

Nuevas técnicas de Investigación en Trabajo Social

Chica Rico, Mariana Estefanía

negramariana@hotmail.com

Sanagua, Cecilia Noel cecysanagua@hotmail.com

Venturini, Natalia del Carmen

cybermensajera@hotmail.com

Licenciatura en Trabajo Social Universidad Nacional de
Catamarca

Año: 2008

INTRODUCCIÓN

Puede hablarse de *metodología*, entendida como “el modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas” (Taylor y Bogdan, 1984:15). Esta definición reconoce que son las ideas que el investigador tiene sobre la realidad social las que seleccionan las técnicas de investigación. Esto implica, además, que hay formas de enfocar los problemas y maneras de buscar las respuestas, es decir, que ante cada problema hay que emplear una metodología adecuada.

Tradicionalmente, la investigación social ha empleado metodologías *cuantitativas*, asociadas al positivismo, caracterizado por la búsqueda de explicaciones basadas en las causas de los fenómenos dados en una realidad considerada estable, la que es dividida en variables objetivas y cuantificables para producir conocimiento útil para el progreso, preferentemente especializado, de la sociedad.

El desarrollo de la investigación social dio énfasis al llamado paradigma cuantitativo a partir de sus concepciones de "explicación", "predicción", "control", los cuales comenzaron a perder su hegemonía y fueron reemplazados por los términos de "comprensión", "significado", y "acción", es decir se produce un quiebre de paradigmas, se da paso desde un "Paradigma Cuantitativo" a un "Paradigma Cualitativo", el cual se basa, en la comprensión de fenómenos o hechos. Es justamente esta la importancia "dar razón de los hechos", lo cual caracteriza a este nuevo paradigma y a la tradición aristotélica en donde su premisa es la "*Comprensión*" por medio de la observación y así llegar a principios generales.

Como contraposición a este paradigma surgen diversas perspectivas motivadas por el empleo de técnicas *cualitativas* de investigación, que conciben una realidad dinámica en la que se dan fenómenos sociales que deben ser interpretados desde la perspectiva de los sujetos que los viven. Su orientación está en el proceso mismo de investigación más que en la obtención de resultados inmediatamente útiles, donde investigador y realidad se influyen y modifican mutuamente. No busca tanto la confiabilidad como sí la validez, es decir, que sus datos sean profundos y reales, a través de técnicas como la entrevista, la observación, los grupos focales, etc. Esto repercute en que sus resultados no pueden ser generalizados. Paradigmas basados en técnicas cualitativas son el interaccionismo simbólico, la fenomenología, la etnometodología y el existencialismo.

MARCO TEÓRICO

Paradigma

Un paradigma es un modelo o patrón en cualquier disciplina científica u otro contexto epistemológico. Etimológicamente hablando, el término se origina en la palabra griega paradeigma, que significa "modelo" o "ejemplo". A su vez tiene las mismas raíces que παραδεικνύει, que significa "demostrar".

El filósofo y científico Thomas Kuhn dio a paradigma su significado contemporáneo cuando lo adoptó para referirse al conjunto de prácticas que definen una disciplina científica durante un período específico de tiempo.

De esta forma, un paradigma es una visión del mundo, que orienta y guía los criterios de elección de un investigador/a, cuando uno es aprendido, se adquieren teorías, métodos y criterios para construir un modelo explicativo.

Un paradigma, compartido por una comunidad científica, puede ser desplazado por otro en cuanto éste último se presenta como un modelo más adecuado para explicar la realidad

En ciencias sociales se diferencian dos grandes paradigmas, el paradigma interpretativo o comprensivo (cualitativo) y el paradigma explicativo (cuantitativo).

El paradigma positivista

Nació, en el siglo XIX, de la mano del empirismo en el afán de equiparar las ciencias sociales, y concretamente la nascente sociología, a las ciencias naturales. Comte sostenía que los fenómenos sociales son hechos naturales, están sometidos a leyes naturales, y que es posible conocer estas últimas a través del método científico.

