

La teoría fundamentada como alternativa reflexiva

para conocer a los actores y sus prácticas en el entorno de la Web 2.0

Rosa María Alonzo González y Ana Isabel Zermeño Flores

Resumen

Este ensayo tiene como objetivo abordar la teoría fundamentada (TF) como alternativa para construir teoría sustantiva en las investigaciones sobre los actores sociales en el contexto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Existen muchos términos y conceptos en discusión para nombrar a los actores por su participación en internet, asumiendo esas prácticas como un elemento esencial para conocer su realidad; por ello y comúnmente los investigadores enfocados en las líneas de los estudios sociales de las TIC suelen enfrentar el hecho de que los objetos de estudio y los conceptos que pueden explicar estas realidades no han sido convencionalizados ni teorizados lo suficiente o, incluso, se encuentran en proceso de construcción. El documento plantea –como alternativa a estas situaciones– trabajar con la subjetividad de los usuarios de Internet como actores sociales situados en un contexto de cibercultura particular para la construcción de explicaciones teóricas sustantivas desde un enfoque metodológico inductivo apoyado en la teoría fundamentada.

Palabras clave: Teoría fundamentada, *Web 2.0*, Usuarios de Internet

Abstract – The Grounded Theory as a Reflexive Alternative to Study the Actors and their Practices in the *Web 2.0* Environment

This paper aims to address the grounded theory as an alternative to build substantive theory in the research of social actors in the context of Information and Communication Technologies (ICT). Exist many terms and concepts under discussion to name the actors based on their participation in the Internet, assuming such practices like essential ones to characterize their reality; therefore, it is common that the researchers who had been focused in the lines of social studies of ICT, often face the fact that the study objects and concepts that can explain this reality, have not been conventionalized or theorized enough or even are under construction. The document proposes —as an alternative to these situations— working with the subjectivity of internet users, as a social actors situated in a particular context of cyberculture, to construct theoretical substantive explanations since a inductive methodological approach supported on grounded theory.

Keywords: Grounded Theory, Web 2.0, Internet user.

Rosa María Alonzo González. Mexicana. Candidata a Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad de Colima, bajo la línea de investigación sobre nuevas tecnologías de información y comunicación, en la Universidad de Colima. Maestra en sistemas de calidad y productividad, por el Tecnológico de Monterrey y Licenciada en Comunicación Social, por la Universidad de Colima. Líneas de investigación: Prácticas de usuarios de Internet y educación en línea; rosamaria_alonzo@ucol.mx

Ana Isabel Zermeño Flores. Mexicana. Doctora en Comunicación Audiovisual por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), España. Investigadora del Centro Universitario de Investigaciones Sociales (CUIS) y Coordinadora de *Agorante*, grupo de investigación en sociedad y tecnología, de la Universidad de Colima. Entre sus publicaciones se encuentran: Zermeño Flores, A. I., Navarrete, M., Montiel, A., Amenyro, A. y Limas, A. (2012, agosto-diciembre). *Estudios de enfoque para detectar necesidades y servicios digitales en Ciudad Juárez*. Virtualis; Zermeño Flores, A. I. y Ramírez Vázquez, V. A. (2011). “Dime qué consumes y te diré quién eres. Fuentes de información y construcción de imaginarios en población de escasos recursos”, en: Covarrubias Cuéllar, K. Y. y Cuevas Hernández, A. J. (coords.). *La percepción social de la pobreza urbana en Colima. Una aproximación interdisciplinaria*. México: Universidad de Colima. Líneas de investigación: Tecnologías de información y comunicación para el desarrollo; anaz@ucol.mx

