

# El quehacer de la etnografía virtual: reflexiones en torno a la observación y muestra

**Rebeca Cena**

rcena@hum.unrc.edu.ar

<https://orcid.org/0000-0002-5006-1261>

Centro de Conocimiento, Formación e Investigación en Estudios Sociales (CConFIInES)-Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Universidad Nacional de Río Cuarto, Córdoba, Argentina.

Doctora en Ciencias Sociales (Universidad de Buenos Aires), Investigadora Asistente del Centro de Conocimiento, Formación e Investigación en Estudios Sociales del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CconfinES-CONICET), Profesora Adjunta de la Universidad Nacional de Río Cuarto. Investigadora del Grupo de Estudios Sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE-CIES) y del Programa de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (PECES-Instituto de Investigaciones Gino Germani). Editora de la Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES). Principales líneas de investigación: políticas sociales, cuerpos/emociones, cuidados sociales.

**Andrea Dettano**

andreadettano@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9985-6690>

Centro de Investigaciones Sociales/Universidad Nacional de La Matanza (CIS-UNLaM). Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET), Argentina.

Doctora en Sociología (Universidad de Alicante, España). Investigadora Asistente del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET). Profesora Adjunta en la Universidad Nacional de La Matanza-Facultad de Ciencias Económicas, Licenciatura en Economía. Jefe de Trabajos Prácticos en la Universidad de Buenos Aires-Facultad de Ciencias Sociales, Licenciatura en Sociología. Miembro del Grupo de Estudios Sobre Políticas Sociales y Emociones (GEPSE-CIES) y del Programa de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (PECES-Instituto de Investigaciones Gino Germani). Editora de la Revista Latinoamericana de Estudios sobre Cuerpos, Emociones y Sociedad (RELACES). Principales líneas de investigación: Políticas Sociales; Estudios sociales sobre las emociones; Estudios sobre el consumo.

Recibido:

14/01/24

Aceptado:

13/04/24

## Resumen

En el marco de la pandemia por COVID-19 se implementaron una serie de políticas sociales desde sus inicios gestionadas a través de la web. Las personas receptoras de estas intervenciones se han encontrado en Grupos de Facebook, compartiendo dudas e inquietudes sobre el acceso a los programas. Estos entornos han concentrado un número masivo de participantes e interacciones diarias volviendo relevante su observación. A partir de la implementación de una etnografía virtual en dicho entorno virtual, el objetivo de este artículo es reflexionar sobre las etapas que implica la etnografía virtual y el entramado de decisiones teóricas y metodológicas involucradas en el registro y muestreo de las publicaciones y todo el contenido que se despliega en estos espacios virtuales, evidenciando la preeminencia y significatividad que poseen el objeto de estudio, la perspectiva teórica y los objetivos de investigación.

**Palabras clave:** Observación; Muestreo; Internet; Medios Sociales; Investigación empírica.

## Abstract

*Within the framework of the COVID-19 pandemic, a series of social policies were implemented and managed through the web. The recipients of these interventions have found themselves in Facebook Groups, sharing doubts and concerns about access to the programs. These environments have concentrated a massive number of participants and daily interactions, making their observation relevant. Starting from the implementation of a virtual ethnography in those virtual environments, the aim of this article is to reflect on the stages involved in virtual ethnography and the framework of theoretical and methodological decisions involved in the registration and sampling of the publications and all the content. That is deployed in these virtual spaces, evidencing the preeminence and significance of the object of study, the theoretical perspective and the research objectives.*

**Keywords:** *Observation; Sampling; Internet; Social Media; Empirical research.*

## Introducción

La pandemia por COVID-19 permitió que adquirieran visibilidad una serie de fenómenos ya presentes en las sociedades del siglo XXI, tales como los procesos de digitalización de las intervenciones estatales. En el contexto de emergencia sanitaria, económica y social generada por el virus del Sars COV 19 una serie de políticas sociales fueron desde sus inicios gestionadas e implementadas a través de la web<sup>1</sup>.

El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en los procesos de intervención ya venían siendo documentados desde lo que se ha denominado Estado Ampliado (Esteinou Madrid, 2001) y/o Gobierno Electrónico, entendido como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental (Naser y Concha 2011). Ello se ha visto atravesado, a su vez, por un contexto de masividad (De Sena 2011) de receptores participando en las intervenciones estatales lo que ha movilizado diferentes canales y vías de acceso a los recursos, a la información y/o difusión (Cena 2014; Sordini 2017; Weinmann y Dettano 2020). Dentro de esos canales, los Grupos de Facebook han ganado protagonismo y popularidad en las personas receptoras de políticas sociales en Argentina, siendo espacios útiles para canalizar dudas, acceder a información, resolver un problema administrativo y/o compartir experiencias en relación al tránsito por las intervenciones estatales. Los Grupos de Facebook de receptores de políticas sociales se han multiplicado, y han asumido una conformación masiva en cantidad de participantes y flujo de interacciones diarias.

En este escenario se vuelve central explorar las interacciones que allí se dan en el contexto de la Pandemia por Covid-19. Ello implica no pocos desafíos en términos de investigación social, comenzando por la revisión de las técnicas y metodologías involucradas en los procesos de conocimiento y abordaje de estas “nuevas” expresiones de los fenómenos sociales. Desde hace algunos años, comenzamos a dar cuenta cómo la participación en dichos programas había inaugurado nuevos espacios de sociabilidad en el mundo digital/virtual, lo que implicó comenzar a observar -por medio de etnografías virtuales- estos espacios de despliegue: los Grupos de Facebook.

La estrategia etnográfica nos permitió la combinación de dos técnicas: observación (con diferentes grados de

participación) y entrevistas virtuales. El proceso etnográfico, involucró, a su vez, tres etapas: (1.) Delimitación de los componentes del entorno. Ello nos condujo a identificar los modos de canalización de las interacciones, que establecen los cómo y los dónde de los intercambios. En una segunda etapa (2.) llevamos adelante la observación y registro de las interacciones, lo que nos introdujo en las reflexiones metodológicas aquí presentadas; y en último lugar (3.) la realización de entrevistas virtuales a miembros de dichos entornos.

