

Perspectivas metodológicas en la investigación académica universitaria aplicada a la Comunicación digital en contextos institucionales

Autores:

- Dionisio Francisco Egidos., DNI: 12.745.837 degidos@gmail.com
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de Córdoba.
- María Fernanda Cárcar DNI: 25.455.552 mfcarcar@gmail.com. Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de Córdoba.
- María Soledad Boiero, DNI: 33.609.851 mariasoledad.boiero@gmail.com.
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Nacional de Córdoba.

Eje Temático: Epistemología, teorías y metodología

Palabras clave: Investigación|Perspectivas metodológicas|Comunicación digital

Resumen:

En el actual contexto socio-histórico de la sociedad informatizada y globalizada; la Comunicación Digital Institucional, elemento imprescindible para la identidad, la imagen y el conocimiento de las organizaciones, se transforma en un ámbito de investigación que no se encuentra ajeno a los espacios de lucha por el reconocimiento de la legitimidad científica. El vertiginoso devenir del desarrollo y evolución de las tecnologías digitales de comunicación, requiere de nuevos posicionamientos metodológicos a la hora de su abordaje general y en comunicación institucional en particular. Por todo esto y en continuidad con estudios propios anteriores, nuestra investigación se centra en el abordaje de trabajos finales de grado -de la orientación en Comunicación Institucional de la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de

la UNC- que estudian procesos o medios de comunicación digital; con el fin de analizar las perspectivas metodológicas utilizadas y su relación con estos nuevos objetos de estudio y sus enfoques teóricos. En una primera etapa de investigación nos encontramos con casos de aplicación de métodos y técnicas investigativas tradicionales o convencionales para abordar este campo objeto de estudio que se caracteriza por su dinamismo y transformación permanentes. Observándose además, una escasa profundización en la relación epistemológica entre los posicionamientos teóricos escogidos y la perspectiva metodológica seleccionada. Por ello, la presente ponencia da cuenta de los abordajes metodológicos del corpus seleccionado, con el objetivo de introducirse en un análisis crítico de las perspectivas, paradigmas y metodologías utilizadas en los mencionados Trabajos Finales cuyo objeto de estudio es la Comunicación Digital en organizaciones e instituciones. Además de los objetivos propios de conocimiento, nuestro objetivo de aplicación radica en transferir los resultados a los espacios de enseñanza de la metodología de investigación de la comunicación digital en contextos institucionales.

Ponencia:

Como continuidad del trabajo de investigación realizado en los dos proyectos anteriores (Prácticas de uso de redes sociales digitales en organizaciones locales) y en base a los datos obtenidos de los mismos, consideramos pertinente por la aplicación que podría tener, desarrollar en el proyecto 2016-2017 el estudio de los abordajes teórico-metodológicos en el contexto académico de nuestro medio.

Nuestras unidades de observación son textos científico-académicos, informes de investigación elaborados en la instancia de trabajo final de grado (tesina) por parte de alumnos de la Orientación en Comunicación Institucional de la Escuela de Ciencias de la Información, actualmente Facultad de Cs. de la Comunicación, de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Se trabajó con un corpus compuesto por una selección de trabajos finales presentados, defendidos y aprobados durante el período 2010-2015 (archivados en la biblioteca de la ECI) cuyo objeto de estudio es la Comunicación Digital en organizaciones e instituciones.

Se utilizó principalmente –pero no exclusivamente- la perspectiva cualitativa, ya que permite relacionar los discursos con sus condiciones de producción, así como profundizar de manera interpretativa la construcción de sentidos de los textos que conforman el campo de estudio.

Se realizó una etapa previa de trabajo con datos cuantitativos (Revisión y análisis documental). En ella se relevaron los trabajos finales de la Orientación en Comunicación Institucional del período establecido. A partir del reconocimiento temático en dichos trabajos, se seleccionó un corpus –de manera no aleatoria- para la etapa siguiente y principal de nuestra investigación: el análisis crítico de los textos, en particular de sus perspectivas teórico-metodológicas.