El desarrollo del entorno tecnológico (en particular el de la *Web 2.0* o *web semántica*) ha favorecido la emergencia de nuevas prácticas de los usuarios posibilitando mayor proactividad; o, desde la visión de Manuel Castells (2000), visibilizando aquéllas que se consideraban muy individuales y que ahora, por su repetitividad y replicabilidad, resultan visibles como prácticas sociales que tienen características muy específicas en internet. Los diferentes servicios interactivos –que van desde las redes sociales, blogs, *wikis*, *mashups*, folcsonomías y servicios multimedia interconectados, entre otros– diversifican los usos –que van desde publicar un mensaje o un escrito, subir una imagen hasta generar productos más sofisticados como infografías o mejor aún, videos– y por supuesto, el perfil de los actores; todo ello vuelve complicada su comprensión. Con el afán de nombrar estas nuevas realidades tecno-culturales, los estudiosos del área usan marcos teóricos previos o adaptan términos para satisfacer la diversidad y complejidad emergente; no obstante, tales conceptualizaciones pueden resultar equívocas o insuficientes porque no dan cuenta cabal de esas “nuevas realidades”, generando con ello incertidumbre; sobre todo, en los investigadores novatos –más en los que están en proceso de formación. De tal manera que se vuelve necesario encontrar soluciones que ayuden al científico social a lidiar con la incertidumbre inicial y permitan dar cuenta de las particularidades de estas prácticas, sus entornos y por supuesto, sus actores. En este tenor, el propósito de este artículo reside en analizar las potencialidades que tiene la teoría fundamentada (TF) para abonar a la comprensión del actor y las prácticas digitales, a propósito de la *Web 2.0*, al favorecer la construcción de significados intersubjetivamente; donde, tanto la reflexividad del actor como la mirada analítica de circularidad constante del investigador son esenciales.

El valor de este ensayo radica en la posibilidad de ampliar las formas para conocer la cibercultura de la *Web 2.0*, en la intersección de dos enfoques; por un lado, sin anclarse en el determinismo tecnológico duro, reconoce el peso del desarrollo tecnológico en la transformación del mundo social –formas de interacción, imaginarios culturales, instituciones y cosmovisiones–; y por el otro, destaca la agencia del sujeto quien, con sus prácticas y reflexividad, adopta, adapta y transforma la prescripción de lo tecnológico resignificándolo y generando nuevas rutas, nuevos procedimientos.

Desde una mirada sociocultural, la participación activa de los usuarios de internet deviene en el desarrollo de una cultura contemporánea al favorecer nuevas formas de atribución de sentido a la realidad. Está claro que la participación amplia y creativa de los usuarios que colaboran en grupos de diversas adscripciones culturales con intenciones y habilidades

también diversas, haciendo uso de diferentes artefactos y accionando diferentes procederes y saberes, multiplica la polifonía de significados y con ello los referentes que constituyen la comprensión del mundo, y por supuesto, el actuar cotidiano de los sujetos y su diálogo –o resistencias– con las instituciones.

Aun cuando existen comunes denominadores en la producción de estos contenidos por internet –lo que significa reproducción de sentidos–, las nuevas formas de uso –consumo, producción, colaboración– ponen a circular en el espacio público muchas más subjetividades de las que permitía la lógica vertical e institucionalizada de los tradicionales medios de comunicación. Este cambio de escenario y de práctica las refiere Jesús Galindo (1998) cuando analiza la revolución del hipertexto que hizo posible el advenimiento de la cibercultura. Tomemos en cuenta que estos mundos posibles para la cultura contemporánea se abrieron gracias a la emergencia de la *Web 1.0*; pero con la evolución hacia la *Web 2.0* y ahora la *Web 3.0*, sin duda se modifican aún más los patrones de comportamiento y por supuesto de significación en la sociedad que participa de esta cibercultura. De hecho, aunque las personas no tengan acceso o no usen las TIC, se ven afectadas por estas nuevas dinámicas porque éstas afectan a las diferentes instituciones –realidad *offline*– en las que sí participan.

La TF puede ayudar a captar estas subjetividades e identificar las particularidades y universales que alimentan la cibercultura de la *Web 2.0*. Con esta perspectiva, podrían entenderse mejor los mecanismos del papel activo de los usuarios de internet quienes ya no sólo aceptan, negocian o rechazan los mensajes que reciben, sino que además tienen el poder de adaptarlos, reelaborarlos o generar otros totalmente nuevos y con posibilidades de abrir rutas de diálogo con otros públicos, y en alguna medida independientes del control político o económico y de las estéticas impuestas por los medios masivos de comunicación.