Los hechos sociales, desde esta perspectiva, no están sujetos a la voluntad del ser humano, pues tienen sus propias reglas, y éstas pueden ser estudiadas objetivamente. La manera de proceder es fundamentalmente inductiva, esto es, mediante el paso de lo particular a lo general.

Por lo tanto, el positivismo cree en la existencia de unos principios organizadores de carácter universal que pueden ser descubiertos a través del método científico, estableciendo el nexo causa-efecto.

El neopositivismo

En esta corriente, las cuestiones epistemológicas se vuelven centrales, y se considera que el sentido de una afirmación deriva de su verificación empírica. Es lo que se conoce como el lenguaje de las variables, pues éstas gozan de las características de neutralidad, objetividad y operatividad matemática.

Cada objeto social, incluidos los individuos, pueden ser definidos analíticamente sobre la base de una serie de atributos y propiedades (las variables), y es precisamente, la relación entre variables la que permite acceder al conocimiento de los fenómenos sociales. De este modo, todos los fenómenos podían ser registrados, medidos, relacionados y formalizados, y las teorías podrían ser demostradas o falsificadas de manera objetiva y sin ambigüedad.

En fin, el nuevo positivismo redefine los presupuestos iniciales, pero conserva el modo de proceder empíricamente, en base a los principios de operacionalización, cuantificación y generalización.

El paradigma interpretativo

Para el paradigma interpretativo, también conocido como humanismo, la realidad no debe ser observada sin más, tiene que ser interpretada. El paradigma interpretativo se aleja del empirista, pues éste último asimila la realidad social y la acción humana a algo que se puede estudiar de manera objetiva, silenciando la dimensión individual, subjetiva. Para el paradigma interpretativo, la dimensión subjetiva, que no puede ser percibida por los métodos cuantitativos, es precisamente el objeto de investigación.

Lógicamente las diferencias de fondo implican diferencias de técnicas y procedimientos de investigación. Así mientras el positivista o empirista hace uso del lenguaje de las variables, de las técnicas de investigación cuantitativas; el humanista o interpretativo lo hace de las técnicas de investigación cualitativas.

Nuevos planteamientos

El método fenomenológico

El método fenomenológico no parte del diseño de una teoría, sino del mundo conocido, del cual hace un análisis descriptivo en base a las experiencias compartidas. De estos se obtienen las señales, indicaciones para interpretar la diversidad de símbolos. A partir de allí, es posible comprender los procesos y estructuras sociales. En las ciencias sociales se requieren de constructos" y "tipos" para investigar objetivamente la realidad social. Estos tienen que tener las características de una consistencia lógica y una adecuación al fenómeno estudiado.

En este método se trata, en primer lugar, de eliminar los elementos casuales, a través de la reducción fenomenológica. Por medio de la reducción y la interpretación, el fenómeno cobra sentido. La gente posee una acumulación de conocimientos, a partir de los cuales interpreta las nuevas experiencias.

Una segunda reducción es la eidética (eidos es la idea, forma, especie) que en las interpretaciones últimas conduce a los universales, los fundamentos relacionales, lo que le da el carácter científico.

Este aporta ciertos elementos para el método de investigación participativa. Estos elementos son la intersubjetividad y el empleo de la intuición en la comprensión de los fenómenos sociales.

El método fenomenológico puede resultar particularmente útil para la interpretación de los hechos y procesos estudiados; para captar el sentido de los fenómenos y la intención de las actividades sociales.

La etnometodología

Hace hincapié en la interpretación y también en la transformación de la realidad social y en el actuar creativo de los sujetos.

El énfasis en los estudios etnometodológicos se centra en los acontecimientos cotidianos y las influencias del conocimiento común en las ciencias humanas.

Las investigaciones en este contexto se realizan a nivel micro y parten del supuesto de que el comportamiento humano es, en gran medida, racional. El interés no se halla en el análisis funcional de las normas sociales, sino en los procesos en los que la gente organiza sus actuaciones en la vida cotidiana.

Se intenta analizar el sentido del comportamiento y las relaciones socio-culturales de las expresiones, normas, reglas y códigos que emplea la gente. Las personas emplean el lenguaje cargándolo de sentido; no se socializa únicamente, sino "crea" acciones en un contexto social. La producción y la reproducción de las relaciones sociales también en la forma institucionalizada de las organizaciones, conforman los procesos centrales de estudio.