En vista de lo mencionado, este escrito, es el resultado de reflexiones dadas en la práctica de observación y registro de publicaciones en el entorno “Grupos” de la red social Facebook. Proceso que se vio cargado de interrogantes acerca de cómo seleccionar un Grupo, cómo captar las interacciones, cuántas registrar, entre otras cuestiones. De este modo, el objetivo del artículo es reflexionar sobre las etapas que implica la etnografía virtual y el entramado de decisiones teóricas y metodológicas involucradas en el registro y muestreo, evidenciando la preeminencia y significatividad que poseen el objeto de estudio, la perspectiva teórica y los objetivos de investigación.

## Observación fluctuante en entornos virtuales

Los entornos virtuales en expansión y constante modificación invitan a re-pensar los modos y estrategias de observación e indagación del mundo social. De esta forma, las transformaciones del mundo y, por ende, de los objetos de conocimiento implican calibrar de manera constante, los “modos de ver”.

De acuerdo con Di Próspero (2017) y Sarraibayrouse Oliveira (2009), en la etnografía clásica, la noción de espacio ha tenido gran importancia. “Estar en el campo” involucraba la presencia física en el terreno (del otro) para arribar a descripciones densas a partir de la observación. Salir y movilizarse hacia el espacio de/lo observado añadía validez al trabajo de campo y suponía “...una distinción espacial entre una base conocida y un lugar exterior de conocimiento” (Clifford 1999 citado en Di Próspero 2017:46).

Diferentes transformaciones han invitado a problematizar la noción de “espacio” para el trabajo de campo. Entre ellas, las tecnologías de la Información y la Comunicación y todos los lugares de interacción que habilitan, dan cuenta de espacios con límites difusos que aperturan a conceptos como hibridez, emplazamiento y co-presencia. Estos conceptos, muy relaciona-

<sup>1</sup>Tal fue el caso del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) que se gestionó durante el año 2020 en Argentina, concentrando a casi 9 millones de personas destinatarias y al 44% de la Población Económicamente Activa (ANSES 2020).

dos entre sí, dan cuenta de 3 elementos centrales que fundamentan la importancia de las etnografías de lo digital: 1) la existencia de mundos híbridos, es decir, donde las separaciones conceptuales entre virtual/real, online/offline pierden peso dado que internet y sus múltiples espacios son parte de la vida cotidiana; 2) la noción de emplazamiento permite considerar que son las prácticas concretas las que delimitan las regiones etnográficas y que estos emplazamientos existen donde 3) se hace efectiva la co-presencia. Esta última, descentraliza la noción de espacio sin excluirlo y se establece a través de una variedad de modos, siendo la co-ubicación física uno entre otros (Jordan 2009; Beaulieu 2010; Gómez Cruz y Ardevol 2013).

En este sentido, si la etnografía clásica consideraba el espacio como un elemento nodal en la definición del campo, el advenimiento y masificación de las tecnologías de la información y comunicación “borronean” sus límites tradicionales, al inaugurar ámbitos de interacción *Onlife* (Gómez Cruz y Ardevol 2013). En este marco, la etnografía virtual adviene como estrategia que se propone captar la vivencia de las redes.

Apoyándonos en investigaciones individuales y grupales, el propósito de este apartado es abordar las variaciones en los grados de estructuración y participación que la etnografía virtual implica. Particularmente, problematizamos cómo la observación se convierte en una técnica que posibilita el acopio de grandes cantidades de datos de diferente tipo: texto, imagen, audio, video, etc. Ello a su vez habilita el interrogante -a abordar en el siguiente apartado- acerca de cómo se organizan las decisiones de muestreo en un espacio multimedial como son las redes sociales.

Un elemento que se desprende de la etnografía virtual realizada, refiere a un “hacer en etapas” que permite diferentes aproximaciones al objeto de estudio. El período de permanencia en el campo fue diario a lo largo de 5 meses, donde se realizaron diferentes actividades -desde la observación y delimitación del entorno, pasando por el registro de las interacciones diarias, hasta la realización de entrevistas-. Si bien cada una de las investigadoras conocía el manejo e interacciones en la red social analizada, se destinó un período de tiempo a identificar los componentes técnicos del entorno (Dettano y Cena 2020). El mismo tenía al momento del análisis 200.000 miembros y presentaba un alto flujo de interacciones diarias<sup>2</sup> que permitía observar publicaciones escritas, comentarios en las mismas, vídeos, imágenes, invitaciones a movilizarse a otras plataformas como grupos

de Whatsapp o Youtube. La presencia continuada en el entorno bajo estudio, generó que se fueran realizando diferentes registros, para los cuales la observación tuvo un lugar de suma importancia y debió ser re-pensada a la luz de su utilización en Facebook.

De manera general, la observación puede ser entendida como aquella capacidad que utilizamos en la vida cotidiana para dar cuenta del mundo que nos rodea. Ésta se convierte en una práctica de investigación cuando sirve a un objetivo de indagación; cuenta con una planificación y sistematización; está relacionada con proposiciones más generales y, por último, cuando se encuentra sujeta a criterios de validez y fiabilidad (Sellitz *et al* 1965; Piovani 2007).

Una de las mayores ventajas de la observación, -incluso cuando está mediada por la tecnología, como es el caso de las redes sociales- es que permite dar cuenta del comportamiento tal como se desenvuelve en su entorno, a la vez que habilita la obtención de información independientemente de la capacidad de un sujeto para informar por sí mismo.