En el texto se discuten tres condiciones que sustentan la afirmación de que la reflexividad del usuario en internet puede ayudar a la mejor comprensión de sus prácticas y de sus propias identidades como actores. La primera de ellas explora las formas en las que se han estudiado a los usuarios de internet desde el enfoque centrado en estos mismos (como usuarios), haciendo visible los problemas ante la diversidad de sus perfiles. La segunda, aborda las condiciones de la *Web 2.0* como entorno virtual que promueve la participación y colaboración entre usuarios. La tercera, da cuenta de las potencialidades de la Teoría Fundamentada (TF) para captar la reflexividad de los usuarios como una opción para comprenderlos a ellos y a sus prácticas.

Conocer al usuario

de Internet

Hasta antes de la *web* semántica, los estudios sobre internet y sus usuarios se enfocaban principalmente en el uso que éstos hacían para comunicarse, consultar determinada información, descargar música, visualizar videos, realizar trámites, hacer compras, entre otras actividades. Además, arrojaban luz sobre la diversidad y frecuencia de los usos, de las habilidades digitales, motivaciones, expectativas y necesidades de los usuarios, así como de los contextos de uso. Conocer a los usuarios significaba dar cuenta de sus perfiles sociodemográficos y culturales; en el mejor de los casos, éstos eran agrupados por edad, sexo, ocupación, estudios, etnia, entre otros. En este sentido, un buen número de las investigaciones que se realizaron en el mundo eran de corte estadístico; por ejemplo, en México, destacan las Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnologías de información y comunicación en los hogares (INEGI) y los Estudios sobre los hábitos de los usuarios de internet, de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI); en Estados Unidos, las del Pew Internet & American Life Project (PEW Research Center); mientras que en Inglaterra, las de la Office of Communication (Ofcom), por mencionar sólo algunas. Estos estudios brindaron información acerca de las brechas digitales referidas a: quién usa (primera brecha) y quién sabe usarlas (segunda brecha); abordando así a los usuarios desde una posición periférica, más como usuarios homogéneos en categorías sociales que como usuarios activos y diversos.

Situar al usuario en el centro de atención ha sido posible gracias a los beneficios técnicos que ha traído el desarrollo de la *Web 2.0* (lo que se discutirá en el siguiente apartado), así como en los cuestionamientos políticos y en las demandas económicas para avanzar hacia una sociedad digital. Para las políticas económicas sigue siendo fundamental la cuestión de cómo crear las condiciones óptimas para la innovación y la inversión en tecnologías en las empresas, lo que explica el tipo de inversiones preferentes; no obstante, ante la necesidad de evolucionar hacia la economía del conocimiento, se ha vuelto la mirada hacia la urgencia de comprender mejor al usuario, de concebirlo desde una perspectiva participativa, no sólo como un sujeto que usa, sino que co-produce; porque, como refiere Deloitte (2010, citado por Helberger, Nathalie, 2014), el usuario es la clave para la próxima estrategia digital.

Ante estas preocupaciones, surge la *Conferencia EuroCPR* (2014), donde se discuten propuestas, desafíos y límites del enfoque centrado

en los usuarios en el marco de la sociedad digital. Entre los resultados de esa conferencia se identifica que “usuarios”, refiere a una multitud de individuos muy diferentes, todos con distintas necesidades, preferencias y motivaciones; así como con niveles de alfabetización diversificados por tecnologías. También se identifica una tendencia a la disposición de estos usuarios a participar activamente y con actitudes significativas hacia la cultura digital –lo que algunos estudiosos anglosajones como Neil Selwyn (2004) identifican como *engagement*.

Los avances sobre esta centralidad en los usuarios llega hasta las propuestas de ley para garantizarles su soberanía, su derecho a escoger y darles mayor control sobre el acceso y uso de los servicios (Helberger, 2014). Esta comprensión se debe a que los usuarios son vistos como fuentes de creatividad diversa, como inteligencia colectiva en movimiento, recursivamente ávidos de nuevos insumos para generar otros productos que luego inspirarán otras producciones. ¿Cómo lo hacen?, ¿cómo se integran para producir?, ¿qué los inspira?, ¿qué les significa?, ¿qué están produciendo?, ¿para quién?, ¿por qué?, ¿qué necesitan para aumentar su inercia creadora?, ¿qué se transforma?, ¿qué nuevos actores y qué nuevas prácticas culturales se están generando? Se trata de cuestionamientos que pudieran abordarse desde la reflexividad del sujeto, a través de la TF. Son interrogantes que también dan luz sobre la cibercultura que surge a propósito de la interacción en el ciberespacio y que remite a mucho más que tecnologías, usos y territorio virtual; ésta refiere a significaciones.

