



Cuadernos de Investigación

No. 07

Colección: Metodología de la Investigación



Técnicas de Recolección de Datos en Investigación Cualitativa implementadas en Entornos Virtuales

Dania María Orellana López

Junio - 2006



PRESENTACIÓN

En el área de Difusión y Publicación de Investigaciones la Dirección de Investigación, realiza la publicación semestral desde 1992 la *Revista Paradigma* especializada en investigación educativa. Trimestralmente los *Boletines de Estadísticas Educativas*, cada dos años y desde 2004 la antología *“Investigación Educativa en la UPNFM”*. También se ha publicado el *“45 de años de aporte a la educación nacional de Honduras: ESPFM-UPNFM”*, así como algunas investigaciones en libros de carácter internacional como el *“Estudio sobre la Educación para la Población Rural en Honduras”* incluido en el libro *“Educación para la Población Rural en Brasil, Chile, Colombia, Honduras, México, Paraguay y Perú”* publicado por la FAO-UNESCO y el estudio *“Uso e Impacto de la Información Empírica en la Formulación y Ejecución de Políticas de Educación Básica en Honduras en el período 1990-2002”* como parte del libro *“Uso e Impacto de la Información Educativa en América Latina”* publicado por PREAL.

Finalmente, hay que destacar la Serie *“Cuadernos de Investigación”*, en donde se presentan resultados de investigaciones empíricas o documentales con carácter propósito y con fin de dar orientaciones metodológicas a docentes, estudiantes, investigadores en formación y a todos aquellos profesionales interesados en la investigación. Además, los Cuadernos de Investigación promueven que los investigadores, docentes-investigadores y estudiantes de pre-grado y postgrado publiquen sus informes de investigación en las distintas colecciones vinculadas a las líneas de investigación en la UPNFM.

En esta oportunidad se entrega a la comunidad académica y científica el cuaderno *“Técnicas de Recolección de Datos en Investigación Cualitativa implementadas en Entornos Virtuales”* de la Colección *“Metodología del Investigación”* el cual ha sido elaborado por la colega Dania María Orellana, quien es parte del equipo de trabajo de la Dirección de Investigación. Con este cuaderno se pretende apoyar a los profesionales que se están formando en la investigación dos áreas campos relativamente nuevos, la investigación cualitativa y el uso de los entornos virtuales como apoyo a la investigación.

En este cuaderno de investigación se presenta los instrumentos de recolección de información más utilizados en la investigación cualitativa, así como sus ventajas y desventajas para que el investigador decida cual a de usar en la investigación teniendo un conocimiento amplio sobre los mismos. Finalmente, se presenta la novedad de aplicar los instrumentos de recolección de información cualitativa en los entornos virtuales.

Esperando que este cuaderno sea de utilidad para los profesionales que se están formando en los post-grados, investigadores, así como para todas aquellas personas interesadas en la investigación.

Russbel Hernández Rodríguez
Director de Investigación
Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán

2.4	Registro de Datos en Entornos Virtuales.....	52
3.	Reflexiones Finales.....	54
4.	Referencias.....	56

Introducción

Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, TIC están implantando importantes transformaciones en las sociedades que tienen acceso a ellas tanto en el ámbito laboral como en el social. Es indudable que en todas las áreas de la sociedad se han venido observando las influencias de estas tecnologías, influencias que se han hecho notar en mayor grado y de forma consistente en áreas militares, financieras, comerciales, periodísticas, sin embargo, estas influencias han ido alcanzando al resto de áreas como salud, educación, ingeniería, arte, política, etc. a tal grado de ir integrando una nueva Sociedad.

La incursión y uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la sociedad en general, han ocasionado su transformación en la denominada Sociedad de la Información y del Conocimiento, transformación que se basa en la modificación de las dimensiones espaciotemporales en que se realizan las comunicaciones y se accede a la información, generando así los denominados entornos virtuales. La incorporación de las TIC en el campo de la investigación social y específicamente en la investigación cualitativa, supone un potencial tanto temático como metodológico para el estudio de la realidad social, es decir que han ampliado y modificado tanto su objeto de estudio como su forma de investigarlo; de esta forma se han provocado profundas y veloces innovaciones en la actividad investigadora.

De ahí que existan nuevas formas en que los investigadores cualitativos coleccionen, analicen y presenten los datos. La evolución vertiginosa de las tecnologías, en especial de Internet, hace posibles nuevas formas de recolectar datos, así como nuevas escenas en donde recolectarlos, lo que hace del trabajo de campo una práctica diferenciada a la práctica cualitativa convencional, ya que el investigador se “desplaza” hacia nuevos espacios e interacciona de formas diferentes a las acostumbradas. Por otro lado, las repercusiones y transformaciones socioculturales que estas tecnologías generan en las diferentes actividades e interacciones de las personas tanto en su entorno natural/real como en el virtual son cuestiones de interés para los investigadores de enfoque cualitativo.

La realización de un estudio cualitativo en y sobre las situaciones que se llevan a cabo en los entornos virtuales requiere necesariamente que el investigador posea el conocimiento epistemológico y metodológico de la propia investigación, un dominio tecnológico de los servicios y aplicaciones que proporciona Internet y otras tecnologías, y los conocimientos sobre las dinámicas y formas de interacción en los entornos virtuales así como su lenguaje, valores y representaciones ideológicas del entorno en el que realizará su investigación.

En este sentido, a través del presente trabajo se pretende dar un panorama global sobre esos aspectos y particularmente sobre las técnicas de recolección de datos más utilizadas en la Investigación Cualitativa, y en particular aplicadas en entornos virtuales. Para ello el trabajo se ha estructurado en dos partes:

La primera: *Técnicas de investigación social de mayor uso en la metodología cualitativa* en la que se realiza una breve distinción entre las técnicas presentes en el proceso de investigación para después ahondar en las técnicas destinadas propiamente a la recolección de datos, abordadas en tres grupos: técnicas de lectura y documentación, de observación y participación y finalmente de conversación y narración. En cada grupo se presentan las características, tipología así como ventajas e inconvenientes en sus respectivas aplicaciones.

La segunda y última: *Entornos virtuales: nuevos espacios para la investigación cualitativa* se presenta una caracterización de los entornos virtuales, contemplando sus potencialidades y dinámicas de comunicación e interacción al servicio de la sociedad; una descripción de las principales aplicaciones que proporciona Internet como tecnología base en estos nuevos entornos así como de las diferentes formas de acceder a ella. Finalmente, tomando en cuenta todos los aspectos antes mencionados se realiza una proyección de las técnicas de recolección de datos en entornos presenciales a los entornos virtuales, describiendo su adaptación en estos entornos y las posibles ventajas e inconvenientes en el quehacer de la Investigación Cualitativa en sus campos de acción.

En base a la clasificación anterior, se puede apreciar que dentro de las técnicas documentales se encuentran aquellas técnicas consideradas como “pacíficas/muertas” que solamente giran en entorno a la lectura, en cambio dentro de las técnicas vivas entran en juego las que giran en torno a procesos interactivos como lo es la observación e interrogación. Ahondando más sobre el tema y tomando en cuenta las acciones principales en la investigación cualitativa como lo son: la *documentación*, la *observación* y la *conversación*, Miguel Valles (2003) clasifica a las técnicas de investigación en tres grupos:

1. Técnicas de lectura y documentación,
2. Técnicas de observación y participación y,
3. Técnicas de conversación y narración.

Cada agrupación comprende un conjunto de técnicas de investigación destinadas a la recolección de datos, consideradas éstas las de mayor uso en el quehacer de la investigación cualitativa.

1.2 Técnicas de Lectura y Documentación

Es indiscutible e ineludible que en cualquier investigación deba realizarse una revisión bibliográfica, literaria y/o documental relacionada al tema en estudio en cualquier momento dado. Generalmente al referirse a la revisión documental, nuestro pensamiento se enfoca a elementos escritos con carácter informativo como lo son los libros, informes, actas, boletines, artículos, bases de datos, etc. La clasificación de estos elementos varía según el criterio adoptado, Del Rincón et al. (1995) presentan en esta línea la siguiente clasificación para lo cual atienden varios criterios:

Cuadro 1.1 Criterios de Clasificación de Documentos

Criterio	Tipo de documento
Contenido informativo	Primarios (textuales, gráficos, materiales, personales, optoelectrónicos)
	Secundarios (boletines/guías documentales, bibliografías, repertorios y directorios)
Perspectiva de elaboración de la información	Contenidos específicos / no específicos
	Internos / externos
	Actuales/históricos
	Elaborados/espontáneos Individuales/colectivos
Tipo de codificación de la información	Analógicos o descriptivos/ icónicos o visuales
	Arbitrarios o convencionales/digitalizados
	Directos o no mediados/indirectos o mediados
Tipo de soporte	Papel
	Magnético
	Óptico
	Natural

Por otro lado, (Almarcha et al., 1969, citado en Valles, 2003), clasifican a los documentos de “información secundaria” (documentos existentes cuya elaboración no ha sido expresa para la investigación en curso) en base al tipo de dato:

Cuadro 1.2 Clasificación de Documentos

Tipo de dato	Tipo de documento	Ejemplos
Texto	Documentos literarios	Anuarios, memorias, biografías, literatura política, documentos oficiales, archivos, obras literarias en general, publicaciones periódicas, periódicos, revistas, boletines, etc.
Númérico	Documentos numéricos	Estadísticas, censos, resultados de encuestas, etc.
Audiovisual	Documentos audiovisuales	Discos, cintas magnetofónicas, fotografías, filmes, etc.

En base a esta clasificación los autores agregan lo siguiente:

Se podrá objetar que la mayoría de los informes publicados son mixtos, es decir, constan de texto y también de información numérica. No obstante, lo cual, en la clasificación anterior, dentro de los documentos escritos, incluimos aquellos que tienen estadísticas elaboradas y analizadas, aunque posiblemente con otros fines a los de la investigación social, y dentro de los documentos numéricos sólo incluimos aquellas estadísticas sin analizar y que presentan sólo columnas o grupos de columnas de cifras que necesitan una elaboración y análisis posteriores. (Almarcha et al., 1969, pp. 150-151 citado en Valles, 2003, p. 122)

En la investigación de corte cualitativo entran en juego tanto los documentos, hasta ahora expuestos, como una diversidad de materiales documentales, los cuales están allí a la orden del investigador para que este haga uso de ellos en la obtención de toda o una mayor información necesaria en su estudio. El término *documento* como bien señala Valles (2003), adopta varios significados que dependen del uso que del documento se haga. Dentro del campo de la investigación, el término documento se refiere según (Erlandson et al., 1993, p.99 citado en Valles, 2003, p.120) “a la amplia gama de registros escritos y simbólicos, así como a cualquier material y datos disponibles. Los documentos incluyen prácticamente cualquier cosa existente previa a y durante la investigación”. Es así, que los materiales documentales proporcionan no sólo datos escritos sino que también datos visuales y verbales como también información primaria y secundaria. Valles (2003, p.121) presenta la clasificación que de los documentos hacen MacDonald y Tipton (1993):

- | | |
|---------------------|--|
| Documentos escritos | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos oficiales de las administraciones públicas (informes y estadísticas oficiales en general) ▪ La prensa escrita (periódicos y revistas) ▪ Los papeles “privados” (cartas, diarios, memorias, material biográfico o autobiográfico en general) |
| Documentos visuales | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fotografías ▪ Pinturas ▪ Esculturas ▪ Arquitectura |

Figura 1.2 Clasificación de Documentos según MacDonald y Tipton (1993)

A la clasificación anterior puede agregársele los documentos sonoros o verbales que incluirían cintas magnetofónicas, grabaciones en general, canciones, etc. que bien pueden ser el objeto de estudio o simplemente ser información complementaria para el estudio. Duverger (1972, citado en Visauta, 1989), Sierra (1983) clasifican a los documentos considerando diferentes formas de presentación de la información, esta clasificación incluye una mayor variedad de documentos:

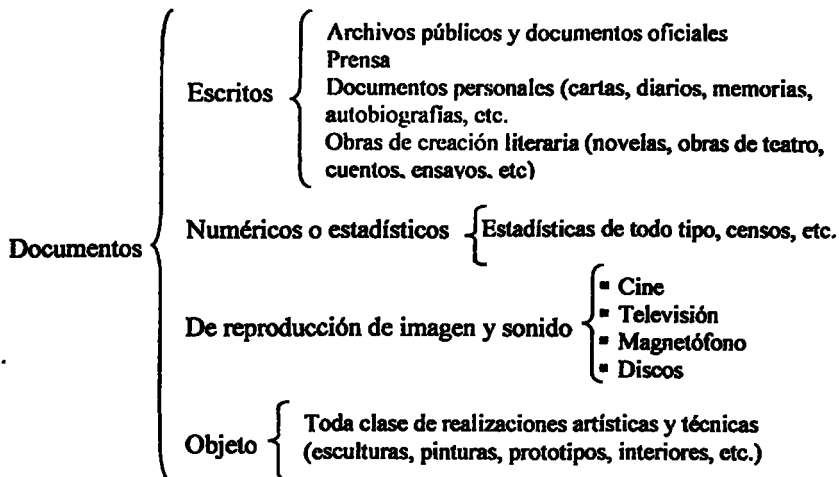


Figura 1.3 Clasificación de Documentos.

En general, sea cual fuera la clasificación de los documentos lo importante es tener presente que el gran interés del investigador debe ser el potencial informativo que un documento cualquiera posee, sea este escrito, visual, verbal, audiovisual, numérico, primario,... secundario. En este sentido se puede afirmar que la investigación social en general y la investigación cualitativa en particular cuentan con una gran riqueza de material documental para su desarrollo.

1.2.1 Ventajas e Inconvenientes de las Técnicas de Documentación

El uso de materiales documentales en una investigación sea esta documental o no, implica la existencia de ventajas e inconvenientes que giran en cierta forma, en torno al tema de investigación, al propósito y al diseño. Miguel Valles (2003) basándose en los apuntes de autores como Web et al. (1996) y Hodder (1994) señala las siguientes ventajas e inconvenientes del uso de materiales documentales:

Cuadro 1.3 Ventajas e Inconvenientes de los Materiales Documentales

Ventajas/posibilidades	Inconvenientes/limitaciones
Bajo coste, por la gran cantidad de material informativo existente y disponible.	Selectividad y sesgo en la producción o registro, y en la conservación o archivo, del material documental.

No reactividad. el material documental suele producirse en contextos naturales de interacción social y no en ambientes formales con la presencia del investigador.	Naturaleza secundaria, ya que se trata de información producida con propósitos diferentes a los del investigador.
Exclusividad. es de carácter único.	Interpretabilidad, es múltiple y cambiante sobre el material documental.
Historicidad. permite el estudio de aspectos o situaciones del pasado. el material documental da dimensión histórica al análisis sociológico.	Crítica etnometodológica. a la utilización de fuentes documentales oficiales: estadísticas e informes públicos debido a que puede haberse hecho mal uso de la información (manipulación de datos).

1.3 Técnicas de Observación y Participación

Los datos en una investigación cualitativa, además de recogerse a partir de los materiales documentales, pueden recogerse a partir de dos actividades naturales del ser humano: la observación y la participación. La observación es conocida como una de las técnicas utilizadas para la recolección de datos, la cual consiste en mirar, escuchar/contemplar directamente, por parte de quien investiga, las conductas o procesos en el mismo momento y situación en que ocurren. Rodríguez et al., (1996) expresan al respecto:

La observación, como otros procedimientos de recogida de datos, constituye un proceso deliberado y sistemático que ha de estar orientado por una pregunta, propósito o problema. Este problema es el que da sentido a la observación en sí y el que determina aspectos tales como qué se observa, quién es observado, cómo se observa, cuándo se observa, dónde se observa, cuándo se registran las observaciones, qué observaciones se registran, cómo se analizan los datos procedentes de la observación o qué utilidad se da a los datos. (p. 150)

Otro aspecto que se debe agregar es el grado de participación del investigador en la situación en estudio. La participación supone la implicación del investigador en las situaciones sociales en estudio, en las actividades que realizan los miembros de un grupo, comunidad o institución. A partir de la observación y participación en el campo de la investigación, han surgido técnicas así como métodos de investigación, como lo es el método observacional (Anguera et al., 2001). Estos autores exponen que una investigación desarrollada desde la metodología observacional, se caracteriza por:

... el estudio del comportamiento perceptible espontáneo o habitual de uno o varios sujetos, durante un tiempo determinado, que producen o ejecutan conductas o actividades en uno o varios niveles de respuesta, y en un contexto habitual o preparado. (pp. 137-138)

La observación además de concebirse como técnica también lo es como método, esto para los investigadores orientados en el ámbito conductual. En un estudio basado o que requiere mayoritariamente de la observación, su metodología es de orden observacional la cual es tan válida y confiable siempre y cuando ésta se aplique con las precauciones requeridas.

En la actualidad existen estudios, de niveles considerables, que usan ya el paradigma cualitativo como una de las formas más acertadas de obtener mejores conclusiones, la investigación cualitativa permite acercarse a los fenómenos estudiados mediante técnicas y protocolos de observación, participación y registro cuidadoso de los datos primarios. Aun cuando suele identificarse a la observación como una técnica o método adscrito al enfoque cualitativo, también hay modalidades bastante estructuradas aplicables en enfoques cuantitativos. Por lo que se puede afirmar una complementariedad entre ambos enfoques metodológicos, lo que fortalece los resultados del estudio.

Centrándose en el proceso de la observación, Valles (2003) presenta tres ejes de “reflexión metodológica” que de la observación se han realizado. es decir sobre las formas de observar y participar en circunstancias de investigación social.

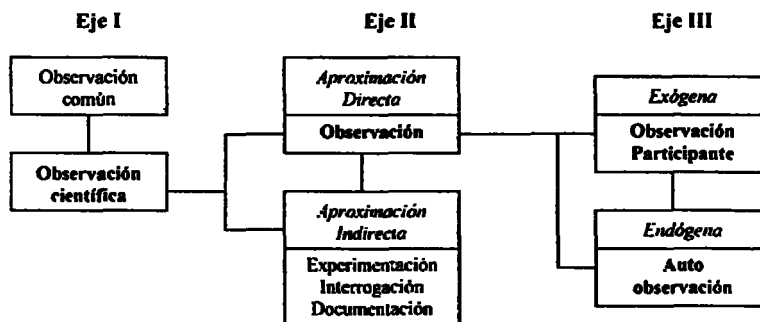


Figura 1.4 Ejes de Reflexión sobre la Observación. Adaptado de Valles, 2003 (p.142)

En el primer eje se ubica la observación común, que es la que toda persona hace de su alrededor en forma natural. Ésta puede convertirse en un soporte científico si el investigador la aplica en un proceso sistemático, deliberado y guiado por objetivos preestablecidos. El segundo eje, se refiere al hecho de que en cualquier investigación la observación que se realiza es científica pero que esta puede presentarse en dos formas: *directa* cuando el investigador observa directamente en forma específica el fenómeno en estudio; o puede ser *indirecta* cuando resulta complementaria a otras técnicas de investigación como en la experimentación, interrogación y documentación. El tercer eje, consiste en que la observación directa se realiza en dos dimensiones, por un lado se centra en la técnica de *observación participante*, catalogándola como una observación externa al investigador, y en el lado opuesto se encuentra la observación interna del propio investigador, conocida como *autoobservación*.

La Observación Participante puede considerarse como la observación que de la realidad social realiza el investigador, procurando para ello un estudio de forma directa, entera y en el momento en que el fenómeno se lleva a cabo. La participación del investigador varía según el propósito y diseño de investigación previsto. Para Flick (2004) la observación participante debe comprenderse como un proceso en dos aspectos:

En primer lugar, el investigador debe convertirse cada vez más en un participante y conseguir acceso al campo y a las personas (...). En segundo lugar, la observación debe también atravesar un proceso de hacerse más concreta y concentrada en los aspectos que son esenciales para las preguntas de investigación. (p.155)

Ambos aspectos generan una relación proporcionalmente directa, ya que entre mayor concreción en la observación se requiere mayor participación del investigador o viceversa. Respecto a la concreción de los aspectos a observar, la observación participante se desarrolla a partir de tres fases (Spradley, 1980 citado en Flick, 2004; Del Rincón et al., 1995; Rodríguez et al., 1996) las cuales se representan en la siguiente figura:



Figura 1.5 Fases del Desarrollo de la Observación Participante

Estas fases forman una especie de embudo, comenzando con observaciones descriptivas que servirán en la definición del problema como para la caracterización del fenómeno en estudio. De lo general se va aproximando cada vez a lo particular hasta seleccionar aspectos específicos en los cuales se encuentra el centro de interés del investigador. Hay que recalcar que durante este proceso de acotamiento la participación del investigador varía de un estudio a otro e incluso dentro del mismo estudio. Respecto a esta participación, se tiene que el criterio con mayor generalidad para la clasificación de las técnicas de observación participante es el *grado de participación* que el investigador ejecute en la investigación.

