

## Metodología

El estudio investigativo se llevó a cabo tras la búsqueda, recolección, análisis e interpretación de la información para comprender el fenómeno estudiado a través de una investigación de tipo documental, que según Alfonzo (1994) un procedimiento científico, un proceso sis-

temático de investigación, recopilación, organización, análisis e interpretación de información o datos sobre un tema en particular. Al igual que otros tipos de investigación, esto ayuda a construir conocimiento. Asimismo, en el transcurso de la investigación, en esencia, se dispuso de documentos que son resultado de otras investigaciones, por lo que las consideraciones de los teóricos, lecturas, análisis, reflexión y reconocimiento son la base teórica para dilucidar desde la interpretación el aporte a la práctica investigativa educativa del fenómeno.

Cabe destacar, que esta revisión se encuentra en el marco de paradigma postpositivista, bajo un enfoque cualitativo y el método hermenéutico; gestando bajo este diseño bibliográfico un proceso metódico y sistemático de recuperación, recopilación, organización, selección, lectura, análisis e interpretación de la información para lograr los objetivos propuestos dando lugar a evaluar e interpretar los conocimientos adquiridos.

Es así como, Paella & Martins, (2006), afirman que: “el diseño bibliográfico utiliza los procedimientos lógicos y mentales propios de toda investigación: análisis, síntesis, deducción, inducción, entre otros” (p.87), Lo anterior demuestra que, al obtener datos primarios y secundarios, se pueden extraer aspectos específicos relevantes para la investigación. Además, se posibilitaron decisiones de actualidad de la temática, teniendo en cuenta la información disponible y la verificación bibliográfica de las fuentes para el levantamiento de la información.

## **Reflexiones finales o posturas emergentes**

De acuerdo con los estudios revisados y analizados, en lugar de confrontar fácilmente a una sociedad altamente tecnológica y sus agrupaciones por su vivir, es ofrecer a través de la investigación formas que compensen los ritmos inquietantes de la volatilidad tecnológica y que permita reconocer a los sujetos desde su esencia aportante para la transformación que se busca.

Este análisis minucioso de la netnografía como un método para comprender mejor los fenómenos culturales inherentes a la complejidad que surgen de las relaciones generadas por las tecnologías de

la información y la comunicación; se puede decir que más allá de predecir un futuro con internet de fondo, es el papel que tiene este al integrarlo y usarlo en los procesos investigativos específicamente del campo educativo.

Estas reflexiones se sustentan como aportes a los procesos investigativos inherentes al contexto educativo de tal forma que ayuden en la transformación de la sociedad con sus cambios y emergencias que subsisten en el ahora, por supuesto enfatizando más la necesidad de pensar en el aspecto epistémico relacionado con el concepto espacial y temporal de Internet, una de las ventajas de este enfoque es la flexibilidad de su uso en el tiempo y el espacio, así como el acceso a diferentes grupos y por determinadas condiciones, el cual es difícil de encontrar en el trabajo de campo de procesos metodológicos tradicionales.

Si bien, las referencias teóricas utilizadas aportaron claridad al tema, un desafío más importante que permanece en proponer la netnografía como práctica investigativa en el contexto educativo, debido a la ambición de generar nuevos conceptos y explicaciones de su aporte. En otras palabras, que se genere la teoría, sabiendo que existen diversas formas de teorizar, pero desde un cambio no solo cuantitativo sino cualitativo; de allí que se parta como reflexión que este enfoque permite desarrollar teorías que emergen desde las respuestas de los sujetos en el devenir diario en comunidades virtuales. Sumado a lo anterior, se debe generar este desarrollo teórico para interpretar el mundo moderno y como este influye en el ámbito educativo con métodos más allá de los tradicionales, aunque el método funciona y se ve su aplicación en otros ámbitos como el del consumo y ventas de servicios, no es igual en la práctica educativa, se han encontrado esfuerzos limitados para implementar esta metodología o métodos similares.

Además de exigir nuevos enfoques simplemente por su novedad, el implementar nuevos métodos de investigación en el contexto educativo los computacionales, el análisis de redes sociales, la netnografía entre otros, pueden ayudar a repensar las preguntas de investigación tradicionales. Con la netnografía, se busca incentivar a la comunidad investigativa a explorar realidades que muchas veces no son accesibles fuera del sistema educativo formal debido a la especificidad de

su estructura y al tratamiento heterogéneo de los contenidos, es así como la netnografía se presenta como un paraguas metodológico versátil que combina diversas herramientas, permitiendo según Cela-ya et al (2020) “acometer trabajos adoptando enfoques tanto cualitativos como mixtos, en función del objeto de estudio y los intereses del investigador” (p.11).

En esta revisión documental, se conceptualizó y se hizo una mirada holística de los elementos que integran la netnografía, tomando como elemento inicial un análisis teórico que emerge de la revisión y discusión de la literatura para establecer las características de la asociación de sujetos en grupos de intereses y como puede aportar dichos discursos e interacciones a las ciencias de la educación en la solución de problemas. Además, se hizo un bosquejo de las fases del proceso investigativo, estableciendo mecanismos automatizados y manuales, derivados de las interacciones humanas presentes.

En conclusión, esta búsqueda ofrece una propuesta reflexiva sobre la netnografía como práctica para el investigador educativo, para ofrecer alternativas de solución desde la investigación a las nuevas ecologías de aprendizaje que surgen en el siglo XXI, en razón a aspectos educativos, culturales y sociales, su análisis y comprensión ayudarán a solucionar problemas a través de la gestión y las sinergias creadas por el mundo digital, superando condiciones competitivas y avanzando hacia conexiones coexistentes.

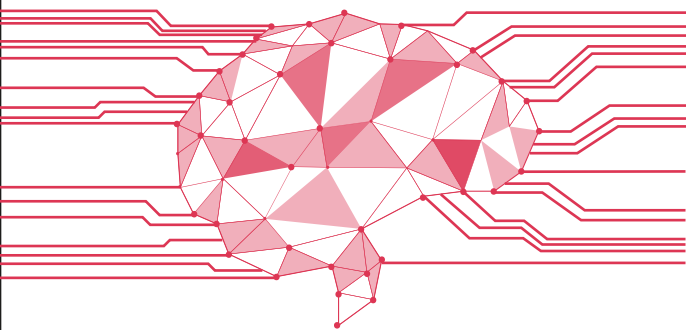
## Referencias

- Alfonzo, I. (1994). Técnicas de investigación bibliográfica. *Contexto. Ediciones.*, 20.
- Ander-Egg, E. (1995). Técnicas de investigación social. *Lumen*, 24, 423. <https://epiprimero.files.wordpress.com/2012/01/ander-egg-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Arango-Lozano, C. A. (2019). 1218 Centennials: Generación sin etiquetas. In *1218 Centennials: Generación sin etiquetas* (Issue April 2019). <https://doi.org/10.21789/9789587252514>
- Bárcenas-Barajas, K., & Preza-Carreño, N. (2019). Desafíos de la etnografía digital en el trabajo de campo online. *Virtualis*, 10(18), 134–151.
- Carmona, G. (2017). Netnografía aplicada en estudios urbanos. *Architecture, City and Environment*, 11(33), 137–154. <https://doi.org/10.5821/ace.11.33.4759>



- Casas-Romero, A., Gázquez-Abad, J., Forgas-Colls, S., & Huertas-García, R. (2014). La netnografía como herramienta de investigación en contextos on-line. *Innovar*, 24, 89–102.
- Celaya, I., Naval, C., & Arbués, E. (2020). Netnographic Study of Transmedia Communities around the Podcast: New Hori-. *Education in the Knowledge Society* 21, 21, 1–10.
- Flores-Torres, J. (2021). *La sociedad y la comunicación desde la perspectiva de Manuel Castells de sociedad red*.
- Hurtado-Talavera, F. (2020). Fundamentos metodológicos de la investigación: El génesis del nuevo conocimiento. *Revista Científica*, 5(16), 99–119. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Kemp, S. (2022). DIGITAL 2022. The essential guide to the world's connected behaviours. *Digital 2022 Global Overview Report*, 300.
- Kozinets, R. (1998). On Netnography: Initial Reflections on Consumer Research Investigations of Cyberculture. *In Advances in Consumer Research.*, 366–371.
- Liccioni, E. (2022). Politología y netnografía: Una alternativa para la investigación online en la educación superior. *Jurídicas CUC*, 18(1), 335–358. <https://doi.org/10.17981/juridcuc.18.1.2022.14>
- Marchi, L. A., & Machado, H. P. V. (2021). Netnografía como método de pesquisa em publicações científicas associadas à gestão do conhecimento. *Conhecimento & Diversidade*, 13(31), 55. <https://doi.org/10.18316/rcd.v13i31.8365>
- Marín-Díaz, V., & Cabero-Almenara, J. (2019). Las redes sociales en educación: desde la innovación a la investigación educativa. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), 25. <https://doi.org/10.5944/ried.22.2.24248>
- Noveck, B. S., Button, J., Gambrell, D., Paulson, L., Spada, P., & Subramanian, L. (2021). El poder de las comunidades virtuales. *Theglolab*.
- Ortiz-Rendón, P., & Sánchez-Torres, W. (2015). La Netnografía como fuente de inspiración estratégica para el turismo. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 11(21), 61–74. <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v11i21.1620>
- Pallela, S., & Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cualitativa. In *News. Ge*.
- Ramírez, A. V. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica. *American College of Occupational and Environmental Medicine*, 70(3), 217–224. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832009000300011&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832009000300011&script=sci_arttext)
- Revuelta, F., & Pérez, L. (2009). Educación y Cultura en La Sociedad de la Información. *Revista Electrónica Teoría de La Educación*, 10(3), 1–310.
- Turpo-Gebera, O. (2008). La netnografía: un método de investigación en Internet. *Revista Iberoamericana de Educación*, 42, 1–10. <https://www.redalyc.org/html/3421/342130831006/>





# Capítulo XVII. La netnografía como método de investigación e interacción escolar y social

**Marlon Leonardo Márquez Portillo\***

*marlonmarquez131@gmail.com*

ORCID: 0000-0001-5729-081X

## Resumen

Este trabajo tiene como inquietud de conocer la forma en cómo un docente de aula de primaria o de área en el ciclo de media diversificada se convierte en el hacedor de investigación guiando a sus alumnos para el tratamiento de saberes curriculares y llevarlos a una estructura netnográfica posibilitando una relación directa no física entre los miembros de una comunidad de aprendizajes, para dar paso a un objetivo amplio de analizar la netnografía como método de investigación e interacción escolar y social en escuelas básicas y de media diversificada, desde la experiencia del investigador en su función como supervisor circuital del municipio San Francisco, en el estado Zulia. Este método inicialmente surgió como necesidad inmediata por efectos de la pandemia, pero posteriormente se le dio sentido investigativo en el marco del movimiento de la masa social en su dinámica cultu-

---

\* Docente con experiencia en ciencias gerenciales aplicada a la educación primaria y secundaria. Doctor en Ciencias Gerenciales.

ral no presencial físico y transformar la virtualidad en una plataforma que utiliza diferentes formatos para los encuentros de la comunidad de aprendizaje. En este se exponen una serie de argumentos teóricos y prácticos mediante figuras y cuadros que permiten un mejor entendimiento del proceso. Se deja evidencia de una propuesta que puede ser puesta readaptada a las necesidades de cada entorno por quien así lo considere pertinente y acuñe los avances para fortalecer este nuevo método aplicable al proceso de enseñanza aprendizaje.

**Palabras clave:** Netnografía. Investigación. Interacción escolar. Interacción social.

### **Abstract**

*The concern of this work is to know the way in which a primary classroom teacher or an area teacher in the diversified media cycle becomes the research maker guiding his students for the treatment of curricular knowledge and taking them to a netnographic structure allowing a direct non-physical relationship between the members of a learning community, to give way to a broad objective of analyzing netnography as a method of research and school and social interaction in basic and diversified middle schools, from the experience of the researcher in his role as circuit supervisor of the San Francisco municipality, in Zulia state. This method initially arose as an immediate need due to the effects of the pandemic, but later it was given investigative meaning within the framework of the movement of the social mass in its non-physical cultural dynamics and transform virtuality into a platform that uses different formats for meetings. of the learning community. In this, a series of theoretical and practical arguments are exposed through figures and tables that allow a better understanding of the process. Evidence is left of a proposal that can be readapted to the needs of each environment by those who consider it pertinent and mint the advances to strengthen this new method applicable to the teaching-learning process.*

**Keyword:** Netnography. Research. School interaction. Social interaction.

## Introducción

La Netnografía es un nuevo método de investigación para conocer lo que sucede en las comunidades virtuales y la forma en que las personas interactúan en los espacios del internet. Su aplicación inició en Estados Unidos y en la actualidad ha ganado mayor notoriedad como un método innovador en la investigación de mercado. Sin embargo, la Netnografía también puede utilizarse en el ámbito de la política, las instituciones y cualquier sector que genere opiniones en internet.

La Netnografía es básicamente una etnografía aplicada a internet. La etnografía se define como el estudio y registro sistemático de las culturas humanas. También se conoce como un trabajo descriptivo producido a partir de la investigación.

Por lo general se ha utilizado la netnografía en diferentes áreas, incluida el de educación, pero no en el nivel de básica y ciclo diversificada, como soporte investigativo y afianzamiento de los conocimientos lo que hace surgir la inquietud a respecto y siendo el investigador un docente en ejercicio de estos niveles educativos, desde la experiencia no hubo la duda de lo que bien pudiera convertirse en un tema de estudio etnográfico como una investigación de campo, sobre todo por las circunstancias emergentes surgidas a raíz de la pandemia, convirtiendo al docente de aula o por área en el guía de los procesos investigativos, sin pretender éstos ser sociólogos o antropólogos, pero sí en investigadores observadores de los comportamientos, actitudes, decisiones estudiantiles, seguimiento de sus procesos evaluativos, entre otros, y todo con el fin de presentar alternativas y descubrir oportunidades y validar conceptos.

En los diferentes campos donde se ha aplicado la netnografía, se tiene como premisa el ser un método que necesariamente combina el uso de plataforma en línea con el trabajo de análisis e interpretación por parte de los docentes de aula que se convierten en especialistas, a partir de lo que se puede conocer y el producto cognitivo de los alumnos en esa bidireccionalidad de interacción donde el docente quien brinda su servicio didáctico en el conjunto de estrategias para darle al estudiante lo necesario en su proceso formativo.

Frente a los enfoques de investigación de índole postpositivista han ido surgiendo diversas perspectivas alternativas en investigación educativa, y desde la perspectiva del investigador se sostiene que una de ellas es la netnografía escolar, la cual se centra en el estudio de las subculturas familiares, como unidades cohesionadas dentro de otra cultura social que se desarrolla en las comunidades virtuales y de aprendizaje. A continuación se plantea el interés que tiene el investigador el empleo de este método para exponerlo como modelo no solo de investigación, sino como modalidad práctica del saber, tratando de responder interrogantes fundamentales desde lo experiencial, para dejar sentado qué entendemos por netnografía escolar, qué características tiene, qué papel juega el docente como investigador, cuáles son los principales momentos, cómo conseguir que la investigación netnográfica para ser válida y qué avances supone con respecto a otros modelos de investigación.

Con estas bases expositivas, surge este trabajo con la inquietud de conocer la forma en cómo un docente de aula de primaria o de área en el ciclo de media diversificada se convierte en el hacedor de investigación guiando a sus alumnos para el tratamiento de saberes curriculares y llevarlos a una estructura netnográfica posibilitando una relación directa no física entre los miembros de una comunidad de aprendizajes; a la par que se presenta el nacimiento de la netnografía, sus características y su aplicación en estos niveles educativos, trazando como objetivo analizar la netnografía como método de investigación e interacción escolar y social, disgregando en otros objetivos subsiguientes que a lo largo de éste se discurren como aspectos del desarrollo

Por el gran aporte de la netnografía, la cual radica en la técnica de la observación participante desde el uso de la tecnología, permite acceder a un tipo de información que dados los acontecimientos de pandemia y otras circunstancias que se han sumado, sería muy difícil de recoger, brindando al docente investigador del aula, la oportunidad de recoger dicha información en persona y conocer y vivir los procesos educativos. Esto tiene como repunte un aporte sociológico, epistemológico y metodológico, en virtud de ser un proceso en el que interviene la masa social y la cultura en sus movimientos con sus cambios circunstanciales; y que de igual manera parte del hecho real como inquietud

educativa para el aprendizaje con nuevas formas de lograrlo y bajo un enfoque metódico que guía el proceso en fases y etapas.

## Fundamentación teórica

Para un mejor entendimiento de lo planteado, se presentan los argumentos teóricos a fin de fundamentar el estudio, pudiendo decir que para analizar el término Netnografía, según Kozinets (2002), se entiende que “es un método de investigación derivado de las técnicas de etnografía desarrolladas por la investigación antropológica, esto ha incrementado la posibilidad de filtrar las complejas oportunidades de información acerca de las comunidades en la World Wide Web”; de manera que se interpreta que es un estudio descriptivo de la cultura de una comunidad virtual y aplicado este método a la comunidad escolar, vendría a ser la realización de estudios descriptivos propios de la cultura escolar, basados en la recopilación de la información requerida por el estudiante, usando para ello una plataforma en línea con el trabajo de análisis e interpretación por parte del o los docentes guías.