En vista de lo mencionado al inicio del apartado, las estrategias e instrumentos con los que contamos en la investigación social se vuelven un insumo fundamental que permite ser resignificado y adaptado en entornos cambiantes en función de las tecnologías de la información y la comunicación e internet. Así, al pensar las desventajas atribuidas a la observación tradicional, es importante dar cuenta como algunas de ellas pierden importancia en los entornos virtuales. Una de estas tiene que ver con que, en la observación, es necesario que los sucesos acontezcan mientras se realiza la observación. La dificultad consiste en poder predecir cuándo sucederá espontáneamente algo que se necesita observar, lo que puede requerir de la estancia prolongada de quien investiga en el lugar o entorno bajo estudio. En los entornos virtuales las interacciones se dan de manera constante (dependiendo del flujo de interacciones del entorno) y en la mayoría de los casos están almacenadas en las plataformas (Ardevol *et al* 2003). En consecuencia, esto habilita la observación y registro independientemente de la presencia simultánea entre quien observa y la situación observada.

Otra desventaja mencionada en relación a la observación clásica refiere a la existencia de situaciones que no están disponibles para ser observadas, como prácticas sexuales, escenas de la vida familiar, entre otras (Sellitz *et al* 1965; Valles 1997). En los entornos virtuales esto

<sup>2</sup>A marzo de 2021 ya había alcanzado 398,8 mil miembros.

también puede ser una cuestión importante, dado que no todos los entornos son públicos, por lo que se debería buscar un modo de acceso para luego avanzar en la negociación del rol. En el caso de la investigación aludida, la negociación del rol implica dos momentos centrales: en primer lugar, la solicitud de ingreso al entorno virtual si este no es de carácter abierto y público; en segundo lugar, la aceptación de las reglas y normas de interacción del entorno.

Existen diversos modos de observar y, asumiendo diferentes gradaciones, dichos modos dependerán del nivel de estructuración y del grado de participación. En cuanto al grado de participación, esto significa determinar diferentes niveles: a) participante completo, aludiendo a aquellas ocasiones en que los propósitos e identidad de quien investiga se mantienen ocultos, b) la posibilidad de participar especificando el rol de quien observa; y c) el lugar de observador como participante, cuando se participa en un momento específico -cuando se realiza una entrevista- y d), el observador completo, rol que implica observar y pasar inadvertido (Piovani 2007).

Diferentes autores sostendrán que lo más útil consiste en pensar en un continuum entre observación y participación, asumiendo modos activos y pasivos. Las formas pasivas implican observar, leer, escuchar, para describir lugares e interacciones, mientras que un modo activo sería iniciar una conversación, interactuar (sea como investigador o haciéndose pasar por un miembro del entorno) pudiendo llegar a compartir actividades, ganando cada vez mayor familiaridad y cercanía (Osorio *et al.*, 1999). Nadruz (2010) propone que el grado de participación puede variar a lo largo de la investigación. El primer paso sería la realización de una observación flotante, la cual implica recorrer el entorno en una especie de *a priori*, sin centrar la atención en un objeto preciso, hasta que se identifiquen modos de funcionamiento e intercambio en dicho entorno. Para el autor, en la etnografía virtual, esta modalidad es implementada hasta que el investigador asume algún rol en el contexto, por lo que sería la antesala a establecer contacto y participación con los miembros de la comunidad estudiada. Incluso, esta flotación podría terminar cuando el investigador se presenta ante los miembros por medio de una publicación. En la investigación aludida, este primer contacto con el entorno virtual implicó la identificación de sus componentes constitutivos y el análisis de las interacciones posibilitadas/restringidas por la plataforma. En segundo lugar, el autor también plantea como posibilidad la modalidad de observación diferida, como una forma de observación que implica mayor participación,

donde se entabla contacto con participantes del entorno y se inician entrevistas en los mismos chats de la plataforma o se concretan intercambios para pasar a otras o bien se organizan encuentros presenciales.

Más allá de estas clasificaciones posibles, es importante mencionar cómo en los entornos virtuales, una observación estructurada con un bajo nivel de participación, permite acceder a un importante número de registros de conversaciones y comentarios, lo que habilita repensar la observación alejada de una técnica meramente exploratoria.

En cuanto al nivel de estructuración, los modos de observar pueden partir de la flexibilidad total, contando únicamente con la formulación del problema y la consideración de algunos aspectos que podrían ser de importancia, hasta llegar a realizarse contando con instrumentos preparados de antemano, donde se encuentre delimitado cuidadosamente el qué de la observación (Sellitz *et al.*, 1965). El grado de estructuración dependerá del objeto de estudio.

Ahora bien, de manera general, quien investiga debe intentar responder, según Sellitz y otros (1965:233), a cuatro preguntas: 1) ¿qué deberá ser observado?; 2) ¿cómo deben ser resumidas estas observaciones?; 3) ¿qué procedimientos deberían ser utilizados para tratar de asegurarse la exactitud de la observación?; y 4) ¿qué relación debería existir entre observador y observado? y ¿cómo puede ser establecida dicha relación?

En el caso bajo estudio, en cuanto a qué debería ser observado, hemos mencionado diferentes indagaciones donde fue emergiendo la participación de los destinatarios en Grupos de la plataforma Facebook, como espacio de canalización de dudas y consultas asociadas a algunos problemas de inteligibilidad de los programas. Las modificaciones en los diseños, los cambios en los montos abonados y en las formas de implementación venían emergiendo como una problemática que los receptores debían afrontar y sortear. Tiempo después, estos espacios de intercambio empiezan a ser utilizados masivamente por receptores de distintos programas en Argentina (Cena 2014; Weinmann y Dettano 2020; De Sena, Dettano y Cena 2022).