1.3.1 Clasificación de las Técnicas de Observación Participante

Las técnicas de observación participante como se ha adelantado arriba, varían según el grado de participación o implicación del investigador en su estudio. Spradley (1980, citado en Valles, 2003) las ha clasificado en cinco variantes:

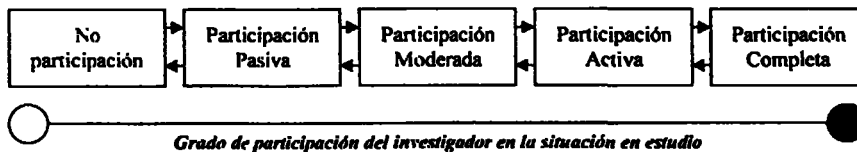


Figura 1.6 Clasificación de las Técnicas de Observación Participante

No Participación. En este tipo de técnica observacional el investigador no forma parte de lo observado, es decir que se limita expresamente a observar y a registra lo observado sin

ninguna implicación. Esta situación en ciertas circunstancias podría apuntar hacia la naturaleza de las técnicas de documentación, como lo señala (Valles, 2003).

Participación Pasiva. La participación del investigador se incrementa en el sentido de que él forma parte de lo observado en cuanto a presencia se refiere, teniendo la precaución de pasar inadvertido por los sujetos en estudio.

Participación Moderada. Constituye la participación media de las cinco variaciones de la observación participante. La participación del investigador es de carácter neutral, es decir que interviene en el grupo objeto pero sin alterar ni influir en lo posible en los aspectos centrales de la investigación. El investigador es considerado entre extraño y miembro del grupo (Spradley, 1980 citado en Valles, 2003).

Participación Activa. En esta variante se establece una implicación de mayor grado por parte del investigador en las acciones observadas, esto sin llegar a alcanzar la etiqueta de "uno más del grupo" en todo sentido.

Participación Completa. El investigador es considerado como uno más del grupo por lo que él tiene la obligación de autoobservarse ya que su participación de una u otra forma influye, contribuye en el objeto de estudio. Siendo esto así Valles (2003) señala que la "participación completa" concebida por Spradley (1980) es lo que para otros autores como (Adler y Adler, 1994; Anguera, 1982; Gutiérrez y Delgado, 1994) denominan "autoobservación".

No cabe duda que el grado de participación del investigador pueda medirse o delimitarse sin ninguna dificultad pues depende de varios aspectos metodológicos, éticos, circunstanciales, entre otros. Además de su difícil delimitación también lo es su constancia neta ya que dentro de un mismo estudio la participación puede ir cambiando de una a otra variante, estos cambios pueden estar planificados o no. Lo que si está claro es que la participación del investigador en los términos de la observación participante depende de los objetivos que guían al estudio así como de la propia naturaleza de la observación. Refiriéndose a la implicación del investigador, Del Rincón et al. (1995) expresan lo siguiente:

La implicación del observador podría representarse a lo largo de un continuo que va desde la plena implicación, hasta la mínima implicación en la situación social a observar. En una misma investigación el grado de implicación del observador puede variar a lo largo del tiempo. En algunos casos, el investigador se comporta inicialmente como un espectador externo y, gradualmente, a medida que la investigación va progresando se implica cada vez más. En otros casos, el investigador comienza implicándose abiertamente, para disminuir poco a poco su implicación hasta asumir el papel de un observador externo. (p. 264)

1.3.2 Ventajas e Inconvenientes de las Técnicas de Observación Participante

En general toda técnica de investigación posee ventajas e inconvenientes en su aplicación. Las técnicas de observación participante no son la excepción, ya que su

aplicación tiene varias ventajas como también acarrea algunos inconvenientes que derivan de las limitaciones que estas técnicas poseen, entre ellas se encuentran:

Cuadro 1.4 Ventajas e Inconvenientes de la Observación Participante

Ventajas/posibilidades	Inconvenientes/limitaciones
Permiten redefinir la indagación durante la obtención de datos así como contrastar lo que se dice o se escribe con lo que se hace.	No son apropiadas cuando lo indagado no es observable directamente, por ejemplo hechos pasados.
Permite obtener información de sujetos que no pueden proporcionarla como podría ser el caso de niños, enfermos, etc.).	El logro de la validez interna como externa resulta compleja, debido a la existencia de aspectos que requieren mayor control.
Permite el estudio de un fenómeno tal y como este se produce en tiempo real.	El registro e interpretación de los datos exige tiempo, mucha atención, fidelidad y constancia.
Facilita la percepción, preparando la comprensión de la situación y del escenario social de las interrelaciones entre los miembros del grupo.	Es difícil predecir la ocurrencia espontánea de un suceso para poder registrarlo durante la observación a consecuencia de la rapidez de los fenómenos.
Existe mayor número de oportunidades a observar.	La subjetividad del investigador puede influir en el registro e interpretación de los datos.
Facilita el conocimiento de datos guardados secretamente en el grupo, que no se proporcionan a personas ajenas.	En algunos casos el grupo puede absorber al investigador, perdiendo así la capacidad de crítica.
Requiere menos cooperación activa que otras técnicas.	Variabilidad del instrumento humano a lo largo del tiempo de observación.

1.4 Técnicas de Conversación y Narración

Las técnicas de conversación y narración tienen su principal elemento generador en la palabra hablada, lo que no quiere decir que sea el único elemento, puesto que estas técnicas suelen auxiliarse de materiales documentales y de observaciones. Siendo la palabra hablada el elemento clave, la *entrevista* pasa a hacer la técnica base de las técnicas de conversación y narración.

1.4.1 Clasificación de las Técnicas de Conversación y Narración

Atendiendo a la clasificación o agrupación que de las técnicas de conversación presenta Miguel Valles (2003) en su manual *Técnicas cualitativas de investigación social*, se tiene que:

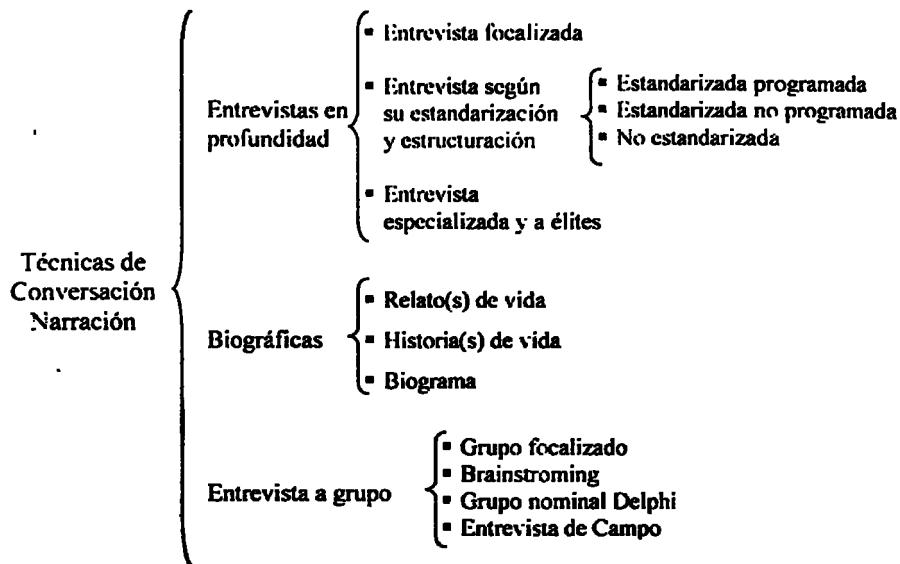


Figura 1.7 Clasificación de las Técnicas de Conversación y Narración

1.4.2 Entrevista en Profundidad

La entrevista en general, se desarrolla mediante una conversación entre dos o más personas con el firme propósito de obtener datos relacionados a un problema u objetivos establecidos. Hay que señalar que la entrevista no consiste en una “conversación ordinaria” ya que ésta va guiada por interrogantes centrados en la temática objeto de estudio o interés (Valles, 2003). Además de las interrogantes se debe considerar otros aspectos como la relación entrevistado-entrevistador, secuencia de las interrogantes, registro de las respuestas, etc.

1.4.2.1 Clasificación de las Entrevistas en Profundidad

En cuanto a los tipos de entrevista, existe variedad según el propósito, temática de la misma, etc. Tal es el caso de las “entrevistas profesionales” a las que se refieren Millar, Crute y Hargie (1992, citado en Valles, 2003), dentro de las cuales distinguen cinco tipos de entrevistas: De asesoramiento, de selección, de investigación, médica y de evaluación y promoción laboral. En el campo de la investigación, obviamente la entrevista de investigación es la que mejor encaja ya que es la destinada a la obtención de información relevante para los objetivos de un estudio. En el quehacer de la investigación cualitativa este tipo de entrevista adopta diferentes formatos dando lugar a diferentes tipos de entrevista. Es el caso de la entrevista en profundidad, cuyo propósito en general es el de *profundizar* en un tema o problema de interés para comprenderlo y poder establecer explicaciones del mismo. La entrevista en profundidad presenta las siguientes variaciones:

Entrevista Focalizada. Esta variante de entrevista consiste en obtener la información del entrevistado a raíz de la presentación de un estímulo o situación concreta. Flick (2004) apunta, "Merton y Kendall (1946) han desarrollado la entrevista focalizada para la investigación de los medios de comunicación. Después de presentar al sujeto un estímulo uniforme (una película, una emisión de radio, etc.), se estudia su efecto en él utilizando una guía de entrevista" (p. 89). Cabe señalar que su uso no quedó reducido al campo de las comunicaciones ya que otras áreas de investigación han hecho uso de ella obteniendo resultados satisfactorios. Valles (2003) basándose en el trabajo de éstos dos autores (Merton y Kendall, 1946) presenta algunas características de la entrevista focalizada:

- a) Expone a los entrevistados a una situación concreta (el estímulo).
- b) La situación concreta ha sido previamente analizada por los investigadores.
- c) La guía de interrogantes (guía de entrevista) se elabora en base al análisis que de la situación concreta se ha realizado.
- d) La entrevista se centra en las experiencias subjetivas de los entrevistados.

La entrevista focalizada debe satisfacer cuatro criterios para el logro de sus propósitos, los cuales son:

- **No dirección o ausencia de dirección:** las interrogantes previamente elaboradas deben de motivar respuestas "espontáneas o libres" y no "forzadas o inducidas".
- **Especificidad:** consiste en animar al entrevistado a dar respuestas concretas, no difusas impidiendo así que la entrevista se quede en aspectos generales. Merton y Kendall (1946) proponen que "las preguntas especificativas deben ser lo bastante explícitas para ayudar al sujeto a relacionar sus respuestas con determinados aspectos de la situación de estímulo y, sin embargo, lo bastante generales para evitar que el entrevistador la estructure" (p. 552 citado en Flick, 2004, p.91).
- **Amplitud:** pretende asegurar que todos los aspectos y cuestiones relevantes para el tema en estudio queden evidenciados en la entrevista.
- **Profundidad y contexto personal:** las respuestas emocionales o afectivas no deben pasar desapercibidas por el investigador, al contrario debe prestarse mucha atención a ellas para poder determinar el significado de la experiencia.

Entrevista según su Estandarización y Estructuración. Según la estandarización o no y el grado de estructuración de una entrevista se diferencian algunas entrevistas como:

- a) **Entrevista estandarizada programada,** que responde a la entrevista estructurada, la cual consiste en un mismo estilo y formato de entrevista para todos y cada uno de los entrevistados. En la práctica, esta entrevista no suele alcanzar netamente su carácter estandarizado debido a la dificultad de asegurar sus supuestos teóricos, que son (Valles, 2003):
 - El estímulo debe ser el mismo para todos los entrevistados.
 - La redacción de las preguntas debe ser idéntica en cada entrevista, logrando un mismo significado en todos los entrevistados.
 - El orden de las preguntas debe mantenerse igual en todo momento.

b) *Entrevista estandarizada no estructurada*. el hecho de no ser estructurada presenta supuestos diferentes a la entrevista estandarizada estructurada, esos supuestos son:

- La redacción de las preguntas puede variar siempre y cuando se logre un mismo significado para todos los entrevistados.
- El orden de las preguntas no es rígido. permite alterar su secuencia según la dinámica de la entrevista.
- La equivalencia de significado depende en gran parte del entrevistador.

c) *Entrevista no estandarizada*, este tipo de entrevista es de carácter abierto, es decir que el investigador tiene luz verde para decidir el orden. estilo incluso las propias preguntas ya que estas no se encuentran preestablecidas. Las entrevistas no estandarizadas son flexibles y permiten mayor grado de adaptabilidad a las necesidades del estudio así como a las características de los entrevistados (Del Rincón et al., 1995).

Entrevista Especializada/a Élites. Estas entrevistas son de gran utilidad en los estudios en donde la riqueza, profundidad y calidad de la información es de gran importancia, dejando a un lado la cantidad y la estandarización. Dexter (1970, citado en Valles, 2003) define a la entrevista a élites como sigue:

Es una entrevista con cualquier entrevistado... a quién de acuerdo con los propósitos del investigador se le da un trato especial. no estandarizado. Por tratamiento especial. no estandarizado quiero decir

1. enfatizando la definición de la situación por el entrevistado,
2. animando al entrevistado a estructurar el relato de la situación,
3. permitiendo que el entrevistado introduzca en medida considerable... sus nociones de lo que considera relevante. en lugar de depender de las nociones del investigador sobre relevancia.

Dicho de otro modo, en las entrevistas estandarizadas –y en muchas entrevistas aparentemente no estandarizadas, también (por ejemplo, en la “entrevista focalizada” de Merton en su forma pura)- el investigador define la pregunta y el problema: solamente busca respuestas dentro de los límites marcados por sus presuposiciones. Sin embargo, en las entrevistas a elites, tal como se definen aquí, el investigador está gustoso y a menudo descosido de permitir que el entrevistado le enseñe cuál es el problema, la pregunta, la situación... (p. 188)

De esta forma el investigador desempeña un rol de moderador, que constituye un aspecto de suma importancia para el éxito de este tipo de entrevista. El investigador debe saber limitar y determinar la entrevista así como limitar al entrevistado a la experiencia de interés (Flick, 2004). Este mismo autor, basándose en la obra de Meuser y Nagel (1991) presenta los posibles aspectos de fracaso con los que se puede enfrentar la entrevista a elites, a especialistas o a expertos, dichos aspectos son:

- El experto o especialista resulte no serlo para el tema en estudio,
- Desviación del tema central por parte del experto al referirse a otros aspectos referidos a su campo de trabajo los que pudieran estar al margen del tema,

- El cambio de roles que el experto pueda asumir, entre el rol de experto y el de persona privada lo que generaría más información de él como persona que como experto.

Para saber llevar la situación durante la entrevista es recomendable el uso de una guía de preguntas con la cual se garantiza el abordaje del tema. como también es de vital recomendación la preparación del propio entrevistador.

1.4.2.1 Ventajas e Inconvenientes de las Entrevistas en Profundidad

En la descripción de cada tipo de entrevista en profundidad se podrá haber notado algunas características alentadoras para su uso como algunas características que podrían ocasionar ciertas dificultades a la hora de utilizarlas, en el cuadro siguiente se presentan algunas ventajas e inconvenientes de estas entrevistas (Valles, 2003).

Cuadro 1.5 Ventajas e Inconvenientes de las Entrevistas en Profundidad

Ventajas/posibilidades	Inconvenientes/limitaciones
Generan una riqueza informativa: intensiva, holística, contextualizada y personalizada.	Problemas potenciales de reactividad, fiabilidad, validez.
Posibilidad de indagación por opciones no previstas.	Falta de observación directa o participativa en escenarios naturales.
Son flexibles, diligentes y económicas.	El desarrollo y tratamiento de cada entrevista requiere de mucho tiempo.
Contrapunto cualitativo de resultados cuantitativos.	Carencias de las ventajas de la integración grupal.
Brindan acceso a información difícil de observar.	
Brindan intimidad y comodidad al entrevistado.	

1.4.3 Técnicas Biográficas

Las técnicas biográficas constituyen el segundo grupo clasificatorio de las técnicas de conversación y narración. Dentro de las técnicas biográficas se encuentran aquellas formas de obtención de información que se auxilian o parten de material documental de carácter personal y/o biográfico como también de otras técnicas de recolección de datos. Es así que la metodología biográfica se encuentra “enraizada” en el terreno de la documentación, de la conversación y de la observación (Valles, 2003).

El material documental de que hacen uso las técnicas biográficas lo constituyen los documentos personales del o los sujetos en materia de estudio. Los documentos personales en Investigación Cualitativa se refieren a cualquier relato en primera persona elaborado por un individuo que describe sus propias creencias, experiencias, sentimientos, etc. Este relato puede abarcar el ciclo de vida de la persona o bien parte de ella como también podría ser de un determinado acontecimiento (Taylor y Bogdan, 1986). Por otra parte, Pujadas (1992) agrega que un documento personal es “cualquier tipo de registro no motivado o incentivado

por el investigador durante el desarrollo de su trabajo, que posea un valor afectivo y/o simbólico para el sujeto analizado” (p. 14).

En general, los documentos personales son materiales elaborados por iniciativa de las propias personas, no incentivados ni solicitados por el investigador, sino descubiertos por éste. Aunque también se puede dar la situación en que el investigador solicite a determinadas personas que los elaboren o que le ayuden a elaborarlos para ser utilizados en un estudio de mayor profundidad, aplicando para ello técnicas biográficas.

1.4.3.1 Clasificación de las Técnicas Biográficas

En cuanto a la clasificación de las técnicas biográficas Pujadas (1992) presenta la siguiente categorización en base a la forma de proporcionar/obtener la información personal del o los sujetos en estudio:

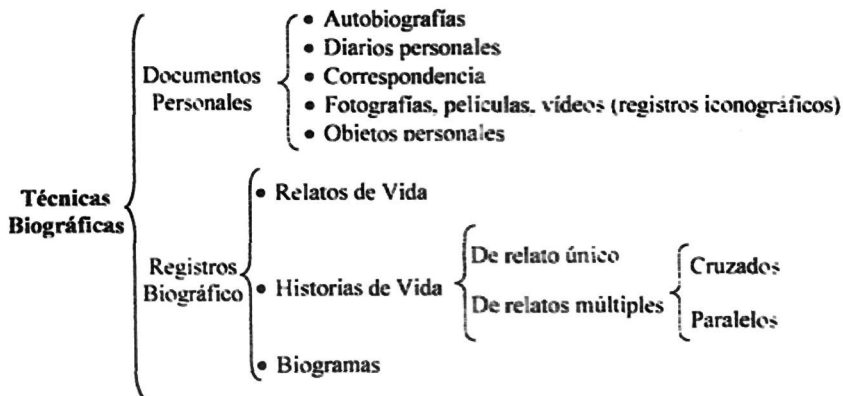


Figura 1.8 Clasificación de las Técnicas Biográficas. Adaptado de Pujadas (1992).

Autobiografías. Las autobiografías consisten en la narración de la vida de una persona, contada o escrita por ella misma. Con otras palabras, “son narrativas realizadas por la propia iniciativa de una persona, a partir de unas motivaciones y siguiendo un sistema de elaboración que nos son desconocidos y que hay que intentar averiguar, para poder averiguar su verdadera significación” (Pujadas, 1992, p. 48). De lo anterior se puede deducir que las autobiografías responden a criterios diferentes de los de las llamadas biografías, ya que éstas son narraciones elaboradas por el investigador u otra persona con el interés específico de dar a conocer la vida de una persona (iniciativa externa). Las biografías son construidas a partir de toda la documentación disponible así como de entrevistas al biografiado y a otras personas de su entorno. Las autobiografías y demás documentos personales (diarios, fotografías, videos, objetos personales, cartas, etc.) son en gran forma los suministros informativos para la elaboración de los diferentes registros biográficos.

Relatos de Vida (*life store*). Los relatos de vida son narraciones biográficas de una persona, referidas a su vida y contadas tal y como las ha vivido esa persona. No exigen mucho formalismo en su edición. Los relatos de vida sirven de apoyo informativo en la elaboración de las historias de vida, pues estas son estudios con mayor grado de profundidad. De aquí que su objetivo principal no es la confección de una historia de vida, a menos, como señala Pujadas (1992), de que se disponga de un relato fuera de lo común que capte el interés del investigador para profundizarlo.