Se puede considerar que la netnografía de la escuela no es más que el resultado de aplicar una práctica etnográfica y una reflexión antropológica al estudio escolar virtual. Su principal característica es que el netnógrafo participa, abiertamente o de manera encubierta, en la vida diaria de las personas durante un determinado periodo, respetando los lapsos académicos de una malla curricular preexistente, observando qué sucede, escuchando qué se dice, haciendo preguntas, haciendo acopio de cualquier dato disponible que pueda arrojar mayor discriminación explicativa mediante el uso de cuadro, gráficos en la centralidad investigativa dentro de las comunidades virtuales y la forma en que las personas interactúan en los espacios del internet.

El término netnografía se refiere al trabajo, el proceso o la forma de investigación que nos permite realizar un estudio descriptivo y un análisis teóricamente orientado de una cultura o de algunos aspectos concretos de una cultura, usando el internet. Para utilizar el método de la Netnografía, es necesario combinar el uso de una plataforma en línea con el trabajo de análisis e interpretación por parte de especialistas,

a partir de lo que se puede conocer cómo ocurre el consumo de un producto o de un servicio para la toma de decisiones.

Las estrategias utilizadas proporcionan datos fenomenológicos; éstos representan la concepción del mundo de los participantes que están siendo investigados. Las estrategias etnográficas de investigación empíricas y naturalistas. Se recurre a la participación y sondeo virtual del investigador para obtener datos empíricos de primera mano.

La investigación netnográfica tiene un carácter holístico. Pretende construir descripciones de fenómenos globales en sus diversos contextos y determinar, a partir de ellas, las complejas conexiones de causas y consecuencias que afectan el comportamiento y las creencias en relación con dichos fenómenos.

En la netnografía escolar es fundamental la participación prolongada del investigador en el contexto a estudiar estudiando el punto de vista de “los nativos”. La participación prolongada permite crear relaciones cercanas que favorecen la recogida de unos datos fiables que, de otro modo, serían muy difíciles de lograr y de comprender. El netnógrafo necesita interactuar virtualmente con el grupo a estudiar durante periodos de tiempo continuados para comprender las interacciones que se producen entre sus miembros y poder dar cuenta fiel de las dialécticas relaciones que se producen entre las interacciones sociales virtuales a través de las redes y los significados que se construyen.

En la netnografía escolar también es importante la descripción reflexiva con carácter holista, lo cual supone para el etnógrafo la necesidad de realizar un trabajo en el que se relacione a los individuos, grupos u organizaciones con su entorno socio-económico, físico y simbólico de modo holístico.

El netnógrafo debe generar una “descripción densa” que aborde las principales estructuras de significación. Esta “descripción densa” no consiste en un relato pormenorizado de todas las observaciones realizadas, sino de aquellas que al investigador le resultan más significativas para dar a conocer la realidad que ha estudiado, es decir, aquellas que sirven para contextualizar lo más posible los casos estudiados y comprender sus dinámicas culturales.

El principal aporte que hace la netnografía escolar reside en su capacidad para ilustrar al investigador sobre la formación e interacción



virtual, permitiéndole comprender las dinámicas cotidianas escolares virtuales la netnografía escolar permite el acercamiento y comprensión de la escuela, ofreciendo al investigador un modelo especialmente rico.

## La netnografía en la escuela básica y nivel medio diversificado

Cabe destacar que la concepción y nacimiento de la netnografía se da como necesidad en la sociedad del conocimiento, que en su afán evolutivo y cambiante hizo repotenciar su auge, para retomar su vigor por los efectos de la pandemia en los últimos 3 años, pero que puede concebirse según explicaciones de Turpo (2009), en la dinámica metódica opuesta diametralmente a las prácticas de estudios tradicionales, enmarcándolo en un punto fuerte del análisis de los diálogos honestos y espontáneos que tienen los miembros de una comunidad de aprendizaje, a partir del apego ético, incluso presentando los avances estudiantiles como producto propio del conocimiento individual para ser servido a un colectivo como tema de discusión y reforzamiento de lo investigado.

Analizando el término, se entiende que “la netnografía es el estudio descriptivo de la cultura de una comunidad virtual. De este modo la netnografía escolar se ocuparía de realizar estudios descriptivos de la cultura escolar, usando para ello, una plataforma en línea con el trabajo de análisis e interpretación por parte de especialistas.

Se puede considerar que la netnografía de la escuela no es más que el resultado de aplicar una práctica etnográfica y una reflexión antropológica al estudio escolar virtual. Su principal característica es que el netnógrafo participa, abiertamente o de manera encubierta, en la vida diaria de las personas durante un periodo de tiempo, observando qué sucede, escuchando qué se dice, haciendo preguntas; de hecho, haciendo acopio de cualquier dato disponible que pueda arrojar un poco de luz sobre el tema en que se centra la investigación en las comunidades virtuales y la forma en que las personas interactúan en los espacios del internet. El término netnografía se refiere al tra-



bajo, el proceso o la forma de investigación que nos permite realizar un estudio descriptivo y un análisis teóricamente orientado de una cultura o de algunos aspectos concretos de una cultura, usando la internet.

Por tanto, se puede reafirmar lo expuesto por Jung y Portella (2005), al señalar que la netnografía posee aspectos más frescos por cuanto la presentación original de nuevos conocimientos con menor cantidad de sesgos que una investigación o la entrega de informes y trabajos académicos posee, llegando en tiempo real y simultáneo para obtener con inmediatez la opinión de los coparticipantes del grupo y la apreciación del guía orientador del proceso escolar, marcado por el servicio de información con una enorme utilidad para los miembros de la comunidad de aprendizaje.

En este mismo sentido, sostiene Interlink Headline News (2002), que en esa inmediatez de la entrega de los avances en las encomiendas académicas, pueden así como la ratificación de saberes, el surgimiento de nuevas dudas, la cual la netnografía presenta como método que estrecha el procedimiento metodológico en cuanto al tiempo real de dichos avances, a diferencia de las interpretaciones hechas en un método propiamente etnográfico virtual clásica, en la mera entrega de trabajos asignados como requisito de una cátedra o tema de estudio los que por lo general dependen de una finalidad planteada para de alguna manera modificar la naturaleza de las técnicas etnográficas de aprehensión, no es precisamente este el caso con la netnografía, ya que es un procedimiento que estudia las características, prácticas y opiniones constantes del grupo social que interviene sobre objetivos pertenecientes a una malla curricular.

Al referenciar a Sánchez y Ortiz (2017), se puede señalar que los participantes de este proceso de la netnografía se distinguen por ser personas físicas reales, personas que superponen a la comunidad de aprendizaje para darle vida real al grupo mediante la interacción a tiempo y a destiempo, y personas que físicamente están separadas entre sí, suponiendo una interrelación generada por el uso de herramientas tecnológicas y mediadas por diferentes plataformas, teniendo como base la etnografía, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

<b>Autores previos a la netnografía</b>	<b>Aspectos a evitar por parte del etnógrafo</b>	<b>Aspectos a fortalecer por parte del etnógrafo</b>
Malinowski (1973)	Las ideas preconcebidas son peligrosas	Las conjeturas previas al trabajo de campo son necesarias.
Frigolé, Narotzky, Contreras, Comes y Prat. (1983).	Que el análisis etnográfico esté muy condicionado por los principios que asimilados por el investigador durante su formación y por el enfoque concreto que adopta para programar su trabajo.	Usar las orientaciones teóricas para formular interrogantes precisos, que faciliten la detección de respuestas adecuadas durante el trabajo de campo.
Geertz (1994)	Evitar pensar en la obviedad	Dar sentido a la relación de los hechos, para ello escribe y redacta discursos sociales y usa su imaginación científica para poner al lector en contacto con la vida de personas extrañas.
Velasco y Díaz de Rada, (2006)		La capacidad del etnógrafo para integrar los conocimientos producidos en la mesa de trabajo y en el trabajo de campo a lo largo del proceso.
<b>Autores netnógrafos</b>	<b>Aspectos a considerar</b>	<b>Aspectos cualitativos que fortalece el docente netnógrafo</b>
Kozinets (2010)	Planea la investigación según las características de la comunidad.	Recoge información más allá de los conceptos personales y recomienda el uso de preguntas abiertas y directas en el concepto central del estudio.
	Mantiene el criterio estándar de lo ético.	Vela por mantener este valor.
Del Fresno (2011)	La emoción de la comunicación de las personas que pertenecen a ella y esto exige inmersión del investigador para conocer el contexto y las formas de comunicación.	Fortalece el entendimiento de la cultura social como parte del entorno en el que conviven las comunidades
Casas, Romeo, Gázquez, Forgas y Huertas (2014)	Las entrevistas se realizan a través de salas de chat, videoconferencias y otros medios en línea como las redes sociales, correos electrónicos y foros donde se tiene un acercamiento formal con el participante	Conoce el lenguaje utilizado en la comunidad, como también el paralenguaje y las competencias escritas que se deben formalizar en un entorno digital.

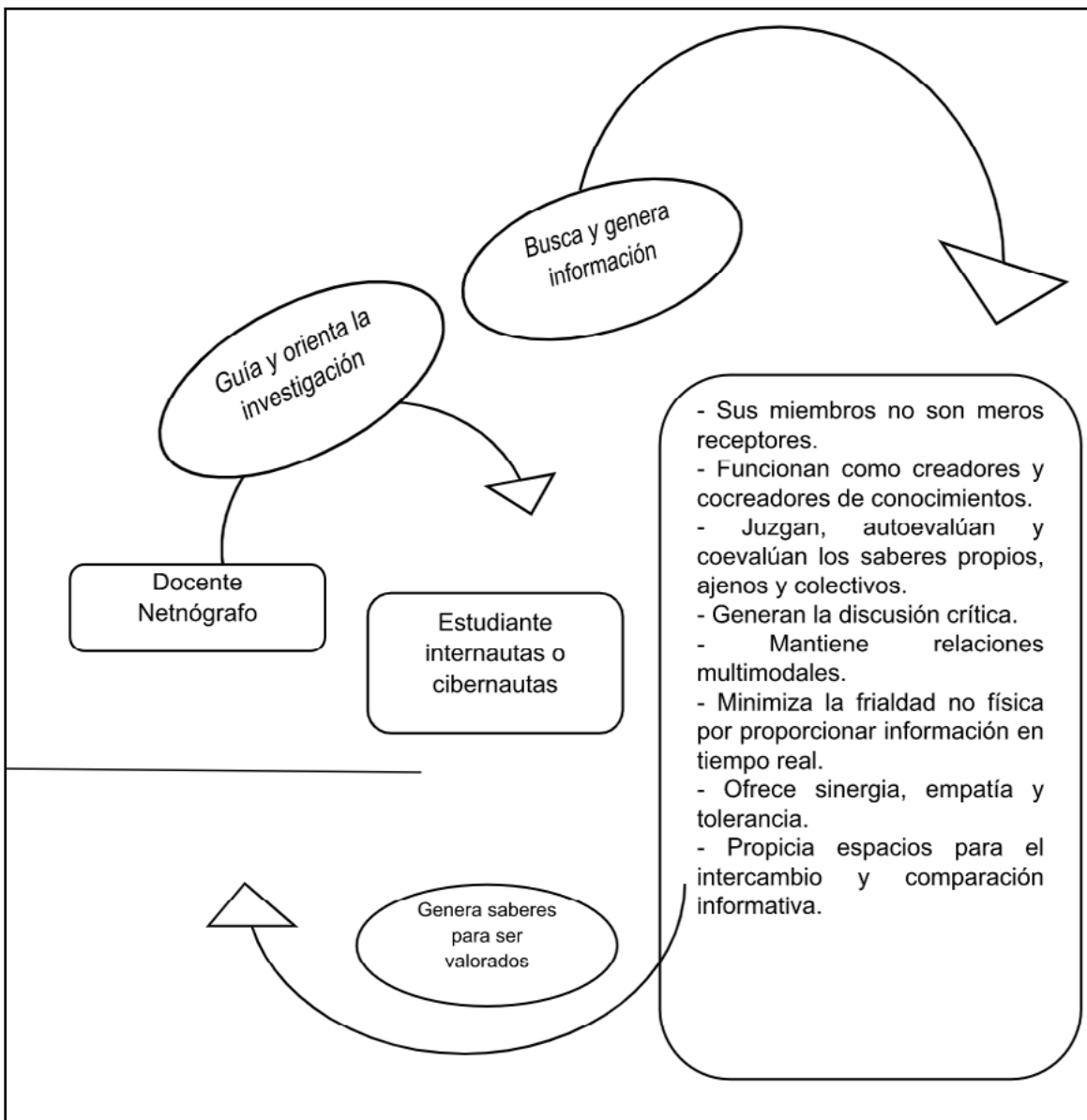
Fuente: elaboración propia (2022).

Cabe destacar que aunque el netnógrafo no se plantee hipótesis para la validación investigativa, si es necesario que como docente guía posea conocimientos previos acerca de la comunidad de aprendizaje a fin de permitir planear según la malla curricular y los intereses del estudiantado un adecuado trabajo, suponiendo las consideraciones de orden social para la generación interaccional mediante una “Lista de envíos”, “Cuartos de chateos” “Dimensiones multiusuarios” o “Hábitats”.

En los entornos netnográficos de escuelas básicas y de media diversificada, las interacciones se van construyendo de manera voluntaria entre sus miembros, encaminados por la motivación docente y el enriquecimiento de las actividades, para diseñar, orientar y evaluar cada actividad de manera dinámica y diferente prevaleciendo lo cualitativo progresivo. Bajo estas intencionalidades, la netnografía se entroniza como medio, recurso, método y estudio antropológico sobre los acontecimientos cotidianos en el ciberespacio que según Redondas (2003), basa su análisis por parte de los miembros de la comunidad y el docente guía, utilizando sistemas informáticos para rastrear a dicha comunidad y las fuentes generadoras de la información.

## **Características del método netnográfico para la interacción escolar y social**

Este método, tiene como pretensión el conocer las opiniones, las posturas y avances de los alumnos que actúan como internautas, o cibernautas, sobre determinados temas propuestos para su discusión, bajo la determinación de las ventajas o no que ha tenido la recopilación de la información y su análisis, actuando como un elemento complementario a los métodos tradicionales, tomando en cuenta algunos aspectos:



Fuente: elaboración propia (2022).

Por tanto, se concibe que este método no solo es una fuente de investigación sino también de interacción escolar y social para la generación de riquezas cognitivas, destacando su carácter evolutivo con propuestas innovadoras para el aprendizaje, valorando el rastreo continuo en foros, chats y grupos sobre temas de interés común y la directriz del dominio de los objetivos propuestos en cada contenido curricular observando los comportamientos estudiantiles los cuales deben ser discutidos al comienzo de cada jornada, estableciendo las pautas de interacción.

## Cuadro. Cualidades que fomenta la netnografía.

Cualidad	Aspectos
Establece relaciones entre los miembros del grupo	Todos son investigadores despertando los intereses colaborativos.
Estudia el lenguaje, símbolos y normas de convivencia virtual	El docente guía debe abordar la mayor cantidad de códigos lingüísticos y éticos del grupo.
Prevalece los criterios éticos de la honestidad	Todos los miembros han de evitar la deshonestidad en cuanto a la veracidad de la información recopilada citando fuentes y acuñando sus propios estilos
Identificar la multiculturalidad del grupo comunitario	Evitando las etiquetas, distinciones especiales para exaltar el equilibrio y la ecuanimidad, con el entusiasmo de desarrollar liderazgos y asumir roles diversos

Fuente: elaboración propia (2022).

Estas cualidades se convierten en propósitos didácticos y educativos en el marco de cada materia o área de estudio para la promoción de la participación individual y colectiva.

### Figura. Fases de aplicación del método netnográfico de investigación e interacción escolar y social



Fuente: elaboración propia (2022).