El ciberespacio podría también anunciar, ya encarna a veces, el porvenir terrible o inhumano que nos es presentado en algunas novelas de ciencia ficción: registro de las personas, tratamientos de datos delocalizados, poderes anónimos, imperios tecnofinancieros implacables, implosiones sociales, desaparición de memorias, guerras en tiempo real de clones vueltos locos y fuera de control. Sin embargo, un mundo virtual para la inteligencia colectiva puede estar también tan cargado de cultura, de belleza, de espíritu y de saber como un templo griego, una catedral gótica, un palacio florentino, la enciclopedia de Diderot y d’Alambert o la constitución(*sic*) de Estados Unidos. Puede descubrir galaxias de lenguaje inéditas, hacer surgir temporalidades sociales desconocidas, reinventar el vínculo social, perfeccionar la democracia, cavar entre los hombres caminos de saber desconocidos. Pero, para ello, sería necesario que invirtiéramos en esta construcción, que sea designado y reconocido como parámetro de belleza, de pensamiento y lugar de invención de nuevas regulaciones Sociales (Lévy, Pierre, 2004:74).

Concebir a los sujetos en el ciberespacio es abordarlos como actores en un mundo enriquecido, donde las subjetividades también están presentes –como en la realidad física o también identificada como *offline*– potenciadas por características propias de la dimensión virtual y de una conciencia global.

Usuarios participativos y diferenciados

en la Web 2.0

Para comprender a los actores sociales y sus prácticas de uso de las TIC es necesario dibujar el contexto en el que actúan y significan su realidad; en este sentido, cobra especial interés el entorno digital de ese ciberespacio por cuanto está directamente asociado a los accesos, saberes y actitudes. El paradigma de este entorno digital lo encarna la *Web 2.0* al favorecer la generación de una conciencia social colaborativa, participativa y de involucramiento. Es decir, el desarrollo del entorno tecnológico promueve la emergencia de nuevas prácticas de los usuarios; quienes, a su vez, modifican dicho entorno en una relación simbiótica.

En un aspecto macro, este contexto refiere una estructura social “compuesta de redes potenciadas por tecnologías de información y comunicación basada en la microelectrónica” (Castells, 2006:27). Es una sociedad global sin centro, integrada por una especie de nodos conectados unos con otros, en la que los individuos se ven involucrados bajo una lógica binaria que explica la división social en incluidos y excluidos en diversos ámbitos sociales, dentro de una misma estructura que los conecta a fenómenos globales.

Uno de estos fenómenos es precisamente la *web*; la cual, de acuerdo a Tim O’Reilly (2009), inicia su transición a la *Web 2.0*, con la caída del índice Nasdaq en el año 2000; ésta tiene su centro en la dimensión semántica que hace posible el mayor entendimiento y colaboración entre los usuarios. Como principios constitutivos de esta *web* semántica están: a) la *World Wide Web* como plataforma; b) el fortalecimiento de la inteligencia colectiva; c) la gestión de las bases de datos como competencia básica; d) el fin del ciclo de las actualizaciones de versiones del *software*; e) los modelos de programación ligera junto a la búsqueda de la simplicidad; f) el *software* no limitado a un solo dispositivo; y por último: g) las experiencias enriquecedoras de los usuarios.

Estos principios no sólo han marcado lo que es la red digital como nueva *web*, sino que han permeado también la conciencia social (Cobo, Cristóbal y Pardo, Hugo, 2007), al dejar de ser ésta un escaparate de contenido mul-

timedia “para convertirse en una plataforma abierta, construida sobre una arquitectura basada en la participación de los usuarios” (15) y, por lo tanto, impulsar una cultura de la participación social para quienes se encuentran entre los incluidos digitales o usuarios; individuos que han adquirido la habilidad de usar las tecnologías y el internet como herramienta, de modo que pueden tanto acceder como crear en la *Web 2.0*.