Historias de Vida (*life history*). Las historias de vida comprenden el estudio referente a una persona o entidad grupal, haciendo uso de relatos de vida, de cualquier tipo de documento personal, de entrevistas tanto a la persona en estudio como a las personas de su entorno social. Para Del Rincón et al. (1995) las historias de vida "consisten en la narración de la experiencia de vida de una persona" (p. 350). Estos mismos autores expresan que:

Para elaborar las historias de vida suele recurrirse a los relatos que hacen las personas de sus vidas, de su interacción con la realidad social, de las interpretaciones de los contextos y del sentido que atribuyen a las situaciones en las que participan. El deseo de narrar la propia vida no es espontáneo, sino que se insta al sujeto a que evoque un relato biográfico: lo que permite que algunas personas puedan reconstruir su vida con la ayuda de expertos o investigadores. El investigador llega a la experiencia vivida por el individuo a través de informaciones y documentos personales, tales como autobiografías, diarios, cartas y de las explicaciones y reconstrucciones que la persona realiza de su vida cotidiana. (p. 351)

Es así que las historias de vida permiten ver el mundo subjetivo de las personas ayudando a comprender mejor varios aspectos de su conducta. En cuanto a la forma de elaborar las historias de vida esto da lugar a tres variantes en esta técnica de recolección de datos (Pujadas, 1992) las cuales son:

- a) **Relato único:** Se basa en el relato único de una sola persona, el cual consiste en una autobiografía solicitada por el investigador para después iniciar un proceso de edición y obtener como producto final la historia de vida.
- b) **Relatos Cruzados:** Consiste en la elaboración de varios relatos únicos pertenecientes a personas del entorno social de la persona sobre la cual se desea realizar la historia de vida. Los diferentes relatos de vida se contrastan y sirven para explicar a varias voces una misma historia de vida, desde diferentes puntos de percepción al sujeto en estudio. "La idea central del procedimiento consiste en hacer converger los relatos de experiencias personales hacia un punto central de interés, hacia un tema común, del que todos los sujetos han sido a la vez protagonistas y observadores externos" (p. 56).
- c) **Relatos paralelos:** Es la recopilación de varios relatos únicos sobre un mismo tema, realizados a diferentes personas con algún rasgo en común (profesión, clase social, estatus laboral, etc.) para poder establecer el estado de la cuestión sobre el tema en estudio

relacionado con una persona o una entidad grupal. Su uso constituye "una muestra representativa respecto a nuestro universo de análisis, sustituye a la mejor encuesta o batería de entrevistas" (p. 45).

En la elaboración de las historias de vida, el investigador trata de captar lo más fiel y ampliamente posible el punto de vista de las personas, para llegar a comprender y poder interpretar los significados que las personas atribuyen a las situaciones sociales en estudio.

Biogramas. El biograma es una "historia de vida contada por personas que son miembros de un determinado grupo social, escrita en cumplimiento de direcciones específicas en cuanto a contenido y forma y con el fin de obtener datos en masa" (Abel, 1947, p. 111 citado en Valles, 2003, p. 243). Los biogramas hacen referencia a registros biográficos precisos, de aspectos determinados, que son extraídos de una amplia muestra de biografías personales localizadas y que poseen algún rasgo en común para realizar análisis comparativos (Pujadas, 1992).

1.4.3.2 Ventajas e Inconvenientes de las Técnicas Biográficas

Entre las ventajas e inconvenientes que presentan el uso de las técnicas biográficas en una investigación, Valles (2003) presenta las siguientes:

Cuadro 1.6 Ventajas e Inconvenientes de las Técnicas Biográficas

Ventajas/posibilidades	Inconvenientes/limitaciones
Son de carácter retrospectivo, longitudinal, subjetivo.	Problemas de control sobre la autenticidad, veracidad de lo narrado.
Accesibilidad a información privada, confidencial, inaccesible por otras técnicas.	La validez interna y externa, se maneja en tela de juicio.
Permite la triangulación metodológica (articulación de varias técnicas).	Requieren mucho tiempo, son laboriosas.
Compensación del objetivismo con el estudio exhaustivo de elementos internos, encubiertos de la conducta humana.	Dependen del interés, voluntad, tiempo de la persona en estudio.
Son de gran utilidad para la reconstrucción de acciones pasadas.	Exige una calidad de escucha e interpretación por parte del investigador.

1.4.4 Entrevista a Grupo

Las llamadas entrevistas a grupos han tenido un amplio recorrido histórico tanto en el campo de la investigación social como en el campo de mercados, con ciertas semejanzas en sus planteamientos procedimentales y temáticos, pero sin dejar a dudas sus ligeras diferencias (Valles, 2003). Varios son los autores/investigadores que han realizado estudios haciendo uso de las entrevistas a grupos. Puede decirse que la entrevista "a" o "en" grupo es la que se realiza con un grupo de personas abordando un tema específico de interés. Las entrevistas grupales además de ser aplicadas a un sólo grupo de personas también pueden

ser aplicadas a varios grupos, y estas pueden realizarse en una o varias sesiones. Tal y como se presenta a continuación.

Tabla 1.1 Entrevistas según número de participantes y número de sesiones

		Sesiones		
		Una	Dos o más	
Participantes	Una persona	1	2	} Entrevista individual
	Un grupo	3	4	
	Varios grupos	5	6	} Entrevista grupal

Fuente: Del Rincón et al., 1995; adaptado de (Ruiz e Ispizua, 1989)

La entrevista grupal en sí, comprende y proporciona a la vez un abanico de opciones en la recolección de datos cualitativos, por lo que es una de las técnicas más utilizadas en la investigación cualitativa. Del Rincón et al. (1995) al referirse al desarrollo de la entrevista grupal expresan:

Durante la entrevista en grupo el entrevistador reúne a un grupo de personas o a varios grupos para que las personas hablen de sus percepciones, experiencias y vivencias. Se suelen abordar cuestiones abiertas y espontáneas sobre temas más o menos elegidos previamente. No es una entrevista alternativa a la individual, sino una modalidad de entrevista que merece consideración propia debido a que proporciona una información difícilmente accesible a través de la entrevista individual. Esta modalidad de entrevista es una técnica de obtención de información esencialmente cualitativa, que se sirve de un entrevistador/moderador que puede dirigir la integración a partir de un guión con formato estructurado, semiestructurado o no estructurado, dependiendo del propósito del estudio. (p.312)

1.4.4.1 Clasificación de las Entrevistas a Grupo

En forma amplia, la expresión "entrevistas grupales" alberga a varias técnicas específicas como son los grupos focalizados, grupos de discusión, debates de grupos, lluvia de ideas o tormenta de ideas entre otras. Del Rincón et al. (1995), Valles (2003) hacen referencia a la clasificación de las entrevistas grupales en el campo de la investigación social realizada por Frey y Fontana (1993):

Grupo Focalizado. La entrevista a grupo(s) focalizado(s) basa su desarrollo en la discusión, comentarios, puntos de vista de los miembros del grupo sobre una situación concreta o material previamente elaborado (grabaciones, videos, anuncios publicitarios, etc.) el cual es presentado ante el o los grupos, para después llegar a concluir sobre la cuestión en estudio partiendo de las aportaciones grupales. Esta técnica es en cierta forma una extensión de la entrevista focalizada abordada en las entrevistas en profundidad. Esta técnica de obtención de datos ha sido utilizada con mayor énfasis en el campo de la investigación de mercados sin embargo los investigadores sociales han hecho uso de ella en la medida que han descubierto sus potencialidades y modificado algunos aspectos según sus necesidades, así lo expresan Stewart & Shamdasani (1990, p.10 citado en Valles, 2003, pp. 280-281):

...conforme los investigadores comenzaron a modificar los procedimientos para sus propias necesidades, y a mezclarla con otros tipos de entrevistas de grupo que no incluían el procedimiento... empleado por Merton. Así, lo que se conoce hoy por grupo focalizado adquiere muchas formas diferentes y puede no seguir todos los procedimientos que Merton identificó en su libro sobre las entrevistas focalizadas.

En el tiempo transcurrido desde el trabajo pionero de Merton, los grupos focalizados se han convertido en una importante herramienta de investigación para científicos sociales aplicados como los que trabajan en evaluación de programas, el *marketing*, las políticas públicas, la publicidad, y las comunicaciones.

Brainstorming. La técnica de Brainstorming o también conocida como "lluvia de ideas", "tormenta de ideas", "tempestad de ideas" consiste en la captación de ideas, opiniones, sugerencias sobre algo en particular que bien puede ser una situación problemática, un prototipo, un producto, etc. Miguel Valles (2003) basándose en lo expresado por Frey y Fontana (1993) plantea que:

Esta técnica de entrevista grupal pone el acento en la creatividad y la generación de nuevas ideas, a partir de un tema o cuestión que el entrevistador (moderador, investigador) plantea a un grupo de personas. La definición típica que se hace de esta técnica subraya su propósito exploratorio, como en los grupos focalizados. Pero se diferencia de estos en que su realización tiene lugar tanto en escenarios formales como naturales, el moderador adopta un papel pasivo y no existe una estructuración de preguntas. (p. 288)

Es así que esta técnica facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado en un ambiente relajado. Contempla la exploración del problema o tema, la producción de ideas y por último el planteamiento de posibles soluciones al problema.

Grupo Nominal y Delphi. Estas dos técnicas de entrevista grupal responden a aspectos similares por lo que se usan indistintamente. Entre los aspectos que las caracterizan y a la vez las describen se encuentran (Valles, 2003):

- La integración entre los miembros del o los grupos es nula, ya que las entrevistas se realizan en forma individual. La identidad de los miembros se conoce de forma *nominal*.
- Las respuestas son anónimas entre los miembros del grupo para evitar sesgo en la información, sea este por intereses particulares o la coacción de sentirse sin libertad de expresión.
- La participación de los integrantes es a nivel personal y no en representación de instancias institucionales.
- La información obtenida sirve para la toma de decisiones, elaboración de estrategias, etc.
- Se desarrolla en ambientes formales y requiere de una moderación directiva.
- Se establece un número de rondas para realizar las entrevistas individuales a todos los miembros en cada una de ellas. Al finalizar cada ronda se analizan las respuestas, se categorizan y se elabora un resumen el cual se les hace entrega a cada miembro

del grupo. estos lo revisan. analizan y son sometidos a la siguiente ronda para clarificar opiniones y llegar a un consenso. El número de rondas depende de factores que el investigador tiene a bien tomar.

- Utiliza la retroalimentación en las respuestas de los participantes.

Entrevista Grupal de Campo. Las entrevistas grupales de campo son aquellas que se desarrollan en el terreno de acción, es decir el lugar en donde se lleva a cabo la investigación, en el ambiente de los entrevistados. La entrevista grupal de campo presenta dos variantes según el lugar específico y planificación de este. Esas variantes son:

- Natural:* sucede cuando la entrevista se da en un lugar y tiempo no planificado por el investigador. Se debe aprovechar la situación y sacar el mejor provecho de esta.
- Formal:* en esta variante si hay una planificación para el desarrollo de la entrevista en cuanto a tiempo y lugar.

1.4.4.2 Ventajas e Inconvenientes de las Entrevistas a Grupo

Después de exponer la variedad de las entrevistas grupales más comunes en la investigación cualitativa, se presenta a continuación algunos aspectos a favor (ventajas) y otros en contra (inconvenientes) que deben tomarse en cuenta a la hora de seleccionar estas técnicas grupales. Valles (2003) señala los siguientes:

Cuadro 1.7 Ventajas e Inconvenientes de las Entrevista Grupales

Ventajas/posibilidades	Inconvenientes/limitaciones
Economía de tiempo y dinero en comparación a otras técnicas.	El uso de escenarios creados promueve la artificialidad en comparación con las técnicas de observación participación.
Útiles en el estudio de diferentes temas, con personas y ambientes variados.	La interacción puede ocasionar problemas de expresión (cohibición), sesgo de lo expresado, influencia marcada en las respuestas.
Se obtiene mayor información por su carácter grupal.	Se depende del tiempo, voluntad, disposición de los miembros del grupo.
Resultan más motivadoras a consecuencia de la interacción.	

1.5 Utilización Conjunta de las Técnicas de Investigación

Todas y cada una de las técnicas de recolección de datos están a la disposición del investigador para ser aplicadas según la conveniencia del estudio planteado. En investigación cualitativa el uso conjunto de técnicas de recolección de datos es muy característico de ella. De hecho una estrategia metodológica implica la utilización de dos o más técnicas de investigación. Del Rincón et al. (1995) expresan que "para poder contar con una información exhaustiva y variada es preciso recurrir a un proceso interactivo en la utilización de las técnicas de recogida de datos". Esto en la práctica resulta muy fructuoso para cualquier investigación. El siguiente esquema muestra el proceso interactivo de obtención de datos en base al uso conjunto de diferentes técnicas:

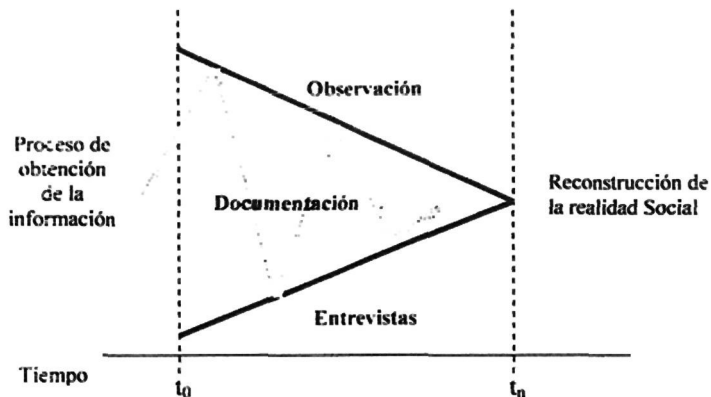


Figura 1.9 Utilización conjunta de técnicas de recolección de datos

Fuente: Del Rincón et al., 1995 adaptado de (Werner & Schoepfle, 1987)

La combinación o uso conjunto de las técnicas de documentación, de observación y de conversación en cierta forma está implícito en las estrategias metodológicas y en la triangulación de estas.

1.6 Registro de los Datos

El registro de los datos constituye una parte importante y delicada en la aplicación de una técnica de recolección de datos, ya que de estos datos depende la construcción o interpretación de la realidad en estudio. El registro de datos consiste en asegurar, plasmar, almacenar la información obtenida de parte de las personas investigadas. El registro de los datos obtenidos en la aplicación de las técnicas de recolección de datos puede llevarse a cabo a través de:

- a. *Instrumento utilizado*: (guía de observación, guía de preguntas, hoja de respuestas...)
- b. *Diario del investigador*: se recogen apuntes sobre dificultades, hechos, interpretaciones, reflexiones personales sobre aspectos generales de la investigación.
- c. *Notas de campo*: son apuntes, descripciones, reacciones sobre aspectos específicos de la investigación.
- d. *Fotografías*: evidencian la imagen de elementos, productos, acciones de importancia.
- e. *Grabaciones en audio*: registran información verbal, son de gran utilidad en las técnicas de conversación y narración.
- f. *Grabaciones en vídeo*: registran información visual y ambiental. este tipo de medio es útil en todas las técnicas de recolección de datos.

El avance de la tecnología ha posibilitado grandemente el registro de datos en diferentes formatos con mayores facilidades y potencialidades. "Las posibilidades (acústicas y audiovisuales) más sofisticadas para registrar acontecimientos han tenido una influencia

esencial en el renacimiento y los avances de la investigación cualitativa durante los últimos veinte años” (Flick, 2004, p. 183). Cabe señalar que el desarrollo tecnológico ha fortalecido a la investigación social en general en todos sus sentidos.

Es así que el desarrollo tecnológico ha venido modificando, en gran medida, la tarea que hasta ahora han venido realizando los investigadores, esta modificación se basa en el uso cada vez más generalizado de la informática y de las telecomunicaciones. Las posibilidades de la telecomunicación y el tratamiento digital de la información están optimizando a cada momento el acceso a fuentes documentales, almacenamiento y transporte de información, registro y análisis de datos, presentación/divulgación de la información, nuevas formas de desarrollar investigaciones entre muchos aspectos más.

No obstante, se debe tener presente que la principal novedad de todas estas potencialidades tecnológicas no radica esencialmente en el poder hacer mejor las cosas, o hacerlas de forma más económica o con mayor velocidad, sino en que abren paso a nuevos escenarios, entornos de interacción y comunicación, a nuevas aplicaciones, así como el hecho de hacer viables cosas o situaciones que antes no podían realizarse o en el mejor de los casos eran difíciles de realizarse.

2. Entornos Virtuales: nuevos espacios para la investigación cualitativa.

Durante los últimos años han venido apareciendo una serie de *nuevos* medios para la comunicación y la información, a los que se les ha denominado Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, NTIC (en adelante TIC por la ambigüedad del término "nuevas"), los cuales están transformando de forma impresionante todas las áreas de la sociedad actual. La incorporación y uso de las TIC, especialmente las derivadas de la Telemática, generan nuevos entornos o espacios de actuación/interacción entre las personas, lo que ha modificado a los sistemas y modos de la conducta humana. Términos como realidad virtual, entorno virtual, on-line, espacio virtual, ciberespacio, infoespacio, telepresencia.... comunidades virtuales, son utilizados frecuentemente para referirse a la combinación tiempo-espacio en que son utilizadas las TIC así como para referirse a las posibilidades que ofrecen en cualquier área de la sociedad.

La fuerte incursión de la comunicación e interacción tecnológica en la sociedad ha provocado profundas y veloces transformaciones que afectan a todos los campos de la actividad humana, por lo que sería impensable que no afectara la actividad investigadora. La incorporación de las TIC en el campo de la investigación social y específicamente en la investigación cualitativa, supone un potencial temático como metodológico para el estudio de la problemática social. Es así que el investigador se desplaza hacia nuevos espacios. Las repercusiones y transformaciones socioculturales que estas tecnologías generan en las diferentes actividades e interacciones de las personas tanto en su entorno natural/real como en el virtual es cuestión de interés para los investigadores de orden cualitativo. Revuelta y Sánchez (2003) expresan que los espacios virtuales son "dominios sociales de interacción que, analizados desde la metodología cualitativa, pueden proporcionar una descripción hermenéutica de su situación".

La metodología cualitativa es una poderosa vía para la comprensión e interpretación de los procesos/situaciones/interacciones que se llevan a cabo en los entornos virtuales, además brinda la posibilidad de una aproximación a estos nuevos entornos en su ambiente natural. Pero por otro lado y como algo paradójico, las estrategias de investigación están también en proceso de renovación y cambio para ser aplicadas en estos nuevos entornos. Se han venido realizando estudios cualitativos sobre las implicaciones económicas, sociales, políticas y éticas que conlleva la incorporación de las TIC en la sociedad, especialmente del Internet. Algunos temas de mayor relevancia han sido sobre los aspectos comunicativos e interactivos del Internet en la conducta humana, es decir la interacción social en el Internet, formas de comunicación en los espacios virtuales, construcción de identidades on-line en algunos ambientes virtuales, reglas de comportamiento, sentimiento de pertenencia al grupo, etc. Estos estudios se orientaron al análisis de datos obtenidos en las esferas sociales virtuales como las salas de conversación, comunidades virtuales, museos, foros, chats, basándose en el análisis de textos y en los estudios en línea interactivos como el participante-observador, las entrevistas y la grabación de acciones en la comunicación mediante Internet (Sade-Beck, 2004).

La realización de un análisis cualitativo *en y sobre* las situaciones que se llevan a cabo en los entornos virtuales comprendidos en el ciberespacio se requiere necesariamente tener,

en primer orden, un dominio metodológico de la propia investigación. en segundo orden un dominio tecnológico por lo menos a nivel de usuario de los servicios y aplicaciones que proporciona Internet y otras tecnologías así como la disponibilidad de acceso a Internet y en tercer orden pero no sin menos importancia. conocimientos de las dinámicas y formas de interacción en los entornos virtuales así como su lenguaje. valores y representaciones ideológicas del entorno en el que se realizará la investigación. Los siguientes apartados hacen referencia a estos requerimientos que la investigación cualitativa demanda en los entornos virtuales.