## Metodología de la netnografía en la escuela básica y nivel de media diversificada

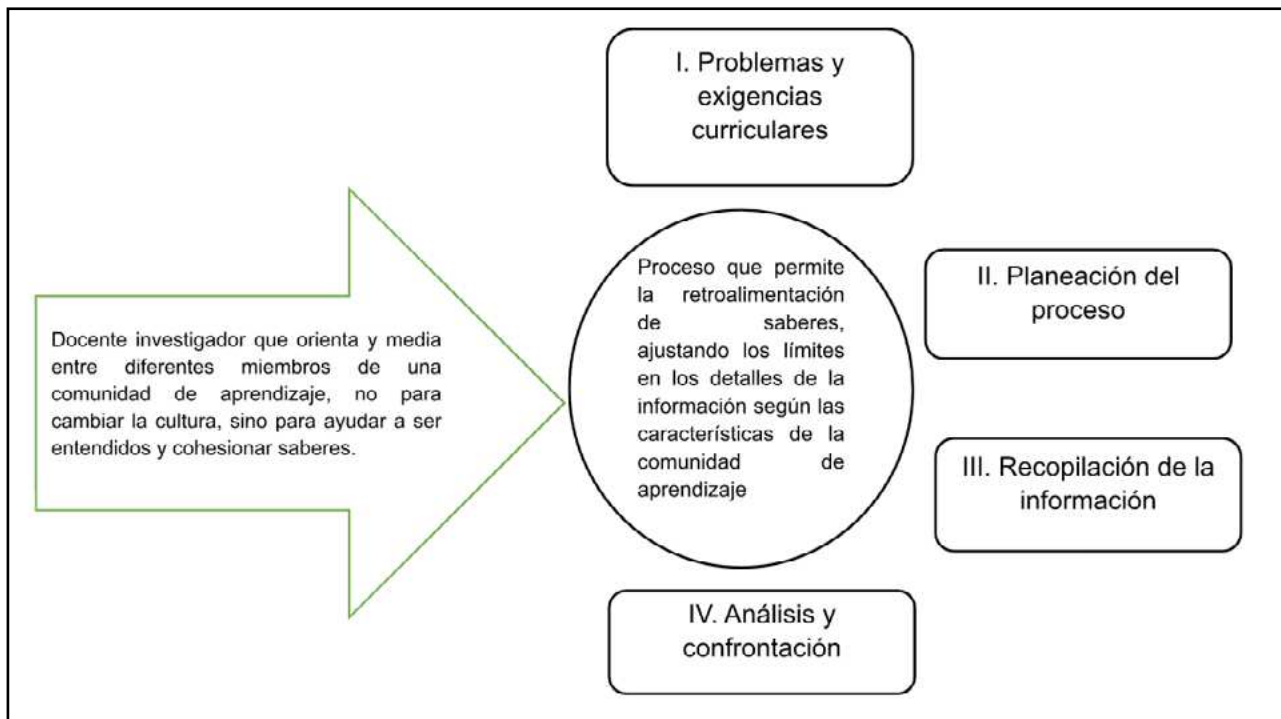
Desde la experiencia se ha podido corroborar lo expuesto por Dice-LaRed (2003), al desarrollar la netnografía en el campo laboral de la educación básica y de media diversificado, donde los pasos a seguir se pueden distinguir por:

- Definición del objeto de estudio, distinguiendo cada clase virtual y sus diferentes dinámicas para estructurar las asignaciones de entrega, con la definición de parámetros, el aspecto macro, meso y micro del conocimiento
- Determinación del error objetivo, en el que se diseñan las consultas y tiempo de atención, definiendo las sincronías y las asincronías.
- Panel de la comunidad virtual y otros grupos, a fin de valorar los componentes de cada clase como los atributos de inmediatez, responsabilidad de entrega y participación.
- Informe final y conclusiones, para exponer los resultados de cada encuentro.
- Iteración, en la reiteración y repetición de los contenidos y aprendizajes obtenidos.

Necesario destacar que en el desarrollo de este método, han de tenerse en cuenta los tres (3) tipos de errores: Sintáctico, que derivan de los errores ortográficos de la búsqueda automatizada: Semántico, resultante de aquellas redacciones metafóricas propias de cada grupo cultural, en el que se incluyen las ironías, los populismos y otros pero que pueden ser observados y erradicados por el Panel de la Comunidad Virtual, quien se convierte en el veedor, garante y contralor de la información. Muestral, que son casi imperceptibles en el cotejo de la información en relación a un tema discutido.



**Figura. Propuesta Netnográfica en Escuelas Básicas y Media Diversificada.**



Fuente: elaboración propia (2022).

## Reflexiones finales o posturas emergentes

Como síntesis de aplicación de este método netnográfico como proceso de investigación e interacción escolar y social en escuelas básicas y de media diversificada, es concebido por la participación de un colectivo que tiene como fin transitar en la obtención y reafirmación de aprendizajes, convirtiendo al docente investigador en un guía que motoriza la indagación por el uso de las tecnologías, llevando a cabo una serie de eventos en los que se rastrean las informaciones recopiladas en su conjunto con la finalidad de cohesionar las diferentes fuentes del saber e imprimiendo las diferentes formas de comportamiento de sus miembros, que en sí es un movimiento socio cultural del ciberespacio tecnológico, que no tiene intención de cambiar su curso, sino observar



sus comportamientos en sus miembros cohesionando los saberes individuales y colectivos coadyuvando a crear una nueva forma pedagógica didáctica de enseñar y aprender.

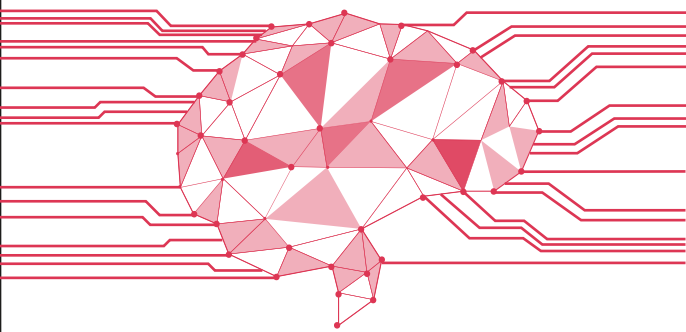
Este método aborda diversas situaciones vivenciales acopladas por las diferentes maneras de mantener el contacto virtual durante un determinado tiempo pero que en ese lapso existen sincronías y asincronías de los saberes, para luego pasar a una sistematización de ellos filtrados según los intereses de sus participantes. Por tanto se presenta este método como una nueva manera de investigar y el cual ha surgido por la misma fuerza social que se expande en sus necesidades tecnológicas y de conocimiento, albergando una combinación práctica, posible, simultánea, en tiempo real, no presencial, prevaleciente de los valores de convivencia, misticismo de la práctica ética, colaboradora en el servicio colectivo, entre otras cualidades, como la de hacer sinergia y empatía virtual en el cuidado del lenguaje.

La netnografía es un método que constituye un proceso expansivo en la formulación de inquietudes para ser abordadas teórica y metodológicamente, particularizando su aplicación para los nuevos esquemas de los hábitos de estudio en tiempos que el mismo estudiante planea según sus posibilidades y necesidades, como la demanda de interacción con otros pares o con el docente guía del proceso formativo.

## Referencias

- Casas R., A.; Gázquez Abad, J. C., Forgas C., S., y Huertas G. R. (2014). La netnografía como herramienta de investigación en contextos on line: una aplicación al análisis de la imagen de los servicios públicos de transporte. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 24(10), 89101
- Del Fresno. Miguel. (2011). *Netnografía Investigación, análisis e intervención social online*.
- DiceLaRed (2003). Estudio del servicio de ADSL en comunidades virtuales. *Netnografía del ADSL en España (en línea)*. (Consulta: 28 de septiembre de 2022)
- Frigolé, J.; Narotzky, S.; Contreras, J.; Comes, P.; Prat, J. (1983). *Antropología, hoy*. Barcelona: Ed. Teide. 107143
- Geertz, C. (1994). *Conocimiento local: ensayos sobre la interpretación de las culturas*. Barcelona: Paidós.

- Interlink Headline News*, núm. 3445, 6 de julio de 2004. ISSN 1514-349X [en línea]. (Consulta: 27 de septiembre de 2022)
- Jung Rocahl, Paula; Portella Montardo, Sandra (2005). *Netnografia: incursões metodológicas na cibercultura* [en línea]. (Consulta: 28 de septiembre de 2022).
- Kotamraju, Nalini P. (2005). «Arte versus código», en HOWARD, Philip N.; JONES Steve. *Sociedad on line. Internet en contexto*. Barcelona: UOC.
- Kozinets, Robert V. (2002). *What can anthropology add to marketing?* (en línea). (Consulta: 14 de septiembre de 2022)
- Kozinets, Robert V.. (2010). *Netnography: doing ethnographic research online*. Londres: Sage.
- Malinowski, B. (1973). *Los argonautas del pacífico occidental*. Planeta Agostini. Barcelona: Península. 1942.
- Redondas, Julio. (2003). Netnografía e identidades. Analista de *DiceLaRed*, publicado el 24 de septiembre (en línea). (Consulta: 28 de septiembre de 2022)
- Sánchez T., William C., y Ortiz R., Paola Andrea. (2017). La netnografía, un modelo etnográfico en la era digital. *Revista Espacios*. Vol. 38 (Nº 13) Año 2017. Pág. 28 ISSN 0798 1015
- Turpo Gebera, Osbaldo Washington. (2009). La netnografía: un método de investigación en Internet. *EDUCAR* (en línea). 2008, 42( ), 81-93 (fecha de Consulta 29 de septiembre de 2022]. ISSN: 0211-819X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342130831006>
- Velasco, H., y Díaz de Rada, Á. (2006). *La lógica de la investigación etnográfica*. Madrid: Editorial Trotta.



# Capítulo XVIII.

## Medios y procedimientos para la recolección de datos en la investigación en línea

**Elena Celeste Machado Martínez\***

*elenacelestemachado@gmail.com*

Universidad Nacional Experimental de Las Fuerzas Armadas

ORCID: 0000-0003-2276-408x

### Resumen

Investigación documental, que destaca el método netnográfico en la palestra científica como una alternativa de investigación cualitativa en línea dirigida a obtener información de las comunidades virtuales, propicia nuevos espacios, lenguajes, interrogantes de investigación y formas de socialización del conocimiento que están modificando la cultura de investigación cualitativa. Los contextos de las investigaciones en línea son altamente eficientes, porque permiten llegar más fácilmente a mayor cantidad de sujetos. Sin lugar a dudas, la incorporación de este método a las investigaciones sociales revolucionan las formas del quehacer investigativo, crea novedosos espacios cola-

---

\* Docente con experiencia en ciencias gerenciales aplicada a la educación primaria y secundaria. Doctor en Ciencias Gerenciales.

borativos y abre nuevos caminos que necesitan reformular aspectos teóricos, epistémicos y metodológicos. su empleo permite la obtención de la información con calidad, sin importar distancia, sin perder su valor agregado, dado por la expresión extra verbal que brinda el empleo del espacio corporal, la postura, el movimiento del cuerpo, las reacciones gestuales, la expresión facial que pueden ser captadas fácilmente, entre las herramientas empleadas con este propósito se hallan las videoconferencias, fotografías, imágenes y las cámaras web, También se utilizan otros medios de Internet como el correo electrónico, foros y chat para la recolección de datos mediante la aplicación de entrevista individuales y grupales; con la posibilidad de almacenar tanto la imagen como el sonido que permite la repetición de las entrevistas tantas veces como sea necesario para refinar la información precisa.

**Palabras clave:** recolección de datos, internet, netnografía, investigación en línea, comunidades virtuales.

### **Abstract**

*Documentary research, which highlights the netnographic method in the scientific arena as an online qualitative research alternative aimed at obtaining information from virtual communities, provides new spaces, languages, research questions and forms of socialization of knowledge that are modifying the culture of qualitative research. the contexts of online research are highly efficient, because they allow reaching a greater number of subjects more easily. Undoubtedly, the incorporation of this method in social research revolutionizes the forms of research work, creates new collaborative spaces and opens new paths that require the reformulation of theoretical, epistemic and methodological aspects. Its use allows obtaining information with quality, regardless of distance, without losing its added value, given by the extra verbal expression that provides the use of body space, posture, body movement, gestural reactions, facial expression that can be easily captured, among the tools used for this purpose are videoconferencing, photographs, images and webcams, other Internet media such as email, forums and*

*chat* are also used for data collection through the application of individual and group interviews; with the possibility of storing both image and sound that allows the repetition of the interviews as many times as necessary to refine the precise information.

**Keywords:** data collection, internet, netnography, online research, virtual communities.

## Introducción

El internet ha modificado la manera en que las personas se relacionan, consiguen información, y realizan investigación. Vivimos en un mundo cambiante, donde la tecnología ha ido superando nuestras expectativas y así mismo se debe ir evolucionando y adaptando las estrategias de adquisición de conocimiento de acuerdo con el crecimiento tecnológico. La manera en que hoy los seres humanos se comunican es más rápida, a través de las redes sociales se consigue información en cuestión de segundos, así como respuesta a la mayoría de las interrogantes, dudas y curiosidades.

A diario se interactúa con diversos tipos de redes: eléctricas, informáticas, de agua, etc. De esta manera también existen las redes sociales, las cuales consisten en estructuras donde diversas personas mantienen conexión fundamentada en relaciones, que pueden ser personales, laborales, comerciales, educativas, recreativas, científicas, entre otras.

Es por ello, que los medios digitales, se han convertido en el mejor aliado para adquirir y difundir conocimiento, constituyendo una pieza clave y fundamental para los procesos de interacción entre las personas, rompiendo barreras de distancia. Las conexiones virtuales en la actualidad cuentan con una alta notabilidad, que se refleja en todo ámbito de las relaciones humanas, incluyendo la difusión de hechos o sucesos de impacto global, así como investigaciones de alto alcance.

En este orden de ideas, destaca la netnografía, como método de investigación cualitativa de las interrelaciones e interacciones de los grupos humanos a través de Internet, de manera sistemática y ex-

haustiva, lo que favorece las relaciones sociales y abre espacios de participación en la comunidad científica que propician la construcción de significados en las comunidades socio virtuales. Para ello estudia comunidades virtuales, de las cuales recopila información y todos los datos, como sustento para el análisis y elaboración de reflexiones finales.

La netnografía desarrolla la investigación, mediante la interacción de los grupos humanos coexistentes en las diferentes comunidades virtuales, quienes se conforman como informantes claves del tema de investigación en línea y aportan vía digital los datos a través de una serie de procedimientos, que constituye el objeto de estudio de la presente investigación.

## Fundamentación Teórica

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, cambiaron la forma en que los seres humanos se relacionan e interactúan en todos los ámbitos de la vida, los modos convencionales de interacción del tejido social se han modificado de manera rápida, lo que modifica la forma de obtener y transmitir información y conocimiento, esta transformación incluye los procesos de investigación social.

De igual manera, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, han permitido el constante intercambio de información, dudas y comentarios entre miembros de comunidades virtuales lo que ha sido de gran importancia. Los medios digitales son espacios de aprendizaje en proceso de exploración sobre los que podemos encontrar trabajos muy interesantes (Colás, Conde y Martin; 2015). Se ha establecido un sistema, donde todos los espacios de interacción son abiertos a la investigación, con todos los medios de comunicación disponibles para obtener, generar y difundir conocimiento, con rangos de tiempo real, posible para desarrollar interacción para la gestión del conocimiento.

Las comunidades virtuales generan nuevas formas de relacionarse y posibilitan el desarrollo de nuevas habilidades y formas de construcción del conocimiento, en el sentido que promueven una cultura participativa que fortalece el compromiso

investigativo, pedagógico y social, a través de diferentes plataformas y herramientas, las cuales garantizan diversas oportunidades para la comunicación, expresión e interacción en línea en cuanto a investigación. “Mediar espacios para promover el aprendizaje significa involucrarnos en el proceso de comprensión, apropiación y expresión del mundo por medio de aquellas prácticas cotidianas que, en forma permanente e intencionada, hagan posible el desarrollo de nuestras propias capacidades”. (Gutiérrez y Prado, 1997)

Se habla del tiempo de las tecnologías, la informática y las telecomunicaciones, como hito referencial capaz de cambiar todas las formas de saberes y haceres de la sociedad planetaria conectándola en una gigantesca red global de riesgos y oportunidades. En ese sentido, Internet es la gran superautopista de información, la cual es un novedoso medio tecnológico de la comunicación que permite interconectar a muchos en escala planetaria, en tiempo real y preferencial.

“Las redes tienen extraordinarias ventajas como herramientas organizativas debido a su flexibilidad y adaptabilidad, características fundamentales para sobrevivir y prosperar en un entorno que cambia a toda velocidad” (Castells, 2001; 15) El internet como medio de comunicación ha generado nuevos patrones de interacción social, así como nuevos modelos de relaciones sociales y de investigación que sustituyen las formas de comunicación humana limitadas territorialmente. Las redes sociales, tienden a convertirse en comunidades virtuales especializadas, construidas en torno a intereses comunes y especializados. Lo que hace más efectivas las vías, para opinar, sugerir y movilizar. .

“La netnografía utiliza sistemas informáticos para rastrear comunidades virtuales y proporcionar después todos los datos sobre la misma a los analistas, que son los encargados de dotar de sentido a la información y elaborar las conclusiones”(Redondas, 2003).En este sentido, combina la comunicación e interacciones a través de Internet, para permitir múltiples oportunidades en el desarrollo de las capacidades de creatividad, comunicación y razonamiento, lo que favorece las relaciones sociales y abre espacios de participación en la comunidad científica. La netnografía constituyen una herramienta fundamental para permitir la interacción de los grupos humanos, sin que las distancia entre ellos sea obstáculo o limitación.



Es importante señalar que la netnografía se insertan en prácticas investigativas ya existentes, las cuales servirán como herramientas en un mundo real y concreto, investigación debe darse desde la identificación de los problemas, y en la construcción de procedimiento para solucionarlos; esto ayuda al empoderamiento y la sostenibilidad futura de los proyectos de investigación. En este sentido, los grandes avances digitales permiten darle continuidad a la comunicación, investigación; tertulias digitales o encuentros virtuales dirigidos a mantener la dinámica de comunicación e interacción entre los miembros del equipo investigador y la realidad estudiada.