El primer principio –la *web* como plataforma– ha generado todo un espacio social (Bourdieu, Pierre, 1990), que se ha convertido en un referente común, un espacio-lugar intangible pero presente en la conciencia social, donde pueden coincidir o encontrarse los incluidos digitales como usuarios de internet, integrando un importante sector en el mundo; hasta el momento, casi la mitad de la población mundial (46.40%) es usuaria de Internet, cifra que va en aumento (IWS, 2015).

Por su parte, el principio del fortalecimiento de la inteligencia colectiva, hace hincapié en el surgimiento de espacios de comunicación y plataformas de colaboración que fomentan la intervención de los usuarios en trabajos conjuntos, incentivando con ello la cultura de la participación, colaboración y co-creación. Entre éstos, cabe destacar a los llamados medios sociales que permiten la creación de contenidos provenientes de los usuarios, así como su intercambio.

La gestión de las bases de datos como competencia básica es un principio que también se puede entender como la generación de datos automáticos, que está muy relacionada con el anterior (el principio de fortalecimiento de la inteligencia colectiva); ya que, al estar bajo plataformas sistematizadas, la recopilación de datos se vuelve automática (se crean bases de datos) y los usuarios tienden a mantener una participación abierta para llenar campos con la información requerida, lo que facilita su recopilación, sistematización y posterior gestión. Es decir, el llenado de formularios se convierte en una competencia básica para los usuarios, quienes están abiertos y dispuestos a proporcionar su información.

El fin del ciclo de las actualizaciones de las versiones del *software*, los modelos de programación ligera junto a la búsqueda de la simplicidad y el *software* no limitado a un solo dispositivo, son tres principios que se pueden englobar bajo una misma característica en común: la universalidad, que refiere una mayor accesibilidad para el usuario, quien desde cualquier tipo de *hardware* y *software* tecnológico puede hacer uso de plataformas que permiten una mayor interacción y participación.

Dado lo anterior, ¿será que la *Web 2.0* es el único factor que ha generado una cultura de la participación y colaboración en los usuarios? Patricia M. Wallace (2000), en su libro *La Psicología del internet*, aborda el comportamiento del usuario en la *web* antes de ser 2.0, donde los usuarios mostraban comportamientos que sugerían el desarrollo de herramientas que permitirían mejorar el acercamiento y comunicación entre usuarios; esto es, tener a su alcance utilidades con las que pudieran compartir mejor sus ideas. Por lo tanto, si tomamos en cuenta esta consideración, el usuario estaba solicitando que la tecnología evolucionara para permitirle mayor interactividad y comunicación, traducida en la posibilidad de enviar imágenes, audio e incluso video, lo cual es característico y factible en la *web* semántica. Esto resalta la agencia del usuario, quien no sólo responde al desarrollo tecnológico, sino que también lo impulsa con sus usos y reflexividad.

Marshall McLuhan (1996) refiere que los medios de comunicación a través de la historia han sido extensiones del ser humano; y como tales, han evolucionado con base en las necesidades de éste. Es decir, desde una perspectiva darwiniana, los medios tecnológicos al carecer de vida, dependen del ser humano para normar su tendencia a evolucionar; el ser humano brinda las directrices de la evolución tecnológica sea consciente de ello o no; lo cual, lleva a considerar que en el actual momento histórico de la sociedad y del internet, tanto el medio como el usuario, han evolucionado hasta llegar a un punto en el que el primero brinda un espacio *ad hoc*, para que el segundo interactúe y se inscriba proactivamente a las dinámicas que el internet le ofrece. En el proceso, al hacerlas propias, va modificando con ello las realidades cotidianas (*offline*), así como las plataformas que soportan este espacio intangible (*online*).