En la presente ponencia describiremos los primeros resultados obtenidos en torno a los abordajes metodológicos que se hallaron en los trabajos finales objeto de estudio. Para ello se intentó responder al objetivo general de la investigación, el que se cita a continuación:

- Realizar un análisis crítico de las perspectivas teórico-metodológicas (en el caso de esta ponencia daremos cuenta del aspecto metodológico) utilizadas en los Trabajos Finales de la Orientación en Comunicación Institucional cuyo objeto de estudio es la Comunicación Digital en organizaciones e instituciones.

La investigación se halla en una primera fase de análisis de los datos obtenidos del corpus de trabajos finales relevados, pudiendo relatar lo encontrado y observado hasta el momento, identificando en primera instancia las perspectivas metodológicas utilizadas.

El objetivo de aplicación al que pretendemos llegar es :

- Transferir conocimientos sobre abordajes metodológicos en el estudio de la Comunicación Digital empleados en Trabajos Finales, a las asignaturas con especificidad en Metodología de la Investigación de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.

Abordar como campo objeto de estudio el de la Investigación de la Comunicación Digital Institucional en el contexto académico universitario local, conllevó analizar

los usos de diferentes metodologías y preguntarnos acerca de la coherencia en su aplicación en un objeto de estudio que tiene mucha dinamicidad.

El campo de la investigación en comunicación institucional (y dentro de ella el de sus prácticas comunicativas digitales) podría pensarse –en términos de Bourdieu (1991)- como un espacio de lucha por definir lo legítimo en la producción de conocimientos y en la forma de hacerlo. Como todo campo social, éste se halla inserto en un proceso histórico constituido por relaciones de desigualdad y conflictividad. Las relaciones de fuerza se establecen entre actores (individuos, grupos, organizaciones) que luchan por la definición y posesión del capital específico: modo de producir conocimiento; así como por las reglas de juego a establecer en el campo.

El contexto socio-histórico actual da cuenta de una sociedad informatizada y globalizada, con un gran desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. Al respecto, Mosquera expresa que con la introducción de dichas tecnologías en la vida cotidiana

“(…) las relaciones sociales han llegado a adquirir una nueva dimensión, la virtualidad, que al ser considerada una opción para el desarrollo de las relaciones interpersonales, ha demostrado también ser un nuevo espacio para la producción cultural en que las ideas de corporeidad, espacio y tiempo no existen tal como se conciben clásicamente.” (Mosquera, 2008, p. 532).

La Comunicación Digital Institucional se configura hoy en un elemento imprescindible para la identidad, la imagen y el conocimiento de las organizaciones.

Ese vertiginoso devenir del desarrollo y evolución de tecnologías digitales de comunicación requiere de nuevos posicionamientos teóricos y metodológicos a la hora de su abordaje general y en comunicación institucional en particular.

Edgar Gómez plantea en “Hacia la construcción de una metodología para el estudio de las comunidades virtuales” (2002) que más allá de las corrientes a favor y en contra de la comunicación en Internet, los investigadores deben asumir la responsabilidad de hacer comprender los cambios que están generando las llamadas nuevas tecnologías, su estado y su uso actual y potencial. Advierte que