El proceso de investigación netnográfica, implica grandes avances en las habilidades indagatorias como “cualquier otro fenómeno social, son tanto el resultado como el origen de unos aspectos estructurales y sociales. Las tareas pueden llegar a especializarse porque se convierten en algo demasiado complejo técnicamente...” (Kotamraju, N.; 2005). En tal sentido, la netnografía, fortalece el enfoque de innovación, mejoramiento social y actualización técnica incorporándose a las grandes transformaciones del mundo actual.

El empleo de estas herramientas constituyen gran apoyo al proceso investigativo al realizar consultas a los informantes claves obteniendo testimonio de las entrevistas y videos realizados, que no alteran de ninguna manera la información suministrada, sino que por contrario permite su archivo y almacenamiento, para próximas consultas, ampliando de esta manera, la dimensión de aplicar las técnicas de recolección de información correspondiente a la metodología cualitativa, que son un producto concreto del proceso de maduración de la organización, sistematización y el intercambio colectivo de sus experiencias. El ser humano es un producto de interrelaciones históricas, en un continuo e ilimitado proceso de conocimiento y aprendizaje, el cual siempre va a estar mediado por estructuras formales e informales que consisten en investigar en todos los espacios de desarrollo de la inteligencia y convivencia con otros. En los procesos vitales, el de conocer es fundamental en todos los seres vivos, la investigación implica una continua transformación en la estructura mental, que permite incorporar conocimientos y saberes en forma continua, los cuales requieren ser mediados y orientados.

Se hace necesario, transformar el proceso de relaciones sociales desde un nuevo paradigma, que promueva el conocimiento, a través de un proceso innovador. La investigación, al transformar sus escenarios, permite auto organizar los conocimientos de manera individual y grupal, mediante el intercambio con los demás, y adaptar la información de acuerdo a sus intereses. Al modificarse la óptica de las relaciones, cambia también las percepciones, en especial la del conocimiento.

El conocimiento forma parte de una red que se auto organiza en cada momento y se transmite a través de medios tecnológicos. Es indispensable no sólo estar integrado a esa red, sino también saber nutrirse de lo que esa red ofrece. El conocimiento es materia prima para generar más conocimiento, anteriormente los artículos científicos tenían que esperar varios meses y hasta años para ser publicados; ahora se dan a conocer lo más pronto posible. Internet ha facilitado con creces la divulgación de la creatividad.

Se ha evolucionado de un conocimiento fragmentado y reprimido a sus centros de generación a un conocimiento global inmediato. El conocimiento se socializa mundialmente por medio de la Web, hacia la globalización del conocimiento. Mientras más personas conozcan las investigaciones realizadas, más personas serán motivadas a generar otras nuevas..

En las sociedades del conocimiento, el valor fundamental es aprender y ser creativos. "Aprender a aprender significa aprender a reflexionar, dudar, adaptarse con la mayor rapidez posible y saber cuestionar el legado cultural propio respetando los consensos" (UNESCO, 2005). La innovación es el pan de cada día. La autosuficiencia es necesaria en esta nueva era. Pero también, es indispensable estar dispuestos a compartir nuestra creatividad.

Para utilizar el método de la netnografía en investigaciones cualitativas y en particular a los procesos investigativos de las Ciencias Sociales, es necesario combinar el uso de la plataforma en línea para la recolección y procesamiento de los datos con el trabajo de y análisis e interpretación por parte de los investigadores, así como también para la divulgación de los resultados. La interconexión entre las computadoras enlazadas a Internet ha transformado las maneras de hacer

indagaciones, ha propiciado novedosas herramientas para la difusión de la información y la transferencia de los resultados científicos,

La netnografía propicia nuevos espacios, lenguajes, interrogantes de investigación y formas de socialización del conocimiento que están modificando la cultura de investigación cualitativa. En muchas ocasiones, los contextos de las investigaciones en línea son más eficientes, porque permiten llegar más fácilmente a mayor cantidad de sujetos. Sin lugar a dudas, la incorporación de este método a las investigaciones sociales revolucionan las formas del quehacer investigativo, crea novedosos espacios colaborativos y abre nuevos caminos que necesitan reformular aspectos teóricos, epistémicos y metodológicos.

En la actualidad, a pesar de la resistencia al cambio, la aplicación del método netnográfico en la investigación cualitativa, con sus correspondientes etapas o fases de investigación formulación del problema de investigación, búsqueda y selección de la información, procesos de muestreo, recogida, procesamiento y análisis de la información; así como en la divulgación de los resultados, es un hecho, está presente en el estudio y registro sistemático de las culturas humanas, mediante la investigación en línea, para establecer una discusión reflexiva sobre su apropiación en la producción del conocimiento científico.

Tal y como postula Díaz (2010), afirma que la facilidad de recoger información por internet supone mayor rapidez, menores costes y proporciona un porcentaje de fiabilidad similar, o incluso mayor" El acceso a artículos científicos es mucho más abierto y flexible, en la web se encuentra gran cantidad de documentos científicos, textos, revistas, de consulta abierta que permiten enriquecer la labor científica, y hacerla mucho más efectiva. De esta manera, el proceso de investigación se ha beneficiado con las herramientas que le brinda la tecnología; a través de instrumentos de indagación, páginas, programas, han llegado para posibilitar el acceso y procesamiento de la información.

Los principales medios y procedimientos para la recolección de datos en la investigación en línea relacionadas con la netnografía son, la observación y la observación participante, la conversación, la entrevista en profundidad, la entrevista dirigida, el análisis de redes sociales, el método genealógico, las historias de vida, y el análisis documental (escritos, archivos videográficos, fotográficos, entre otros)" (Sánchez y Ortiz, 2017).

El empleo de los medios digitales como herramientas de apoyo al proceso investigativo han ampliado la dimensión de aplicar medios y procedimientos para la recolección de datos en la investigación en línea estableciendo comunicación con diferentes informantes claves, obteniendo testimonio de las entrevistas, así como fotografías y videos realizados y almacenados a través de medios digitales.

De igual manera, los recursos tecnológicos han permitido la organización sistemática de la información referida al tema de investigación, de donde se extrae y recopila los datos para su posterior análisis, relevante y necesario para enmarcar el problema de investigación planteado y definir el campo de acción. Todo este proceso ha sido sustentado por medios digitales, facilitando la sistematización de datos, formulación de preguntas científicas, planteamiento de objetivos, selección del material para el análisis teórico referencial y la publicación del trabajo realizado..

La netnografía permite y facilita involucrar a un mayor número de sujetos logrando así la máxima ampliación de la referencia muestral, lo que sin lugar a dudas confiere mayor validez científica a la investigación. Las técnicas tradicionales de recolección de información, de más frecuente uso en las investigaciones cualitativas son: la observación directa participante, la entrevista en profundidad y el cuestionario, entre otras.

Con la introducción de las tecnologías digitales, estas técnicas han cobrado una nueva dimensión; su empleo permite la obtención de la información con calidad, sin importar distancia, sin perder su valor agregado, dado por la expresión extra verbal que brinda el empleo del espacio corporal, la postura, el movimiento del cuerpo, las reacciones gestuales, la expresión facial que pueden ser captadas fácilmente, entre las herramientas empleadas con este propósito se hallan las videoconferencias, fotografías, imágenes y las cámaras web, “lo cual incluye identificación de los recursos (comunidades, blogs, redes, entre otros), selección y análisis de contenido significativo, identificación de la ciber comunidad”. Carmona (2017)

También se utilizan otros recursos de Internet como el correo electrónico, foros y chat para la recolección de datos mediante la aplicación de entrevista individuales y grupales; con la posibilidad de alma-

cenar tanto la imagen como el sonido que permite la repetición de las entrevistas tantas veces como sea necesario para refinar la información precisa.

## **Recolección de datos**

Esta técnica es lo más parecida a la observación participante, y la que implica un mayor anonimato para la investigación y el investigador. El investigador realiza en internet una búsqueda de datos según el problema de investigación planteado. “La recolección de datos subyace en la netnografía en dos aspectos, el primero se refiere a la información copiada desde el computador y el segundo a los datos y notas que el investigador recolecta acerca de lo observado en la comunidad, sus miembros, sus interacciones y significados” (Sánchez, W y Ortiz, P 2017)

La recolección de datos se puede llevar a cabo por medio de todas las plataformas disponibles en línea, es el procedimiento utilizado por la investigación netnografica recopilar información, conversaciones, discusiones en ciertos foros, que se identifican como un medio de expresión de cierta comunidad en específico para comentar temas de relevancia. En muchos casos, “el entrevistador obtiene datos mediante la observación y sin notificar a las personas que están siendo objeto de estudio” (Kozinets, 2010) y en otros casos pasa a tener participación activa.

## **Entrevistas**

La entrevista tiene lugar cuando el investigador hace preguntas a una persona entrevistada, al igual que de forma presencial. los individuos resultan ser más espontáneos al realizar entrevistas en línea, ya que, haciendo uso de este medio, sienten mayor seguridad. En la mayoría de los casos, estas entrevistas son apoyadas por un cuestionario.

El investigador debe de plantear las preguntas clave que desea que el entrevistado conteste, la esencia es conversar y razonar, intercambiar fotos o vídeos, y ofrecer datos lingüísticos narrados. Las entrevistas netnográficas se realizan a través de salas de chat, videoconferencias y otros medios en línea como las redes sociales, correos electrónicos y foros donde se tiene un acercamiento formal con el participante y se promueve la calidad de la información.

Las entrevistas permiten conversar para obtener datos discursivos creíbles. Obtener opiniones a través de preguntas abiertas, de un número significativo de sujetos de forma expedita y de una amplia región geográfica. Las entrevistas pueden ser de modalidad individual, semiestructuradas, con nivel de profundidad. Consisten en un diálogo intersubjetivo entre el investigador y el informante sobre un tópico determinado, con la finalidad de explorar el discurso virtual, para conocer significados y sentidos de experiencias vividas sobre un tema definido. Las plataformas más utilizadas para realizar entrevistas tienden que ser los chats uno a uno.

### **Grupos focales**

También es posible realizar entrevistas a los miembros de las comunidades virtuales, a través de grupos focales, grupos de discusión, grupos triangulares, grupos nominales, estas entrevistas a varias personas a la vez, consisten en un grupo de individuos que interactúan entre sí, siguiendo una dinámica participativa y discutiendo sobre algún tema específico. El número de participantes suele ser entre 6-12 individuos los cuáles son orientados por un moderador que se encarga de canalizar la discusión, realizar preguntas y de estudiar las actitudes y opiniones de los individuos. Dichos participantes son invitados a colaborar en el estudio y su participación es totalmente voluntaria.

Su aplicación en el medio online es muy similar a los métodos tradicionales. Es importante observar la interacción de los miembros del grupo al emitir respuesta a las preguntas, a través de las plataformas de internet y de herramientas como foros de discusión y chats grupales para realizar el estudio. Los grupos focales, se desarrollan a través de una sala de chat son totalmente escritos y sin cámaras, impidiendo que los participantes se vean unos a otros. Ello permite el anonimato y que las personas se expresen libremente sin sentirse presionados por el resto del grupo o por vergüenza.

### **Análisis documental**

A través de la Web y redes sociales se facilita el análisis de documentos audiovisuales, electrónicos, este proceso consiste en la lectura de textos digitales, escogencia de imágenes, y expresiones lingüísticas, que



permiten indagar sobre datos existentes en libros, fotografías, videos, web, correspondientes al tema de investigación.

## **Análisis de redes**

San Agustín (2018) define las redes sociales como “el conjunto de personas, comunidades, entes u organizaciones que producen, reciben e intercambian bienes o servicios sociales para su sostenimiento en un esquema de desarrollo y bienestar esperado” En este sentido, dicho bienestar es mediatizado por los avances en el campo de la ciencia y la tecnología para agregar valor social a las personas o grupos de ellas, en un territorio virtual y en unas condiciones determinadas. Estos intercambios se dan a nivel local regional, nacional, internacional y global.

En este sentido, Godoy (citado por Sanagustín, 2018) argumenta que el término red social hace referencia a los “diferentes sitios o páginas de internet que brindan a los usuarios la oportunidad de registrarse en un espacio abierto a la conversación y al intercambio de ideas, haciendo contacto con infinidad de individuos o perfiles” con la finalidad de compartir contenidos como protagonistas, interactuar y formar grupos de intereses común. Cada uno de ellos ingresa a una red para revisar los contenidos que han generado sus contactos

El análisis de redes, permite conocer las interacciones en línea, “esta técnica se realiza con el objetivo de dilucidar la estructura de las redes, o sea, de las interacciones en línea: se observa quién tiene relación con quién y de qué forma, de qué temas hablan, quién se une a estas interacciones” (Bonder, 2014) Las redes sociales representan gran impacto como forma de comunicación e intercambio de ideas y criterios, debido a que las ciencias tecnológicas, buscan siempre innovar e ir a la par de las exigencias del colectivo.

Se analiza quiénes se relacionan entre sí y sobre qué temas interactúan, la mayoría de las veces a través del Facebook, Twitter, u otras redes sociales, estas permiten analizar el comportamiento, las percepciones y las opiniones de los usuarios sobre un determinado tema. Un punto a favor, es que la base de datos de usuarios de las redes sociales está muy bien definida permitiendo identificar rápidamente datos importantes de los individuos como el nombre, la edad, el sexo y sus preferencias.



Las comunidades virtuales son consideradas relevantes porque sus integrantes tienden a tener conversaciones frecuentes que están relacionadas con el objetivo de la investigación; de manera activa y comprometida, por lo que aportan opiniones de manera natural y abierta y son consideradas heterogéneas porque demuestran discusión y puntos de vista diferentes entre sus integrantes.

La presencia en las distintas redes sociales viene determinada por los objetivos que se plantean los usuarios, incluso determinarán la estrategia a seguir y definirá cuáles canales sociales serán los más utilizados. Al mantenerse en contacto directo con sus seguidores, los investigadores están obligados a definir qué próximas publicaciones son necesarias para tener un mayor alcance y por consecuencia identificar las necesidades de las personas. Se podría decir que las redes sociales permiten anticiparse e identificar cualquier cambio que ocurra en los gustos y preferencias de la sociedad.

Según Turpo (2008) “el método netnográfico se aplica a través de la fase de recogida de datos o fase automática y la fase de interpretación humana o fase manual”

El proceso se inicia con la elaboración de la lista de comunidades virtuales que van a ser objeto del análisis, se buscan los foros y grupos de noticias que tengan relación con el tema en estudio.

Posteriormente, se realiza un filtro selectivo para trabajar con comunidades representativas de la población total. Pueden existir comunidades con pocos integrantes, pero con alto nivel de información, o al contrario. Asimismo, una vez se defina la comunidad a estudiar, es necesario fortalecer el entendimiento de la cultura social como parte del entorno en el que conviven las comunidades (Del Fresno, 2011).

Una vez obtenidos los datos y filtrada convenientemente la información, se da por terminada la fase automática del proceso, para dar inicio al componente humano, con la lectura y clasificación de la información, para tener una impresión general sobre las opiniones de los internautas acerca del asunto que se está estudiando, los investigadores hacen una evaluación global e interpretan los resultados obtenidos, para posteriormente general sus conclusiones y recomendaciones finales.

## Metodología

El presente estudio cualitativo, corresponde a un diseño de investigación documental, en palabras de Arias (1999) “es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos” En este sentido consiste en la indagación textual cuyo propósito radica en ubicar investigaciones previas referidas al estudio de los medios y procedimientos para la recolección de datos en la investigación en línea, las cuales fueron sometidas a un minucioso proceso de análisis.

La investigación comprende un estudio de nivel descriptivo, en cuanto comprende la descripción, registro, análisis e interpretación del tema estudiado, en este sentido Palella y Martins (2010), definen el estudio descriptivo como “aquel que consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. de esta manera se podrá llegar a unas conclusiones acerca del problema investigado y precisar la naturaleza de una situación tal como existe en el momento de la investigación. En este tipo de estudio es válido utilizar el análisis de documentos de carácter primario e informes de carácter secundario realizados por otros investigadores, que aclararán más el panorama sobre los medios y procedimientos para la recolección de datos en la investigación en línea.

En la presente investigación se sometieron a estudio diversos artículos que abordan la fundamentación metodológica de la netnografía y más específicamente los procedimientos desarrollados en la investigación en línea para la obtención de datos.

## Reflexiones finales

Los avances tecnológicos como el internet han promovido la creación de comunidades virtuales, activas, participantes y generadoras de información como las redes sociales, grupos focales, paginas virtuales, entre otras; donde sus miembros conviven y se expresan libremente sobre su cotidianidad y sus temas de interés, generando información

de diversa índole. Razón por la cual estos sitios virtuales son utilizados como un canal de conexión, interacción e intercambio de información de las variadas comunidades digitales, que puede ser utilizada como datos para el proceso de investigación científica.