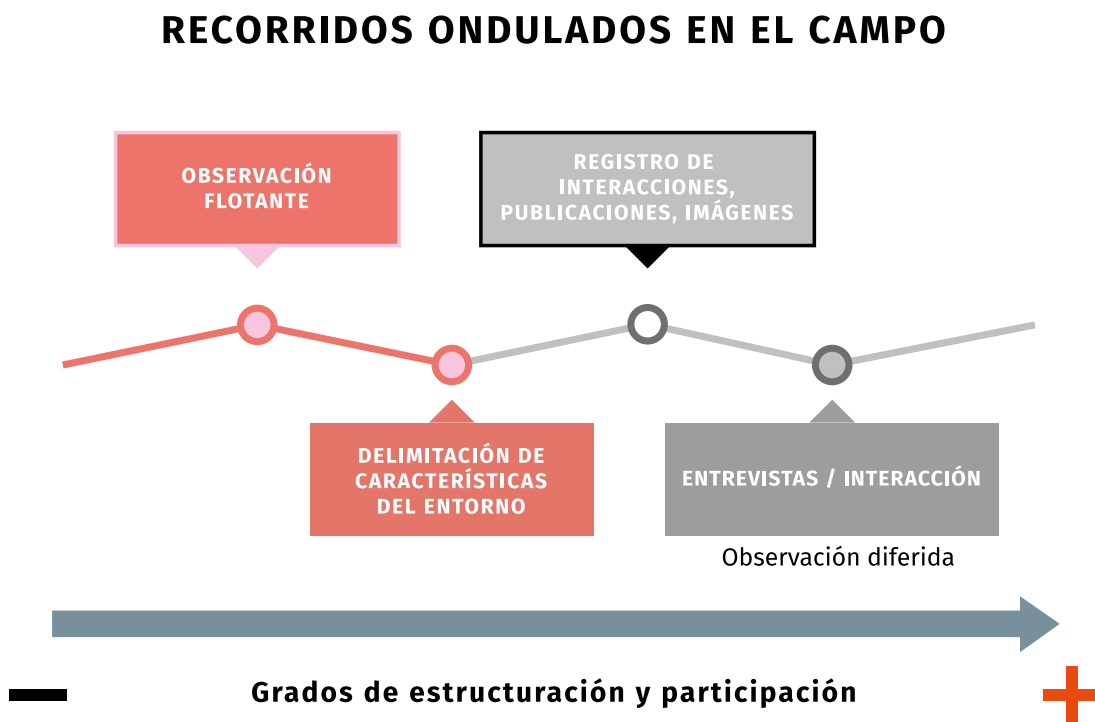
Los entornos virtuales -en este caso los Grupos de la plataforma Facebook- constituyeron la localización empírica de nuestra indagación (Ardevol *et al.* 2003). Estos presentan diferentes espacios de sociabilidad como los chats privados, el muro, los comentarios pú-

blicos, transmisiones en vivo, que han habilitado diferentes posibilidades de interacción, así como de observación con un alto flujo de intercambios continuos y superpuestos que se vuelcan entre todos sus miembros. A su vez, la plataforma habilita la revisión de publicaciones según fechas seleccionadas, lo que permite ir y venir en el tiempo. Los diferentes posteos -muchas veces con imágenes o videos incluidos- son el puntapié de cientos de conversaciones y comentarios, representando en sí mismos, un material analítico que desenvuelve rasgos, características, modos de ser y sentir de la población bajo estudio. Ahora bien, en vista de los diferentes modos de interacción entre los participantes, el qué de la observación alude en primer lugar a los objetivos que guiaron la observación (Analizar las sensibilidades y emociones de las personas receptoras de políticas sociales en pandemia en Grupos de Facebook) y, en segundo lugar, a su nivel de estructuración. Considerando que el entorno de observación fue un Grupo de Facebook, el qué de la observación serían una serie de cuestiones que pueden delimitarse en el entorno analizado, a saber: la denominación del Grupo; su carácter (lo que indica el nivel de privacidad del mismo); la descripción; las reglas de interacción y los filtros y roles establecidos en las mismas; la cantidad de miembros y la actividad promedio; el tipo de participantes; la antigüedad y las imágenes que resultan de portada y perfil.

En cuanto al modo en que deberían ser resumidas o presentadas estas observaciones considerando que la indagación descrita forma parte de los estudios de Small Data (Meneses Rocha, 2018), se trabajó con matrices de análisis donde se volcaba el contenido de publicaciones y la selección de comentarios de cada una, para luego proceder a su análisis. Este modo de registro suscitó diferentes cuestiones e interrogantes, vinculados a decisiones de muestreo. La observación realizada contó, a su vez, con un doble registro: la matriz de publicaciones y comentarios y una bitácora de anotaciones, que fue acompañando el proceso de observación del entorno. Dicha bitácora nos permitió volcar pareceres, percepciones, así como análisis provisorios, que luego iríamos tensionando y ampliando desde nuestro marco conceptual (Mejía Navarrete 2011). En relación a los procedimientos que deberían ser utilizados para tratar de asegurar la exactitud de la observación, la bitácora también se convirtió en un instrumento que permitía cotejar las anotaciones de las investigadoras para comparar las distancias y proximidades de las observaciones, así como la pertinencia con los objetivos planteados (Ver Piovani 2007).

El último punto a determinar en una observación, refiere a delimitar la relación que debería existir entre observador y observado, así como los modos de establecer tal relación y la negociación de sus términos. Este criterio alude al grado de participación previamente discutido y que se resignifica en los entornos virtuales. El grado de participación puede pensarse en un continuum que puede variar de un momento a otro: de una participación pasiva sólo observando -sin interactuar e intercambiar con los miembros del entorno-, a una más activa, -introduciendo comentarios, publicando o iniciando conversaciones en los chats privados-.



**Figura 1.** Las etapas de la etnografía virtual

**Fuente:** elaboración propia en base a etnografía virtual realizada.

En este sentido, bajo el objetivo de analizar las sensibilidades y emociones de las personas receptoras de políticas sociales en pandemia en Grupos de Facebook, la etnografía virtual se volvió una estrategia completa y flexible que nos permitía captar las vivencialidades que se despliegan en las redes. Una vez decidido el qué de la observación (las publicaciones y comentarios) recortadas al talle de los objetivos e interrogantes, surgía la cuestión de determinar la cantidad de publicaciones y/o comentarios, así como los criterios a utilizar para seleccionarlos. En vista de ello, es que en el próximo apartado recuperaremos cuestiones vinculadas al muestreo desde la consideración de las características del entorno aludido y las posibilidades de interacción que el mismo brinda.