2.1 Naturaleza de los Entornos Virtuales

El término *virtual* tiende a confundir y a caer en contradicciones. ya que algo virtual “tiene existencia aparente y no real”, basta un pequeño ejemplo para visualizar la confusión: el uso del Chat, en un momento dado dos personas están intercambiando mensajes, durante la conversación surgen varias emociones, reacciones en tiempo real sentidas y expresadas en cada uno de los organismos de estas personas, entonces si estas personas son reales y si realmente se está llevando a cabo la comunicación. este hecho o evento no puede catalogarse como virtual sino que como real. Al respecto. Adell (1998) sostiene que:

La interacción humana mediada por ordenador también se realiza en “espacios”, pero algo peculiares: son “lugares” no topológicos. existente tan sólo como metáforas para aprehender las interacciones comunicativas que en ellos tienen lugar. Sin embargo. la comunicación que se produce en ellos es real. Las personas intercambian ideas y opiniones, colaboran, discuten, producen y distribuyen información en formatos diversos y se imbrican en relaciones personales de todo tipo. (p. 193)

Sin embargo, el término virtual y sus connotaciones se han utilizado indistintamente de su significado. Banet (1998), sostiene que la realidad virtual debe apreciarse desde diferentes aristas, que da cada cual una idea distinta:

- *Simulación*: en donde los gráficos. imágenes computarizadas o elaboradas mediante ordenador alcanzan una “alta fidelidad” de lo real.
- *Inmersión*: es una configuración de hardware y software para representar una realidad específica. Se compone de dos dispositivos ópticos estereoscópicos, auriculares y un dispositivo que permite monitorear los movimientos de la cabeza, así como guantes con sensores y cámaras de aire para registrar movimientos. Se pretende engañar a los sentidos a través de ilusiones, imágenes tridimensionales.
- *Interacción*: supone la fusión de los ordenadores con otras tecnologías enlazadas en la red global, Internet. Permitiendo la interacción remota entre los usuarios.

Se puede decir que tanto la idea de simulación como la de inmersión se apegan más a una realidad virtual, llevada a cabo en un escenario artificial. y que la idea de interacción responde en menor grado a esa realidad virtual. sin embargo es sobre ésta idea en torno a la cual se refieren las diversas concepciones sobre los términos relacionados con lo virtual, aunque las interacciones llegan a ser verdaderas inmersiones. Particularmente Kollock y Smith (2003) señalan que “cualquiera que sea el término que se emplee. parece evidente

que las redes informáticas permiten la creación de una serie de espacios sociales nuevos en los que la gente puede reunirse e interactuar” (p. 20).

Estos nuevos espacios sociales “entornos virtuales” generan nuevas comunidades “comunidades virtuales”, a las que Castells (1999) describe como agrupaciones que responden a una red electrónica autodefinida de comunicación interactiva, organizada en torno a un interés o propósito compartido, aunque a veces la comunicación se convierte en si misma en el objetivo. Además sostiene que estas agrupaciones son transitorias ya que sus integrantes entran y salen de las redes según cambian sus intereses o siguen sin cumplirse sus expectativas.

El lugar de actuación de estas comunidades es el *ciberespacio*, Benedikt (1992) apunta que el ciberespacio constituye un nuevo universo, un universo paralelo creado y sustentado por el mundo de los ordenadores y las líneas de comunicación al que se accede mediante cualquier ordenador conectado al sistema, desde cualquier lugar y que permite enlazar con cualquier otro punto situacional. (Citado en Salinas, 2000, p.181). El Ciberespacio es sin duda un nuevo espacio, pero como señala Pierre Lévy (1999) un “espacio metafórico, espacio de comunicación, abierto por la interconexión mundial de los ordenadores” (Citado en Faura, 2000).

Duarte (2000) expresa que un entorno virtual denota el “no lugar”, en el que se encuentran personas que se comunican por o con medios tecnológicos. Pero no se trata de referirse al espacio en cuanto a sus dimensiones físicas de distancia sino en las *posibilidades de interacción*, o sea una “magnitud no física” que genera y/o viabiliza este espacio, es decir, sus *dimensiones comunicativas*. En el siguiente esquema se representa la relación de estas dimensiones.

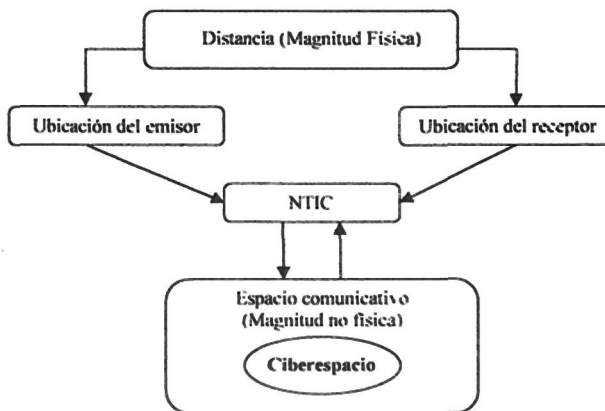


Figura 2.1 El ciberespacio como Espacio Comunicativo.
Fuente: (Martínez, 1998 citado en Duarte, 2000)

Siendo el ciberespacio, un espacio comunicativo, en el se lleva a cabo una peculiar y principal forma de comunicación, un nuevo género conversacional/literario/narrativo que sus usuarios o miembros utilizan para lograr la interacción. De aquí puede afirmarse que el ciberespacio no es sólo un lugar para la comunicación y para la emergencia de comunidades, sino también un generador de discursos. Mayans (2000) haciendo referencia a los trabajos de Janet Murray (1997) apunta que esta autora identifica a este nuevo género de los entornos virtuales como un “nuevo tipo de narrativa ciberespacial”, en el que identifica cuatro aspectos o características fundamentales que proporciona el ciberespacio, las cuales se presentan en el cuadro siguiente:

Cuadro 2.1 Características del Ciberespacio para el Nuevo Género Narrativo

<i>Procesual</i>	Son entornos literarios –sociales- que están organizados según disposiciones de funcionamiento activas y manipulables, accionables. Permite poner en práctica acciones y reacciones de acuerdo con un determinado número de reglas y de posibilidades.	<i>Interacción</i>
<i>Participativo</i>	Son entornos que inducen a la acción, a la participación. Puesto que Murray no se limita a las cibersocialidades que dan lugar a interacciones simultáneas, ofrece diversos ejemplos de juegos de ordenador. En éstos, la narración se convierte en algo compartido y co-elaborado por el jugador/actor/lector.	
<i>Espacial</i>	La referencia a la espacialidad se aplica con más evidencia a juegos de ordenador, MUDs y MOOs. Murray subraya que el medio cibersocial es espacial y navegable.	<i>Inmersión</i>
<i>Enciclopédico</i>	El ciberespacio pone al usuario ante una cantidad de información enciclopédica. Las posibilidades, los recursos y la capacidad de almacenamiento –de memorización- son casi infinitas, lo que resulta una peculiaridad de este medio.	

Fuente: (Mayans, 2000)

Se ha mencionado en muchas ocasiones que las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación posibilitan la transmisión de información a través de vías telemáticas. Las redes telemáticas, en especial Internet, son nuevos canales de comunicación que permiten realizar funciones/actividades que van desde el acceso e intercambio de información hasta la creación de entornos simulados, eliminando o reduciendo las barreras espacio-temporales con lo que mejora la calidad y efectividad de la interacción. Es así que el ciberespacio puede definirse como un nuevo mundo de flujos comunicativos e interacciones humanas mediadas tecnológicamente, en donde el tiempo y el no lugar constituyen sus dimensiones fundamentales.

Kollock y Smith (2003) sostienen que “Internet es un sitio de investigación estratégico en el que se estudian los procesos sociales fundamentales, que aporta un nivel de acceso a los datos de la vida social y una perdurabilidad de los elementos de la interacción social sin precedentes” (p.21). Lo que viene a propiciar nuevas oportunidades a la investigación, siendo esto así, el investigador debe concebir al ciberespacio como una unidad de observación e indagación tempo-espacial como otras áreas o campos de investigación diferentes o complementarias a las existentes, ya que en ellas se generan situaciones sociales de interés investigativo.

No cabe la menor duda de que el Internet genera nuevos espacios virtuales de actuación para la investigación social, sin embargo al referirse a los entornos virtuales, el Internet no es la única tecnología que los genera, en palabras de Mayans (2002) se tiene que:

...‘Internet’ como concepto preciso deja fuera algunos aspectos concretos del ‘ciberespacio’, como son los teléfonos móviles, la llamada ‘realidad virtual’ y las técnicas de simulación de entornos en tres dimensiones. Del mismo modo, el concepto de ‘Internet’ tampoco se refiere a los videojuegos o a los procesos que tienen que ver con el uso de ordenadores de un modo ‘offline’ o desconectados de ‘la red de redes’. por citar sólo algunos de los mecanismos y dispositivos ya disponibles y que no deberían quedar fuera del análisis socioantropológico por una cuestión meramente terminológica.

En general, lo relevante en estas y otras concepciones es que tanto las posibilidades de coordinación de diferentes acciones a la distancia como la naturaleza de las comunidades que habitan o transitan en los entornos virtuales representan un inevitable salto en los procesos de comunicación e interacción social, siendo esto de gran interés para los investigadores de corte cualitativo. En el ciberespacio Faura (2000) distingue dos tipologías de personas: por un lado las personas que utilizan el “Ciberespacio meramente como un espacio de comunicación a la vez que como una herramienta para esta comunicación” y por otro, las personas que “su estilo de vida viene marcado por Internet... se las puede clasificar claramente como grupo. Tienen como principales precursores a determinados medios de comunicación, tanto dentro como fuera del Ciberespacio, que los aglutinan y cohesionan”. Es sobre esta segunda tipología que versan las comunidades virtuales.

2.1.1 Comunidades Virtuales

Las comunidades en entornos presenciales, hacen referencia a grupos de personas que comparten experiencias e intereses comunes y que se comunican entre sí para conseguir dichos intereses. Las comunidades facilitan el pensamiento colectivo y ofrecen una historia que transmiten a los nuevos miembros, una identidad colectiva que comparte la historia, los conocimientos y objetivos, esto hace que los miembros encuentren significado, propósito y dirección a sus propios esfuerzos. Además de la identidad colectiva, la comunidad asigna los roles y reglas, así como brinda un discurso especializado que les permite comunicarse de manera mas efectiva con dependencia de sus intereses (Mercer, 2001).

Es así que la noción de comunidades en entornos presenciales se puede proyectar perfectamente a las comunidades que se forman y desenvuelven en entornos virtuales, con la diferencia de que las comunidades virtuales son agrupaciones *mediadas tecnológicamente* a través de una red telemática, la cual posibilita una comunicación interactiva, flexible y en cierta forma organizada entre sus miembros, creando de esta forma redes sociales. Garrido (2003) apunta que una comunidad virtual se puede entender como un “entorno social en el que sus miembros producen y mantienen interacciones en las que se negocian significados, al tiempo que sus propias identidades, en una dinámica de construcción de un sistema cultural o cibercultura que les permite acceder, compartir y construir conocimiento socialmente” (p.6). Por su parte Rheingold (1996, p. 20 citado en Duart, 2000) las define como “agregados sociales que surgen de la red cuando una cantidad

suficiente de gente lleva a cabo discusiones públicas durante un determinado tiempo, con suficientes sentimientos humanos, como para formar redes de relaciones personales en el ciberespacio". Sin embargo, para Donath (2003) una "comunidad virtual es un sistema de comunicación, en el que sus habitantes aparecen como emisores y receptores de señales" (p.55). Cabe destacar que la comunicación en una comunidad virtual va más allá de un intercambio de palabras y de ideas.

Esta última definición se centra en un intercambio de señales, las cuales brindan información para conocer la identidad e intenciones de la(s) persona(s) que establecen una interacción, ya que la comunicación en el ciberespacio en muchas ocasiones, omite varios de los rasgos básicos sobre la personalidad, por ejemplo la edad, el sexo, la raza, los gestos.... la vestimenta los cuales son fácilmente percibibles en una comunicación cara a cara, y que por otra parte son rasgos relevantes en la investigación cualitativa. Es así, que en el mundo virtual la identidad no es inherente al yo, es decir al cuerpo de cada persona, pues al estar el mundo virtual compuesto de información más que de materia y además a que la información se difunde y se difumina rápidamente, una persona puede crear o adoptar varias personalidades electrónicas alternativas. Lo que vendría a complicar la determinación de la identidad y por ende el análisis de la interacción realizada (Donath, 2003).

El ciberespacio ya es una residencia más para miles de grupos de personas que conforman comunidades virtuales. estas personas se "encuentran" en la red para compartir información. hablar de intereses mutuos, expresar sus sentimientos, jugar a ciertos juegos, llevar a cabo sus negocios, en fin todo aquello de la vida real posible de realizar a través de la red (Kollock y Smith, 2003). Con lo anterior se crea una controversia entre que si las comunidades virtuales no constituyen comunidades reales al carecer de elementos significativos propios de las comunidades tradicionales o por el contrario si las comunidades virtuales son comunidades reales que además de serlo sirven de apoyo a las comunidades tradicionales.

Las comunidades virtuales presentan ciertas características que vienen siendo las oportunidades o posibilidades que brindan a sus miembros, siguiendo a Smith y Kollock (2003) se encuentran las siguientes:

- Poseen límites abiertos, es decir permiten la libre entrada y salida, inclusive a un bajo costo o simplemente gratis en comparación a una mudanza realizada en comunidades tradicionales.
- Contempla una gran diversidad social, ya que personas de diferentes países, grupos étnicos, estatus sociales habitan en ellas.
- La programación de encuentros se complica o puede ser incómoda a causa del cambio de horas (husos horarios) en las diferentes regiones del mundo.
- La comunicación al ser mediada por ordenador, en muchas ocasiones permiten un anonimato relativo de las personas. Aunque esto varía según los objetivos con que se crea la comunidad virtual.
- Facilita encontrar personas con intereses y/o preocupaciones parecidas, o compartidas.

- La comunicación puede verse afectada por el retraso de la red, es decir por las características técnicas del equipo telemático.
- El costo de la comunicación y coordinación de acciones entre grupos resulta de menor dificultad que en la comunicación cara a cara.
- En las comunidades virtuales una tan sólo persona puede producir y distribuir información y servicios a grandes cantidades de personas.
- Escasamente existen de forma aislada en el ciberespacio ya que entre las comunidades virtuales y las reales existen relaciones e influencias.

Puede agregarse que en las comunidades virtuales se deja registro de las discusiones e interacciones entre sus miembros, lo que beneficia colateralmente a personas no pertenecientes a la comunidad, quienes pueden acceder a la información colectiva "como una mente grupal asistida" por la Internet, el conocimiento generado y acumulado por la comunidad puede ser aprovechado por terceros que sin pertenecer a la comunidad también pueden colaborar ocasionalmente y generar más conocimiento (Mercer, 2001).

Debe apuntarse que las fronteras entre el mundo real y el virtual están indeterminadas pero si interconectadas. Al respecto Picciuolo (1998) señala que "los acuerdos sociales entre los usuarios hacen posible que la realidad virtual y el mundo real se relacionen. Los acuerdos son la interfaz entre el mundo real y el ciberespacio". En este sentido agrega que sería de interés investigar "cómo el ciberespacio puede generar acciones en el mundo real" y de esta forma determinar sus interconexiones. Por otro lado Wittel (2000) sostiene que el mundo virtual y el "el mundo real" se unen si se establece una definición más amplia de la realidad. De aquí señala que los investigadores en lugar de relacionar los rasgos que distinguen el mundo virtual del mundo real, deben adoptar un acercamiento con miras a la imaginación, asociaciones y reciprocidad entre los dos mundos. Este acercamiento sólo puede expresarse a través de una reexaminación del trabajo de campo (Citado en Sade-Beck, 2004).

Sin lugar a dudas, vivimos en un *mundo global* que abarca tanto el mundo real como el virtual pues ambos "submundos" constituyen el contexto de nuestras acciones. Dentro del ciberespacio, los procesos de la interacción, la comunicación y la coordinación son distintos a cuando la gente se ve cara a cara y estas diferencias llevan a la creación de miles de espacios en los que se dan conversaciones e intercambios útiles entre amplios grupos de personas, lo que muchos llaman *interacción on-line* (Kollock y Smith, 2003).

2.1.2 La Interacción on-line

La interacción on-line se lleva a cabo en espacios que pretenden simular lugares "conocidos" por ejemplo una biblioteca, una cafetería, un salón de clases, un salón de juegos, etc. Es decir que las interacciones entre participantes ocurren en un ambiente mediado por las tecnologías proporcionadas transformando los espacios convencionales, en donde se proponen y comentan ideas. Estas interacciones varían en función del sistema o estructura de comunicación, del servicio o herramienta de Internet, por ejemplo: el correo electrónico, listas de distribución, foros, Chat, videoconferencia, MUDs... transferencia de ficheros. Las ocurrencias de las interacciones puede suceder uno a uno, uno a muchos y

muchos a muchos. La interacción on-line, como ya se mencionó anteriormente, omite información que en una interacción cara a cara es evidente, lo que limita en cierta forma el grado de fiabilidad en las intenciones e identidad de las personas que intervienen.

La comunicación en entornos virtuales se lleva a cabo de forma sincrónica o asincrónica mediante una "red de información digital" que establece un entorno diferente al de la comunicación cara a cara, debido a que la red constituye un entorno de *información* más que de objetos físicos. De aquí que la interacción on-line existe principalmente y visualmente como un medio escrito operado dentro de un armazón de comunicaciones ya sea en tiempo real o no, en cualquier caso las nuevas tecnologías transforman el acto de escribir o más bien de teclear en el *discurso* de los entornos virtuales (Sade-Beck, 2004). La información que circula y caracteriza a los entornos virtuales es digital, es decir, que posibilita en gran medida la reproducción idéntica en muchísimas unidades; además la información no se produce aisladamente sino que dentro de una red interrelacionada de actores. Kollock (2003) apunta que la digitalización de la información conlleva cambios en los costos de producción, los beneficios y los recursos producidos.

La interacción on-line, es catalogada como una "economía del regalo" por Rheingold (1993, citado en Kollock, 2003), debido a que en una comunidad virtual, de manera general, se ofrece ayuda, servicios o información sin esperar nada a cambio, de forma directa e inmediata. De esta forma se desarrolla la idea del intercambio de regalos (economía de regalo) lo que supone una obligación implícita, aunque este intercambio de regalos no suele llevarse a cabo de la forma tradicional a las que se está acostumbrado, es decir, al intercambio entre personas que se conocen, más aún de persona a persona. Pues cuando se ofrece un servicio o información de utilidad de forma gratuita el receptor suele ser una o varias personas desconocidas y además puede que el remitente nunca sepa o vuelva a coincidir con el receptor, lo que dificulta que se manifieste la obligación habitual de reciprocidad. Sin embargo, la interacción on-line hace que en las comunidades virtuales exista gran cantidad de cosas "regalos" para compartir así como un alto grado de colaboración (Kollock, 2003).

La colaboración es una característica sustancial y es la que posiblemente de un mayor empuje al incremento de interacción en los entornos virtuales, ya que cualquier persona, en cualquier parte del mundo, puede agregar información a la Web para que luego pueda ser consultada y utilizada por el resto de los usuarios. Las economías del regalo se mueven en base a las relaciones sociales, a diferencia de las economías mercantiles que son movidas por los precios. El intercambio de regalos y las transacciones de mercancías son tipos *ideales* y *extremos* ya que cualquier economía será una mezcla de estos dos tipos de intercambio, por lo que se dan casos híbridos de economías. En el ciberespacio existen bienes públicos a disposición de quienes deseen utilizarlos y beneficiarse con ellos. Kollock (2003) sostiene que "muchos de los beneficios que se obtienen en el ciberespacio comparten la cualidad de ser bienes de carácter público, es decir, son bienes de los que cualquiera puede beneficiarse, independientemente de si han contribuido a su producción o no" (p. 263).

Por lo que puede decirse que cualquier información en formato digital puesta en la red constituye un bien público para quienes quieran hacer uso de ella, ya que la red permite su

disponibilidad, cabe señalar que no toda la información albergada en la red son bienes públicos en un cien por cien. Para citar un de ejemplo los artículos de revistas con previa suscripción, en general, la información de sitios web que requieren de una autorización mediante un nombre de usuario y una clave. El siguiente esquema muestra la dinámica de estos bienes en el ciberespacio y su relación e influencia en la colaboración e interacción on-line.