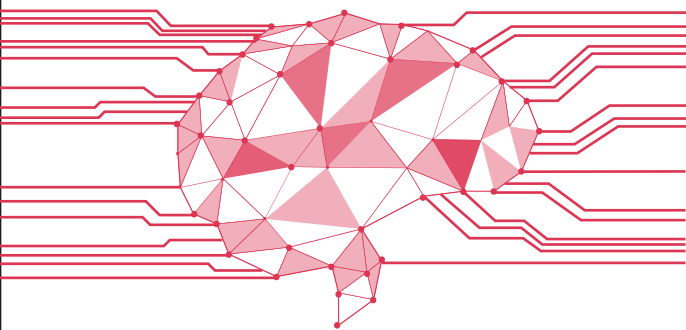
Las comunicaciones virtuales se diversifican en el número de informaciones que ofrecen a su comunidad en línea; se actualizan de acuerdo a la interacción que ofrece el entorno digital y las tecnologías a los usuarios y crecen en número de miembros cada día. Lo que desarrolla diversas alternativas u oportunidades de obtener información cada vez más actualizada, confiable, espontánea y en inmediatez de tiempo de los miembros de las mencionadas comunidades., entendiendo las oportunidades que presenta para comprender nuevas alternativas de relacionamiento que no pueden ser ajenas a la investigación social y en general a la investigación cualitativa

El método netnografico aparece en la palestra científica como una alternativa de investigación cualitativa en línea dirigida a obtener información de las comunidades virtuales, donde el investigador interviene de manera abierta y flexible como observador o participante en una comunidad que interactúa a través de la conexión de internet tomando el tiempo necesario para recolectar aquellas conversaciones que posibiliten un análisis más profundo enriquecedor. Aunque el proceso sea dinámico y la generación de la información se genere continuamente, es importante que el investigador establezca los procedimientos de mayor efectividad para la recolección de datos, así como el filtro dicha información, para seleccionar la de mayor relevancia para emitir su análisis.

## Referencias

- Arias, F (1999). *El Proyecto de Investigación*. Editorial Episteme
- Bonder I. (2014). Netnografía: aplicación de técnicas etnográficas en la web 2.0. *IV Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales*. Heredia, Costa Rica.
- Carmona, G. (2017). Netnografía aplicada en estudios urbanos. *Revista ACE*, 11(33), 137–154. <http://dx.doi.org/10.5821/ace.11.33.4759>

- Castells, M (2001). *La galaxia Internet*. Grupo editorial Arete. Barcelona
- Colás, M. P., Conde, J., y Martín, Á. (2015). Las redes sociales en la enseñanza universitaria: aprovechamiento didáctico del capital social e intelectual. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 83, 105-116. Recuperado de <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/29444>
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía*. Barcelona: UOC.
- Díaz V (2010). *Eficacia de las encuestas por internet: un estudio preliminar*.
- Gutiérrez y Prado (1997). *Ecopedagogía y Ciudadanía Planetaria* (Heredia, Costa Rica: Editorial ILPEC, 1997)
- Informe mundial de la UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento* (Ed. UNESCO)
- Kozinets, R (2010). *Netnografía*. First edition.
- Parella S. y Martins P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Experimental Libertador
- Redondas, J (2003). Netnografía e identidades. Analista de *DiceLaRed*, publicado el 24 de septiembre [en línea]. <<http://netnografia.blogspot.com/>>
- San Agustín, E. (2018). *Marketing 2.0 en una semana*, Gestión 2000, Grupo Planeta.
- Barcelona preliminar Effectiveness of Internet surveys: a preliminary study. RES 13: 49-79. 2010
- Sánchez, W y Ortiz, P (2017). La netnografía, un modelo etnográfico en la era digital. *Revista Espacios*
- Turpo, O (2008). *La netnografía: un método de investigación en Internet*. Universidad de Salamanca, España



# Capítulo XIX. Retos de la investigación netnográfica: la sociabilidad en el contexto de la aplicación *WhatsApp*

**María Auxiliadora Castillo Espinoza\***

*investigacion244@gmail.com*

Universidad Politécnica Territorial de Valencia, Venezuela

ORCID: 0000-0001-5076-9908

## Resumen

Una sociedad interconectada en red ha supuesto el derrumbe de las coordenadas espacio-temporales. Las formas de agregación humanas no de forma territorial, sino fomando cibercomunidades emocionales guían la intersubjetividad. Es el mundo emocional, lo que mueve y conmueve en los intersticios de las agregaciones humanas: estados afectivos, donde se comparten valores, significados, ritos, lenguajes, es decir, se construyen mundos simbólicos de acuerdo con los contextos culturales en que emergen. Es la expresión de la nueva sociabilidad.

---

\* Licenciada en Educación, mención Lengua y Literatura, Magíster en Investigación Educativa, Doctorado en Educación por la Universidad de Carabobo, Venezuela. Participante del postdoctorado en Investigación UPEL. Coordinadora de la Subsede de la Cátedra Unesco para la Lectura y la Escritura. Docente Titular Universidad de Carabobo. Rectora de la Universidad Politécnica Territorial de Valencia, Venezuela.

El estudio de las comunidades en red (netnos) se ha denominado netnografía. La netnografía se convierte en una disciplina idónea para la investigación social y cultural en el ciberespacio. En las redes sociales como dispositivos de las comunidades emocionales, se encuentran los iconos de los likes, estos dan cuenta de lo que gusta o no gusta; de igual manera los stickers y emojis simbolizan las emociones, los afectos y desafectos. El netnógrafo o ciber-investigador se enfrenta a varios retos: el rastreo de la información, la posibilidad de fijar la trazabilidad de los mensajes instantáneos, el ser un investigador participante desde dentro, indudablemente plantea desafíos en el dinamismo de la alta circulación virtual de las comunidades emocionales en red. El estudio evidenció que los mismos usuarios se comportan de forma diferente en dos grupos: en uno con mayor libertad en la expresión de sus emociones con stickers y emojis; mientras que en otro cuidan la presentación del yo. En los estados de WhatsApp, los mensajes verbales, así como las fotos y videos, traslucen la expresividad en torno a la vida afectiva y emocional de los participantes.

**Palabras clave:** netnografía, sociabilidad, whatsapp, comunidades emocionales, ciberhumanidad.

### **Abstract**

*An interconnected networked society has led to the collapse of space-time coordinates. The forms of human aggregation not in a territorial way, but by forming emotional cybercommunities guide intersubjectivity. It is the emotional world, what moves and stirs in the interstices of human aggregations: affective states, where values, meanings, rites, languages are shared, that is, symbolic worlds are built according to the cultural contexts in which they emerge. It is the expression of the new sociability. The study of network communities (netnos) has been called netnography. Netnography becomes an ideal discipline for social and cultural research in cyberspace. In social networks as devices of emotional communities, there are icons of likes, these show what you like or don't like; In the same way, the stickers and emojis symbolize emo-*

tions, affections and disaffections. The netnographer or cyber-researcher faces several challenges: the tracking of information, the possibility of fixing the traceability of instant messages, being a participating researcher from within, undoubtedly poses challenges in the dynamism of the high virtual circulation of emotional network communities. The study showed that the same users behave differently in two groups: in one with greater freedom in expressing their emotions with stickers and emojis; while in another they take care of the presentation of the self. In the WhatsApp states, the verbal messages, as well as the photos and videos, reveal the expressiveness around the affective and emotional life of the participants.

**Keywords:** netnography, sociability, WhatsApp, emotional communities, cyberhumanity.

## Desarrollo

La comunicación es un proceso vinculado con la evolución del ser humano. Las primeras manifestaciones de los homínidos, sus sonidos guturales, los sistemas de signos y símbolos a través del fuego, los dibujos rupestres, marcaron la necesidad del intercambio relacional. Con los avances de la tecnología, los dispositivos de telecomunicaciones como el teléfono –prolongación del oído- o el telescopio, instrumento óptico, -prolongación del ojo-, ha surgido un fenómeno inusual: los equipos de comunicación no se consideran extensiones sino órganos adheridos al cuerpo humano como un supernumerario electrónico. De acuerdo con Castells (1997) las redes interactivas generan un gran dinamismo en los sistemas de comunicación:

...que cada vez habla más un lenguaje digital universal, está integrando globalmente la producción y distribución de palabras, sonidos e imágenes de nuestra cultura y acomodándolas a los gustos de las identidades y temperamentos de los individuos. Las redes informáticas interactivas crecen de modo exponencial, creando nuevas formas y canales de comunicación, y dando forma a la vida a la vez que ésta les da forma a ellas. (p.27)



Los usos de equipos y herramientas tecnológicas varían de acuerdo con los contextos y la forma cómo se han enquistado y las facetas que han adquirido en los metabolismos societales. La interconexión, la velocidad y el desvanecimiento espacial y temporal caracterizan estas transformaciones. La revolución de las tecnologías ha supuesto unas formas de organización dominadas por la red, es lo que Castells (1997) denomina la sociedad red, construida sobre la base de la virtualidad, edificada con medios de comunicación interconectados, diversificados sin referencia temporal o espacial cartesianas. Esta sociedad convertida en comunidad global por lo abarcante en términos de población y de tránsito, tiene la posibilidad de verse, de hacer abstracción de sí misma, de saberse vista, percibida, no ya en la soledad de tiempos y los espacios, o saberse presa de temores medievales, inclinarse a las luces renacentistas, a la prepotencia humana de la modernidad, sino saberse parte, en el estar allí y verse allí: en hologramáticas vitrinas siderales; por ejemplo el *selfie*, en el que el yo que se identifica con los otros.

A propósito de esta referencia espacial y temporal no cartesiana, García Varas (2010) analiza la teoría de la velocidad o dromología de Paul Virilio refiriendo que, en un mundo invadido por imágenes televisivas, por imágenes digitales transmitidas instantáneamente, el espacio se disuelve, todo se hace demasiado rápido para la percepción humana: "Las funciones productivas y perceptivas y las capacidades del hombre se automatizan, porque son demasiado lentas frente al mundo que él construye y en el que ha de vivir" (Op. cit. p.235). Estas funciones demandan una respuesta inmediata impelida por el movimiento y la rapidez: "Lo que el sujeto percibe no sucede ya en un espacio real, sino exclusivamente en tiempo real, el tiempo de la velocidad de la luz, que ya no puede ser más rápido" (Op.cit.p.236).

Desde épocas remotas, las formas de agregación territoriales se han efectuado en tiempos y espacios determinados, en función de las condiciones que ofrece el ambiente, la forma cómo se organizan las personas de acuerdo con sus oficios, quehaceres, intereses y los medios para trasladarse de un lugar a otro. El tiempo y el espacio como coordenadas organizadoras de la vida, supuso el alejamiento del nomadismo. La invención de la rueda supuso un avance en el des-

plazamiento de comunidades, al igual que la locomotora, la canoa, el globo aerostático, el dirigible y luego, el automóvil y el avión. La conformación de tribus, aldeas, comarcas, pueblos, caseríos en torno a actividades económicas. Con la inmersión de las tecnologías de la comunicación y la era digital, las distancias se han acortado, las formas de agregación ya no en función de territorios tangibles sino que además de la economía y el mercado, la interconexión ya no es solo por información sino por los estados relacionales del ser humano: por ciberhumanidad emocional.

## Comunidades emocionales

En *El Tiempo de las Tribus*, Maffesoli (1990) advierte que se va gestando un proceso de neotribalización, nuevas formas de agregación colectiva que, de acuerdo con Lipovetsky (citado por Follari, 2004; p.9), "... existe una tendencia a juntarse no de la manera moderna en torno a ideologías, creencias o proyectos, sino en relación con cuestiones muy personales como abandonar la gordura, dejar el cigarrillo, encontrarse con otros que viven solo o solas, etc." De acuerdo con Maffesoli, una nueva sensibilidad se ha gestado, una nueva socialidad fundada en las emociones: una *comunidad emocional*.

Desde la sociología de Weber, pasando por la fenomenología social de Schutz, la Escuela de Frankfurt, el interaccionismo simbólico, la etnometodología, los estudios de la vida en relación ha sido el *leit motiv* de sus arcaas cognitivas. La intersubjetividad como motor de las relaciones humanas: la vida es un correlato del entorno social, cultural, político. Enciso y Lara (2014:p.15) presentan estudiosos de las emociones en el campo de la sociología más contemporánea: Kemper y los trabajos sobre las relaciones de poder que definen la relación social, Barbalet quien ha bosquejado las macroestructuras sociales de las emociones y las investigaciones de Hochschild acerca de la definición de las emociones por las normas sociales; también apuntan en esta dirección emocional, la sociolingüística de las emociones –la relación entre cultura, pensamiento y lenguaje– con los aportes de George Lakoff, Mark Johnson, Zoltán Kövecses y Kurl Spang.

Es el mundo emocional, lo que mueve y conmueve en los intersticios de las agregaciones humanas: formas arquitectónicas fundadas en las nuevas sensibilidades de estados afectivos, las comunidades emocionales de Maffesoli, juntas en formación de identidades, ya no la sociedad como ente abstracto llamado a la dispersión, sino la nebulosa afectual definida por Follari (2004). Proxemia en el intercambio virtual, el sujeto de múltiples y caleidoscópicas identidades, agrupados según gustos, intereses, simpatías, temores; de allí los afectos sin contornos definidos ni permanentes, el eterno presente de la comunicación en red. Si la identidad se ha definido como un proceso de reconocimiento de atributos culturales determinados (Castells, 1997; p.46), en las comunidades emocionales, las identidades se solapan, se homogeneizan en función de las sensibilidades. El ser humano es senti-pensante, término acuñado por el sociólogo colombiano Orlando Fals Borda y alude a la relación entre el carácter cognitivo de las emociones y su dimensión corporal (Robayo Corredor, 2021; p.44):

El sentipensar denota la unidad intrínseca entre sentir y pensar, lo que implica un giro fundamental con respecto a buena parte de la tradición filosófica occidental que se desarrolló sobre la idea de que sentir y pensar eran facultades diferentes. Por el contrario, este concepto nos permite entender al sentir y al pensar no como dos actividades independientes, sino como dos momentos de una misma capacidad. (Op.cit. p.46)

Las sensaciones y las emociones son relacionales, por eso se constituyen comunidades emocionales donde se comparten valores, significados, ritos, lenguajes, es decir, se construyen en medio de mundos simbólicos de acuerdo con los contextos culturales en que emergen y desarrollan. Importante destacar cómo la emocionalidad se conjuga en el concepto de sociabilidad.

Cabe definir los términos socialización y sociabilidad. La socialización se entiende como un proceso mediante el cual se inculca la cultura a los miembros de la sociedad. A través de este proceso se transmiten conocimientos específicos, se desarrollan potencialidades y habilidades necesarias para la participación adecuada en la vida

pública y se fomenta la adaptación a las formas de comportamiento organizado características de una sociedad (Álvarez y Jurado, citados por Fuentes Gutiérrez, et al., 2017: p.146).

La sociabilidad, de acuerdo con Kant (citado por Arias Albisu, 2022), es la virtud o tendencia de crear comunidades humanas, así como las tendencias de autoconservación, reproducción social, disfrute físico y libertad. Sin embargo, el ser humano se debate entre el deseo de incorporarse a la sociedad por un lado, y por el otro, anhela que todo se adapte a sus criterios estableciéndose así una resistencia entre los individuos; de aquí nacen otras disposiciones humanas: la cultura (disposición técnica), la civilización (disposición pragmática) y la moralidad (disposición moral). La sociabilidad es una capacidad de una o varias personas para mezclarse con otras.

La nueva sociabilidad, referida a interacciones y simbologías que emergen en el contexto virtual, que se expresa en la ciberhumanidad, podría emparentarse con la tendencia a la agregación colectiva, identidades momentáneas, velocidad y emoción, contenidos efímeros, comunidades emocionales, representación gestual de los estados afectivos. Los procesos de sociabilidad han sufrido un importante reconfiguración en la era de la interacción digital. De acuerdo con Ariza (2022; p.17): “Las estrategias de presentación del yo en la interacción cara a cara descritas por Goffman existen en la comunicación digital”. Como ha sostenido Scribano (citado por Dettano, 2018), las sensibilidades no están ocultas, son las principales mercancías: el “lugar” por donde se gestiona tanto lo que se anhela como lo que se soporta. Esas sensibilidades se representan a través de la iconografía de las aplicaciones y plataformas. En Las redes sociales como dispositivos de las comunidades emocionales, se encuentran los iconos de los likes, estos dan cuenta de lo que me gusta o no me gusta; de igual manera los stickers y emojis simbolizan las emociones, los afectos y des-afectos. Una big data de sujetos emocionales que la propia aplicación o plataforma sugiere formas de agregación, con el ofrecimiento de amistades que ni siquiera se conocen de forma virtual: X quiere ser tu amigo. También esta big data emanada de las redes sociales nutre las bases de datos de empresas o plataformas de información que ofrecen perfiles y comportamientos de los consumidores Consumer data, Global Web Index.

Al respecto, el estudio de Jingting, Z. (2019) sobre emociones en la economía digital de China, revela que los consumos están más conectados con el concepto de emociones y el mundo de las sensaciones. Son necesidades espirituales y sociales donde lo cognitivo afectivo es determinante: “Hoy en China, así como en otras partes del mundo, el comportamiento de consumo de las personas ha comenzado a transformarse del simple disfrute material al placer espiritual. Los clientes pagan por los sentimientos...” (p.94)

## El dispositivo móvil y la nueva sociabilidad

El uso de los teléfonos inteligentes o *Smartphone*, ha suplantado en gran medida el uso de las tabletas o computadoras conectadas a internet, debido a su diseño portátil, su conexión permanente a la internet y al wi-fi, amén de la versatilidad de la pantalla táctil ofrecen conectividad para hablar, ver videos, acceder al correo electrónico, editar documentos. Los Smartphone, o teléfonos inteligentes disponen de aplicaciones Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp, Tinder, Tiktok, You Tube, así como llamadas, internet, videojuegos, cámara, videocámara, reproductores multimedia portátiles, dispositivos de navegación GPS, calculadora e incluso traductor. La plataforma Play store permite la descarga de aplicaciones de edición, juegos, entre otras. Pérez Escoda (2018) afirma: “La conectividad móvil de banda ancha ubicua y la adopción masiva y progresiva de los Smartphone ha contribuido en gran medida a dibujar este contexto en el que el ser humano cambia el modo de comunicarse, interactuar, crear conocimiento y compartirlo” (p.78).