### El problema del muestreo en etnografía virtual

El método etnográfico se presenta como multitécnico, reflexivo e interdisciplinario, lo que amplía el abanico de posibilidades cognoscitivas del quehacer científico (Apud Pelaez, 2013). La etnografía de lo digital significa modificaciones y cambios en el proceso de investigación que nos remite a una revisión sobre y desde las decisiones metodológicas, entre ellas, las vinculadas al muestreo. Éstas son un fragmento de una población o un conjunto que se somete a observación sistemática, con el propósito de obtener resultados válidos (Sierra Bravo, 1995). A propósito de la

observación en Grupos de Facebook, una vez delimitado el qué, las cuestiones del muestreo remitieron a cómo deberían ser registradas esas observaciones, cuáles serían registradas y/o acopiadas para su posterior análisis, así como qué criterios serían significativos para dicha delimitación.

Partimos de considerar que la decisión y selección de la muestra en la etnografía virtual, guarda una estrecha relación con otros elementos fundamentales de la investigación como los interrogantes, los objetivos y las unidades de análisis y observación y, sobre todo, de criterios intencionales y teóricos (Apud Pelaez, 2013). Tal como puede observarse en la Tabla 1, la pregunta problema guía respecto al fenómeno a observar, el objetivo identifica de qué manera (técnicas) y sobre qué elementos (unidad de análisis y unidad de observación) se realiza la investigación. La delimitación de la unidad de observación expresa la población con la que se trabaja y sobre ella se selecciona la muestra. Los criterios de ésta dependen, al mismo tiempo, del diseño de investigación (Valles, 1997) y de los recursos disponibles (ya sean económicos, técnicos, humanos, etc.). De este modo se observa que la sistematicidad, como característica fundamental del conocimiento científico, implica que se comprenda cada instancia de la investigación conformada por estructuras con relaciones lógicas entre sí, articulando diferentes partes en una unidad de significado (Yuni y Urbano, 2014).

**Tabla 1.** Elementos centrales del planteamiento y diseño de investigación

<b>Pregunta de Investigación</b>	¿Cuáles son las interacciones en entornos virtuales de las personas receptoras de las políticas sociales? ¿Qué emociones y sensibilidades expresan las personas receptoras de políticas sociales en los entornos virtuales en pandemia.
<b>Objetivos</b>	Analizar las sensibilidades y emociones de las personas receptoras de políticas sociales en pandemia en Grupos de Facebook.
<b>Unidad de Análisis</b>	Personas receptoras de políticas sociales que participan de Grupos de Facebook durante la pandemia en Argentina.
<b>Unidad de Observación</b>	Cada una de las publicaciones (posteos, comentarios, fotografías, videos, enlaces, etc.) que realizan las personas que participan en Grupos de Facebook vinculados a la recepción de políticas sociales en pandemia en Argentina.
<b>Muestra</b>	Muestras no probabilísticas y/o dirigidas. Muestra diversa y por saturación teórica (small data).

**Fuente:** Elaboración propia

En el método etnográfico lo que interesa es realizar indagaciones que se ocupen de “las características, estructura y funcionamiento de un sistema social (grupo, organización, comunidad, subcultura, cultura), desde una familia, hermandad o hinchada hasta una megaciudad” (Sampieri, Collado y Baptista Lucio 2014: 471). En el caso de este estudio, el sistema social a analizar se centró en aquellas interacciones sociales que se dan en internet, mediadas por la utilización de redes sociales, particularmente en el entorno de los Grupos de Facebook. Ello ha permitido generar información respecto a aquellos elementos centrales que integran los entornos virtuales de interacción -lo que habilita-restringe determinados comportamientos-, así como las “interacciones, lenguaje, reglas y normas, patrones de conducta” (Sampieri, Collado y Baptista Lucio, 2014:471) también ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas tal como puede observarse en los recientes avances donde se han identificado interacciones vinculadas a la incertidumbre y la espera (Dettano y Cena 2021; Cena y Dettano 2022).

La posibilidad de partir desde el entorno<sup>3</sup> (Dettano y Cena 2020) y definir una observación desde allí, fue una primera delimitación de esa noción “espacial” clásica que podrían requerir los procesos de observación en las etnografías. Allí, se propuso como objetivo de

investigación: *Analizar las sensibilidades y emociones de las personas receptoras de políticas sociales en pandemia en Grupos de Facebook*. Del objetivo propuesto derivan las unidades de análisis y observación. En la etnografía virtual, no puede pensarse una unidad de análisis territorialmente delimitada, puesto que ésta es “asituada” en la medida en que nuestro objeto de estudio no está en el texto que vemos en la pantalla, pero tampoco detrás de ella” (Ardèvol, Bertrán, Callén y Pérez, 2003: 3). De allí la precisión que hemos podido ganar en la delimitación previa del entorno. Puesto que las unidades de análisis y observación adquieren sentido en aquel espacio de interacción, mediado por las características tecnológicas del mismo. La unidad de análisis entonces han sido *Personas receptoras de políticas sociales que participan de Grupos de Facebook durante la pandemia en Argentina*. La delimitación de la unidad de análisis (Marradi, Archenti y Piovani, 2007) explicita el tipo de objeto sobre el que se busca información en la investigación aludida (receptores de políticas sociales) y una precisión “espacio-temporal”, que tal como se ha previamente establecido, se encuentra en un entorno específico: Grupos de Facebook argentinos durante la pandemia. Respecto a nuestra unidad de observación, es decir, aquellos referentes empíricos a los que recurrimos para generar la información que necesitamos y sobre los que aplicamos nuestras técnicas de