los objetos de estudio se mueven más rápido de lo que lo hacen las personas dedicadas a estudiarlos. Además del desfase entre las innovaciones técnicas y los recursos económicos y teórico-metodológicos se presenta la carencia de instrumentos adecuados. Señala que los instrumentos están hechos y probados para los temas que se vienen estudiando y el desafío es cómo abordar los nuevos temas. Relacionado con este planteo es lo que vislumbramos estaría sucediendo con los abordajes metodológicos de las investigaciones que sobre el tema se vienen desarrollando en el ámbito académico y que comenzamos a analizar. Al respecto afirma Gómez: “Sabemos que aplicar teorías y metodologías tradicionales a nuevos fenómenos comunicativos y sociales no permite construir conocimiento valedero que los explique”. (Gómez, 2002, p.61). La propuesta central del autor radica en una metodología que con rigurosidad científica pero flexible, aborde desde diversas perspectivas el fenómeno de las comunidades virtuales. Para su planteo parte de la experiencia acumulada en la utilización de metodologías compuestas o trianguladas, que permiten alcanzar una visión integrada de un fenómeno social particular, en este caso la comunicación digital. Resultan de gran interés para este proyecto, los planteos que sobre las prácticas investigativas realiza Ma. Immacolata Vasallo de Lopes: “(...) pretendo apuntar las cuestiones de orden epistemológico, teórico y metodológico tal como las concibo a partir de donde ellas se encuentran, esto es, en la propia práctica de la investigación que es en esencia una práctica metodológica” (Vasallo de Lopes, 1999, p.13). En su artículo plantea que la práctica de la investigación está sobre-determinada por condiciones sociales de producción, pero que igualmente aquella posee una autonomía relativa. Para esta autora, la práctica de la investigación es concebida como un campo de fuerzas, sometida a determinados flujos y exigencias internas y externas.

En otro texto (1997) Vasallo de Lopes indica que las condiciones de producción de una ciencia pueden ser resumidas en tres grandes contextos. El discursivo es el primero de ellos, en el cual –según ella- pueden ser identificados paradigmas, modelos, instrumentos, temáticas que circulan en determinado campo científico. Para Vasallo “Se trata propiamente de la historia de un campo científico, los

recursos por los cuales él se va constituyendo, afirmando sus tradiciones y tendencias de investigación”. (Vasallo de Lopes,1999, p.14). Según la autora, el segundo contexto es el institucional, que implica los mecanismos que “median la relación entre las variables sociológicas globales y el discurso científico, y que se constituyen en mecanismos organizativos de distribución de recursos y poder dentro de una comunidad científica”. (Vasallo de Lopes, 1999, p.14). Aclara que corresponde a lo que Bourdieu (1983) llama el campo científico. Y el tercer factor es el contexto social o histórico-cultural. En él –explica Vasallo- residen las variables sociológicas que inciden sobre la producción científica, especialmente los modos de inserción de la ciencia y de la comunidad científica en un país o en ámbitos geográficos mayores.

Es de particular interés para nosotros la pregunta que esta autora hace en relación a la investigación en comunicación: ¿Cómo se ha traducido en el campo de la comunicación la preocupación por esos diversos contextos de producción de su discurso científico? A lo cual responde: “A mi modo de ver, a través de un enorme interés por el contexto social o macrosocial de la producción científica, un raro interés por el contexto institucional y un creciente interés por el contexto discursivo.” (Vasallo de Lopes, 1999, p. 14).

Ella considera que el gran interés por el tema de la globalización ha generado aportes renovadores en los estudios de comunicación, ya que permitió realizar encuentros disciplinarios, proponer nuevas categorías de análisis y promover un trabajo conceptual más complejo.

Otros autores como Castells y Jensen manifiestan su opinión a torno a esta temática:

“En los estudios sobre comunicación nos encontramos demasiado a menudo con que las elecciones metodológicas se han hecho mucho antes de determinar los objetivos y fines de la investigación, por lo que las metodologías se convierten en soluciones en busca de problemas”.(Jensen, 1993, p.15).

“El mundo de la investigación académica no ha conseguido ponerse al día de los “cómo”, los “qué” y los “porqué” de la sociedad y la economía basadas en internet, con una adecuada producción de estudios empíricos. Aprovechando este relativo vacío de investigaciones fiables, la ideología y el chismorreo han sesgado nuestra comprensión de esta dimensión fundamental de nuestras vidas, como suele ocurrir en los períodos de rápidos cambios sociales” (Castells, 2001, p.17].