Estos dispositivos móviles, portátiles, equipados con aplicaciones que permiten compartir o enviar a otros usuarios, los convierten en potenciadores de una sociabilidad en red, en portadores o vehiculizadores de emocionalidades y sensaciones. “Las redes sociales son lugares en Internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información, personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos”, afirma Celaya (citado por Hutt Herrera, 2012; p.123).

Por su parte, la aplicación WhatsApp tiene la posibilidad de Chat, Estados y Llamadas. El Chat –intercambio de mensajes escritos, audios, fotos, videos, stickers, entre otros- incluye los contactos individuales y los grupos como espacios de agregación. A su vez a lo interno del grupo, se puede acceder a informaciones sobre el número de participantes, administrador o administradores, ver la imagen del grupo, la descripción, fecha de creación, archivos, documentos y enlaces; también pueden realizarse llamadas grupales. Solo los administradores pueden añadir o eliminar participantes. En los estados, se encuentra Mi estado –mensajes que el usuario desea compartir-, y los estados de los contactos que han permitido ser vistos o mostrados, desde los más recientes –justo ahora, hace 1 minuto, hace 2 minutos y así sucesivamente-. Mi estado permite llevar la estadística de los vistos, estos se pueden compartir, reenviar, compartir en Facebook o eliminar.

Los grupos de WhatsApp son agregaciones colectivas que se forman por vínculos familiares, de amistad, profesionales, laborales, comunitarios, estudiantiles, entre otros. Como en toda red, varias personas pueden formar parte de distintos grupos y comportarse de diversas formas en cada uno de ellos, se evidencia en la colocación de ciertos stickers dependiendo del perfil o descripción de grupo, sería como los diferentes registros de su habla a través de los iconos que usa de acuerdo con el rol que desempeña en un grupo u otro y también de acuerdo con el grupo etario de pertenencia. Siguiendo a Trzenko (2021), en cuanto al nexo generacional es el efecto de un proceso de subjetivación, vinculado con una vivencia común en torno a una experiencia de cercanía y alejamiento, a partir de la cual se crean mecanismos de identificación y reconocimiento en tanto parte constitutiva de un nosotros (p.87). Del Fresno (2011): “La tecnología vista así incorpora y oferta la promesa posibilista de ser quiénes queremos ser, el ideal self frente a un potencialmente insatisfactorio real self, una identidad percibida como limitada que tiene como resultado una identidad en constante negociación” (p.30).

Sales (2015) afirma:

Con relación a la intimidad, las aplicaciones favorecen en cantidad y variedad los vínculos e interacciones entre las personas. Su



disponibilidad constante, su versatilidad a través de las aplicaciones y la inmediatez de las comunicaciones son las diferencias más importantes entre el celular y el teléfono de línea...Nuevamente aquí los autores plantean que eso depende de su uso, que puede orientarse a evitar la incomodidad con «un otro que está realmente presente», para «marcar presencia» o «pasar el rato», o, por el contrario, para forjar interacciones significativas y prolongadas, que implican necesariamente un grado alto de vulnerabilidad a superar para acercarse realmente al «otro». (p.131)

Así como se han definido comunidades emocionales, de igual modo se establecen comunidades sensoriales, las personas se relacionan a través de los sentidos, los afectos, y los objetos. El uso de dispositivos digitales móviles y las formas de monitoreo de las sensaciones, ha tenido repercusiones significativas en la construcción del self y las tensiones emocionales. Estar permanentemente ligados al uso del móvil, respondiendo mensajes, observando los estados, contabilizando el número de vistos, son síntomas de ansiedad, de vínculo con una nueva sociabilidad adictiva. La literatura ha evidenciado adicción a la tecnología, en especial a los videojuegos, computadoras y celulares (Rodríguez Ceberio, Díaz Videla, Agostinelli, Daverio, 2019; p.211). Belmonte (citado por Sabido, 2020; p.13) analiza el problema de la percepción sensorial táctil en los videojuegos, más allá de los componentes visuales y sonoros. Vannini, Waskul y Gottschalk (citados en Sabido, 2020;p.2) incluyen el término comunidades sensoriales para referirse a grupos de personas que comparten formas comunes de usar los sentidos y dar sentido a las sensaciones, así como enlazarse afectivamente unas con otras.

Luján y Cácaro (2022), afirman que el WhatsApp induce a la persona a escribir por impulsos de forma vehemente lo que ocasiona una dependencia al uso del móvil. “Más allá de los deseos o visiones escépticas o apocalípticas, el ciberespacio ha abierto un nuevo ámbito: la sociabilidad online, un espacio para la construcción de lo social y la identidad electiva sea por medio del anonimato, el pseudonimato o la transparencia de la identidad, lo que supone una auténtica novedad como objeto de estudio” (Del Fresno, 2011; p.63).



## Netnos: comunidades en red y la netnografía

Tomando en cuenta los procesos de neotribalización y comunidades emocionales (Maffesoli, 1990), la teoría de Virilio sobre la velocidad (citado en García Varas), los estudios de Kemper (citado en Enciso Lara, 2014) sobre el posicionamiento jerárquico y las emociones en la estructura social, las comunidades sensibles y la relación con los objetos, las comunidades sensoriales (Vannini, Waskul y Gottschalk, citados por Sabido, 2020), disponen el escenario para dar cuenta de una conformación de netnos, es decir, comunidades emocionales en red. Si la etnografía es el estudio descriptivo (graphos) de la cultura (ethnos) de una comunidad (Aguirre Baztán, 1997; p.3), el estudio de las comunidades en red (netnos) se ha denominado netnografía. “Investigar las comunidades, ciberculturas, comportamientos y relaciones online de personas y grupos abre nuevas posibilidades teóricas y prácticas para ampliar el ámbito de conocimiento en el ámbito social dentro de un nuevo estar allí” (Del Fresno, 2011; p.45). Para este autor, la netnografía cuyo nombre fue acuñado por Kozinets (netnography), comprende un campo multidisciplinar que integra los conocimientos de la antropología, la sociología, los estudios de la comunicación, la psicología, y estudios sobre consumidores y marketing (p.59).

Así, Kozinets (citado por Turpo Gebera, 2008; p.86), al definir su idea sobre lo que sería la netnografía, refiere que la etnografía es el estudio y descripción mediante el rastreo en el terreno físico, mientras que la netnografía usa sistemas informáticos para la exploración de comunidades virtuales con el empleo de técnicas cualitativas de recolección y análisis. De la tradición de las investigaciones en antropología y sociología, abrevan los estudios de los netnos, tal como lo refiere Redondas (citado por Turbo Gerbera, 2008):

...la netnografía pretende entronizarse como medio y recurso del estudio antropológico sobre el acontecer cotidiano del ciberespacio, de modo que se asume como una ciencia que estudia las características y las prácticas habituales de un grupo social concreto. Sus defensores la definen como una alternativa a la antropología tradicional y destacan su mayor velocidad y calidad. (p.84)

Atencio Bravo (2022) por su parte, define netnografía como: “La investigación en línea, en internet, virtual, entre otras acepciones, propicia desde la antropología cibercultural, la construcción, interpretación y comprensión de lo que sucede en las redes y el ciberespacio” (Atencio Bravo, 2022). Por tanto, las investigaciones sociales y culturales realizadas en el contexto del siglo XXI y la primacía de las tecnologías asociadas a las comunicaciones humanas por medio de la virtualidad, quedarían limitadas e incompletas si se deja de incorporar el estudio de las formas de sociabilidad que se reproducen en el ciberespacio.

## Netnografía en WhatsApp: rastreo virtual

A comienzos de la investigación, no se propuso ningún objetivo general, ni procedimientos metodológicos; solo la observación naturalista por los grupos de WhatsApp y los estados. “La observación participante nos aporta...el conocimiento directo y experiencial de la cultura. Esto quiere decir que realizamos el estudio de la cultura en situación natural y que nuestro trabajo es naturalista” (Aguirre Baztán, 1997; p.14) En el momento de hacer la observación, se notó que algunas personas compartían varios grupos, en unos participaban más que en otros; enviaban respuestas a mensajes enviados y sobre todo enviaban stickers de aprobación. Como docentes es muy probable pertenecer a grupos educativos, sean como aulas virtuales o como espacios gremiales. Luego de varias observaciones globales, se focalizó la atención en los temas de los estados de los docentes y en los grupos en los que participaban.

Interesó conocer ¿cómo se desarrolla la nueva sociabilidad en WhatsApp, específicamente, en los grupos y en el estado de los docentes de educación media y universitaria?; ¿cómo puede describirse el comportamiento en cuanto a la identidad profesional?, ¿cómo se expresa la emocionalidad, en los grupos y en los estados? Preguntas que fueron afinándose y relacionándose con las teorías, tal como lo expresan Taylor y Bogdan (1990): “...la mayor parte de los investigadores tienen en mente algunos interrogantes generales cuando entran en el campo. Es típico que esos interrogantes pertenezcan a una o dos amplias categorías: son sustanciales o teóricos” (p.33).

Mientras se daba inicio a la investigación era imposible no relacionar con la etnografía. El ciber mundo y las posibilidades de emprender investigaciones on line. La investigación netnográfica plantea retos al investigador.

## **Reto 1 ¿Separación emic/etic?**

En la investigación etnográfica se conciben dos perspectivas: desde dentro –emic- y desde fuera –etic-. “La descripción émica o punto de vista del nativo, se sitúa dentro de la perspectiva del actor, mientras que la descripción ética o punto de vista del observador exterior, se sitúa fuera del agente”. (Aguirre Baztán, 1997; p.85). En la investigación netnográfica se desdibujan estas perspectivas, por cuanto observar una comunidad virtual de la cual se es parte, plantea retos: usuarios de la aplicación WhatsApp y participantes de los grupos donde se va a realizar el estudio: Observadores participantes y actores participantes. No se puede describir un grupo de WhatsApp si no se está dentro, si no es añadido por el administrador; por lo que la distinción emic y etic se difumina.

## **Reto 2 ¿Cómo registrar la información? ¿En qué momento?**

A medida de que se avanzaba en las observaciones asaltaba la pregunta de cómo registrar e identificar trayectoria de situaciones si las imágenes de los estados cambian permanentemente, la profusión de mensajes es muy dinámica ¿Cómo registrar la trazabilidad? Se escogió realizar la observación por dos fines de semana: en las primeras horas de la mañana y al final del día, sábado y domingo. Se hizo uso de la captura de imagen para dejar el registro para el análisis. Para Del Fresno (2011): “En relación con el periodo de tiempo a estar allí, que como se ha mencionado estaba vinculado a un ciclo estacional completo, en el ciberespacio no se puede prefiar una orientación similar” (p.68).

### **Reto 3. ¿Cómo seleccionar los sujetos de la investigación o comunidad?**

En primer lugar, es muy importante definir el campo de observación. En los estudios etnográficos es muy común usar la tipología de comunidad como unidad de observación: comunidad de sangre, comunidad de lugar, comunidad de espíritu (González Rebodero, 1997; p.120). En la netnografía –estudios on line- las comunidades poseen rasgos particulares: por ejemplo en WhatsApp, estas comunidades caracterizadas por la emocionalidad, la identidad, la velocidad, se denominan grupos. Se seleccionaron dos comunidades interconectadas en red: una denominada Profesionales (P) y otra denominada Sector Educativo (SE). En SE hacen vida los profesionales docentes de Educación Media y Universitaria y en P profesionales de todas las áreas incluyendo, por supuesto, a los docentes ya descritos. Se contabilizaron 25 actores o sujetos de investigación (20 mujeres y 5 hombres) que compartían ambos grupos. Se analizaron los mensajes durante los dos últimos fines de semana del período vacacional de los docentes.

### **Reto 4. ¿Cómo realizar el registro de la información?**

Goetz y Le Compte (1988) recomiendan a los etnógrafos realizar un recorrido global por la comunidad escogida, partiendo de marcos observacionales que proporcionan focos de observación y registro (p.12). Estas autoras plantean preguntas organizadoras de la observación: ¿Quiénes están en el grupo o en la escena?... ¿Cuáles son sus identidades más relevantes? ¿Qué se dicen entre sí? ¿Cómo se comportan las personas del grupo recíprocamente? ¿Quién toma las decisiones y por quién? ...¿Qué símbolos, tradiciones, valores y concepciones del mundo se pueden descubrir en él? (Op.cit; 129).

En netnografía, estos organizadores sirven como redes observacionales que no son lineales sino recursivas, actores pueden protagonizar ciertas escenas, marcar la pauta discursiva en un grupo y ser pasivos en otro. En el caso de los grupos de WhatsApp, se realizó constantemente una visualización y focalización de la observación en las respuestas a los mensajes a través de los stickers y emojis. En el caso de los esta-

dos, la permanencia de ellos tiene un tiempo limitado, lo cual dificulta pero no limita la observación y el registro a través de las anotaciones y las capturas de imagen facilitan el análisis de imágenes y contenidos verbales. Algunos chats tienen una duración de veinticuatro (24) horas, por lo que si no se guardan como capturas de imagen, se puede perder el registro. Para la presentación y análisis de la información se organizó una tabla por cada sujeto con los siguientes campos: Mensaje verbal escrito, Empleo de ícono, Foto, Video, Mensaje a través de imágenes (tipo Flyer).

## **Análisis de la Información**

Se aplicó el análisis de contenido, específicamente el análisis de la expresividad de Osgood y Walker (citado en Navarro y Díaz, 1995; p.205) el cual "...trata de examinar la forma en que las emociones y afectos del sujeto comunicador transparecen en sus expresiones y las modulan." Se tomó en cuenta los mensajes escritos, íconos, fotos, videos e imágenes en general. Luego se expondrán los análisis de las conversaciones en los dos grupos de WhatsApp (P) y (SE).

A continuación se presentan dos tablas con la información recolectada a manera de ejemplo.

**Tabla 1. Análisis de los estados de Docentes de Educación Media y Docentes Universitarios. Día sábado en la mañana**

MENSAJE VERBAL ESCRITO	ÍCONO	FOTO	VIDEO	FLYER
x		x		
		x		
		x		x
x				
		x		
		x		
x				
x				
		x		
x				
x		x		
x		x		
x		x		
x		x		
				x
x				
x		x		
		x		
				x
x		x		
x				
x		x		
x		x		
				x

En la Tabla 1. Análisis de los estados de Docentes de Educación Media Docentes Universitarios, se observa mayor uso de fotografías y empleo de mensajes escritos. Mensajes como: “Así como hace 20 años que me regalas la luna, hoy te la sigo regalando esposo mío”; “Las consentidas de la casa: mi ahijada y mi hija bellas”; “Lo sospechaba, la mentira tiene patas cortas”; “ Declaro la abundancia”; “Pronto estaremos todos juntos”; “Los procesos del corazón llevan tiempo”; “Feliz sábado”; “Desde niña soñé ser maestra y lo logré”; “Dale poder a un hombre y sabrás quien es”; “Cada árbol se conoce por su fruto”; “Feliz y bendecido fin de semana”; “Yo decreto que el dinero llegará a mí”, entre otros.

**Tabla 1. Análisis de los estados de Docentes de Educación Media y Docentes Universitarios. Día sábado en la noche**

MENSAJE VERBAL ESCRITO	ÍCONO	FOTO	VIDEO	FLYER
			x	
		x		
x				
			x	
				x
x				
			x	
x				
				x
	x		x	
				x
x		x		
x		x		
x		x		
x				
		x		
x		x		
x		x		
x				
x		x		
x		x		
x		x		

En la Tabla 2. Análisis de los estados de los Docentes de Educación Media Docentes Universitarios, se observa al igual que en la mañana, mayor uso de fotografías y empleo de mensajes escritos. Mensajes como: "De lo malo se saca lo bueno"; "Sonríe, soy feliz"; "Hay que ser como el cactus, adaptarse"; "Se crea la Biblioteca Ayacucho"; "Confiar en Dios significa confiar en su tiempo"; "Día mundial de la arepa"; "Gracias señor por darme este día"; "Il Jornadas Académicas: Una mirada desde la educación e innovación"; "Apaga el mundo y envía la música al alma"; "Otro día sin saber de ti"; "Dulces sueños, que tu noche sea placentera"; "Yo, en todos los ángulos"; "Si tienes una idea hazla, no tienes que pedir permiso"; "Oración para dormir"; "Hoy se



celebra el día de la Virgen de la Coromoto"; Aviso o flyer sobre inicio de clases.

Estos mensajes verbales, así como las fotos y videos, traslucen la expresividad en torno a la vida afectiva y emocional de los sujetos en cuestión; podría decirse que son declaraciones de sentimientos propios o mensajes indirectos hacia otras personas. También se observan mensajes de religiosidad, enunciados del tipo decretos. En las fotografías se observa que la esfera privada, los afectos familiares son expuestos al mundo exterior, así como el desamor y el amor de pareja.