El interaccionismo simbólico

Esta corriente, pone énfasis en la interacción de los individuos y en la interpretación de estos procesos de comunicación. El interaccionismo simbólico, no presta mucha atención a las estructuras sociales, a los sistemas y a las relaciones funcionales, sino al mundo de significados de los símbolos dentro del cual actúan los sujetos.

El método está basado en la interpretación de las acciones a partir de los elementos que se encuentran en la situación social a estudiar.

Los fundamentos teóricos más importantes son:

1. La alienación del sentido de la comunicación cotidiana, contraria a la búsqueda de identidad y del importante papel que juega en la sociedad la empatía (capacidad de ponerse en el lugar de otro).
2. La realidad social se explica a través de las interacciones de los individuos y grupos sociales (en este sentido se opone al determinismo social). Para interpretar la actuación de los grupos e individuos no es suficiente estudiar su comportamiento visible, sino también es relevante considerar su conciencia y sus pensamientos como parte de sus actuaciones (contrario al conductismo).

Esta visión está basada en la concepción teórica del hombre, a la vez producto y productor de su realidad social. La interpretación, el sentido de las acciones, es resultado de las interacciones que tienen una intencionalidad y un objeto; este sentido es objetivo en la medida en que la interpretación es intersubjetiva. Se llega a la interpretación de que una situación es real si los involucrados la definen como tal (pragmatismo). Los hombres construyen la verdad, es decir, la verdad no existe, por sí como tal.

Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa es un método de investigación basado en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo y que adhiere al desarrollo de estándares de diseño estrictos antes de iniciar la investigación.

El objetivo de este tipo de investigación es el estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La investigación cuantitativa desarrolla y emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales.

Las características de la investigación cuantitativa son:

- La realidad es única, se puede controlar y predecir dado que se caracteriza por un orden mecánico y estable.
- Es un diseño cerrado lógico deductivo conformado por conceptos, definiciones operacionales, recolecciones de datos, comprobación de hipótesis, análisis e informes para ratificar o desechar la hipótesis.
- Busca identificar relaciones causales predominantes previamente establecidas con base en un marco teórico.
- Se establecen generalidades como afirmaciones verdaderas y con independencia del contexto, con base en las relaciones de causalidad dado que cada acción es el resultado de otra que la precede.
- El investigador emplea conceptos y definiciones operacionales de los mismos.
- El papel del investigador debe ser neutro y acrítico por lo tanto debe eliminar toda subjetividad y mantenerse al margen del hecho investigado. En este paradigma la relación sujeto objeto no debe existir.

- Utiliza información previamente delimitada y reducida solamente a las variables que se deben observar. Esta delimitación es establecida solamente por el investigador.
- Transmite información por medio de números y medidas requiriendo garantizar la objetividad; para ello utiliza procedimientos estáticos y sin la intervención del investigador.
- La información se entrega en un reporte final que se expresa en un informe objetivo y ajeno tanto al investigador como al investigado

Las técnicas cuantitativas fundamentales son la observación experimental, la observación documental y la observación mediante encuestas.

Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa involucra una categoría de diseños que se ocupan de la comprensión e interpretación de las acciones y los contextos en los que los seres humanos se implican e interesan, evalúan y experimentan directamente.

Característica de la investigación cualitativa:

- Se considera la realidad como múltiple dado que cada una es única e irrepetible caracterizada por un orden dinámico creado por la acción y la asignación de significados.
- Es un diseño abierto que asume también el conocimiento tácito intuitivo y lo considera fuente de información.
- Busca comprender el fenómeno.
- La teoría emerge de los datos y el investigador intenta averiguar cuales son los esquemas explicativos de los fenómenos para darles sentido.
- Utiliza conceptos sensibles que captan significados y emplea descripciones de los mismos para aclarar las múltiples facetas del concepto.
- Se pueden establecer hipótesis descriptivas sobre casos particulares y por lo tanto, contextualizadas espacio temporalmente; dado que todo se influye mutua y simultáneamente, no existen relaciones de causalidad.