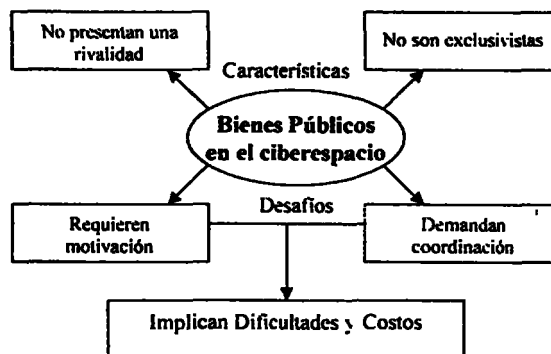


Figura 2.2 Bienes Públicos en el Ciberespacios

Siguiendo a Kollock (2003), los bienes públicos se caracterizan por carecer de rivalidad, es decir, que a consecuencia de ser información digital el uso que se haga de ella no disminuye en absoluto el uso que otras personas puedan hacer de ella. la información no se desgasta ni se limita, su uso es infinito. Por otro lado los bienes públicos no son exclusivos para nadie pues están para que todos se beneficien de él sin tomar en cuenta la contribución en su producción. Los bienes públicos están para beneficiarse pero no se debe pasar por alto el hecho que su existencia demanda grandes desafíos para los miembros de las comunidades virtuales en lo que se refiera a su producción. Debe existir *motivación* para contribuir en su producción y no solamente beneficiarse de los bienes aprovechándose así del esfuerzo de los demás. De igual importancia su producción requiere de una *coordinación* ya sea grupal o individual para garantizar su uso potencial, la cual va en proporción al bien que se desea producir. Tal es el caso de los grupos de discusión, pues su filosofía es como apunta Valverde (2002) “dar tanto como obtienes”, ya que cada miembro de esta comunidad virtual debe mostrar y mantener una actitud activa, aportando sus experiencias y conocimientos sobre el tema o temas que se abordan, también en estos grupos por lo general existe la figura de un moderador para incentivar y controlar los mensajes de sus miembros o de extraños.

En general, la interacción on-line también llamada “interacción mediada por ordenador” puede considerarse como un “discurso en línea”, significativamente diferente de otros lenguajes (oral y escrito) en términos de temporalidad, de influencia de la comunidad y de reflexión (Gibbs, Friese Mangabeira, 2002).

2.1.3 Redes de Comunicación e Interacción

Toda sociedad se desarrolla en un espacio y tiempo, en donde sus sujetos se desplazan y conviven en comunidad. La sociedad de la información, como se ha mencionado anteriormente, se desarrolla igualmente en un espacio y tiempo mediado por las TIC, dentro de las cuales se encuentran las redes de comunicación que vienen a hacer el punto clave de esta sociedad. Las redes de comunicación son una tecnología de gran interés y desarrollo, pues a través de ellas transita la mayor cantidad de información, por lo que se les llaman “autopistas de la información” (De Pablos, 1996). Las redes son producto de la integración de la informática y las telecomunicaciones, concretamente de la Telemática, la cual se ocupa del intercambio o transmisión de información a través de redes entre ordenadores. Sin embargo, Salinas (2000) apunta que “una red, más que varios ordenadores conectados, la constituyen varias personas que solicitan, proporcionan e intercambian experiencias e informaciones a través de sistemas de telecomunicación” (p. 161). Es de destacar la importancia atribuida a las personas, pues es de entender que si la tecnología existe, ésta no está sólo para contemplar sus potencialidades sino que para utilizarlas y obtener el mejor provecho de ellas mediante la interacción humana.

Por otro lado, el proceso de digitalización de datos está ocasionando una fusión en las redes que han venido apareciendo, como las redes de telefonía, de televisión y de datos, pues de una transmisión analógica están dando paso a una transmisión digital obteniendo de esta forma mejores resultados en la calidad de la información transmitida y por ende en su difusión. A este proceso se le denomina “comprensión digital” (Martínez, 1996). La interconexión de múltiples ordenadores en redes, proporcionan significativas posibilidades comunicativas, entre ellas puede mencionarse:

- Descentralización del trabajo.
- Mayor acceso a la información por parte de la sociedad.
- Posibilidad de una televisión adaptada a los deseos del televidente.
- Permitir el acceso en directo a información generada en lugares remotos.
- Facilitar una comunicación interpersonal, grupal sin que la distancia, el tiempo o el número de interlocutores sea un impedimento.

En general, las redes de comunicación, en especial Internet, se han conformado como nuevos canales y espacios de comunicación interpersonal y de información compartida en beneficio de las relaciones y diversas actividades desarrolladas por las personas propiciando así variadas situaciones o realidades sociales de gran interés en las ciencias sociales. No cabe duda que a medida que el tiempo pasa, las TIC van ganando terreno e intensidad en la cotidianidad del ser humano, de este modo las aplicaciones y servicios de Internet cada vez se nos hacen más familiares e indispensables. Generan nuevas situaciones sociales en nuevos espacios, ampliando así el ámbito de acción de los investigadores sociales y particularmente de los de corte cualitativo por el gran potencial documental, participativo y conversacional que facilitan. Para este nuevo campo de actuación investigativo, las TIC se presentan al investigador como útiles y nuevas herramientas de trabajo que de una u otra forma modifican los procedimientos o técnicas tradicionales tanto en la recolección de datos como en su generación, almacenamiento, proceso de análisis y

presentación de resultados, lo que viene a afectar la forma de producción del conocimiento. (Gibbs et al., 2002).

La incorporación de las TIC en la sociedad en general demandan una redefinición (ampliación) del campo de actuación de la investigación cualitativa, de igual forma facilitan amplias posibilidades para su dirección y desarrollo, por lo que el camino a seguir debe estar basado en la integración de tres "metodologías complementarias" para la recolección de datos. las cuales son: "las observaciones en línea, entrevistas, y el análisis de contenido de materiales suplementarios" (Sade-Beck, 2004). Estas tres metodologías hacen referencia a la clasificación de las técnicas de recolección de datos presentada por Valles (2003). la que se enfoca en la documentación, observación y conversación. En base a esta clasificación se presenta a continuación una proyección de las técnicas de recolección de datos aplicadas en entornos presenciales a las técnicas aplicadas en entornos virtuales. Para lo cual se apuntan características, ventajas e inconvenientes que presentan estas técnicas en los entornos virtuales. Pues como señala Picciuolo (1998):

Es probable que la mayoría de las cosas que observemos sean una nueva versión de situaciones clásicas. En ese caso se tratará simplemente de adaptar nuestra herramienta en la recolección de datos o en la interpretación de los mismos. Sin embargo, también puede ocurrir que se estén generando situaciones nuevas, que requieran incluso repensar el paradigma que nos está sustentando.

2.2 Técnicas de Recolección de Datos Cualitativos en Entornos Virtuales.

La incursión y uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la sociedad en general, han ocasionado su transformación en la denominada Sociedad de la Información y del Conocimiento, transformación que se basa en la modificación de las dimensiones espaciotemporales en que se realizan las comunicaciones y se accede a la información. De aquí que existan nuevas formas en que los investigadores cualitativos coleccionen, analicen y presenten los datos. La evolución de Internet hace posibles nuevas formas de recolectar datos cualitativos así como nuevas escenas en donde recolectarlos, lo que hace del trabajo de campo una práctica diferenciada a la práctica cualitativa convencional. Tellez (2002) sobre el trabajo de campo en el ciberespacio apunta lo siguiente:

Para realizar el trabajo de campo en el ciberespacio se hace imprescindible tejer una red de informantes sin enredarse en ella, donde el investigador tiene que poner en juego continuamente el compromiso y la negociación con ellos, lidiando con la subjetividad y la intersubjetividad. Y la inmersión en el campo se realiza a través de la interacción y la socialización con los sujetos seleccionados en la WEB.

Por otro lado la incorporación de las TIC en los procesos de investigación está generando una "convergencia digital", que hace referencia a la posibilidad de trabajar casi de forma simultánea en la recolección de datos y en su respectivo análisis gracias a su formato digital. El uso de las nuevas tecnologías en la investigación cualitativa realmente han alcanzado grandes avances y potencialidades para los investigadores, a grosso modo se tienen los nuevos datos en formato digital así como los nuevas formas de análisis que ni

siquiera se habían pensado cuando se trabajaba a lápiz y papel en el pasado (Gibbs et al., 2002).

En lo que se refiere a la recolección de datos, las formas “tradicionales” o presenciales para la obtención de datos consideran a las bibliotecas, los intercambios cara a cara, los documentos escritos, visuales, auditivos, objetos... las bases de datos off-line, mientras que, en la situación actual creadas por las nuevas tecnologías, dentro de las nuevas técnicas para recolección de datos se encuentran las bases de datos on-line, los enlaces a compilaciones, las discusiones e intervenciones mediante ordenador, las bibliotecas digitales, los textos digitalizados, sistemas multimedia, entrevistas por Internet, videograbaciones,... simulaciones.

En general, las TIC brindan al investigador social, la posibilidad de utilizar el audio, el vídeo, la imagen, los datos en textos escritos o hablados los cuales son recolectados por la mensajería del correo electrónico, de los foros de discusión, la observación en línea, el monitoreo o registros de todas las acciones generadas por los sujetos, es decir, por las aplicaciones informáticas que las graban en los ordenadores en red.

2.2.1 Técnicas de Lectura y Documentación

Toda investigación, sin importar su espacio de actuación, requiere de una búsqueda, lectura, apropiación e interpretación de información relacionada con el tema objeto de estudio, es decir de un marco referencial o bibliográfico. Por lo que las investigaciones desarrolladas en entornos virtuales no son ni pueden ser la excepción.

En relación a la etapa de documentación, las TIC especialmente Internet, proporcionan enormemente facilidades de búsqueda y acceso a diferentes fuentes documentales en formato digital, por ejemplo: libros digitales, revistas electrónicas, ponencias, informes de investigaciones, actas de congresos, boletines, censos, bases de datos, periódicos electrónicos,... enciclopedias. Para lo cual debe existir un proceso previo de digitalización de las fuentes en formato tradicional “papel” para su puesta en la red, y así convertirse en bienes públicos al servicio del investigador. Cabe señalar que el proceso de digitalización, es en cierta forma ajeno al investigador usuario porque este proceso está a cargo de las instituciones o grupos que editan, publican o promueven las fuentes documentales, sin embargo varios investigadores poseen los conocimientos y habilidades para “depositar en la red” artículos, proyectos, resultados de investigaciones, fotografías, videos, conferencias o cualquier otra información de interés.

La digitalización de las fuentes documentales y el acceso a Internet permite que el investigador, desde su mesa de trabajo, tenga acceso a grandes fuentes bibliográficas en tiempo real y a costos muy bajos, impensables tan sólo hace unos años. La visualización de estas fuentes documentales puede realizarse de varias formas, directamente desde la WWW a través de los navegadores, desde programas específicos en los cuales fueron creadas, por ejemplo: Word, Wordperfect, Adobe Acrobat, Real Page, QuickTime entre otros, para lo cual deben estar instalados en el ordenador del cual se accede a las fuentes documentales.

La información que se aloja y transita por Internet se presenta y se accede a ella por medio de hipervínculos, los cuales enlazan o relacionan indistintamente los diversos contenidos entre sí, es decir que la interconexión de contenidos no está regida por criterios estandarizados de orden jerárquico sino que por criterios opcionales en torno a la libre interconexión entre sus elementos, siempre y cuando estos tengan alguna relación. De esta forma los hipervínculos crean múltiples vías de navegación para que los usuarios con diferentes intereses puedan decidir su propia secuencia de exploración, basada en sus propios estilos de asimilación y en los requerimientos particulares de información. Por lo que los hipervínculos se refieren básicamente a la no linealidad, a la navegación entre fragmentos de información textual, sonora, gráfica, audiovisual en grandes redes interconectadas. Estas nuevas estructuras de presentación de la información en los entornos virtuales albergan aspectos problemáticos en relación a la fragmentación y sobreabundancia de la información, así como la asignación de significado a la información. Al referirse a los hipervínculos Dreyfus (2003) apunta que:

Los hipervínculos no han sido introducidos porque sean más útiles para buscar información que los sistemas antiguos de ordenamiento jerárquico. Más bien han sido un dispositivo ordinario de aprovechamiento de la velocidad de los ordenadores para relacionar grandes cantidades de información sin requerir comprenderla o someterla a algún tipo de estructura, ya sea impuesta o generalmente aceptada. (p.24)

Este mismo autor sostiene que las búsquedas de *información relevante* en la web, ésta considerada como *un cuerpo de hipervínculos interconectados*, constituyen una verdadera innovación de Internet. Sin embargo las búsquedas podrían verse afectadas por la enorme cantidad de información interconectada a través de hipervínculos que relacionan cualquier información sin criterios claros o constantes. La incorporación de los hipervínculos en los métodos de organización y búsqueda de información ha ocasionado cambios en los antiguos métodos utilizados. Deyfrus (2003) presenta la siguiente comparación entre la tradicional cultura de las librerías con lo que hoy posibilitan los hipervínculos:

Cuadro 2.2 Comparación entre viejos y nuevos Sistemas de Búsqueda de Información

	Cultura anterior de librerías		Cultura del hipervínculo
Clasificación	Estable Organizado jerárquicamente Definido por interés concretos	Diversificación	Flexible De un solo nivel Permite todas las asociaciones posibles
Selección meticulosa	Calidad de las ediciones Autenticidad de los textos Eliminación de materiales antiguos	Acceso a todo	Inclusión entre ediciones Disponibilidad de textos Todo se guarda
Colecciones permanentes	Preservación de textos determinados Navegación según intereses concretos	Colecciones dinámicas	Evolución intertextual Navegación lúdica

Fuente: Deyfrus (2003, p. 26)

En general, Internet supone un avance muy importante en el quehacer de la investigación, ya que aporta numerosos instrumentos, recursos y fuentes bibliográficas a los que sólo podían acceder un número reducido y selecto de investigadores, o bien no se encontraban actualizados o simplemente no existían (Martínez, Luna, Fernández y Salmerón, 2001).

Se ha mencionado en los apartados anteriores, que los documentos en la investigación cualitativa responden a los diversos registros escritos y simbólicos, así como a cualquier material y datos disponibles. De esta forma los materiales documentales contienen no sólo datos textuales sino que también datos visuales y auditivos. En los entornos virtuales, estos documentos se mantienen presentes con la diferencia de que su presentación es más dinámica, interactiva, vistosa y de fácil acceso gracias a la digitalización y por supuesto a las potencialidades de la web. Estos dos aspectos dificultan la realización de una clasificación precisa de los documentos en entornos virtuales a diferencia de los entornos naturales, sin embargo tomando como referencia el formato digital y la forma de navegar, de explorar sus datos, es decir la presencia o no de hipervínculos, puede presentarse la siguiente clasificación:

Cuadro 2.3 Clasificación de los Documentos en los Entornos Virtuales

Tipo	Descripción
Textuales	Contienen únicamente texto, su navegación es lineal porque carece de hipervínculos. Prácticamente es el tradicional documento de texto en formato digital, plasmado o colgado en la web.
Hipertextuales	Al igual que los textuales contienen únicamente texto, con la diferencia en que existen relaciones mediante hipervínculos entre las palabras o conjuntos de palabras que lo componen, tanto dentro del mismo como hacia otros documentos hipertextuales. Proporcionando una navegación no lineal.
Multimediales	Son los documentos en donde se combina texto, imágenes, fotografías, sonido, animaciones, video y/o cualquier otro tipo de datos en formato digital. Estos documentos no presentan hipervínculos por lo que su navegación puede considerarse lineal.
Hipermediales	Si a un documento multimedial se le agrega la capacidad de vincularse dentro del mismo o con otros documentos, es decir se le agregan hipervínculos, entonces se convierte en un documento hipermedial. Por consiguiente su navegación no es lineal, "no secuencial" de acuerdo al camino elegido por el usuario.

Fuente: Valzacchi (2003)

Cabe señalar que en muchas ocasiones los términos *multimedia* e *hipermedia* suelen utilizarse como sinónimos pero que en realidad existe una diferencia entre ellos, como se ha descrito en el cuadro anterior, diferencia que se basa en la presencia o no de hipervínculos. Sin embargo esta diferencia es de poco rigor en mucha de la literatura especializada sobre las TIC. El término multimedia en sí, ha ocasionado diversos significados en cuanto a su definición, a tal grado que ha englobado al término hipermedia. El esquema siguiente

muestra algunos ejemplos de documentos propios de los entornos virtuales, agrupados en los cuatros tipos antes descritos:

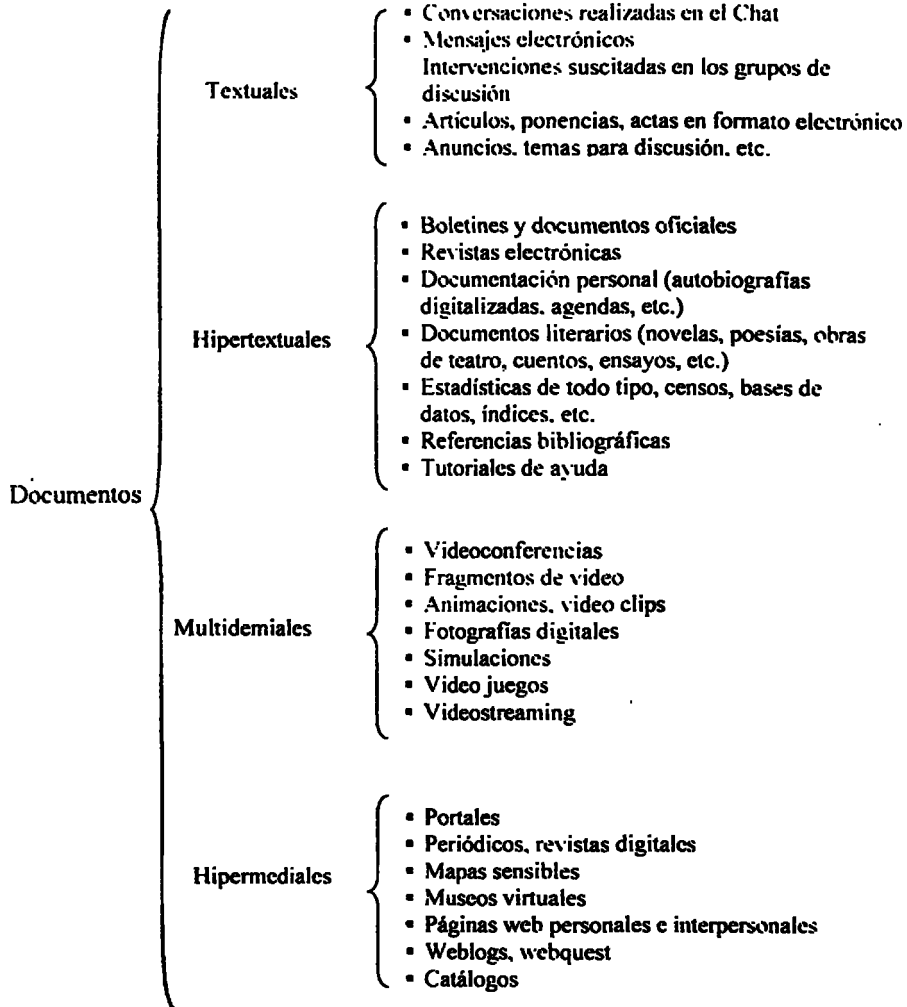


Figura 2.3 Ejemplos de Documentos en los Entornos Virtuales

2.2.1.1 Ventajas e Inconvenientes de las Técnicas de Documentación

El uso de materiales documentales característicos de los entornos virtuales en investigaciones cualitativas supone una serie de ventajas e inconvenientes en y para su desarrollo, entre las cuales podrían apurarse las siguientes:

Cuadro 2.4 Ventajas e Inconvenientes de los Materiales Documentales de los Entornos Virtuales

Ventajas/posibilidades	Inconvenientes/limitaciones
Bajo coste, por la gran cantidad de material informativo y recursos existentes en el ciberespacio.	Naturaleza secundaria, ya que se trata de información producida con propósitos diferentes a los del investigador.
Fácil y rápido acceso al material informativo.	La gran cantidad de materiales documentales existentes en el ciberespacio dificulta la limitación del objeto de estudio.
No son exclusivos, por lo que su acceso se amplía a las mayorías.	La interpretabilidad resulta heterogénea y variable sobre el material documental en estudio.
Facilidad de registro y reproducción, en cuanto a cantidad y calidad, esto por su formato digital.	La información contenida es muy vulnerable en lo que respecta a la manipulación de datos, la desnaturalización de la información.
No presentan reactividad al estar dados para el investigador.	El equipo informático debe tener ciertos requisitos mínimos que garanticen su correcta visualización, así como de ciertos programas informáticos.
Facilitan el análisis de contenido por su carácter digital, se evita la transcripción del texto	El investigador pierde la exclusividad del documento al estar disponible a los demás.