En cuanto a los grupos de WhatsApp se observa que un mismo usuario en ambos grupos se comporta diferente. En el grupo gremial Profesionales (P), se observa solo mensajes escritos de convocatorias a reuniones, eventos educativos, periódicos o boletines informativos. La emocionalidad no se expresa tanto por emojis sino por mensajes verbales escritos de agradecimiento, positividad; en menor proporción, negatividad. Los participantes o actores se comportan como se espera debe comportarse socialmente, un profesional. En el grupo, Sector Educativo (SE), los mismos usuarios se comportan con mayor libertad en la expresión de sus emociones con stickers y emojis, de positividad y también de negatividad o desagrado. Todos pertenecen al gremio docente y tal vez los hace un grupo identitario con mayor grado de confianza. Mientras en el grupo (P) comparten el espacio con otros profesionales y no expresan la emotividad o su grado de aceptación o no, a través de emojis o stickers, podría decirse que cuidan la presentación del yo.

## Reflexiones

Estos resultados primarios en torno a la sociabilidad y expresión de la emocionalidad en los grupos y estados de WhatsApp, pueden encontrar eco en Scribano y D'hers (citado por Dettano, 2018: 98), quienes sostienen que las redes sociales son herramientas para la investigación, pues articulan grandes y variadas formas de agregación colectiva, espacios para los movimientos sociales, los gremios, las agrupaciones religiosas, culturales que generan cantidades de información a ser re-

colectadas y analizadas. Las redes sociales se han transformado en instrumentos de socialización y de prácticas de nuevas identidades. “La red social Instagram, como ejemplo, se compone de imágenes que generan agrado, desagrado, exhiben experiencias, al tiempo que, en esa misma exhibición, se constituye la experiencia del que mira” (Op.cit.p.98).

En las redes sociales, específicamente en el chat de los grupos de WhatsApp, podemos distinguir dos escalas de la persona (Del Fresno, 2011; p.89): una con la propia red y otra como parte de la red social de otro. Con la propia red son los chat individuales de conexión con otros chat y los estados; y en cuanto a la otra escala, serían los grupos de WhatsApp en los cuales se comparten identidades de tipo laboral, familiar, de amistad, gremial, académica, entre otros; pasando a ser de usuario a ciudadano; de cliente a vendedor.

La netnografía se convierte en una disciplina idónea para la investigación social y cultural en el ciberespacio, pues las coordenadas de espacio y tiempo no determinan la vida. La agregación colectiva en las comunidades emocionales es una tendencia creciente en la ciberhumanidad y el ciberinvestigador se enfrenta a varios retos como se ha señalado anteriormente: cómo aprehender la sociabilidad de las comunidades emocionales donde se comparten significados, valores, ritos, lenguajes en caleidoscópico espectro de velocidad, contenidos efímeros y búsqueda de identidades. El rastreo de la información, la posibilidad de fijar la trazabilidad de los mensajes instantáneos, el ser un investigador participante desde dentro, indudablemente plantea desafíos en el dinamismo de la alta circulación virtual de las comunidades emocionales en red.

¿Acaso las nuevas tribus o comunidades emocionales de Maffesoli (1990) dominan el mundo on line, virtual, digital? La dependencia cada vez más creciente al dispositivo móvil es también un signo de emocionalidad. “Las emociones son el hilo intangible que enlaza la red de intercambios y efectos recíprocos que supone la interacción social, lubricándola. (Gerhards, Citado por Ariza, 2022 p.14). El ser humano no está solo, la soledad se desvanece en la infinitud de interconexiones afectivas que las plataformas o aplicaciones le proveen: la nueva sociabilidad.

## Referencias

- Aguirre Baztán, A. (1997). *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. México: AlfaOmega.
- Arias Albisu, M. (2022). Acerca de la teoría kantiana de las disposiciones naturales humanas. *Cuadernos Filosóficos*, 19. <https://doi.org/10.35305/cf2.v1i>
- Ariza, M. (2022). (Coord). *Las emociones en la vida social: miradas sociológicas*. UNAM. Instituto de investigaciones Sociales. Libro electrónico en formato e-pub. ISBN 978-607-304132-4.
- Atencio Bravo, E. (2022). *Del ciberhumanismo al hiper-ciberhumanismo. Un religaje desde las tecnologías emergentes y la cibersociedad*. [Conferencia]. Presentación en Postdoctorado en Investigación UPEL. (Septiembre, 2022).
- Castells, M. (1997). *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía: Investigación, Análisis e Intervención Social on line*. <https://dialnet.unirioja.es>
- Dettano, A. (2018) Postales del Siglo XXI: los cuerpos/emociones como ejes para el análisis. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad RELACES*, N°27. Año 10. Agosto 2018-Noviembre 2018. Córdoba. ISSN 18528759. pp. 97-99. <http://www.relaces.com.ar/index.php/relaces/issue/view/3>
- Enciso Domínguez, G. y Lara, A. (2014). Emociones y ciencias sociales en el s. XX: La precuela del giro afectivo. *Athenea Digital*, 14(1), 263-288. <http://dx.doi.org/10.5565/rev/athenead/v14n1.1094>
- Follari, R. (2004). En torno a Michell Maffesoli: afirmaciones y preguntas. En: *Postmodernidades, la obra de Michell Maffesoli revisitada*, R. Lanz (editor). Caracas: Monte Ávila Editores.
- Fuentes Gutiérrez, Virginia; García Domingo, Marta; López, María Aranda. (2017). Grupos de clase; grupos de WhatsApp. Análisis de las dinámicas comunicativas entre estudiantes universitarios. *Prisma Social*, núm. 18, junio-noviembre, 2017, pp. 144-171 <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353751820006.pdf>
- García Varas, (2010). Tiempo, cuerpo y percepción en la imagen técnica. Paul Virilio y la estética de la desaparición. *STVDIVM. Revista de Humanidades*, 16 (2010) ISSN: 1137-8417, pp. 231-247. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3616517.pdf>.
- González Rebodero, (1997). *Demarcación del campo y documentación previa*. En A. Aguirre Baztán. *Etnografía. Metodología cualitativa en la investigación sociocultural*. México: Alfaomega.
- Huntt Herrera, Harold. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión. *Reflexiones*. Vol. 91. No. 2. Pp-121-128. <https://www.redalyc.org/pdf/729/72923962008.pdf>

- Jingting, Z. (2019). Emociones y consumo de los internautas en la economía digital China. *Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y sociedad*. RELACES N°30. Año 11. Agosto 2019-Noviembre 2019. Argentina. ISSN 1852-8759. pp. 89-98 <http://www.relaces.com.ar/index.php/relaces/article/view/118/113>
- Lipovetsky, G. (1994). *El crepúsculo del deber. La ética indolora de los nuevos tiempos democráticos*. Barcelona: Anagrama.
- Luján, A. y Cácaro, M. (2022). *Adicción al móvil e impulsividad: ¿cuánto tardas en responder un mensaje de Whatsapp?* I.S.S.N. publicación impresa: 0214-347 X pp-24-38 doi: dx.medra.org/10.14635/IPSIC.1924 [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612019000200001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612019000200001&script=sci_arttext)
- Maffesoli, M. (1990). *El tiempo de las tribus*. Barcelona: Icaria
- Navarro, P. y Díaz, C. (1995). Análisis de contenido. En J.M Delgado y J. Gutiérrez. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis.
- Robayo Corredor, A. (2021). Emociones y poder desde una perspectiva sentipensante. *Ciencia Política*, 16(31), 41-71. <https://doi.org/10.15446/cp.v16n31.97870> <https://revistas.unal.edu.co/index.php/cienciapol/article/view/97870>
- Rodríguez Ceberio, Marcelo, Diaz Videla, Marcos, Agostinelli, Jesica, & Daverio, Romina. (2019). Adicción y uso del teléfono celular. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 17(2), 211-235. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612019000200001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612019000200001&lng=es&tlng=es)
- Romo Parra, C., Sánchez Labella, I. Vera Balanza, T. (2022). La proyección del estado de ánimo a través del WhatsApp. Un estudio de las emociones desde la perspectiva de género. *ILCEA [En línea]*, 46 | 2022, Publicado el 02 marzo 2022, consultado el 04 marzo 2022. URL: <http://journals.openedition.org/ilcea/14067>; DOI: <https://doi.org/10.4000/ilcea.14067>
- Sabido, Olga (2020). Sentidos, emociones y artefactos: abordajes relacionales. Introducción [artículo en línea]. En: Sabido, Olga (coord.). "Sentidos, emociones y artefactos: enfoques relacionales". *Digitum*, N. ° 25, págs. 1-10. Universitat Oberta de Catalunya y Universidad de Antioquia. <http://doi.org/10.7238/d.v0i25.3236>
- Sales, M.T. (2015). *La generación App. Reseñas*. Vol. 2 n° 1. ISSN 2301 - 0118 pp.129-131 [www.dialnet.unirioja.es](http://www.dialnet.unirioja.es)
- Trzenko, B. (2022). Las redes de sociabilidad universitaria: claves de la permanencia en la Universidad Nacional Arturo Jauretche. *Revista Akadèmeia*, 20(2), 79-96. <https://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/423>
- Turpo Gebera, O. (2008). La netnografía un método de investigación en internet. *Educación* 43. (pp.81-93). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=342130831006>



# Capítulo XX. Netnografía Aplicada en escenarios emergentes

**Daniela Velázquez Ruiz\***

*dvelazquezru@uaemex.mx*

*Universidad Autónoma del Estado de México*

ORCID: 0000-0003-3584-2534

## Resumen

Se define un grupo social por la singularidad de las interrelaciones que tienen los miembros que le integran considerándose en el presente; las motivaciones y su función productiva. Los cambios en el entorno representan condicionantes que modifican la forma de interacción e interpretación de la información y sus actores involucrados, de ahí que surja el interés en comprender los escenarios emergentes como rutas posibilitadoras hacia la obtención de nuevos conocimientos y divulgación de los mismos. El cambio de estado de un ambiente conocido, implica que se recurra a nuevos recursos, procesos, metodologías y formas de socializar y construir saberes. Existen aceleradores de turbulencia como son los detonantes políticos, económicos, sociales y tecnológicos. En

---

\* Doctora en Diseño. Docente e Investigadora científica por la Universidad Autónoma del Estado de México, (UAEMÉX).

este caso, cuando la tecnología brinda un espacio para el común intercambio, suscita características particulares que son benéficas en un proyecto colaborativo de investigación, la netnografía representa entonces una ruta para analizar hechos que emergen de un espacio digital, en donde la personalidad cibernética del individuo se construye junto con las condicionantes del entorno y mismas que son de valor para el estudio por parte del investigador a través de nuevos métodos de acercamiento.

**Palabras clave:** Escenario Emergente, Netnografía, Intervención Social.

### **Abstract**

*A social group is defined by the singularity of the interrelations that the members that integrate it have, considering in the present; motivations and their productive function. Changes in the environment represent conditions that modify the way of interaction and interpretation of information and those involved, hence the interest in understanding emerging scenarios as possible routes towards obtaining new knowledge and disseminating it. The change of state of a known environment implies that new resources, processes, methodologies and ways of socializing and building knowledge are used. There are turbulence accelerators such as political, economic, social and technological triggers. In this case, when technology provides a space for common exchange, arouses particular characteristics that are beneficial in a collaborative research project, then netnography represents a route to analyze facts that emerge from a digital space, where the cybernetic personality of the individual is built together with the conditions of the environment and the same ones that are of value for the study by the researcher through new approach methods.*

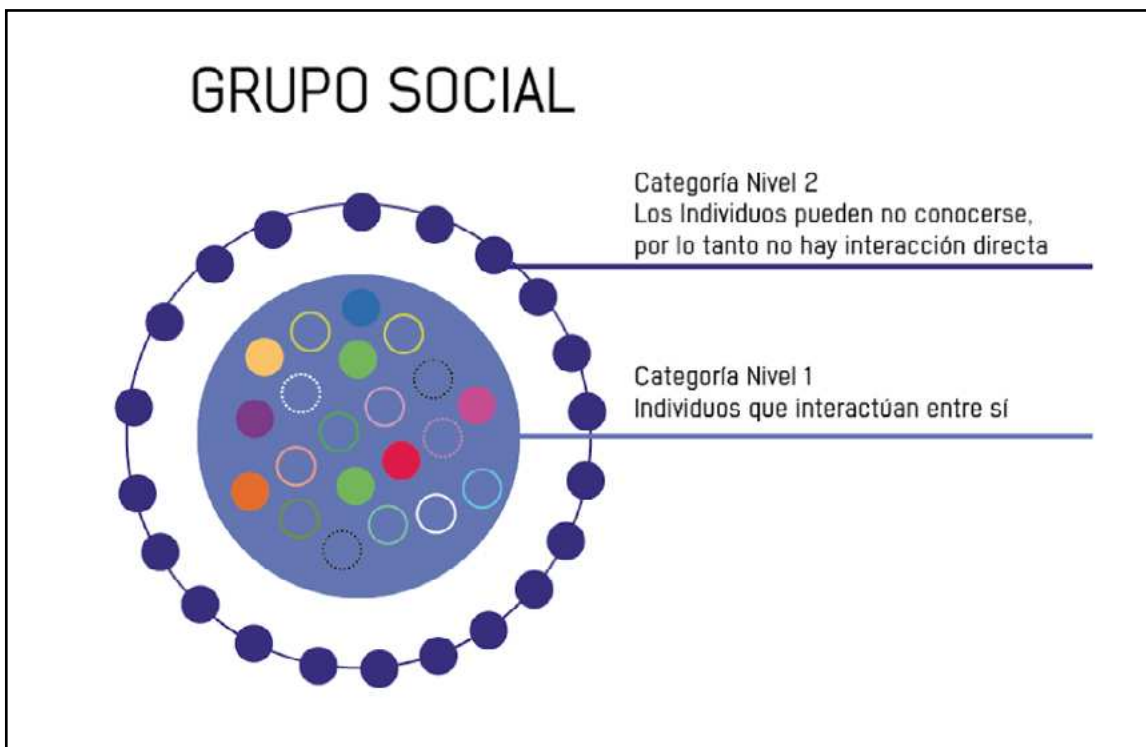
**Keyword:** Emerging Scene, Netnography, Social Intervention



## Lo social en términos de Escenarios Emergentes

Para hablar de lo social, es prioritario que el investigador se aleje de ser un mero observador de la realidad; la ciencia social representa en su estudio la descripción, interpretación y explicación de los fenómenos en donde es posible entretener una función productiva.

Inicialmente, se define sociedad como el grupo de personas que decide construir en colectivo, con la intención de cumplir determinados fines y beneficiarse de esta convivencia, ejemplo de ello vivir mejor y obtener seguridad principalmente, de ahí que también existan reglas que contribuyan a lograr su cohesión, a partir de los usos, costumbres, ideologías y modos de actuación.



Esquema 1. Elaboración Propia. Velázquez, 2022

El esquema anterior representa el grupo social como un ente de actores heterogéneos con cualidades físicas, cognitivas y emocionales diversas, no obstante se integran en un todo que les diferencia como "grupo" ya sea por la cercanía, actividad, objetivos o bien, valores



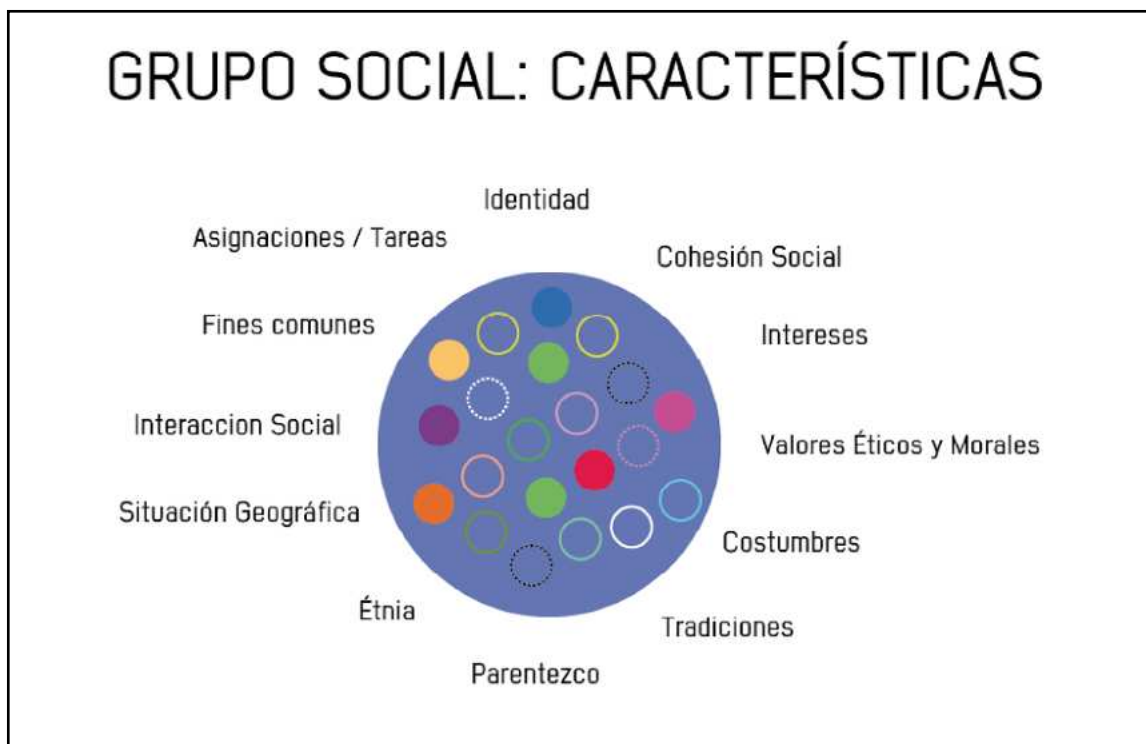
y creencias que comparten y que de manera conjunta construyen un organismo vivo que se autodefine por repetidos comportamientos como lo implica la herencia cultural y los sentidos y/o motivaciones.