Octavio Islas (2008) también apunta que la *Web 2.0* es un parteaguas histórico en la revolución de internet, por su impulso al cambio en el comportamiento y hábitos de los usuarios; a esto debemos agregarle que, a partir de 2000, se observa una proliferación de plataformas de interconectividad—como las redes sociales, medios sociales, entre otras— que han revelado prácticas emergentes en los usuarios y por supuesto, transformación de la cultura no sólo *online* sino *offline*. Por ejemplo, Gonzalo Andrés (2011) señala, como nuevo comportamiento, el hecho de que el usuario de la *Web 2.0* “está dispuesto a difundir en internet actividades de su vida privada, manifestar sus críticas sobre lo que se transmite en los medios, a expresar sus opiniones políticas y convocar a actos masivos” (10). Es importante hacer notar que estas prácticas eran más comunes en la vida cotidiana *offline*; pero ahora, gracias a las potencialidades *online*, éstas han alcanzado otras dimensiones.

Neil Postman –en una conferencia en *New Tech '98* (citado en Islas, 2009)– menciona que los cambios tecnológicos no son aditivos, sino ecológicos; por lo tanto, un cambio generado en la tecnología debe traer consigo transformaciones a un nivel micro en la ecología del actor social; es decir, del usuario de Internet y en su entorno inmediato (familia, escuela, trabajo, entre otros) y en un nivel macro, transformaciones sociales a gran escala. Lo anterior genera fenómenos, prácticas y actores viables de ser construidos como objetos de estudio para investigar.

Sea resultado de la tendencia de la *Web 2.0* o no, la cultura de la co-participación está particularmente inmersa en los objetos de estudio mediados por las TIC; y a éstos se suman a las transformaciones sociales que genera todo cambio tecnológico (Elizondo, J., 2009), dando por resultado un contexto en el que, de acuerdo a Castells (2000), la sociedad global se ve implicada, sea usuaria de internet o no. Esta co-participación característica de la cibercultura, es particularmente visibilizada en los entornos *online*; por lo que se trata de un aspecto que el investigador no puede pasar por alto: tanto al momento de construir el objeto, como al abordarlo.

Estos objetos de estudio se encuentran inmersos en una sociedad donde la tecnología genera cambios en la conciencia social, del tiempo y espacio (Elizondo, J., *ibidem*), y con ello, las concepciones que se tienen acerca del mundo y la realidad. Por lo tanto, al investigador (particularmente, el novato) puede resultarle complicado comprender la realidad que observa, sobretodo si lo hace desde marcos teóricos que abordan explicaciones para una sociedad pre-internet, en lugar de usar marcos más adecuados a las realidades actuales (mediadas por las TIC).

En este sentido, el abordar fenómenos, prácticas y actores –insertos en el contexto de la *Web 2.0*– requiere de una apuesta epistemológica que admita construir explicaciones de manera inductiva a partir de la realidad; incluyendo la reflexividad del usuario como actor, para comprender qué es lo que sucede y abonar en la construcción de conceptos que brinden explicaciones desde su propio contexto.

¿Cómo abordar a estos individuos que generan información o productos culturales en la *Web 2.0*? (García Canclini, N., 1991), ¿cómo denominar a los individuos que completan formularios automatizados en bases de datos que pueden ser recuperadas por los investigadores para análisis estadísticos?, ¿qué teorías debemos retomar para indagar en éstas y otras realidades *online*?, ¿cómo acercarse a estas realidades que generan las TIC y su cultura de co-participación? Las respuestas, desde luego, pueden ser

variadas; en este documento se propone trabajar con la teoría fundamentada para recuperar la reflexividad del usuario y apoyarse en ella para construir explicaciones que puedan derivar en propuestas teórico-sustantivas, a partir de un contexto de estudio específico relacionado con los usuarios de Internet y sus prácticas en la *Web 2.0*, de forma que se abone en la comprensión general de estas dinámicas.

Recuperar la reflexividad del usuario

con la teoría fundamentada

La relación del sujeto que conoce y el objeto que es conocido dentro de las ciencias sociales, es la forma en la que aprendemos a ubicar el lugar que ocupa tanto el investigador como su objeto de estudio, aun cuando este proceso implique a otros sujetos.

Esta relación nos es mostrada al enfrentar las primeras materias de investigación; sin embargo, cuando comenzamos a realizar lo que se denomina “trabajo de campo” o pasamos de la etapa “planteamiento de la investigación” a abordar el objeto de estudio, es muy difícil dejar de percibir que éste se encuentra estrechamente ligado a fenómenos sociales que implican a otros individuos con sus propias subjetividades; y que, en muchos casos, poseen diversas maneras de percibir el mundo de la que nosotros –como investigadores– podríamos imaginar, a pesar de tener en común el mismo contexto.