2.2.2 Técnicas de Observación y Participación

Las técnicas de recolección de datos basadas en la observación y participación, utilizadas en entornos presenciales, consisten en la *observación* que realiza el investigador de la situación social en estudio, procurando para ello un análisis de forma directa, entera y en el momento en que la situación se lleva a cabo, en donde su *participación* varía según el propósito y diseño de investigación previsto. Tomando de referencia esta descripción puede decirse que en los entornos virtuales la participación y observación del investigador se desarrolla de forma similar, potencialmente con mayor dinamismo e interacción. Indudablemente la participación constituye implícitamente la observación del investigador.

Es de importancia anotar que con los entornos virtuales las situaciones a observar se amplían, en el sentido de que además de observar las situaciones sociales tradicionales de interés, con la ayuda de las nuevas tecnologías, se suman nuevas situaciones de interés social por ejemplo las intervenciones (interacciones sociales) realizadas a través de los servicios de comunicación que ofrece Internet (Chat, foros de discusión, listas de distribución, telefonía) así como las simulaciones que generan otras tecnologías, las acciones sociales realizadas en el mundo real a consecuencia de las interacciones realizadas

en entornos virtuales (Picciuolo, 1998). Sin embargo, Sade-Beck (2004) apunta que la definición tradicional de "participante-observador" no puede aplicarse a la descripción del investigador on-line, ya que no se le puede dar seguimiento a las actividades de los sujetos en el mundo real.

En la investigación cualitativa, el observador es el instrumento de mayor importancia para la recolección de datos, sin embargo las TIC incrementan de manera significativa tanto sus habilidades de observación como las oportunidades en el proceso de investigación. Particularmente las grabaciones en video ayudan al investigador a acercarse a los acontecimientos de la vida real tal como ocurren naturalmente, es decir sin presencia del investigador, además se puede observar la misma situación en varias ocasiones incluso se pueden observar en forma fragmentada, centrándose en las conductas de mayor interés ya que todo queda grabado digitalmente (Gibbs et al., 2002). El uso del video en la actividad investigadora permite capturar/obtener la información espontánea y transitoria que se presenta en la situación de estudio (Penn-Edwards, 2004).

La participación del investigador en los entornos virtuales es de vital importancia para la comprensión e interpretación de la situación objeto. El investigador realiza una inmersión en el ciberespacio del mismo modo que lo hacen los sujetos a analizar, para lo cual requiere de un dominio sobre la tecnología a utilizar para después emprender un proceso de socialización que le permitan en lo posible el mejor estudio de la situación que investiga. De esta forma el investigador se convierte en un internauta más en el contexto de estudio interactuando con las personas que analiza.

El proceso de socialización del investigador en las situaciones observadas determina la construcción de una *identidad de participación*, la cual se construye en base a la experiencia individual y social del investigador "de desarrollar relaciones de participación e interacción activa en la negociación de significado con el resto de participantes desde la perspectiva de la afiliación a la comunidad virtual" (Garrido, 2003, pp. 6-7), lo que le permitirá acceder a la inteligibilidad social otorgada al contexto virtual y a la práctica que en éste se desarrolla para así realizar una mayor interpretación de su objeto de estudio.

La presencia del investigador modela e interfiere la realidad virtual en estudio desde el momento que desvela su identidad como investigador, sin embargo este factor puede atenuarse sabiendo reaccionar o llevando el proceso con las precauciones pertinentes en los momentos requeridos. A manera de ejemplo, se presenta la experiencia vivida por Ardèvol, Bertrán, Callén y Pérez (2003) en canales de Chat cuyo objetivo era el de observar cómo los espacios virtuales llegan a ser contextos de relación para las mujeres, cómo se establecen los vínculos sociales, su naturaleza y las repercusiones e interrelaciones que todo ello tiene en sus vidas y en la percepción de su identidad; en cuanto al aspecto de revelar su identidad como investigadoras apuntaban que:

Sí adoptábamos como punto de partida una identidad en línea fijada en nuestro rol de investigadoras, temíamos no poder acceder a estos y a otros posibles planos de relación que fueran específicos en una interacción en línea, donde el único punto de referencia del sujeto de la enunciación es un seudónimo al inicio de cada línea de intervención.


Nos encontrábamos ante un dilema ético. Por una parte nos parecía que el procedimiento éticamente correcto era exponer desde un principio nuestros objetivos y presentarnos como investigadoras. pero por otra parte, ni siquiera sabíamos a quien dirigimos, ya que ignorábamos quien había fundado el canal, cuales eran las relaciones que mantenían los participantes y cómo interactuar en estos espacios que veíamos como confusos, formados por conversaciones fragmentadas y con una gran fluidez de entradas y salidas.

... nos terminó por decidir empezar a chatear sin explicitar que se trataba de una investigación. Acordamos, y así lo hicimos, que cuando tuviéramos más confianza con las personas del canal y supiéramos algo más de su funcionamiento, explicaríamos nuestro propósito y pediríamos formalmente su consentimiento para utilizar la información y hacer las entrevistas en profundidad. (p. 8)

Sin embargo, la identidad del investigador no puede ser desvelada de igual forma en todas las investigaciones, ya que esto depende de diferentes factores como son los metodológicos, contextuales, éticos, incluso factores inesperados que escapan del control del propio observador. Sade-Beck (2004) señala que la naturaleza igualitaria de comunicación que proporciona Internet es una dificultad adicional a la que se enfrenta el investigador en el sentido de que su posición como autoridad profesional se atenúa, aunque por otro lado esto facilita el acceso directo al grupo. Además agrega que el anonimato de la identidad del observador conlleva al planteamiento de preguntas éticas, como: ¿Bajo qué circunstancias el investigador puede o debe actuar como un observador no-activo? ¿Cuándo el investigador debe revelar su identidad como un participante activo? ¿Y cómo el investigador debe hacer tal revelación? Por lo que el investigador debe considerar varios aspectos antes de actuar.

2.2.2.1 Clasificación de las Técnicas de Observación y Participación

Las técnicas de observación-participante aplicadas en entornos presenciales se clasifican según el grado de participación que desempeña el observador, que va desde la nula o mínima participación hasta la completa o máxima participación del investigador en la situación/contexto en estudio (Del Rincón et al., 1995; Spradley, 1980). Considero que esta clasificación puede proyectarse sin muchas dificultades a los entornos virtuales ya que en estos entornos la participación y la observación forman parte de su propia naturaleza. De este modo las técnicas de observación y participación especifican en las variaciones siguientes:



Participación Completa. El investigador es considerado como un miembro más del grupo por lo que él tiene la obligación de autoobservarse ya que su participación de una u otra forma influye, contribuye en el objeto de estudio. También la participación plena del investigador se lleva a cabo en estudios no grupales, cuando el estudio versa sobre las experiencias del investigador, tal es el caso de Lewin (2004) en la realización de su autoetnografía en la cual hace uso del Chat con videollamada, correo electrónico y telefonía por Internet.

Participación Activa. En esta variante se establece una implicación de mayor grado por parte del investigador en las acciones observadas, esto sin llegar a alcanzar la etiqueta de “uno más del grupo” en todo sentido. Se mantiene cierta distancia/ausencia con los sujetos u aspectos en estudio.

Participación Moderada. Constituye la participación media de las cinco variaciones de la observación participante. La participación del investigador es de carácter neutral, es decir que interviene en el grupo o situación objeto tratando de no alterar o influir en los aspectos centrales de lo indagado.

Participación Pasiva. La participación del investigador se incrementa en el sentido de que él forma parte de lo observado en cuanto a “presencia” se refiere, teniendo la precaución de pasar inadvertido por los sujetos en estudio. Este tipo de participación es la que se lleva a cabo en procesos de familiarización o socialización con el contexto tecnológico.

No Participación. El investigador no forma parte de lo observado, es decir que no participa directamente pues se limita expresamente a observar y a registra lo observado sin ninguna implicación. Lo que le imposibilitaría conocer más a fondo las dinámicas de interacción, vínculos afectivos, jerarquías entre otras cosas, por ejemplo el sólo análisis textual de las conversaciones de un Chat. Esta situación podría apuntar hacia la naturaleza de las técnicas de documentación. Cabe señalar que la investigación en los entornos virtuales sería de poco sentido sino existiera participación directa del propio investigador en lo que respecta a la recolección de datos.

La participación del observador va intencionándose o atenuándose en respuesta a los objetivos del estudio, como también a aspectos fortuitos durante el desarrollo de la investigación. Garrido (2003) hace referencia a una identidad de participación del observador, que va de la relativa participación (periférica) a la absoluta participación (plena) del observador, sobre las cuales apunta lo siguiente:

Observación Periférica Mantenerse en la periferia implica actuar como un *lurker* (participante pasivo), accediendo a la práctica sin interferir en su desarrollo, lo que nos permite una *socialización secundaria* mediante la propiciación del acceso a las

identidades y trayectorias de los participantes y a las historias compartidas en las negociaciones de significado, así como al repertorio utilizado y a los estilos del discurso. Esta técnica permite la recolección de aquellos datos que se encuentran en capas superficiales de la práctica y del contexto de la comunidad virtual, que serán susceptibles de análisis de tipo descriptivo, sociotécnico y discursivo.

Observación Plena

Siguiendo una *trayectoria* desde la observación hacia la participación, se entraría en otra fase caracterizada por la *participación plena*. Mediante un acto de *delurking* (revelador) se procede a romper el silencio y el anonimato, enviando un mensaje al espacio de comunicación disponible en la comunidad virtual. Este primer *posting* (acercamiento) resulta idóneo para realizar una autopresentación como investigadores y para plantear el objeto del estudio, así como para solicitar la colaboración de los miembros de la comunidad. Se hace uso de herramientas de comunicación tanto asincrónicas como sincrónicas, para emprender la participación activa con la ayuda de instrumentos previamente elaborados.

Por otro lado, las técnicas de observación y participación aplicadas en entornos virtuales pueden clasificarse según la temporalidad en que se realizan, es decir en tiempo real o diferido. De aquí que puedan clasificarse de la siguiente forma:

Cuadro 2.5 Clasificación de las Técnicas de Observación y Participación

Tipo Observación Participante	Espacio virtual de actuación
Sincrónica	Chat de diferentes modalidades
	MUDs, MOOs
	Videoconferencias
Asincrónica	Foros de discusión, debate
	Listas de distribución
	Correos electrónicos

Independientemente de la modalidad de participación y observación elegida, es indiscutible que el uso de las técnicas de observación y participación en la investigación cualitativa desarrollada en entornos virtuales constituye un pilar metodológico para su puesta en marcha.

2.2.2.2 Ventajas e Inconvenientes de las Técnicas de Observación y Participación

Las técnicas de investigación presentan tanto ventajas como inconvenientes en su aplicación y desarrollo por lo que las técnicas de observación y participación no son la

excepción. Más aún al ser aplicadas en nuevos entornos, en los que poco a poco, el investigador debe ir ganando terreno para aprovechar las ventajas y sobrellevar los inconvenientes.

Cuadro 2.6 Ventajas e Inconvenientes de la Observación Participante en Entornos Virtuales

Ventajas/posibilidades	Inconvenientes/limitaciones
El registro de los datos se agiliza ya que se obtienen de forma totalitaria y automática, ejemplo las conversaciones grabadas del Chat, foros, mensajería, etc.	Se dificulta contrastar lo que se dice o se escribe con lo que se hace debido a la naturaleza textual de los datos registrados.
Permiten redefinir la indagación durante la obtención de datos.	La interpretación de los datos exige mayor tiempo, muchísima atención, fidelidad y constancia. Es más que un análisis textual.
El uso de video favorece la predicción de ocurrencia espontánea de un suceso para su registro correspondiente.	El logro de la validez interna como externa resulta compleja, debido a la existencia de aspectos que podrían estar fuera de control.
Permiten el estudio de una situación tal y como esta se lleva a cabo en tiempo real.	No son apropiadas cuando lo indagado no es observable directamente, por ejemplo el análisis de las intervenciones en Chat, conferencias sin haber participado en ellas.
Se obtiene riqueza informativa en los datos, ya que las personas en estos entornos tienden a ser más abiertas, abordando conversaciones que nunca lo harían fuera de ellos.	Limita obtener información de sujetos que no pueden proporcionarla por desconocer el uso de las TIC o simplemente no las usan por el motivo que sea (enfermedad, ancianidad, dificultad de escritura y lectura).
Facilita la percepción, preparando la comprensión de la situación y del escenario social de las interrelaciones entre los miembros del grupo.	La identidad de los sujetos se mantiene, en la mayoría de los casos, en el anonimato. El investigador se debe de valer de ciertos aspectos para descubrirla o confiar en el sujeto.
No hay distancia aparente (sesgo) entre el comportamiento y su registro, ya que ambos están hechos de interacciones textuales, auditivas o visuales. Su registro es digitalizado.	Requiere mayor cooperación activa que las técnicas de OP aplicadas en entornos presenciales, por la interacción a través del texto, imagen y sonido.
La mediación técnica en la observación participante fija la experiencia y descontextualiza la memoria del observador.	En algunos casos el grupo o el contexto técnico pueden absorber al investigador, perdiendo así la capacidad de crítica.
El anonimato de la identidad/presencia del observador se vuelve más fácil de mantener.	Variabilidad del instrumento humano a lo largo del tiempo de observación.
Brindan la oportunidad de estudiar fenómenos /situaciones sociales geográficamente distantes.	La retención de los mismos sujetos en las diferentes sesiones es difícil por la entrada y salida constante de sujetos en la red.
Permiten comprender las dinámicas grupales, sus interacciones.	La subjetividad del investigador puede influir en la interpretación de los datos.
No incurren en costos por desplazamiento del investigador, pues este desde la comodidad de su casa tiene acceso al trabajo de campo.	La observación en circuito cerrado (reality show, sesiones acondicionadas) los sujetos pueden ser influenciados por la presencia de las cámaras y el ambiente creado.

2.2.3 Técnicas de Conversación y Narración

Las técnicas de conversación y narración practicadas en entornos presenciales tienen su principal elemento generador en la palabra hablada, aspecto que no ocurre en los entornos virtuales pues como se ha indicado anteriormente el género conversacional del ciberespacio lo constituye principalmente el dato textual, es decir la palabra digitalizada. Las técnicas de conversación y narración suelen auxiliarse de materiales documentales y de observaciones, situación que también ocurre en los entornos virtuales pero con mayor frecuencia y exigencia.

Es de imaginar que la naturaleza y concepción de las técnicas conversacionales sufran modificaciones al ser aplicadas en entornos diferenciados a los entornos para los cuales fueron pensadas, alterando de este modo algunas ventajas y limitaciones que ostentan en su entorno natural. La adaptación de estas técnicas a los nuevos entornos debe basarse, como bien señalan Ardèvol et al. (2003) en un pensamiento optimista, creativo y funcional a partir de las posibilidades que brindan los diferentes medios tecnológicos, y así evitar “caer en el error de hacer adaptaciones directas de las metodologías *offline*” (p. 19).

La aplicación de las técnicas conversacionales en entornos virtuales dependen en gran medida del medio tecnológico seleccionado, por ejemplo una entrevista mediante el Chat presenta muchas diferencias a una entrevista mediante el correo electrónico y por simple deducción ambas a una entrevista cara a cara. No obstante comparten ciertas características con la entrevista cara a cara, por ejemplo: se sabe que en el Chat se manifiesta un ambiente de gran informalidad, propio de la improvisación que supone una charla presencial. a diferencia de las listas de correo y aún de los grupos de discusión, por lo que puede inducirse que la aplicación de técnicas conversacionales en entornos virtuales debe fundamentarse, en un principio, en el esquema mental de los tipos y modos de accionar de la actividad presencial para después adaptarlos en cierta medida a los entornos virtuales para así ponderar las posibilidades y limitaciones que puedan presentar.

Particularmente, la entrevista en todo su sentido es la técnica base de las técnicas de conversación y narración. Las entrevistas llevadas a cabo en entornos virtuales son nombradas con términos como: entrevistas en línea, entrevistas on-line, e-entrevistas, entrevistas virtualizadas. Estas entrevistas se diferencian de las entrevistas realizadas de forma presencial por el hecho de que el entrevistado y entrevistador no están cara a cara, es decir que la presencia física es nula. Al respecto Bampton y Cowton (2002) apuntan que la e-entrevista trae consigo dos tipos de desplazamientos, relacionados a dos dimensiones fundamentales de la experiencia humana. Por un lado al *tiempo*, pues es probable que las interacciones entre entrevistador y entrevistado sean asíncronas, con las variadas pausas de longitudes entre las interrupciones de comunicación o “episodios” y por otro lado al *espacio*, ya que la relación tiene lugar “a una distancia” a través del medio electrónico, basado en el texto y pantallas.

En cuanto a la falta de presencia física entre el entrevistador y entrevistado, esto limita la obtención de gran cantidad de datos derivados de la información no verbal como son: gestos, posturas, tono de voz, miradas, vestimenta, ambiente. Lo que no quiere decir que la comunicación verbal desaparezca o que carezca de importancia, sino que esta

comunicación se transmite por señales que no provienen directamente del cuerpo o del entorno, por lo que el entrevistador y entrevistado se convierten en "emisores y receptores de señales" tal como lo indica Donath (2003, p.55).

En las entrevistas on-line la mayor cantidad de información obtenida es textual, sin embargo existen mecanismos/elementos mediante los cuales puede llegar a percibirse información no verbal, a los que el investigador cualitativo debe recurrir para solventar su interés por la expresión corporal pues como apunta Bryman (2001 p.321 citado en Bampton & Cowton, 2002, p.16), los investigadores "Cualitativos no están frecuentemente interesados sólo en lo que las personas digan sino también de la manera que lo dicen". Entre los posibles mecanismos para obtener la información no verbal está el uso de símbolos o caracteres que representan estados de ánimo del emisor, estos caracteres son los denominados emoticones o "smileys", otra forma es el uso de una webcam para visualizar a la persona entrevistada, tal es el caso del Chat con webcam o de la videoconferencia.

Otra característica significa en las entrevistas on-line es el ritmo de la conversación, ya que expresarse por escrito lleva más tiempo que hacerlo oralmente (Ardévol et al., 2003), en base a sus experiencias en el Chat estas investigadoras sostienen que "la cantidad de tiempo que exige expresarse por escrito intenta compensarse con la economía del lenguaje, abreviaciones y otro tipo de estrategias creativas. (...) para lograr una comunicación más fluida y que se acelere el ritmo de cada intervención" (pp. 11-12). El ritmo de la comunicación llevada a cabo en los entornos virtuales demanda nuevos elementos, nuevos parámetros claramente diferenciados de los utilizados en los entornos presenciales, de tal forma que resultaría difícil querer adaptar los parámetros utilizados en la entrevista presencial a los espacios de conversación electrónica. La interacción en la entrevista, es decir el tiempo de respuestas puede ir de segundos, minutos, horas hasta días (Bampton & Cowton, 2002) por lo que los nuevos ritmos conversacionales demandan paciencia y comprensión por parte del investigador en los inconvenientes que se presenten, en relación al entrevistado o del medio tecnológico utilizado. A continuación se presenta un fragmento de la conversación realizada mediante Chat por Ardévol et al. (2003):

[19:43] <katiuska> y te has sentido halagada alguna vez?
[19:43] <apeli> jajaja asi se lo cuentas a alguien siempre los hay que te felicitan
[19:43] <apeli> muchas si
[19:43] <apeli> hay hombres que perese que ligan y te alagan pero tan casaos y to
[19:44] <apeli> y mujeres que nos alгамos
[19:44] <apeli> yo por ejemplo aqui me paso el dia con hola wapa
[19:44] <apeli> cielo
[19:44] <apeli> presiosa
[19:44] <apeli> y yo no hablo asi
-> [19:44] <katiuska> entiendo
[19:44] <apeli> yo no soy tan empalagosa
[19:45] <apeli> jajajaj toy currandoi y pienso lefies
[19:45] <apeli> haber si acabo da entrarrrrrrrrrr

Cuadro 2.7 Fracción de una conversación vía Chat

En general, la comunicación realizada mediante ordenador difiere enormemente de la realizada presencialmente, pues el carácter textual, simbólico y el tiempo de sincronía de sus interacciones constituyen sus principales características y por consiguiente la gran diferencia entre una entrevista cara a cara y una entrevista en línea, razón por la cual deben tomarse muy en cuenta a la hora de realizar una entrevista en un entorno virtual.