- El investigador esta inmerso en le hecho investigado, interpreta, participa y explora asumiendo su subjetividad y haciéndola explicita. La interdependencia sujeto objeto se concibe como imprescindible.
- Toda información que surge de la interacción con base en categorías que pueden ser ampliadas en el desarrollo de la investigación, la información que obtiene es textual y sobre ella se infiera más allá de este. Durante el proceso de replantea la pregunta de la investigación y ésta sugiere la dirección de la información que se requiere.
- Transmite información por medio de registros del lenguaje original para conservar el significado, por lo tanto utiliza instrumentos que le permitan aproximarse a la realidad y conocerla en la forma más directa posible.
- La información es permanente y busca ampliar la comprensión y el compromiso de los implicados en el hecho investigado. Se negocian significados y se establecen acuerdos.

Las principales técnicas cualitativas son la entrevista en profundidad, el grupo de discusión o la historia de vida, entre otras.

Técnicas

Observación

Es una de las estrategias para recoger y medir información de fuentes primarias. La observación científica es una técnica de medición que acepta material no estructurado y puede trabajar con volúmenes diferentes de datos mediante el registro sistemático, valido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas.

Los pasos para construir un sistema de observación puede ser:

1. Definir con precisión el universo de aspectos, eventos o conductas a observar.
2. Extraer una muestra representativa.
3. Establecer y definir las categorías y subcategorías de observación.
4. Elegir el medio de observación.
5. Elaborar las hojas de codificación o cotejo.
6. Seleccionar y entrenar a los observadores.

7. Calcular la confiabilidad de los observadores.
8. Observar y codificar la información.
9. Vaciar los datos de las hojas de codificación y obtener totales.
10. Realizar los análisis apropiados, sea ellos estadísticos o no.

La Observación puede ser:

Observación Directa y la Indirecta

Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal ocurre cuando nos valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etc., relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros.

Observación Participante y no Participante

La observación es participante cuando para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para conseguir la información "desde adentro".

Observación no participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado.

Observación Estructurada y No Estructurada

Observación no Estructurada llamada también simple o libre, es la que se realiza sin la ayuda de elementos técnicos especiales.

Observación estructurada es en cambio, la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros, tablas, etc., por lo cual se la denomina observación sistemática.

Observación de Campo y de Laboratorio

La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados.

La observación de laboratorio se entiende de dos maneras: por un lado, es la que se realiza en lugares pre-establecidos para el efecto tales como los museos, archivos, bibliotecas y, naturalmente los laboratorios; por otro lado, también es investigación de laboratorio la que se realiza con grupos humanos previamente determinados, para observar sus comportamientos y actitudes.

Observación Individual Y De Equipo

Observación Individual es la que hace una sola persona, sea porque es parte de una investigación igualmente individual, o porque, dentro de un grupo, se le ha encargado de una parte de la observación para que la realice sola.

Observación de Equipo o de grupo es, en cambio, la que se realiza por parte de varias personas que integran un equipo o grupo de trabajo que efectúa una misma investigación puede realizarse de varias maneras:

1. Cada individuo observa una parte o aspecto de todo
2. Todos observan lo mismo para cotejar luego sus datos (esto permite superar las operaciones subjetivas de cada una)
3. Todos asisten, pero algunos realizan otras tareas o aplican otras técnicas.

Entrevista

Es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido puede ser tan variado como los aspectos que mida.

Las entrevistas tienen diferente nivel de estructuración de acuerdo con el interés del investigador y el tipo de estudio:

Entrevista estructuradas: están limitadas a un listado de preguntas que el entrevistador debe proponer en el mismo orden y sin dejar de hacer ningunas de ellas; además no puede agregar otras.

Entrevista no estructurada: proponen categorías que sirven de pauta y que se expresan en aspectos que el entrevistador debe indagar o en preguntas que guían un diálogo. En general

la intención de estas entrevistas es hacer hablar al entrevistado para encontrar información relevante.