<sup>3</sup>A saber: nombre o identificación del entorno, carácter (público, privado), filtros (interacciones previamente aprobadas o no por persona administradora), descripción del entorno (refiere a los fines del mismo, su propósito de creación), reglas de interacción, cantidad de

miembros, actividad y actividad promedio, tipos y roles de las personas participantes, antigüedad del grupo (para un desarrollo de cada componente. Ver (Dettano y Cena, 2020).

recolección de datos (Yuni y Urbano, 2014; Azcona, Manzani y Dorati, 2013) han sido *cada una de las publicaciones (posteos, comentarios, fotografías, videos, enlaces, etc.) que realizan las personas que participan en Grupos de Facebook vinculados a la recepción de políticas sociales en pandemia en Argentina*. Frente a la delimitación de la unidad de análisis y del espacio-entorno de observación, podríamos identificar una o más unidades de observación. Siguiendo las recomendaciones metodológicas realizadas por Flores Vivar (2018) se le ha dado especial importancia a las expresiones e interacciones de las personas usuarias dado que “los escritos de los usuarios [...] pasan a formar parte de las fuentes documentales, lo que [...] determina su valor y establece una clasificación desde distintos criterios determinados por el propio investigador” (Flores Vivar, 2018: 12).

La unidad de observación definida, ha permitido identificar la población sobre la que trabajamos y sobre la que queremos predicar algo. En los entornos bajo estudio, esto nos ha obligado a repensar el proceso de muestreo, entendiendo que la muestra constituye una parte de las unidades del universo y que su selección implica decidir qué características o cuestiones primarán en la misma. Mientras que la muestra cuantitativa se apoya en el principio de aleatorización, en la investigación cualitativa, la selección de la muestra implica que allí se encuentren representadas las relaciones y características que configuran al objeto de estudio, así como la profundidad del conocimiento del mismo y no la extensión de la cantidad de unidades seleccionadas (Mejía Navarrete, 2000).

El proceso de muestreo se presenta como abierto y se configura conforme avanza el trabajo de campo y en función de criterios intencionales y teóricos: “Las muestras cualitativas son pequeñas, difíciles de descontextualizar, deliberadas, no totalmente pre especificadas, orientadas por la teoría, y evolucionan a medida que el trabajo transcurre” (Apud Pelaez, 2013: 230). Para Scribano (2008), en la muestra cualitativa, lo importante es qué queremos saber, no cuántos sujetos o -en este caso- comentarios. A su vez, también menciona lo dinámico y constructivo de este proceso; si lo pensamos desde los comentarios que se realizan en las publicaciones podemos considerar que la selección de uno “influye y marca la selección de otros...” (35) y agrega: “La muestra cualitativa tiene la forma de una espiral que se contrae y vuelve sobre sí, en tanto círculo virtuoso de información. De este modo, la selección de un sujeto se basa en lo que hemos encontrado en el sujeto anterior, más que en un plan rígidamente concebido”

(36). Así para el caso de esta investigación, la toma de decisiones sobre los momentos de registro, la cantidad de publicaciones y comentarios diarios, se veían condicionados por los registros previos, tratando de registrar de acuerdo al criterio de máxima variación.

Es importante destacar cómo el proceso se ve atravesado por la toma constante de decisiones, como elemento nodal de todo proceso de muestreo, delimitado por los criterios teóricos y los recursos técnicos. Si sostenemos con Scribano (2008), Apud Pelaez (2013) y Mejía Navarrete (2000), la importancia de considerar el conocimiento que queremos construir como criterio demarcatorio del qué y cuánto registrar, damos cuenta cómo el registro de comentarios y la selección de los mismos respondía a la respuesta a nuestros interrogantes. Particularmente, aquí se persiguió alcanzar la mayor variedad: se atendió a no grillar publicaciones y comentarios que se repetían o que versaran sobre cuestiones similares, así como también buscamos diversidad de género y de momentos y horarios del día. Es decir, dado que el propósito fue mostrar distintas perspectivas en la complejidad del fenómeno estudiado, se ha utilizado lo que se ha denominado “muestras diversas o de máxima variación”. En vista de ello, el registro fue diario y se tomaron publicaciones del grupo seleccionado en uno de los períodos de pago de una de las políticas sociales más masiva de la pandemia. Se realizó un grillado por la mañana, aproximadamente a las 10 hs. y otro por la tarde, luego de las 18 hs. En cada turno se seleccionaron dos publicaciones y se archivaron el 10% de los comentarios de cada una atendiendo a criterios de género y rol en el entorno (administrador, distribuidor de contenido, miembro regular).

El registro realizado permitió grillar 84 publicaciones y 454 comentarios. Este ejercicio de muestra por variación, ha permitido registrar la diversidad de interacciones e identificar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades en las mismas. Complementariamente a ello, se ha delimitado la muestra por saturación de categorías, puesto que los datos se han vuelto repetitivos, redundantes y/o los nuevos datos no adicionan nada a los análisis en el marco del objetivo propuesto.

Las muestras en esta etnografía digital, han implicado una selección contextualizada, deliberada, orientadas por la teoría, y han evolucionado a medida que el trabajo de indagación ha transcurrido (Apud Pelaez, 2013). En vista de ello, este escrito ha re-discutido y repensado las estrategias de observación y muestreo, ahora adaptadas al mundo digital/virtual. Si bien se trabajó



con un volumen de material empírico acorde a lo que se ha denominado Small Data, esta etnografía virtual presenta un caudal de interacciones, comentarios, posts y reacciones que reclaman definir los criterios de selección y muestreo; así como preguntarnos por esos elementos otros -como las bitácoras de observación- que permiten cotejar la adecuación entre lo que se observa y los objetivos de conocimiento propuestos.

## Conclusiones

Este artículo se desprende de un trabajo etnográfico realizado alrededor de la implementación de políticas sociales en pandemia en Argentina mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación. Estas políticas sociales fueron relevantes por su digitalización, por el contexto de crisis económica, social y sanitaria en el que se implementaron y porque movilizaron en la Red Social Facebook una serie de Grupos de personas receptoras masivos en su conformación y flujo de interacciones.