2.2.3.1 Clasificación de las Técnicas de Conversación y Narración

Las técnicas de conversación y narración aplicadas en el ciberespacio pueden clasificarse según los mismos criterios adoptados en las técnicas convencionales: entrevistas en profundidad, biográficas y de grupo (Valles, 2003) abordadas en el apartado 2.4, siempre y cuando se tengan presentes las alteraciones que el medio tecnológico imponga en relación al tiempo, forma y distancia en que se realiza la interacción.

A. Entrevistas en Profundidad de forma on-line

El género conversacional-escrito desarrollado en el ciberespacio no impide que la técnica base sea la entrevista, pues es mediante ella que el investigador puede entablar una "conversación" un indagatorio con una o varias personas para un fin determinado. El objetivo general de la entrevista en profundidad es el de *profundizar* en un tema, situación o problema de interés, registrar la suficiente información para que el entrevistador llegue a comprender su objeto de estudio y pueda establecer las interpretaciones correspondientes. En los entornos virtuales la entrevista en profundidad no pierde razón de ser pero es de anotar que el desarrollo de la misma requerirá cambios estratégicos para el máximo aprovechamiento de las posibilidades del medio tecnológico por el cual se viabilice. La entrevista en profundidad generalmente se dirige en forma individual, es decir a un solo entrevistado a la vez. Entre las modalidades que presenta la entrevista en profundidad se encuentran:

Focalizada Consiste en obtener la información del entrevistado a raíz de la presentación de un estímulo o situación concreta, por ejemplo: fotografías, video clips, fragmento de una videoconferencia, tutorial, grabación de audio, texto, etc. Dicho estímulo se le envía al entrevistado a través del medio al que mejor se adapte (correo electrónico, web (dirección electrónica), Chat con webcam), hay que recordar que el formato digital de la información hace posible estos envíos. Después de presentar el estímulo al sujeto se indaga su efecto en él, utilizando una guía de entrevista que contemple todos los aspectos relevantes, la cual se le hace saber o se desarrolla por medio del correo electrónico, Chat, videoconferencia o formulario semiestructurado.

Estandarizada programada Se asemeja a la entrevista estructurada, ya que consiste en un mismo estilo y formato de entrevista para todos y cada uno de los entrevistados. La naturaleza de los entornos virtuales no es apropiada para su aplicación ya que los espacios conversacionales que proporcionan son muy flexibles para ejercer cierta estandarización.

además el desarrollo de la entrevista depende en mayor porcentaje del entrevistado y no del entrevistador. Sin embargo puede optarse por el envío del guión de la entrevista a los sujetos seleccionados para que estos le den respuesta y posteriormente la retornen al investigador.

Estandarizada no estructurada

Esta modalidad de entrevista es menos rigurosa a la anterior, ya que la redacción de las preguntas puede variar siempre y cuando se logre un mismo significado para todos los entrevistados. El orden de las preguntas no es rígido, permite alterar su secuencia según la dinámica de la entrevista. Tomando en cuenta la flexibilidad de cuestionamiento, su aplicación podría funcionar mejor en entornos virtuales siempre y cuando las preguntas sean concretas y en poca cantidad. El entrevistador debe tratar en lo posible que los entrevistados capten el mismo significado de las preguntas.

No estandarizada

Este tipo de entrevista es de carácter abierto, es decir que el investigador tiene luz verde para decidir el orden, estilo incluso las propias preguntas ya que estas no se encuentran preestablecidas. Las entrevistas no estandarizadas son flexibles y permiten mayor grado de adaptabilidad a las necesidades del estudio así como a las características de los entrevistados y del medio tecnológico utilizado. Su utilización en entornos virtuales es factible al ser adaptables a las características, necesidades y oportunidades de los entrevistados (disponibilidad, atención, colaboración).

Especializada/ a Elites

Estas entrevistas son de gran utilidad en los estudios en donde la riqueza, profundidad y calidad de la información es de gran importancia, dejando a un lado la cantidad y la estandarización. Partiendo de este punto, estas entrevistas no son recomendables desarrollarlas a través del Chat, más que todo por la naturaleza comunicativa que este medio presenta, es decir de respuestas cortas y concretas. Posibles opciones serían mediante el correo electrónico, se contacta a la persona indicada (experto), se formaliza el compromiso y se le envía el guión de la entrevista; otra opción sería a través de la videoconferencia previendo todos los requerimientos técnicos necesarios para su puesta en marcha y buen funcionamiento.

B. Entrevistas a Grupos de forma on-line

La entrevista dirigida a un grupo de personas tiene como propósito abordar un tema concreto de interés. Cabe apuntar que las entrevistas grupales además de ser aplicadas a un sólo grupo de personas también son aplicadas a varios grupos a la vez, y estas pueden realizarse en una o varias sesiones. El entrevistador inicia su trabajo con la selección y puesta en contacto con los sujetos a entrevistar, debe iniciar un acercamiento hacia ellos para lograr la colaboración y luego establecer en agenda la fecha de la entrevista. En los entornos virtuales estas actividades iniciales pueden resultar mucho más complejas que en los entornos presenciales sino se cuenta con las relaciones previas entre entrevistador y

entrevistados o el mínimo control de agrupar a varias personas bajo un mismo criterio. Ya que en el ciberespacio, como señala Tellez (2002) “se hace imprescindible tejer una red de informantes sin enredarse en ella, donde el investigador tiene que poner en juego continuamente el compromiso y la negociación con ellos, lidiando con la subjetividad y la intersubjetividad”. De aquí que el investigador debe tener tesón en la captación de sus informantes.

En la entrevista grupal se suele abordar cuestiones abiertas y espontáneas sobre temas previamente elegidos. Proporciona información difícilmente accesible a través de la entrevista individual. La entrevista a grupo necesita de un moderador que pueda dirigir la reunión a partir de un guión con formato estructurado, semiestructurado o no estructurado, dependiendo del propósito del estudio (Del Rincón et al., 1995). Las conversaciones en grupo pueden llevarse a cabo en los entornos virtuales, estas conversaciones se viabilizan a través de las listas de discusión, foros, salas de Chat, videoconferencias, por lo que la técnica de entrevistar a personas en grupo marca presencia en el ciberespacio. La entrevista a grupo puede variar según el propósito que se persiga, entre las modalidades que presenta se encuentran las siguientes:

Grupo Focalizado La entrevista a grupo(s) focalizado(s) es en teoría una extensión de la entrevista individual focalizada, pues basa su desarrollo en la discusión, comentarios, puntos de vista de los miembros del grupo sobre una situación concreta o material previamente elaborado, siguiendo un guión sobre los aspectos fundamentales del material presentado. Pero su práctica en los entornos virtuales requiere de mucha coordinación a la hora de presentar el material objeto de discusión, más aún si son dos o más grupos en intervención. En el caso que las sesiones de los grupos se realizaran a la vez y de forma sincrónica, se requeriría de la ayuda de más moderadores. Es recomendable que los grupos no sean numerosos a pesar de que los medios tecnológicos permiten la conexión de muchos usuarios, pues hay que tener presente que el moderador es humano y como tal se miraría en aprietos al querer controlar un grupo exorbitante. A menos que la discusión del material permitiera las intervenciones de forma asincrónica como en los foros o listas de distribución.

Brainstorming Consiste en la captación de ideas, opiniones, sugerencias sobre algo en particular que bien puede ser una situación problemática, un tema específico, etc. En esta entrevista el moderador adopta un papel pasivo y no existe una estructuración de preguntas. Por lo que su desarrollo por medios asincrónicos resulta viable (listas de distribución, foros) sin embargo puede aplicarse a través de medios sincrónicos con la debida coordinación (privados de chats).

**Grupo Nominal/
Delphi** El investigador tiene que contactar a los sujetos participantes en las entrevistas para así acordar su compromiso de participación. En esta entrevista las respuestas son anónimas entre los miembros del grupo, esto para evitar sesgo en la información, sea este por intereses

particulares, coacción de sentirse sin libertad de expresión. o sentimiento de absorción. Las entrevistas se realizan en forma individual por lo que la integración entre los miembros del o los grupos es nula. El correo electrónico constituye el medio ideal para su aplicación ya que mantiene el anonimato de los sujetos. también lo son los foros de discusión para la realización del feedback. El entrevistador envía el guión de la entrevista (preguntas predeterminadas) a cada miembro del grupo y estos devuelven sus respuestas dentro del tiempo previamente estipulado. El entrevistador analiza las respuestas y elabora un resumen o reflexiones. el cual lo envía a cada miembro del grupo, estos lo revisan. analizan para después someterse a una nueva ronda de preguntas y así clarificar opiniones y llegar a un consenso. Es importante que el investigador haga un recordatorio de la fecha tope de entrega de las respuestas en cada ronda así como una cortés mención a su compromiso de participación (Edwards, 2003).

Entrevista Grupal de Campo

Las entrevistas grupales de campo son aquellas que se desarrollan en el terreno de la acción, es decir en el ambiente de los entrevistados. En los entornos virtuales no tiene sentido esta modalidad pues la acción de cualquier entrevista se desarrolla siempre a través de la pantalla del monitor, sin importar el medio físico del mundo real en que se encuentren los entrevistados.

C. Técnicas Biográficas

Las técnicas biográficas recogen información procedente del material documental de índole personal y/o biográfico del o los sujetos en interés de estudio, como también recogen información por medio de técnicas observacionales y conversacionales, para luego realizar una convergencia de información hacia los aspectos medulares de la intención biográfica del investigador o del sujeto analizado. El material autobiográfico es elaborado por iniciativa de las propias personas, es decir no incentivado ni solicitado por el investigador, sin embargo el investigador puede solicitarlo a determinadas personas a que lo elaboren o que le ayuden a elaborarlo para ser utilizado en un estudio de mayor profundidad. aplicando para ello técnicas biográficas. El material biográfico surge pues de iniciativas y procesos del investigador y no de los sujetos analizados. caso contrario al del material autobiográfico.

La aplicación de las técnicas biográficas en los entornos virtuales limita la obtención de información detallada, pormenorizada, abundante para los aspectos insondables de los sujetos, ya que las características conversacionales de estos entornos se ajustan a las preguntas en sí, es decir que los sujetos proporcionan respuestas cortas y pocas veces a información adicional. La textualidad del discurso y la sincronía en el tiempo constituyen elementos restrictivos en la narración de los hechos, vivencias, sensaciones, inquietudes de los sujetos. Sin embargo cuando la distancia y disponibilidad del tiempo por una o ambas partes (investigador e investigado) son obstáculos para la realización del estudio los entornos virtuales resultan vías irremediables.

Las interacciones asincrónicas favorecen a solventar en cierta medida los datos lacónicos que generalmente se obtienen de las interacciones sincrónicas en formato de texto. El investigador puede hacerle llegar una secuencia de interrogantes, comentarios, situaciones y sugerencias al sujeto a biografar para que este responda y comente sobre las mismas. En este sentido requiere mucha voluntad y entusiasmo del sujeto investigado para lograr información necesaria y significativa. Por otro lado, las interacciones sincrónicas en formato de audio pueden constituir una buena opción para complementar la información textual. Algunos programas, relativamente nuevos, permiten enviar mensajes de correo electrónico grabados con la voz del emisor, sonidos, música, lo que viene a facilitar la narración de los hechos. *Voice E-Mail* (correo electrónico hablado) es el producto más representativo de esta nueva serie, aunque los programas de telefonía por Internet y las videoconferencias también cuentan con la característica de enviar y recibir mensajes grabados en voz (Valzacchi, 2003).

En cuanto a la revisión documental de que echan mano los biógrafos para suplementar en muchos casos las narraciones y/o conversaciones de los sujetos, esta puede posibilitarse en los entornos virtuales gracias a la digitalización de la información. Es así que periféricos al ordenador: scanner, cámara web, cámara digital, cámara de video son indispensables para tal digitalización. De esta forma el investigador puede analizar fotografías, correspondencia, diarios, notas, videos que previamente el sujeto le hace llegar. Otros documentos a analizar serían las páginas personales web, intervenciones realizadas, mensajes electrónicos, etc. Las técnicas biográficas varían según la iniciativa de la narración, la profundidad subjetiva que se haga de la vida de las personas así como en la formalidad de su edición. En los entornos virtuales tal variación podría presentarse de forma similar: autobiografías, relatos de vida, historia de vida y biograma. (ver apartado 1.4.3.1)

La autobiografía surge de la iniciativa propia del sujeto que desea documentar y dar a conocer su vida o parte de esta en un acontecimiento o situación específica. Tal es el caso de una persona que desea narrar e interpretar sus vivencias en entornos virtuales (comunidades virtuales, navegación en la web, interacciones sostenidas mediante una aplicación en especial, repercusiones de su vida "virtual" en su vida presencial), es decir analizar su propia experiencia y así documentarla para su futura divulgación, que bien puede ser dentro de su página web, o crear un material hipermedia en CD-Rom. Lo anterior es posible pero a la vez no es de mucha motivación en el sentido estricto de una autobiografía, sino a nivel de relatos, tal es el caso del estudio de Lewin (2004) "Cuando el océano ya no es la última frontera: una relación a (muy) larga distancia a través de las TICs".

Las biografías son narraciones elaboradas por el investigador u otra persona con el interés específico de dar a conocer la vida de otra persona. Las biografías son construidas a partir de toda la documentación disponible así como de entrevistas al biografado y a otras personas de su entorno. Los relatos de vida, las historias de vida y los biograma son diferentes tipos de biografías, basadas todas en la elaboración de relatos, unos más profundos que otros o más acabados. Cabe señalar que la práctica de estas técnicas en los entornos virtuales, a mi parecer, tienen poca cabida a menos que la distancia entre el

investigador y el sujeto a biografiar sea un motivo relevante para su uso. Sin embargo las TIC son de gran beneficio en la aplicación de estas técnicas en entornos presenciales.

2.2.3.2 Ventajas e Inconvenientes de las Técnicas de Conversación y Narración

Las técnicas conversacionales aplicadas en entornos virtuales ofrecen nuevas posibilidades en la recolección de datos, pero también hay que tener en cuenta que surgen limitantes, más aún si se desea que estas técnicas mantengan las ventajas y formas de aplicación de los entornos presenciales. Se ha mencionado que la entrevista es la técnica medular de las técnicas de conversación y narración, por lo que las ventajas e inconvenientes que se presentan a continuación responden a la e-entrevista en el sentido amplio de su aplicación, individual y grupal. Cabe señalar que la “e-entrevista” comparte muchas de las fortalezas y debilidades de la entrevista desarrollada cara a cara, en comparación con otros métodos de la investigación como la observación participante (Bampton & Cowton, 2002).

Cuadro 2.8 Ventajas e Inconvenientes de las Entrevistas en Entornos Virtuales

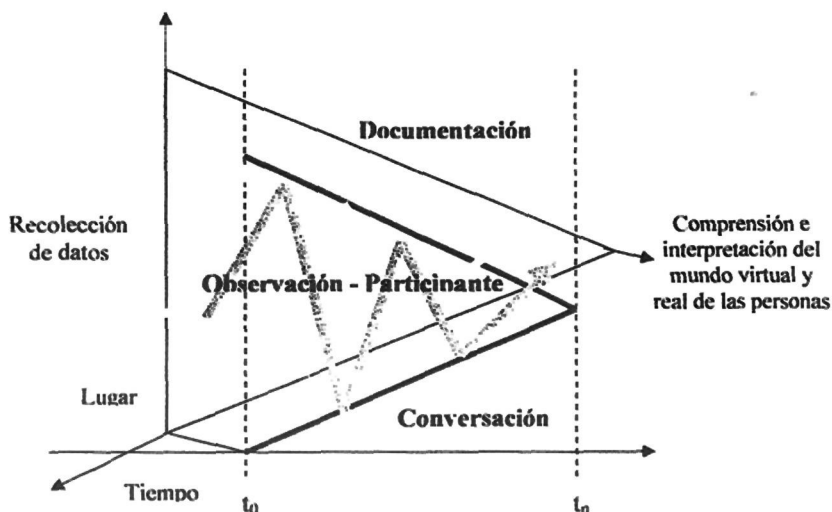
Ventajas/posibilidades	Inconvenientes/limitaciones
Se aminoran los costos, tiempo y distancias, pues el desplazamiento de participantes e investigadores queda en segundo plano.	Es casi inevitable la ausencia de gestos y señales tácticas proporcionados por el lenguaje del cuerpo.
Las personas tienden a ser abiertas y explícitas en temas complejos de abordar en las intervenciones cara a cara. Reduce la inhibición del entrevistado.	Se dificulta el establecimiento y conservación de la relación con las personas entrevistadas, cuando no hay lazos previos.
Evitan la pérdida de información y tiempo en la fase de transcripción de las respuestas, ya que los datos quedan grabados en formato digital.	Incurren en incomodidad a las personas que no están acostumbradas al tecleo de texto. Se necesita adquirir habilidades informáticas.
Permiten ampliar los horarios habituales (horas no laborables) para el desarrollo de las entrevistas.	Las respuestas se ajustan estrictamente a la pregunta, con lo que la información adicional que pudiera darse se limita.
Proporcionan el tiempo necesario al entrevistado para construir una respuesta, hay más tiempo para pensar y expresar mejor lo que se quiere decir.	Los diferentes ritmos de conversación y/o tiempos de respuesta del entrevistado requiere mucha paciencia y persistencia en el entrevistador.
Proporcionan el anonimato deseado por el entrevistado, al igual cuando el estudio lo estipula para garantizar la confianza en las respuestas.	Los espacios prolongados de tiempo en las respuestas asincrónicas, hacen que las respuestas pierdan espontaneidad, lo que puede ser la base para la riqueza de los datos en algunas entrevistas.
Se reduce la reactividad a consecuencia de la no presencia física del entrevistador. La presión del entrevistador es mínima.	El anonimato promovido en el ciberespacio puede ocasionar ciertas dudas en las respuestas obtenidas.
Permiten una muestra, una cobertura geográficamente amplia, a nivel regional, nacional, internacional, mundial.	Los estímulos de comprensión, aliento y atención en las respuestas del entrevistado se limitan.

Brindan confianza y comodidad al entrevistado, pues desde un lugar de su elección efectúan su participación.	El desarrollo de una entrevista en línea ocupa de más tiempo que de una entrevista cara a cara.
El lapso de tiempo entre la pregunta y su respuesta da la oportunidad de efectuar dos o más entrevistas al mismo tiempo.	El entrevistado tiene la facilidad de dar por terminada la entrevista sin ofrecer ninguna explicación, sencillamente desconectándose de la red o no enviando las respuestas solicitadas.
Su naturaleza y desarrollo permite abordar al entrevistado en diferentes ocasiones (sesiones) sin ocasionar molestias en sus actividades (agenda).	La entrevista sincrónica requiere de una conexión a Internet de buena calidad, para evitar la desconexión de la red "net-split" así como de buen equipo informático para la velocidad de conexión.

2.3 Utilización Conjunta de las Técnicas de Investigación

La combinación, uso conjunto o complementariedad de las técnicas de recolección de datos, en cierta forma está implícita en las estrategias metodológicas y por consiguiente en el proceso de triangulación de las mismas. Los resultados obtenidos se someten a un proceso de triangulación, es decir a un proceso para contrastar en lo posible los datos obtenidos. De esta forma el investigador puede contar con información exhaustiva y variada para la comprensión e interpretación de la situación objeto de estudio. El siguiente esquema muestra el uso conjunto de las técnicas de documentación, observación y de conversación en un estudio cualitativo, cabe destacar que la observación y la participación constituyen actividades omnipresentes en el desarrollo de estudios en entornos virtuales.

Figura 2.4 Utilización Conjunta de Técnicas de Recolección de Datos en Entornos Virtuales



La complementariedad de técnicas en la recolección de datos resulta muy provechosa y necesaria a la vez en los estudios realizados en entornos virtuales, ya que la información obtenida de los sujetos "usuarios" está enmarcada dentro de un ambiente de anonimato y en el que pueden desarrollar identidades alternativas. Por otro lado no hay que olvidar que entre el mundo "virtual" y el "real" existen interconexiones (Picciuolo, 1998). De aquí que la complementariedad no sólo se da en los estudios concentrados en el ciberespacio sino que también en los estudios que analicen situaciones relacionadas con ambos mundos, el virtual y el real.

Sade-Beck (2004) propone una metodología nueva para la investigación cualitativa basada en Internet, la cual se fundamenta en la complementariedad de técnicas de recolección de datos tanto on-line como off-line, considerando que esta metodología es la llave para lograr una información comprensiva de las situaciones en estudio. En su estudio sobre las comunidades de apoyo israelitas en el Internet involucradas en la pérdida y desamparo, Sade-Beck integró técnicas on-line y off-line para la recolección de datos, a saber: las observaciones en línea, las entrevistas cara a cara y el análisis de una mezcla de documentos (tradicionales, prensa impresa, prensa en línea, bases de datos de Internet entre otros).