Vasallo (1999) desarrolló un modelo metodológico para la investigación empírica de la Comunicación que nos fue muy útil a la hora de lograr cumplir, hasta ahora en parte, los objetivos de nuestro estudio. Los principios básicos que rigen ese modelo son –en primer lugar- que la reflexión metodológica no se hace de modo abstracto porque el saber de una disciplina no se puede separar de su implementación en la investigación. “Por tanto, el método no es susceptible de ser estudiado separadamente de las investigaciones en que es empleado” (Vasallo de Lopes,1999, p.16); En segundo término Vasallo explicita que la reflexión metodológica no sólo es importante, sino también necesaria para crear una actitud consciente y crítica por parte del investigador sobre las operaciones que realiza en la investigación. El modelo metodológico que presenta Vasallo articula el campo de la investigación en niveles y fases metodológicas “(...) que se interpenetran dialécticamente, de lo que resulta una concepción simultáneamente topológica y cronológica de investigación. La visión es la de un modelo metodológico que opera en red” (Vasallo de Lopes,1999, p.17). El eje paradigmático o vertical –para la autora- está compuesto por cuatro niveles o instancias: epistemológica, teórica, metódica y técnica; y el eje sintagmático-horizontal está organizado en cuatro fases: definición del objeto, observación, descripción e interpretación. Como lo explica Vasallo, el modelo que propone puede ser usado como modelo de lectura metodológica o de reconstrucción metodológica de investigaciones ya realizadas, así como modelo de práctica metodológica o de construcción metodológica de investigaciones, de allí la utilidad para nuestro proyecto.

Al momento de realizar la primera aproximación a través del relevamiento de los trabajos finales que formarían parte del corpus se realizó un cuadro de variables e indicadores considerados para abordar la *perspectiva metodológica*. Estas fueron:

- a- Tipo de investigación (teórica/empírica/metodológica/práctica)
- b- Tipo de estudio (exploratorio/descriptivo/correlacional/explicativo)
- c- Perspectiva/paradigma (cuantitativo/cualitativo)
- d- Encuadre metodológico (innovador/tradicional)
- e- Tipos de técnicas de recolección de datos empleadas (cuantitativas/cualitativas/triangulación)
- f- Existencia de sistemas de categorías y/o variables o dimensiones

En esta primera instancia de análisis nos fue posible aproximarnos a algunas tendencias observadas en la relación teórica- metodológica que se da en los trabajos finales analizados.

a-Tipo de investigación: Se trató de investigaciones de tipo empírica en su mayoría. Estas investigaciones se caracterizan por la experimentación con la realidad, el carácter científico está dado por el contacto con la realidad empírica. El aporte de este tipo de investigación está dado en la producción de análisis que se ha probado empíricamente.

b-Tipo de Estudio: La mayoría de los trabajos finales realizan estudios de tipo exploratorio- descriptivo. Partiendo de los aportes de Vieytes (2004, p.90) “los estudios exploratorios responden a la necesidad de lograr claridad sobre la naturaleza del problema o de alguna de las variables, buscando lo nuevo por sobre la confirmación de lo que ya sabemos”.

c-Perspectiva/Paradigma: se trabajó en todas las tesis con el paradigma cualitativo, puesto que la búsqueda se centró en reconocer la producción de

sentido, acceder en profundidad al objeto de investigación, investigar la construcción social del significado y la perspectiva de los actores sociales.

d- Encuadre metodológico: Tradicional en la casi totalidad de los trabajos finales puesto que se utilizan las metodologías y técnicas tradicionales aplicadas al estudio del campo de la comunicación institucional, y en esta oportunidad para abordar el fenómeno de la comunicación digital. Por lo general se realizaron estudios de casos. Este tipo de estudio tiene como finalidad la elaboración de una explicación histórica o social del tema de estudio que sea coherente con el análisis general de la temática en la que se enmarca y a su vez posibilita transferir conocimientos generales al análisis de lo particular (Prats, 2005:54). Al ser un estudio de caso, las conclusiones no pueden proyectarse ni generalizarse pero permitirán una primera aproximación al fenómeno como todo estudio exploratorio.