En un primer nivel el grupo social tiene una interacción directa, dígame de los grupos familiares, dicho ello existen sentimientos arraigados en donde normalmente se busca el cuidado, la solidaridad y el apoyo, la relación suele ser duradera y clave en la identidad individual desde la primera infancia.

Por su parte, los grupos secundarios en donde no hay una relación consanguínea o estrechamente cercana como el grupo de amistades, la interacción es de índole formal e institucional, en esta el objetivo de sus actividades es definido con anticipación, lo que hace que los esfuerzos individuales estén alineados a un propósito común, es importante señalar que los lazos no se consideran estrechos, por lo que el manejo interpersonal suele en ocasiones ser complejo ante la diversidad de pensamientos y modos de actuación, ejemplo de estos grupos sociales, son los equipos deportivos, grupos políticos o religiosos, grupos de estudio, grupos académicos, equipos administrativos, entre otros.

Ahora bien, el dinamismo de las sociedades representa en todos los sentidos, la posibilidad de vislumbrar el conflicto como un espacio de oportunidad para su análisis e intervención. Dicha pugna no debe ser asumida propiamente como una cuestión negativa, en su caso, representa una coyuntura hacia el cambio, el desarrollo y la innovación tanto desde una perspectiva de intervención por parte del investigador, como al interior en nuevos planteamientos para atender una realidad manifiesta como determinada problemática. (Velázquez, 2021)

El grupo social entonces, se define por ser único e irrepetible, es decir, existen elementos que le diferencian de otros y por ende, representa una singularidad que apremia acercamientos especializados para conocerle e interpretarle, pues las dinámicas son moldeadas por sus gobiernos, historia, tecnología, situación geográfica, conocimientos, religión, clima, intereses, posiciones políticas, demografía, entre otros aspectos. A continuación se presenta un esquema que nombra ciertas características del grupo social:



*Esquema 2. Elaboración Propia. Velázquez, 2022*

En consecuencia a lo anterior es que podemos hablar de lo social, asumiendo que corresponden diversas conceptualizaciones disciplinares científicas y humanas, reflejada en la exigencia de una aproximación de múltiples campos y ámbitos humanos.

Funes (2004) citado por Gonnet (2008) afirma que:

Hablamos de una condición social de la existencia de un individuo, o de los hombres en general cuando su modo de existir se haya condicionado, no por su relación con la naturaleza o los objetos, sino por el modo de su relación con otro hombre o conjunto de hombres.

Al respecto es evidente que lo social es un recorrido de ida y vuelta condicionado siempre por la existencia del otro, dicho estado representa la complejidad y diversidad de relaciones, prácticas y acuerdos que pudiesen resultar intangibles dado que intervienen formas y estilos de vida, legados culturales, creencias, expectativas, todo ello configu-

rado por un contexto objetual determinado por la naturaleza y recursos de diversa índole.

Lo social constituye una aglomeración de saberes y acciones que de manera organizada se reconfigura por factores externos, también llamados condicionantes, mismos que en su forma y tiempo representan nuevos escenarios hacia el conocimiento y su interpretación.

Reconocer un marco socio histórico estipula que el comportamiento y dinámica social no es una serie de acciones cotidianas, la superación de la suma de funciones individuales define la práctica social, de ahí la importancia de profundizar las manifestaciones éticas, de comunicación, de asociación, etc., pues en cada una de éstas existe un legado que transita y despliega nuevas realidades.

Las condicionantes, nombradas para este fin como fenómenos sociales, se mueven y transforman dentro de un contexto, repercutiendo directamente en la vida cotidiana del ser humano, explicitando entonces, diversas necesidades que dan oportunidad a nuevas rutas de atención considerándose los recursos de los que se disponen sean tangibles o intangibles.

Dicho lo anterior, está claro que los fenómenos no son homogéneos, sino por el contrario, son vulnerables a las circunstancias que les moldean, inclusive acercándonos a esquemas que pudiesen tambalear la postura propia ante lo conocido como "real", es decir, aquellos nuevos campos que se configuran dentro de la ficción y que sin embargo, existen.

Sí a lo anterior, se añade una visión postestructuralista, en donde las palabras conciben y configuran las cosas, se da por lo tanto un complejo universo de posibilidades para estudiar, aprehender y coexistir, dando cabida a nuevas realidades que desencadenan originales formas para su comprensión.

La dimensión simbólica e imaginaria es imperante en este punto dado que determina que las interrelaciones y significaciones sean diversas, ejemplo de ello, el uso de los medios y canales de comunicación por sobre otros, mucho tiene que ver con los imaginarios sociales.

Por su parte, la mirada racional que el individuo admite sobre lo cotidiano, erige posturas, afiliaciones, idiosincrasias, modelos, pautas y formas de relacionarse, dicho entretejido es por lo tanto, un espacio

complejo que aunado a los factores externos intermitentemente está siendo moldeado y con ello, los ámbitos del conocimiento.

Cuando se habla de un escenario cambiante, se entienden la serie de acontecimientos que modifican lo cotidiano, la actual vertiginosidad con la que el mundo mira e interviene los fenómenos sociales, está altamente caracterizado por un ritmo acelerado, lo cual si bien dinamiza los nuevos planteamientos, también complejiza los procesos de que se van construyendo con nuevos descubrimientos, fenómenos y hechos.

Identificar un escenario inédito, produce un estado turbulento de alerta para todos involucrados, en su caso, para la acción investigativa significa estar frente a algo desconocido, serie de reacciones e información es proveída por un entorno nuevo, lo cual puede significar una incapacidad para conocerle y posteriormente, para valorar los efectos sociales los cuales resultan aún repentinos.

Rodríguez (2008), señala que algunos de los principales signos del cambio es ir de lo anticipado a lo inesperado, de la continuidad a lo contingente y del orden al caos, el cambio de estado es entonces la premisa que define un escenario emergente.

## Oportunidades y retos del Escenario Emergente

Identificar un escenario emergente y por ende, la configuración de una nueva sociedad, es definida por Kenichi (2005) en Rodríguez (2008) como una economía integrada por cuatro aspectos: la velocidad de la comunicación y el acceso a la información, el flujo del capital y el destino de las inversiones, los cambios organizacionales y el poder así como el comportamiento del consumidor.

El espacio naciente se convierte en un ecosistema de conocimiento que brinda nuevos planteamientos hipotéticos, su problematización representa la oportunidad hacia nuevos descubrimientos y saberes, no obstante, intrínsecamente conlleva al rediseño para abordarle, el cuestionamiento paradigmático del investigador deberá adecuarse en una postura abierta, crítica y propositiva.

Como es evidente, los recursos de los que se dispone se entrecruzan configurando nuevas categorías de análisis y modos de aproximación, abriendo una puerta reflexiva hacia métodos mixtos que a la vanguardia del contexto premien el conocimiento.

Drucker (2003) en Rodríguez (2008) enlista los aceleradores de la turbulencia, todos estos factores incidentes en el planteamiento de escenarios emergentes:

<b>FACTOR</b>	<b>ACELERADOR</b>
Económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La transacción de productos entre el país productor y diversidad de países consumidores (globalización).</li> <li>- Sustentación de la riqueza en el conocimiento vs los recursos naturales.</li> <li>- Fragmentación del mercado por clientes especializados</li> <li>- Flujos de capital inestables</li> </ul>
Tecnológico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crecimiento de comercio electrónico</li> <li>- Inteligencia individual como intangible</li> <li>- Integración de redes empresariales</li> <li>- Avances multidisciplinarios</li> <li>- Alianzas para intercambio de saberes</li> </ul>
Político	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconfiguración política: mano de obra, prácticas proteccionistas, crítica a los gobiernos.</li> </ul>
Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conectividad intersectorial</li> <li>- Percepción sobre "seguridad" que modifica estilos de vida</li> <li>- Envejecimiento en países desarrollados</li> <li>- Planteamiento de nuevas expectativas de vida</li> <li>- Disminución de ingresos</li> </ul>

*Tabla 1. Elaboración propia sujeta a Rodríguez, (2008)*

Aprovechar el impulso de la contingencia, es encontrar la posibilidad de flexibilizar formas y modos de interpretar la realidad, lo cual hoy en día concibe a la interdisciplina como modo de abordaje no única y exclusivamente por los fundamentos teóricos hacia la sustentación de las problemáticas, sino desde los medios llaméense métodos y técnicas para encarar el marco referencial.

La unión de saberes de diversa índole en un método investigativo, representa para el estudio de la práctica social, una novedosa dimensión que deberá sustentarse como se dijo previamente en la flexibilización como característica evolutiva.

Cuando se apremia la estructuración en el proceso de investigación, el abordaje suele presentar un sesgo dado que no busca la adaptación transitoria, sino el apego a los procedimientos, políticas y sistemas institucionalizados.

La divergencia contextual que hoy representa a la sociedad, suscita la imperante necesidad de acercar nuevos métodos de abordaje investigativo.

## **Método Netnográfico para análisis de escenarios emergentes**

Estudiar la construcción del conocimiento desde su naturaleza, interpretación y alcance constituye a la epistemología y con ello los diversos fundamentos y métodos para su acercamiento.

Este escrito busca presentar a la Netnografía como un marco capaz de sustentar la dirección de los productos de investigación desde su esquema de fundamentos, estrategias y recursos para un novedoso planteamiento, desarrollo y ejecución de los mismos, pues si bien es sabido en el trayecto de indagación y análisis es imperante una actitud participativa, empática y abierta del investigador, se requiere a la par una visión crítica y de continua actualización y profesionalización vanguardista acorde a los cambios que se presentan en la realidad y lo que ello implica, es decir la transformación de las formas de convivencia por cuestiones socio-políticas, económicas, culturales, ambientales,

etc, así como desarrollos tecnológicos que aperturan nuevos canales de comunicación, modos y redes de actuación individual y colectiva.

Esto se ancla a una cultura digital que representa un sistema integrado, según Delgado (2021):

Cada sistema cultural se caracteriza así por un colectivo de agentes y prácticas específicas en el contexto de un entramado de entornos socio-técnico-culturales que corresponde a transformaciones en la forma de vivir el espacio mediático, el ciberespacio que implica la virtualización del cuerpo, del texto, de la economía e inclusive de la cognición. [...] En este entorno, no solo los hábitos y costumbres son modificados por los nuevos medios. (Delgado, 2021, p. 73)

Las redes cibernéticas se vuelven protagonistas no únicamente como un espacio en donde se presentan datos llaméense fotografías, videos o texto; información al alcance inmediato, sino que también representan una directriz para incentivar la toma de postura, de opinión y réplica, dicho ello, el contexto digital esboza prácticas sociales que como cita Murcia, Jaimes y Gómez (2016), en ellas confluyen conocimientos (científicos y técnicos) de la realidad concreta y de las actividades cotidianas, por lo que es evidente que se logran nuevas realidades.

Galdames (2018) afirma que los escenarios emergentes son posibles de repensarse desde el planteamiento de las categorías para su análisis así como de las puertas que favorecen dichas transformaciones en la realidad, en este caso, la netnografía representa un nuevo método de diseño social en el que se valora la participación del individuo en el ciberespacio

## Reflexiones finales

Los procesos de investigación plantean grandes retos para el sujeto que la asume como forma de vida y que se profesionaliza en el marco de la actuación y la figura del investigador dentro de las Instituciones Educativas, principalmente en el nivel superior, o en los Centros de In-



vestigación. En esta tarea, influyen un gran número de factores, de acuerdo con las políticas educativas nacionales e internacionales que además se vinculan con los requerimientos y las exigencias para las y los investigadores. Hoy en día, las exigencias de la comunidad científica radican principalmente en una demanda de publicaciones que además sean consultadas y discutidas por la comunidad en el marco de contextos digitales, por ejemplo. A esto se suma, el acceso y la consulta de información en bases de datos, bibliotecas y acervos digitales, así como el uso de tecnologías para la producción, reproducción y transmisión de información.

La inteligencia artificial y otros elementos, en las comunidades digitales, además toman un valor importante y en lo sucesivo, serán sin duda, importantes aspectos de discusión en los procesos de investigación, no solo como mecanismo de acceso y difusión de información, sino en los avances progresivos de la tecnología en esta rama, que permiten la producción de procesos de investigación, marcando ciertos parámetros y tendencias vinculadas por ejemplo a algoritmos y conceptos clave.

El universo de las tecnologías digitales se expande en muchos sentidos para la comunidad de investigación, y esta exige competencias para todo aquel que se vincula desde escenarios tecnológicos, necesarios para la investigación, para las instituciones, los gobiernos y el uso y modos de apropiación de cada vez más personas en el marco global.

Se concluye entonces que los grupos sociales, contruidos con intereses comunes como lo es el ámbito académico y cuerpos de investigación, tienen en la netnografía un amplio espacio no únicamente que posibilita el acercamiento y la consulta de información, sino un método que contempla las percepciones, el nivel y cualidad en la interacción digital, estas conversaciones en el ciberespacio no despliegan solo valores cuatificables sino también un lenguaje corporal capaz de descifrarse ante una participación activa y seguimiento a líderes de opinión, es decir, existe una personalidad virtual del actor que es posible analizarse ya sea del lado del investigador ante nuevos métodos y uso de instrumentos, como del individuo quien crea un complejo sistema de relaciones sociales en la red y por ende, de comportamiento, valioso en la generación de conocimiento.

## Referencias

- Delgado, A. (2021). *Modelo Pedagógico para la Enseñanza del Diseño en la Educación Superior Modalidad a Distancia*. [Tesis Doctoral]. Universidad de Guanajuato. <http://repositorio.ugto.mx/handle/20.500.12059/5227>
- Del Fresno, M. (2011). *Netnografía. Investigación, análisis e intervención social online*. Barcelona: Editorial UOC.
- Galdames Paredes, A. M. (2018). Contextos sociales emergentes: Desafíos y tensiones para la Intervención Social. *Rumbos TS. Un Espacio Crítico Para La Reflexión En Ciencias Sociales*, (18), 7-8. Recuperado a partir de <https://revista-facso.ucentral.cl/index.php/rumbos/article/view/343>
- Gonnet, J. (2008). Sobre lo social. V *Jornadas de Sociología de la UNLP*. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Departamento de Sociología, La Plata.
- Murcia, N., Jaimes, S. y Gómez, J. (2016). La práctica social como expresión de la humanidad. *Cinta de Moebio*, núm. 57, 257-274.
- Rodríguez, (2018). *Un camino hacia la innovación. Cómo transformar a la organización en época de turbulencia*. Publicaciones ITESO
- Turpo Gebera, OW, (2008). La netnografía: un método de investigación en Internet. *EDUCAR*, 42 ( ), 81-93.



Universidad  
Euroamericana



Universidad Pedagógica  
Experimental Libertador

ISBN: 978-9962-8555-2-1



---

## ETNOGRAFÍA DIGITAL: UN MODELO DE INVESTIGACIÓN EN CONTEXTOS VIRTUALES

Primera edición, enero de 2023

D. R. © 2023

**Universidad Euroamericana, Panamá**

Coordinación de Investigación y Posgrado

**Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela**

Instituto Pedagógico Rafael Alberto Escobar Lara

Subdirección de Investigación y Posgrado

<https://www.uea.edu.pa/investigacion>

<https://www.upel.edu.ve/>

**ISBN: 978-9962-8555-2-1**



Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio  
sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Coordinadores: Dr. Eduardo Alfonso Atencio Bravo y Dra. Francisca Fumero

Diseño editorial: Dra. Alma Elisa Delgado Coellar

### ARBITRAJE BAJO SISTEMA DOBLE CIEGO POR:

Dr. Angél Acevedo Duque

Universidad Autónoma de Chile - Chile

Dra. Liliana Canquiz Rincón

Universidad de la Costa - Colombia

Dr. Tomás Fontaines Ruiz

Universidad Técnica de Machala - Ecuador

Dra. Dairaliz Marcano

Universidad Católica Argentina Santa María de Buenos Aires - Argentina

Dra. Lucia Rojas Hernández

Universidad del Sinú - Colombia

Dra. Marycarmen Soto Ortigosa

Universidad del Caribe - Panamá

Dra. Solangre Mosello de Perozo

Universidad Euroamericana - Panamá



UNIVERSIDAD  
EUROAMERICANA



**UPEL**

Universidad Pedagógica Experimental Libertador