De lo anterior puede afirmarse que la sociedad de la información y del conocimiento potencia la capacidad tecnológica combinando formas tradicionales y modernas que estimulan la creatividad científica y por ende la generación de conocimiento en el estudio de las realidades sociales en cualquier entorno social.

2.4 Registro de Datos en Entornos Virtuales

El registro de los datos obtenidos en la aplicación de las técnicas de recolección de datos constituye un aspecto importante dentro del trabajo de campo, ya que de estos datos depende la construcción, comprensión o interpretación de la situación en estudio. El registro de datos consiste en almacenar y asegurar la información obtenida de las personas investigadas. En los entornos virtuales los datos obtenidos se caracterizan por su formato digital, lo que proporciona al investigador la facilidad y comodidad de su registro en forma casi instantánea y automática mientras los datos van surgiendo, pues basta con hacer un par de "click" para lograrlo. Al referirse sobre los datos obtenidos de las interacciones entre personas y grupos del ciberespacio, Smith (2003) señala que:

Uno de los rasgos característicos de la comunicación mediada por ordenador es que casi todas las interacciones van dejando un rastro duradero, es decir, una pista electrónica que puede aportar información detallada sobre la actividad que unos grupos enormes de personas llevan a cabo on-line. (p. 229)

Entre los datos obtenidos en el ciberespacio se encuentran los textos de las conversaciones, de las temáticas abordadas, registros de accesos y navegación de los usuarios, tiempos de intervención, imágenes y videos, pantallas, los cuales permiten comprender el comportamiento de los sujetos en una situación o sobre un tema en especial. Toda esta información queda almacenada en los ordenadores, servidores de red o dispositivos externos de almacenamiento, siempre y cuando el investigador tenga el

acuerdo de grabarla. Es de gran seguridad realizar respaldos (copias de seguridad) de los registros digitales pues la información electrónica es muy vulnerable a los fallos electrónicos de sus aparatos o dispositivos.

Los aparatos/herramientas digitales tienen la ventaja de realizar copias exactas de las interacciones llevadas a cabo dentro y fuera del ciberespacio. Lo que garantiza una gran cantidad de información disponible. A pesar de que los registros on-line son fuentes destacadas de información, también son ambiguos y limitados y es necesario que los investigadores los manejen con cuidado (Smith, 2003). Es por esta razón que el simple hecho de analizar el dato registrado no garantiza un proceso de comprensión e interpretación del investigador cualitativo sobre su objeto de estudio. Por ejemplo en las aplicaciones basadas en texto, el investigador puede aferrarse a la premisa de que no hay sesgo entre el comportamiento y su registro ya que ambos están hechos de interacciones textuales pero "la conexión entre las líneas de texto que aparecen en la pantalla y el sentido de la interacción para los participantes no se encuentra en el texto, sino en los implícitos que los participantes asumen sobre el significado de sus acciones" (Ardévol et al., 2003, p. 5).

De este modo, el investigador debe involucrarse como un usuario más en el ciberespacio, en donde su participación y observación hagan acto de presencia en las interacciones que se desarrollen para así comprender sus dinámicas e interpretar mejor los datos registrados. Además el investigador puede registrar sus apreciaciones, sensaciones, inquietudes, reacciones, descripciones sobre aspectos específicos de la investigación mediante un diario de campo, notas de campo, grabaciones de voz, etc. con lo que se estarían complementando también las formas de registro. Esto ayudará al investigador para dar sentido a las interacciones y relaciones observadas durante la investigación.

Para finalizar, Gibbs et al. (2002) subrayan que hoy en día se reconoce que el uso de la tecnología afecta tanto las formas de recolección y construcción de los datos, su almacenamiento así como el análisis de los mismos. Todo el conjunto de datos puede ser procesado por diferentes herramientas o software especializados para ello. Dentro del espectro de la investigación cualitativa nos encontramos con una nueva generación de software de procesamiento de datos que abarcan todas las posibles fuentes gracias a la digitalización de la información que permite su procesamiento en ordenadores. Todas estas potencialidades están ahí, a la orden de los investigadores para que estos las utilicen en el estudio de la realidad social, tanto virtual como no virtual.

3. Reflexiones Finales

- Hoy en día los investigadores cualitativos ya no están restringidos a un simple lápiz, a un cuaderno de notas, a un sentido diligente de la vista, a una grabadora de audio, o aun simple ordenador ya que el desarrollo tecnológico ha proporcionado diferentes herramientas y aplicaciones tecnológicas. y con ellas nuevas formas de investigar. nuevos tipos de datos, nuevas formas de recolectarlos, almacenarlos, analizarlos y presentarlos. Todo ello ha modificado y seguirá modificando aún más la labor que han venido realizando los investigadores cualitativos.
- Las tecnologías de la información y comunicación han generado muchas oportunidades para que las personas se pongan en contacto, interactúen, opinen y construyan en grupo. De esta forma nos movemos hacia otra cultura de investigación, hacia otra forma de entender y hacer la investigación. La información y la comunicación se hacen más necesarias. El uso de instrumentos y herramientas aumenta. El espacio social se articula con más y mejores vínculos y conexiones. Las relaciones humanas son más complejas. el tiempo y el espacio se amplifican. más cosas suceden con más gente involucrada.
- Las redes telemáticas en especial Internet ofrecen la posibilidad de comunicación e interacción con personas de todo el mundo en tiempos insospechados hace poco años atrás. Las instancias más recurridas para estos intercambios son el correo electrónico, las listas de distribución, los grupos de noticias, los foros de discusión, los chats. y MUDs. De esta forma la interacción “cara a cara” ya no es una limitante para que las personas formen y establezcan relaciones interpersonales. Las redes telemáticas no son caminos que va a cualquier parte, sino que conforman una comunidad de comunidades, un mundo paralelo, creado y sustentado por las tecnologías de la información y comunicación, al que se accede mediante un ordenador conectado o un dispositivo electrónico con opción a conectarse en red.
- En la investigación social y particularmente en la de ámbito cualitativo, Internet juega un papel importante al ser la tecnología más requerida y con mayores potencialidades para el acceso, difusión y generación de información, así como para el establecimiento de relaciones sociales. donde los sujetos que hacen uso de este y otros medios tecnológicos, reproducen los procesos convencionales de interacción social en los nuevos entornos sociales: el ciberespacio.
- En los entornos virtuales el investigador debe saber adentrarse con empatía entre los miembros que los conforman y particularmente entre sus informantes. para lo cual necesita conocer y dominar el lenguaje interactivo de la aplicación tecnológica a utilizar, los códigos de conducta establecidos en el entorno, y por supuesto un dominio informático que le garantice su labor investigadora.
- Los investigadores deben conocer las diferentes potencialidades que ofrecen las tecnologías de la información y comunicación que generan a los entornos virtuales, así como dominar su funcionamiento en forma y fondo puesto que las experiencias a

investigar se realizan *en y sobre* un entorno virtual además estas tecnologías son de gran uso para todo el proceso de investigación.

- El investigador al analizar las experiencias investigadoras que se están efectuando en y sobre el ciberespacio, debe aprovechar lo positivo que en ellas se realizan, así como modificar y adaptar los aspectos restrictivos con el fin de ir implantando una nueva cultura de investigación. De esta forma estrategias y técnicas de investigación aplicadas en los entornos virtuales irán poco a poco fundamentándose y ganando aceptación.
- Las técnicas utilizadas para la recolección de datos en investigaciones cualitativas desarrolladas en los entornos virtuales deben partir sin lugar a dudas de los fundamentos teóricos y prácticos de las técnicas aplicadas en los entornos convencionales, sin embargo su aplicación en entornos virtuales exige adaptaciones e innovaciones para lo cual el investigador debe revestirse de una actitud positiva, creativa y abierta al cambio.
- El trabajo de campo convencional de los investigadores cualitativos está sometido a un lugar y tiempo específicos: en cambio los entornos virtuales promueven un trabajo de campo más flexible y dinámico, ya que la recolección de los datos puede realizarse en varios lugares a la vez y en tiempos variados, brindando al investigador nuevas opciones para diseñar su trabajo de campo así como una máxima organización y aprovechamiento de sus demás actividades.
- La base de la metodología cualitativa es su carácter abierto, es decir, el no afrontar la interacción con los usuarios de manera precodificada. Las respuestas se obtienen durante la interacción, el discurso y no antes. El hecho de permitir que exista un discurso libre es el aporte fundamental que brinda esta metodología a la detección y comprensión de las necesidades, motivaciones y actitudes de los sujetos que hacen uso de las aplicaciones telemáticas.
- Las interacciones de las personas en el ciberespacio se consideran asituadas, pues resulta difícil determinar el lugar en el cual se lleve a cabo una interacción. El ciberespacio es un entorno no-físico donde muchas personas actúan recíprocamente independientemente del lugar físico en donde se encuentren, de la clase social, del género, de la cultura a la que pertenezcan, es decir que la libertad de expresión y asociación no tienen límites.
- Para finalizar, un aspecto clave para entender la evolución actual y futura de la investigación sería el partir de su pluralidad, complejidad, compatibilidad o combinación de estrategias y técnicas metodológicas, en otras palabras no habrá una sola tendencia, sino varias tendencias que coexistan con otras según el tipo de problemas o cuestiones que tengan que resolver. Además los principios y planteamientos que pueden ser útiles en un ámbito disciplinar o contexto social pueden no funcionar en otros.

4. Referencias

- Adell, J. (1998). Redes y educación. En: J. De Pablos y J. Jiménez (Coords.). *Nuevas tecnologías. Comunicación audiovisual y educación* (pp.177-212). Barcelona: Cedecs.
- Aguaded, J. y Cabero, J. (2002). *Educación en red. Internet como recurso para la educación*. Málaga: Aljibe.
- Anguera, M. T., Blanco, A. y Losada, J. L. (2001). Diseños observacionales. cuestión clave en el proceso de la metodología observacional. *Metodología de las ciencias del comportamiento*. 3(2). AEMCO.
- Ardevol, E., Bertrán, M., Callén, B. y Pérez, C. (2003). Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. En *Athenea Digital*. 3. 72-92. Disponible en: <http://antalva.uab.es/athenea/num3/ardevol.pdf>
- Bampton, R. & Cowton, Ch. (2002). The E-Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research [On-line Journal]*. 3(2). Available in: <http://www.qualitative-research.net/fqs/fqs-eng.htm>
- Banet, M. (1998). *Consideraciones sobre los espacios virtuales*. Trabajos del equipo Hípersociología. Documento electrónico. Disponible en: <http://www.hipersociologia.org.ar/catedra/material/Banet.html>
- Cabero, J., Salinas, J., Duarte, A. y Domingo, J. (2000). *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Madrid: Síntesis educación.
- De Pablos, J. (1996). *Tecnología y educación*. Barcelona: Cedecs.
- De Pablos, J. y Jiménez, J. (1998). *Nuevas tecnologías. Comunicación audiovisual y educación*. Barcelona: Cedecs.
- Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A. y Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.
- Deyfrus, H. (2003). *Acercas de Internet*. Barcelona: UOC. (Trad. On the internet)
- Donath, J. (2003). Identidad y engaño en la comunidad virtual. En: M. Smith y P. Kollock (Eds.). *Comunidades en el ciberespacio* (pp. 51-88). Barcelona: UOC.
- Duart, J. (2000). Educar en valores. En J. Duart y A. Sangrà. (Ccomp.). *Aprender en la virtualidad* (pp. 61-75). Barcelona: Gedisa.
- Duart, J. y Sangrà, A. (2000). *Aprender en la virtualidad*. Barcelona: Gedisa.
- Duarte, A. (2000). La utilización de los satélites en la formación: teleeducación. En J. Cabero (Ed.), J. Salinas, A. Duarte y J. Domingo. *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación* (pp. 71-96). Madrid: Síntesis educación.

- Edwards, J. (2003). Beginning on-line delphi ethnographic research: The holder method. *The Qualitative Report*, 8(2), 257-285. Available in <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR8-2/edwards.pdf>
- Faura, R. (2000). Cibercultura. ¿realidad o invención? Ponencia presentada en el 2^{do} Congreso Virtual de Antropología y Arqueología. *Ciberespacio 2000*. Disponible en: http://www.nava.org.ar/congreso2000/ponencias/Ricard_Laura.htm
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata. (Trad. de Qualitative sozialforschung. (2ª ed.). Alemania.).
- Garrido, A. (2003). El aprendizaje como identidad de participación en la práctica de una comunidad virtual. IN3 Internet. Interdisciplinary. Institute. UOC. Disponible en: http://www.uoc.edu/in3/dt_20088_index.htm
- Gibbs, G. R., Friese, S. & Mangabeira, W. C. (2002). The Use of New Technology in Qualitative Research. Introduction to Issue 3(2) of FQS. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 3(2). Available in: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-02/2-02hrsrg-e.htm>
- Kollock, P. (2003). Las economías de la colaboración on-line. En: M. Smith y P. Kollock (Eds.). *Comunidades en el ciberespacio* (pp. 259-282). Barcelona: UOC.
- Kollock, P. y Smith, M. (2003). Las comunidades en el ciberespacio. En: M. Smith y P. Kollock (Eds.). *Comunidades en el ciberespacio* (pp. 19-47). Barcelona: UOC.
- Lewin, J. (2004). Cuando el océano ya no es la última frontera: una relación a (muy) larga distancia a través de las TICs. En *Atenea Digital*, 6. 1-12. Disponible en: <http://antal.uab.es/athenea/num6/lewin.pdf>
- Martínez, F. (1996). La Enseñanza ante los nuevos canales de comunicación. En F. J. Tejedor y A. García-Valcárcel. (Eds). *Perspectivas de las Nuevas Tecnologías en la Educación* (pp.101-119). Madrid: Narcea.
- Martínez, F., Luna, P., Fernández, R. y Salmerón, J. (2001). *Internet para investigadores. Hacia la e-ciencia*. (3ª Ed.). Huelva: Universidad de Huelva.
- Mayans, J. (2000). Género confuso: género Chat. *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 1. Temática Variada. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net>
- Mayans, J. (2002). Nick CiberEspacio /set topic conceptos y términos para el análisis socioantropológico. En 1^{er} Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad. Comunicaciones – Grupo 10 *El investigador en la sociedad digitalizada*. Celebrado del 9 al 22 de Septiembre de 2002. Disponible en: <http://cibersociedad.rediris.es/congreso/comms/g10mayans.htm>
- Mercer, N. (2001). *Palabras y mentes. Cómo usamos el lenguaje para pensar juntos*. Barcelona: Paidós.

- Penn-Edwards, S. (2004). Visual evidence in qualitative research: The role of videorecording. *The Qualitative Report*, 9(2), 266-277. Available in: http://www.nova.edu/ssss/QR/QR9-2_pennedwards.pdf
- Picciuolo, J. L. (1998). Dentro y fuera de la pantalla. Apuntes para una Etnografía del Ciberespacio. *I^{er} Congreso Virtual de Antropología y Arqueología, Ciberespacio*. Disponible en: <http://www.nava.org.ar/congreso/ponencial-26.htm>
- Pujadas, J. J. (1992). *El método biográfico: el uso de las historias de vida en ciencias sociales*. Cuadernos Metodológicos. 5. Madrid: CIS.
- Revuelta, F. y Sánchez, M. C. (2003). Programas de análisis cualitativo para la investigación en espacios virtuales de formación. *Teoría de la Educación: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 4. Disponible en: http://www3.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_04/n4_art_revuelta_sanchez.htm
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga, España: Aljibe.
- Sade-Beck, L. (2004). Internet ethnography: Online and offline. *International Journal of Qualitative Methods*, 3(2). Article 4. Available in: http://www.ualberta.ca/~ijqm/backissues/3_2/pdf/sadebeck.pdf
- Salinas, J. (2000). Las redes de comunicación (I): referencias técnicas y servicios ofrecidos. En J. Cabero (Ed.), J. Salinas, A. Duarte y J. Domingo. *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación* (pp. 159-178). Madrid: Síntesis educación.
- Sierra Bravo, R. (1983). *Técnicas de investigación social*. (3^a ed.). Madrid: Paraninfo.
- Smith, M. (2003). La multitud invisible en el ciberespacio. El mapeo de la estructura social de Usenet. En: M. Smith y P. Kollock (Eds.). *Comunidades en el ciberespacio* (pp. 228-257). Barcelona: UOC.
- Smith, M. y Kollock, P. (2003). *Comunidades en el ciberespacio*. (Trad. de Communities in Cyberspace). Barcelona: UOC.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.
- Tejedor, F. J. y García-Valcárcel, A. (1996). *Perspectivas de las Nuevas Tecnologías en la Educación*. Madrid: Narcea.
- Téllez, A. (2002). Nuevas etnografías y ciberespacio: reformulaciones metodológicas. CULTURA & POLÍTICA @ CIBERESPACIO 1er Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad Comunicaciones – Grupo 10 El investigador en la sociedad digitalizada. Disponible en: <http://cibersociedad.rediris.es/congreso>

- Valles, M. S. (2003). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexiones metodológicas y práctica profesional*. (3ª Reimpresión). Madrid: Síntesis Sociológica.
- Valverde, J. (2002). Herramientas de comunicación sincrónica y asincrónica. En J. I. Aguaded y J. Cabero (Directores). *Educación en red. Internet como recurso para la educación* (pp.57-81). Málaga: Aljibe.
- Valzacchi, J. (2003). Internet y educación: aprendiendo y enseñando en los espacios virtuales. Colección INTERAMER DIGITAL No. 73. OEA. Disponible en: www.educoas.org/portal/bdigital/es/indice_Valzacchi.aspx
- Visauta, B. (1989). *Técnicas de investigación social. I: Recogida de datos*. Barcelona: PPU.

Presidente Federal y a prestarle el contingente necesario para que, en una sola unidad de propósitos, enfrentase a los enemigos y hacer el exterminio de las fuerzas invasoras.

El pueblo salvadoreño, por su parte, tuvo la patriótica y valiente actitud de oponerse a las disposiciones de aquellos funcionarios que no respetaron las leyes que juraron obedecer, sin reparar en que con este juramento habían dejado constancia de su decisión encaminada a defender la Carta Fundamental.

El General Morazán, facultado por el Senado, dispuso trasladar la capital de la República a la ciudad de San Salvador, punto desde el cual había surgido la resistencia para no acatar las leyes federales. Consideraba aquella ciudad como el centro más propicio para obrar contra los cabecillas Arce y Domínguez, por estar allí el pueblo que siempre supo distinguirse por sus hechos en defensa de las libertades públicas.

El General Morazán, marchando para la capital salvadoreña, recibió en el lugar llamado Jalpatagua el decreto de la Asamblea de El Salvador en el que se resistía la entrada de las autoridades federales a aquel Estado, haciendo saber al mismo tiempo que serían repelidas en caso de que se atrevieran a entrar en aquel territorio.

El Presidente, General Morazán, enterado de todas las maniobras de Cornejo, preparó y disciplinó su ejército compuesto de fuerzas salvadoreñas, nicaragüenses y hondureñas e invadió precipitadamente por el departamento de San Miguel.

Cornejo estaba listo; sitió convenientemente su columna de 600 hombres en pueblo de Jocoro. También el Presidente, General Morazán, había sabido como de costumbre emplear su eficaz pericia militar, colocando sus fuerzas estratégicamente al frente y a la retaguardia del enemigo.

Las tropas rompieron el fuego a las tres y media de la mañana del 14 de marzo, iniciándolo el enemigo con demostraciones de gran arrojo y no menos valor sobre el flanco derecho de las fuerzas federales. Suspenso el fuego por ambos bandos, hubo que reanudarlo antes del amanecer y la acometividad del ejército federal en esta acción fue tan intensa y decisiva que pronto las fuerzas de la traición se vieron obligadas a huir completamente desmorulizadas, dando así el día 14 de marzo, una fácil y rotunda victoria sobre las fuerzas que comandaba Cornejo, el mismo que acababa de rebelarse contra las autoridades de la Federación.

El vencido jefe José María Cornejo volvió a San Salvador en donde se reconcentró y se fortificó con sus tropas. Allí tuvo la decepción de saber que los Comandantes de Armas de Metapán, Sonsonate, Chalatenango y otras poblaciones participaban que se habían pronunciado contra el, manteniéndose



Novedades en Investigación Educativa

Abril - 2005