Sólo en un trabajo se observó un encuadre más innovador al trabajar con la Etnografía Virtual de Christine Hine. La autora adapta el método etnográfico a los espacios virtuales considerando a Internet como cultura y a la vez como un objeto cultural que adquiere sentido socialmente a través de su producción y uso.

Hine propone que la etnografía es una metodología ideal para conocer la construcción de sentido alrededor del uso cotidiano de las tecnologías, y explica que “una etnografía de Internet puede observar con detalle las formas en que se experimenta el uso de una tecnología” (Hine, 2004, pág. 13). Su intención es explorar “las formas a través de las cuales la perspectiva etnográfica puede adaptarse para la comprensión sobre cómo se constituye Internet a través de su uso” (Hine, 2004, pág.13)

e-Tipos de técnica/s de recolección de datos empleada/s: Según lo identificado la recolección de los datos se llevó a cabo mediante una triangulación de metodologías, lo cual implicó la combinación de técnicas de recolección de datos cualitativas y cuantitativas en diferentes momentos de los estudios e investigaciones analizadas, de acuerdo a los tipos de datos que se quisieron

obtener para el abordaje de la temática. Entre ellas: Entrevistas semi-estructuradas, entrevistas en profundidad, Análisis de contenido, Observación no participante, Encuestas. Sólo en un caso en particular se trabajó desde la semiótica con análisis del discurso.

La necesidad de estudiar la realidad de los procesos digitales de comunicación, llevó en los últimos años a los investigadores, a replantearse los paradigmas teórico-metodológicos vigentes. Así, por caso Canella, Tsuji y Albarella (2005) relatan que como equipo de investigación debieron dejar de lado las concepciones tradicionales con las que se venían abordando las temáticas de comunicación para aproximarse a un paradigma emergente, el que mira la realidad desde la óptica de la complejidad (en base al pensamiento de Edgar Morin), el de las Estrategias de Comunicación, (siguiendo a Rafael Alberto Pérez) y que implica una organización compleja que observa y opera en diferentes planos.

Ellos reconocen que es difícil encontrar materiales que conciban a los medios en el sentido de producción, salvo algunas experiencias con medios alternativos o de comunicación grupal.

Si bien consideraron que las tradiciones expuestas no ofrecían respuestas a sus necesidades, más allá de desecharlas, basándose en los sistemas complejos y trabajando desde las estrategias, consideraron útil integrar esas tradiciones: Sociológica, Antropológica, Semiótica, y Cibernética, desde una perspectiva transdisciplinar.

Raquel Martínez Sanz (2015) explica detalladamente el denominado paradigma emergente para el estudio de la comunicación. Así, dirá que el llamado enfoque Estratégico como paradigma emergente, según Pérez y Massoni (2009) propone pasar del reduccionismo y la fragmentación analítica de la realidad a la asunción del pensamiento complejo. Éste asume la complejidad por ser consciente de ella. Para estos autores, estrategia implica adaptación y a su vez supervivencia, al tomar en consideración a los sujetos que participan de una misma realidad.

Este nuevo enfoque estudia la comunicación en tanto acciones y sentidos emergentes que no se desentienden de los acoplamientos dinámicos y evolutivos

de la realidad y de los sujetos. Por lo que consideramos sería una forma innovadora y emergente de analizar los procesos comunicativos institucionales que se dan a través de la comunicación digital.

Esta teoría trabaja desde las raíces latinoamericanas del pensamiento comunicacional con los nuevos paradigmas de la ciencia y es subsidiaria de las teorías de la complejidad, los estudios culturales y las semióticas de la presencia.