Si bien el investigador social trabaja particularmente con problemas sociales, éstos implican a la sociedad; y por ende, a los individuos que la componen, no como entes individuales, sino como integrantes de una colectividad; quienes, a través de diversas técnicas o métodos, son abordados para generar conocimientos e interpretaciones que deriven en explicaciones sobre estructuras más amplias de la vida social.

Los individuos sociales, al igual que el investigador, pertenecen a estructuras que denotan la interrelación del hombre y la sociedad (Mills, Charles, 1961); dentro de éstas identificamos a: el sujeto cognoscente en la figura del investigador; el objeto de estudio que conforma la estructura más amplia de la vida social que se intenta indagar; y el sujeto conocido (Vasilachis, I., 2007), que lo conforman los individuos que integran a la sociedad y proveen la información que permite explicar al objeto de estudio.

En este sentido, el objeto de estudio implica también a un sujeto con conocimientos (Giddens, A., 2011), un actor social que es conocido por

el investigador en su rol de sujeto cognoscente; ambos (sujeto conocido y cognoscente) comparten, en parte, el proceso de la investigación y construyen en cooperación el conocimiento sobre la estructura más amplia de la vida social que se intenta indagar.

Vasilachis (2007) hace referencia a esta complementación del sujeto cognoscente y sujeto conocido a través del paradigma interpretativo, el cual puede ser muy útil frente a objetos de estudio mediados por las tecnologías de información y comunicación (TIC); particularmente, a partir del surgimiento de la *Web 2.0*, con su tendencia de interconectividad y participación.

El paradigma interpretativo, aun sin estar del todo consolidado, tiene como fundamento “la necesidad de comprender del (sic) sentido de la acción social en el contexto del mundo de la vida y desde la perspectiva de los participantes” (Vasilachis, 2007:16) y se deriva de la propuesta de la epistemología del sujeto conocido.

La epistemología del sujeto conocido requiere que prevalezca la voz de los individuos que participan como informantes en la investigación; por lo que es necesario, desde esta visión, que “los sujetos no sean considerados como objetos sino como sujetos” (Vasilachis, 2009:19) (más aún, como actores), de forma que el protagonismo del sujeto cognoscente se limite para permitir una construcción del conocimiento cooperativa, en la que el sujeto conocido como actor participe; rompiendo, así, con la relación segura del sujeto que conoce y el objeto que es conocido, para dar paso a un encuentro de subjetividades (Galindo, 1987) en el proceso y la práctica investigativa.

Con esta idea epistemológica en mente, la Teoría Fundamentada (TF) resulta idónea como método para recuperar la reflexividad del sujeto conocido y guiar, mediante pasos metodológicos muy específicos, la recopilación de información y su análisis. Como método inductivo, la TF busca que la información que se propone como teoría sustantiva emerja de los datos; por lo que ofrece una metodología que considera una manera particular de pensar la realidad y estudiarla (Strauss, A. y Corbin, J. 2002), la cual favorece trabajar con la voz del sujeto conocido como actor, e integrarla preferentemente dentro del análisis, para la construcción de explicaciones sobre la realidad.

También conocida como Grounded Theory, esta metodología es el resultado del trabajo colaborativo de dos escuelas de pensamiento consideradas antagónicas; la escuela de Columbia, que tenía en ese momento estudios de investigación sociológica con impulso de los métodos cuantitativos, y

la escuela de Chicago, la cual experimentaba con métodos cualitativos y a la que también se le atribuye la construcción de la corriente interaccionista (Andréu Abela, J.; García-Nieto Gómez-Guillamón, A.; Pérez Corbacho, A. M^a, 2007). El surgimiento de este enfoque metodológico, fue posible gracias a sus autores Barney G. Glasser de la escuela de Columbia y Anselm Strauss de la escuela de Chicago, quienes conformaron una manera procedimental para estudiar la realidad.