Estas entrevistas son de tres clases con grado ascendente de estructuración:

- Informal, útil cuando se requiere información amplia o se esta desarrollando un investigación exploratoria;
- Por pautas, se realiza con base en preguntas claves que orientan al entrevistador pero que éste ajusta, amplia, eliminada o profundiza de acuerdo con las respuestas de su entrevistado;
- Focalizada se centra en un aspecto específico para profundizar al respectos

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. La entrevista es una técnica antigua, pues ha sido utilizada desde hace mucho en psicología y, desde su notable desarrollo, en sociología y en educación. De hecho, en estas ciencias, la entrevista constituye una técnica indispensable porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difíciles conseguir.

Cuestionarios

Es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables. Para los cuestionarios existen dos tipos de preguntas:

Cerradas, contiene alternativas de respuesta que han sido delimitadas a priori por el investigador;

Abiertas, no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, requieren de mayor tiempo y esfuerzo para quien contesta y son útiles en estudios exploratorios.

Las preguntas de un cuestionario deben elaborarse con la calidad necesaria para que el instrumento sea confiable; esta condición aumenta si se tiene en cuenta que:

- Las preguntas deben ser claras y comprensibles para quien contesta
- No deben incomodar

- Deben referirse a un solo aspecto
- No deben inducir la respuesta
- El lenguaje utilizado debe ser adaptado a las características de quien responde
- Las instrucciones deben ser claras.
- Tener en cuenta el contexto para administrar el cuestionario.

La Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas.

El Fichaje

El fichaje es una técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleada en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación por lo cual constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorrar mucho tiempo, espacio y dinero.

El Test

Es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, etc.). A través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador.

Se han creado y desarrollado millones de tesis que se ajustan a la necesidad u objetivos del investigador. Son muy utilizados en Psicología (es especialmente la Psicología Experimental) en Ciencias Sociales, en educación; Actualmente gozan de popularidad por su aplicación en ramas novedosas de las Ciencias Sociales, como las "Relaciones Humanas" y la Psicología de consumo cotidiano que utiliza revistas y periódicos para aplicarlos. Los Test constituyen un recurso propio de la evaluación científica.

Nueva Técnica de investigación

La Netnografía

La netnografía se presenta como un nuevo método investigativo para indagar sobre lo que sucede en las comunidades virtuales, mas propiamente de lo que acontece en Internet. El método deviene de la aplicación de la etnografía al estudio del ciberespacio. Su pretensión transita por erigirse como ciencia de lo que ocurre en la red de redes, esta pretensión, reclamada por toda disciplina emergente, aún es difusa; se presenta más como una técnica de investigación de las vivencias en los espacios virtuales.

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

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

Con esas intenciones, la netnografía pretende entronizarse como medio y recurso del estudio antropológico sobre el acontecer cotidiano del ciberespacio, asumiéndose como una “ciencia que estudia las características y prácticas habituales de un grupo social concreto.

La consideración de la netnografía como ciencia, resulta una pretensión mayúscula; si bien es cierto, que cuenta con un objeto de estudio, “la vida social de la red”; un campo de estudio, “las comunidades virtuales”; aún es embrionario y difuso el marco teórico-conceptual de soporte.

Este es un método de análisis del netnógrafo (neologismo aplicable a este nuevo tipo de investigador) para su aplicación a las comunidades virtuales en Internet, más propiamente del estudio de las vivencias que en ella se protagonizan; constituyendo un excepcional atrio para conocer la opinión de los ciudadanos del ciberespacio (internautas) sobre cualquier tema.