La investigación en comunicación estratégica habilita, in-quiere, busca la enacción de otras modalidades del encuentro a partir de la constitución de un cambio social conversacional que se ofrece como un valor agregado a los modelos de investigación tradicional.

La metodología de comunicación estratégica considera la participación del otro en su definición, diseño e implementación, reconociendo la potencia de la autoorganización. Es un enfoque que concibe a la innovación como proceso social de co-diseño y apropiación de alternativas novedosas para la resolución de los problemas, proponiendo metodologías de investigación que faciliten la comprensión y co-construcción de conocimientos de los actores en los procesos de innovación.

A modo de conclusión

En un campo cuyo objeto de estudio es cada vez más complejo y dinámico las tendencias en los abordajes metodológicos de los temas de trabajo final vinculados a la comunicación digital institucional se relacionan y son analizados con metodologías tradicionales en su mayoría. Al menos esto pudo ser observado en la primera instancia de nuestra investigación, advirtiendo que la relación teórica- metodológica no presentaba mayores innovaciones. Esto no quiere decir

que en ámbito de la comunicación digital aplicada a contextos institucionales no se encuentren nuevos caminos o perspectivas pero por alguna razón no son lo suficientemente desarrollados o considerados. Resta analizar el porqué de la utilización de estos abordajes y cuáles son las posibilidades que brindan las nuevas estrategias metodológicas que podrían aplicarse.

El camino de la comunicación se va construyendo paso a paso y las transformaciones surgidas permiten generar espacios de profundización y planteamiento de nuevos interrogantes. Así como debates constructivos y aportes de nuevos contenidos a trabajar en el ámbito de las carreras de comunicación.

Bibliografía

Bourdieu, Pièrre. (1991) *El sentido práctico*. España. Ed. Taurus

Canella, R.; Tsuji, Teresa y Albarello, Francisco (2005). "Procesos Digitales como Estrategias de Comunicación para la Reducción de la Brecha". En *Revista electrónica Razón y Palabra* .Junio-julio 2005.Número 45-. Disponible: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n45/canella.html>

Castells, M. (2001), *La galaxia internet*, España. Plaza y Janés.

Gómez, Edgar (2002) *Hacia la construcción de una metodología para el estudio de las "comunidades virtuales"*. Versión 12. MÉXICO. UAM-X

Hine, Cristine (2004). *Etnografía virtual*.Barcelona. Editorial UOC.

Jensen, K. (1993), *Erudición humanística como ciencia cualitativa: contribuciones a la investigación sobre la comunicación de masas*, en N.W. Jankowski y Karl Jensen (eds.), *Metodologías cualitativas de investigación en comunicación de masas*. Barcelona, Bosch.

Massoni, Sandra (2013). *Metodologías de la comunicación estratégica: del inventario al encuentro sociocultural* Facultad de Ciencia Política - UNR, Argentina y Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. - 1a ed. - Rosario: Homo Sapiens Ediciones.

Martínez Sáenz, R (2015): "Nuevos desafíos, nueva reflexión. La nueva teoría estratégica". En *Razón y Palabra, Primera Revista Electrónica en Iberoamérica Especializada en Comunicación*. Septiembre –noviembre 2015.Número 91. Disponible en: [http:// www.razonypalabra.org.mx](http://www.razonypalabra.org.mx)

Mosquera Villegas, Manuel (2008) “De la Etnografía antropológica a la Etnografía virtual. Estudio de las relaciones sociales mediadas por Internet”. En *revista Fermentum* – Mérida. Venezuela.

Vasallo de Lopes, María Immacolata (1999) “La investigación de la comunicación: cuestiones epistemológicas, teóricas y metodológicas”. En *revista Diálogos de la Comunicación*. Edic. 56. Felafacs

Vieytes, R. (2004) *Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas*. Buenos Aires. Editorial de las Ciencias.