Las características de las sociedades 4.0 (Scribano y Lisdero, 2019), el mundo digital y la ampliación del e-gobierno, han implicado una serie de metamorfosis crecientes en relación a las políticas sociales. Desde la posibilidad de implementación de intervenciones estatales totalmente mediadas por la web, pasando por la conformación de los grupos masivos mencionados y canales de youtube con tutoriales e información, hasta los perfiles de agentes estatales en la web, parece ser que estos espacios otros de presencia de las políticas sociales han llegado para quedarse. Ello implica no pocos desafíos en términos de investigación social, comenzando por la revisión de las técnicas y metodologías involucradas en los procesos de conocimiento y abordaje.

Un primer desafío que se presenta es el vínculo entre lo nuevo/lo viejo en relación a los procesos de conocimiento. Junto con Ardevol, et. al. (2003) diremos que la etnografía virtual no es la adaptación de un método viejo a nuevos fenómenos. Los entornos de observación presentan una manera de organizar, estructurar y comprender los procesos de sociabilidad mediados por las tecnologías de la información y la comunicación, de allí que habiliten/restringan determinados modos de ser, estar y sentir en dichos contextos. En este sentido, junto con Latour (2001) lo tecnológico es social y las plataformas de interacción son eminentemente sociales. Baste mencionar las transformaciones que la plataforma ha tenido a partir de las interacciones de las personas usuarias como: la posibilidad de expresar

emociones, hacer llamadas o videollamadas grupales, sitios de compra/venta, entre otros. La etnografía virtual invita entonces a reflexionar sobre las características distintivas de nuestro objeto de estudio, que es social y tecnológico, sobre nuestros supuestos teóricos y sobre las decisiones metodológicas para asumir su problematización. Aquí entonces, ni nuevo ni viejo, un método que ofrece e invita a explicitar una vez más los postulados teóricos y metodológicos que sustentan los procesos de interpretación de lo social. En esta instancia se vuelve nodal recuperar la inquietud inicial que da inicio a nuestro escrito: el riesgo de fetichizar la técnica sin advertir el indispensable contenido intelectual, teórico e interpretativo que requiere. En la etnografía virtual, el entorno, la tecnología, es parte constitutiva de los procesos de interacción observados.

Derivado de lo anterior, se desprenden dos desafíos adicionales que nos interesa subrayar. En primer lugar, la necesidad de explicitar la técnica y muestra utilizada. Ni nuevo ni viejo, como hemos mencionado, la clásica técnica de observación se readecua y resignifica. Elementos considerados desventajas se vuelven ventajas por las características y posibilidades de interacción y almacenamiento que brindan los entornos virtuales. Una observación con un nivel muy bajo de participación puede generar -como en el caso de los Grupos de Facebook- una descripción densa de los modos de ser y estar en las intervenciones del Estado, cuestionando a su vez, el carácter exploratorio de la técnica.

En cuanto a la muestra utilizada, la masividad de los entornos aludidos y el alto flujo de interacciones diarias también nos han conducido a repensar el criterio para la selección de la muestra, considerando los aspectos centrales del planteamiento de la investigación en diálogo con los recursos disponibles. Así, cada una de las decisiones muestrales asumidas en el proceso, han mostrado una vez más su vertebral vinculación con el diseño, las preguntas de investigación, los objetivos y las unidades de análisis y observación.

Por último, se vuelve significativo hacer mención al consentimiento. Meneses Rocha (2018) invita a problematizar los procesos de construcción, acceso y tratamiento de los datos, con el propósito de que sean manejados con un cuidado muy riguroso de manera tal de no afectar la privacidad de las personas. Ardevol, et al. (2003) complementa esta postura en relación a las características que asume el entorno donde se desenvuelve el proceso de investigación. Pues si el entorno es público y las personas asumen allí identidades que

pueden no ser reconocidas por el resto, la observación flotante puede guiar los procesos iniciales de contacto con el entorno e incluso la inmersión inicial. No obstante, cuando el proceso de indagación amerita la realización de entrevistas y un grado más personalizado de interacción con las personas del entorno, entonces, se vuelve indispensable explicitar el propósito y la solicitud de consentimiento para utilizar los datos.