El estudio netnográfico es un método cualitativo e interpretativo pensado de modo específico para investigar el comportamiento del consumidor en los entornos de las comunidades y culturas en uso en Internet. Este método exige una combinación de participación cultural y observación, y requiere las siguientes líneas básicas de actuación:

- Establecer relaciones con los miembros de la comunidad, evitando en la mayor parte de los casos darse a conocer como investigador.
- Estudiar el lenguaje, los símbolos y las normas de la comunidad. Es fundamental que el investigador se empape de los códigos lingüísticos y éticos de aquellos a quienes pretende estudiar, para así asimilar términos y conceptos que le permitan establecer una comunicación óptima y extraer los insights necesarios.
- Evitar, en la medida de lo posible, la deshonestidad y el engaño. En Internet, estos factores podrían verse ampliados por la naturaleza incierta de las respuestas y lo oculto de sus protagonistas. Sin embargo, esta condición oculta de los sujetos es precisamente la que garantiza que expresen libremente y sin tapujos sus opiniones e intenciones, así como abrirse de una forma más natural a como lo harían cara a cara.
- Identificar a los distintos tipos de miembros que pueblan la comunidad, para saber cuál es el peso de sus opiniones. Dentro de una comunidad virtual se dan, al igual que en la vida real, los fenómenos del boca a boca y del liderazgo de opinión. De este modo, pueden distinguirse distintos tipos y estatus de membrecía: aquellos que ejercen el rol de líderes de opinión (nivel de integración máximo), los que son visitantes habituales (nivel de integración alto), quienes visitan una comunidad de manera esporádica (nivel de integración bajo), y por último, los que acuden a alguno de estos sitios de manera puntual, en busca de una información concreta (nivel de integración nulo). Estos

últimos no suelen participar activamente en ninguna de las actividades de la comunidad.”

Fases del Método:

1. Recogida de Datos (Fase Automática)

El proceso se inicia cuando alguien (un particular, una empresa o hasta una multinacional o un gobierno), encarga un estudio sobre un contenido determinado. Es entonces cuando el netnógrafo pone en marcha su método de trabajo y elabora la lista de comunidades virtuales que van a ser objeto del análisis.

En un primer momento, se buscan todos aquellos foros y grupos de noticias que tengan relación con ese tema, incluso aunque no lo traten en exclusiva. Posteriormente, se eliminan los que no tienen un número relevante de usuarios o presentan un nivel de actividad demasiado bajo. En definitiva, se realiza un filtro selectivo para quedarse con una cantidad de comunidades manejable, pero suficiente para que los resultados finales sean representativos de la población total.

El siguiente paso es decidir qué duración tendrá la fase de recogida de datos. Lo habitual es que el seguimiento se realice a lo largo de tres o cuatro meses para obtener una información abundante que otorgue credibilidad a las conclusiones. Durante este período, los servidores dedicados al estudio rastrean una o varias veces al día las comunidades seleccionadas y almacenan los textos.

Para ello, siguen unas pautas establecidas previamente por los informáticos e investigadores. Los ordenadores están dotados de inteligencia artificial para filtrar los mensajes que envían los usuarios y recoger sólo los que sean útiles para el informe. Se basan en sistemas de palabras relacionadas, conceptos y sinónimos, de tal modo que son capaces de guardar textos que tengan algo que ver con el tema aunque no incluyan exactamente los nombres que se pretenden analizar.

2. Interpretación Humana (Fase Manual)

Recogidos los datos y filtrados convenientemente, se da por terminada la fase automática del proceso y entra en acción el componente humano:

Un grupo de personas, generalmente sociólogos, se dedican entonces a leer todos los mensajes y clasificar los comentarios según una lista de opciones establecida.

Cuando ya se han analizado todas las valoraciones y se tiene una impresión general sobre las opiniones de los internautas acerca del asunto que se está estudiando, los investigadores hacen una evaluación global e interpretan las estadísticas obtenidas. De este modo, se redactan unas conclusiones que serán entregadas junto con el informe final.

Metodología de la Netnografía

Para la realización de un estudio netnográfico, la metodología empleada, contempla:

- Objeto del Estudio. Definición de las clases a estudiar, las relaciones entre las diferentes clases, tipo de comunidades y la estructura aproximada del informe.
- Definición de Parámetros. Definición de los conceptos que componen cada clase.
- Definición del universo. Búsqueda y alta de las comunidades virtuales relevantes.
- Determinación del error objetivo. Diseño de las consultas y los parámetros asociados a las mismas.
- Panel de Comunidades Virtuales (PCV). Valoración de los componentes de una clase en función de sus atributos. En la elaboración de un panel, además de las clases y los conceptos, deben ser definidos los atributos en función de los cuales se valoran los diferentes conceptos. Un PCV, combina tareas automatizadas de recuperación de contenidos y muestra aleatoria de mensajes en función de un concepto, con la intervención humana para valorar la positividad o negatividad de los mensajes, respecto a un atributo determinado.
- Informe Final: Donde se redactan y presentan los resultados de las consultas realizadas, y de su propio análisis derivado de la investigación y lectura de los comentarios publicados en las comunidades virtuales.
- Iteración. Repetición periódica del informe final, que contempla la actualización de las consultas y la presentación de conclusiones.

En la elaboración de los estudios netnográficos “se tienen en cuenta 3 tipos de errores:

- Error sintáctico: Dependiendo del objeto del estudio los errores derivados de faltas ortográficas podrían alcanzar el 1%, sobre los resultados automáticos de búsqueda.
- Error semántico: Derivado del uso de metáforas, de ironías, etc. no detectados en la fase de análisis preliminar.
- Error muestral: Los resultados de las consultas automáticas no precisan de error muestral, pues se analiza la totalidad de los mensajes.

Una de las mayores ventajas de la netnografía frente a la etnografía u otras técnicas tradicionales de investigación, es precisamente la eliminación del error derivado de la encuesta directa, motivado por la mala comprensión de la pregunta, la falta de sinceridad de la respuesta, o simplemente por la opción ‘no sabe/no contesta’.

INFORME FINAL

El siglo XXI se observa como un siglo de descentramientos donde propuestas y modelos sobre el ser, hacer, tener y pensar se alteran y desdibujan opacando lo social y exigiéndole al trabajo social la necesidad de reflexionar sobre la inconveniencia histórica, epistemológica y metodológica de los sistemas teóricos existentes.

El agotamiento del paradigma cuantitativo, le muestra al trabajo social un nuevo camino; la investigación cualitativa, para a través de ella abordar la evidente realidad social.

Sin embargo, aún existe la polémica por el uso de uno u otro método, donde unos plantean el predominio de una técnica sobre la otra, mientras que otros aseguran que son compartidos o bien no existe relación alguna; hechos que dan paso a una gran disputa y debates entre autores los cuales dicen que son dos paradigmas epistemológicos contrapuestos, en donde encontramos un sin fin de argumentos a favor o en contra de estas técnicas de análisis de la sociedad.

Estas contradicciones muchas veces obstaculizan los procesos de creación de conocimientos los cuales la investigación social debe generar.

Por las razones antes mencionadas es necesario que un investigador trabaje con los dos tipos de enfoques y así pueda llegar a la construcción del conocimiento, ya que si no maneja ambos métodos sus perspectivas serán limitadas. Es por ello que debe realizar una amplia investigación y así, poder reflexionar sobre sus elecciones centradas únicamente en el problema que se le presente.

Si bien en el trabajo social deben utilizarse tanto la investigación cuantitativa como la cualitativa es necesario que los profesionales tengan la capacidad de adaptarse a los avances tecnológicos que se encuentran en la actualidad, como ser internet. El método netnográfico permite aplicar las técnicas tradicionales a través de este medio, permitiendo conocer el comportamiento y pensamiento de las comunidades cibernautas que en la actualidad se han expandido hasta ser parte de la cultura moderna.

La velocidad con que están aconteciendo los cambios sociales, plantean nuevos retos y dificultades a los investigadores sociales, por tal razón deben acrecentar y variar sus estilos

metodológicos , para así poder afrontar esta actividad investigativa y reconstruir un nuevo mundo humano y social, optando por metodologías variables y creativas que tengan la capacidad de interpretar esta nueva realidad .

A través de esta investigación se pudo constatar que si bien las técnicas que se utilizan en la actualidad son las mismas lo que se ha modificado son los medios de aplicación de estas, ya que para que el correcto accionar de un investigador es necesario que sea capaz de adaptarse a los cambios sociales, culturales, tecnológicos, metodológicos, etc.

Nuevas propuestas, ayudarán a comprender y conocer las nuevas sociedades.