## Referencias Bibliográficas

- Apud Peláez, I. E. (2013) Repensar el método etnográfico. Hacia una etnografía multitécnica, reflexiva y abierta al diálogo interdisciplinario. *Antípoda. Revista de antropología y arqueología*, 16, pp. 215-235.
- Ardèvol, E., Bertrán, M., Callén, B., y Pérez, C. (2003) Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. *Athena Digital. Revista de pensamiento e investigación social*, 3, pp. 72-92.
- Azcona, M.; Manzini, F.; Dorati, J. (2013) Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación: Aplicación a la investigación en psicología. IV Congreso Internacional de Investigación, 13 al 15 de noviembre de 2013, La Plata, Argentina. [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.12219/ev.12219.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.12219/ev.12219.pdf) [consulta: 28-12-22]
- BEAULIEU, A. (2010) From co-location to co-presence: Shifts in the use of ethnography for the study of knowledge. *Social Studies of Science*, 40(3), pp. 453–470. DOI:10.1177/0306312709359219
- Cena, R. (2014) Acerca de las sensibilidades asociadas a las personas titulares de la Asignación Universal por Hijo, un análisis desde la etnografía virtual. En: De Sena, A. (Comp.) *Las Políticas Hechas Cuerpo y lo social Devenido Emoción: Lecturas Sociológicas de las Políticas Sociales*. Estudios Sociológicos Editora, pp. 155–86.
- Cena, R. y Dettano, A. (2022) About Waiting: A Reading from Social Policies and Emotions in the Context of a Pandemic. *Social Policy & Society*, 22-1, pp. 1 - 14. DOI: <https://doi.org/10.1017/S1474746422000331>.
- De Sena, A. (2011) Promoción de Microemprendimientos y Políticas Sociales: ¿Universalidad, Focalización o Masividad?, una discusión no acabada. *Revista Pensamiento Plural*, 8, pp. 5-36.
- De Sena, A.; Dettano, A. y Cena, R. (2022) Chasing the research object: social policies and emotions in virtual spaces. In: Scribano, A.; Korstanje, M. Rafele, A. *Global Emotion Communications: Narratives, Technology, and Power*. (195-222) Nova Science Publishers.
- Dettano, A. y Cena, R. (2020) Precisiones teórico-metodológicas en relación a la definición de Entorno en Etnografía Virtual para el análisis de políticas sociales. *Revista Tsafiquí*, 15, pp. 57-72.
- Dettano, A. y Cena, R. (2021) Políticas Sociales en contexto de pandemia: dimensiones de la incertidumbre acerca del Ingreso Familiar de Emergencia en Argentina. *Sphera Pública*, 1/21, pp.137-158.
- Di Prospero, C. (2017) Antropología de lo digital: Construcción del campo etnográfico en co-presencia. *Virtualis*, 8/15, pp. 44-60.
- Esteinou Madrid, J. (2001) Internet y la transformación del Estado. *Revista Ámbitos*, 6, pp. 21-34.
- Flores Vivar, J. M. (2018) Ciberantropología del periodismo en red. Enfoques teóricos y propuestas metodológicas para el estudio de la audiencia digital. *Letras*, 89/129, pp. 4-29.
- Gómez Cruz, E. y Ardèvol, E. (2013) Ethnography and the Field in Media(ted) Studies: A Practice Theory Approach. *Westminster Papers in Communication and Culture* 9(3), pp. 27-46. doi: <https://doi.org/10.16997/wpcc.172>
- Jordan, B. (2009) Blurring Boundaries: The “Real” and the “Virtual” in Hybrid Spaces. *Human Organization*, 68/2, pp. 181-193.
- Marradi, A., Archenti, N., y Piovani, J. I. (2007) Conceptos de objeto y de unidades de análisis. Población y muestra. *Manual de Metodología de las Ciencias Sociales*. Pp. 101-112. Emecé.
- Mejía Navarrete, J. (2000) El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones Sociales*, 5, 166-180.
- Mejía Navarrete, J. (2011) Problemas centrales del análisis de datos cualitativos. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación -ReLMIS*. N°1. Año 1. Pp. 47 - 60. <http://www.relmis.com.ar/ojs/index.php/relmis/article/view/11/13>
- Meneses Rocha, M. E. (2018) Grandes datos, grandes desafíos para las ciencias sociales. *Revista mexicana de sociología*, 80 (2), pp. 415-444.
- Nadruz J. A. (2010) Las comunidades virtuales Xbox: interacción y socialización en el ciberespacio. Disponible en: [https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/4\\_Hine\\_Las\\_comunidades\\_virtuales\\_xbox.pdf](https://pics.unison.mx/wp-content/uploads/2013/10/4_Hine_Las_comunidades_virtuales_xbox.pdf) [consulta: 28-12-22]

- Naser, A. y Concha, G. (2011) *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). CEPAL. Disponible en: [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/7330/S1100145_es.pdf) [consulta: 28-12-22]
- Osorio, F.; Cooper, D. y Quiroz, D. (1999) Observación Participante El caso de Alison Spedding. *Cinta de Moebio*, 6, pp. 195-211.
- Piovani, J. I. (2007) La observación. *Manual de Metodología de las Ciencias Sociales*. Pp. 233-248. Emecé.
- Sampieri Hernández, R., Collado Fernández, C. y Baptista Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- Sarrabayrouse Oliveira, M. J. (2009) Reflexiones metodológicas en torno al trabajo de campo antropológico en el terreno de la historia reciente. *Cuadernos de Antropología Social* Nº 29, pp. 61-83.
- Scribano, A. (2008) *El proceso de investigación social cualitativo*. Prometeo Libros.
- Scribano, A. y Lisdero, P. (2019) *Digital Labour, Society and the Politics of Sensibilities, Switzerland*. Palgrave Macmillan.
- Selltiz, C., Jahoda, M., Deutsch, M., y Cook, S. (1965) *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Ediciones Rialp.
- Sierra Bravo, R. (1995) *Técnicas de Investigación Social. Teoría y ejercicios*. Editorial Paraninfo.
- Sordini, M. V. (2017) El uso de internet en relación a programas sociales. *Boletín científico Sapiens Research*, 7 (2), (pp. 51-64). <https://www.srg.com.co/bcsr/index.php/bcsr/article/view/247/232>. Fecha de consulta: 10/10/2018.
- Valles, M. (1997) *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Editorial Síntesis.
- Weinmann, C. y Dettano, A. (2020) La política social y sus transformaciones: cruces y vinculaciones con el ciberespacio. En: Dettano, A. (Comp.) *Políticas sociales y emociones: (per)vivencias en torno a las intervenciones estatales*. Estudios Sociológicos Editora, pp. 147-170.
- Yuni, J. A., y Urbano, C. A. (2014) *Metodología para la preparación de proyectos de investigación* Vol. 2. Editorial Brujas.



Tanto la revista *Perspectivas Metodológicas* como todos sus contenidos se encuentran publicados bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Esta licencia permite copiar, redistribuir, remezclar, transformar y construir a partir del material en cualquier medio o formato, incluso con fines comerciales. El ejercicio de estos derechos está condicionado al cumplimiento de ciertos requisitos: se debe otorgar el debido reconocimiento a la autoría original, incluir un enlace a la licencia correspondiente e indicar si se han realizado modificaciones al contenido. Asimismo, no pueden imponerse restricciones legales ni aplicarse medidas tecnológicas que limiten los usos autorizados por la licencia.