El procedimiento de la Teoría Fundamentada es inductivo, es decir, la teoría emerge de los datos, y es contrario a la elaboración de teórica lógico-deductiva sin un apoyo empírico. Por ser un método inductivo, la TF parte de la recolección y análisis de los datos recolectados para soportar sus resultados, más que de conceptos y construcciones teóricas *a priori*; puesto que lo que busca en su etapa final es construir teoría que explique mejor la realidad social que se aborda. Es sobre todo un método de análisis encaminado hacia la generación de teórica basada en los datos, aunque sus autores señalaron que podía servir tanto para análisis cualitativo como cuantitativo, lo cierto es que su mayor uso ha sido con datos cualitativos.

En el contexto de las investigaciones sobre fenómenos, actores y/o prácticas relacionadas con las tecnologías –específicamente sobre los usuarios de la *Web 2.0*– el uso de la TF puede significar una alternativa para enriquecer la información que se tiene sobre este tema; y generar, a partir de la realidad estudiada, nuevos modelos explicativos que lleven a la creación de una propuesta teórica y conceptual sobre los usuarios de internet desde su heterogeneidad.

El proceso de aplicación de la TF nos lleva del objeto de estudio a la recopilación y análisis de los datos de manera muy inmediata en la investigación, ya que su objetivo es: definir y encontrar patrones desde la realidad, cuya observación y abstracción puedan hacer que se desarrollen o emerjan conceptos, categorías y relaciones que permitan explicarla. Esto significa que, si elegimos a la TF como metodología en nuestra investigación, tendremos de manera temprana contacto con los usuarios como actores; y, por consecuencia, la construcción colaborativa de la realidad se puede dar desde el comienzo de la investigación entre los sujetos conocido y cognoscente.

La TF, desde su planteamiento, integra la importancia de la voz del sujeto conocido; ya que propone la generación de los llamados códigos en vivo que pueden convertirse en categorías explicativas o teóricas; este tipo de códigos se recuperan directamente del lenguaje y la forma de comunicarse de los actores, ya sea por la importancia de su utilidad analítica o porque

brindan una imagen más adecuada de la realidad social que se desea explicar. Esto hace que los usuarios de internet sean partícipes no sólo de la construcción del relato teórico-explicativo de su realidad –mediada por la *Web 2.0*– sino, incluso, puedan otorgarle nombre a las categorías que se crean para tal efecto.

Al tener este grado de flexibilidad para integrar la voz del sujeto conocido en la construcción del relato teórico-explicativo, podría asumirse que su aplicación es simple, pero debe considerarse que su uso implica cuidar tanto la sistematización de los datos, así como ser minucioso al trabajar en su análisis; ya que éstos son las guías que, en otro tipo de investigaciones, brindan las categorías construidas desde un marco teórico.

De acuerdo a Orozco y González (2011), el objetivo de la TF es generar explicaciones congruentes y suficientes para la realidad desde la propia realidad, sin partir de lo que otros teóricos han elucubrado; si bien ésta sería una forma de aplicarla muy sugerente para aquellos estudiosos con gran experiencia y bagaje teórico, en el caso de jóvenes investigadores, es preferible que al optar por desarrollarla consideren retomar algunos acercamientos previos de otros teóricos sobre el objeto de estudio que desean abordar, es decir, partir de un estado de arte y considerar esta información como los primeros datos de su investigación, que al carecer de categorías teóricas, esta información les ayude a guiar sus observaciones.

Si bien la TF es contraria a la elaboración de la teoría de forma lógico-deductiva y aun cuando existe una indisposición por empezar la investigación “casados con una teoría” en mente, no desestima el uso de referentes teóricos; siempre y cuando éstos no limiten el descubrimiento de conceptos nuevos que surjan de la realidad (Corbin, 2010). Es decir, se le da prioridad a los datos que, en este caso, implican también la inclusión de la voz de los actores sociales para explicar la realidad.

Al aplicar la TF se deberá cuidar que los resultados generados no persistan en una descripción densa sobre el objeto de estudio. Ser metódicos en su aplicación, permite trabajar la descripción de la realidad hasta definir un marco explicativo que derive en lo que se denomina *teoría sustantiva*, que es aquella que considera los resultados de una investigación sobre un área social específica, donde su campo de aplicación se limita a esa área en concreto. El procedimiento puntual de la TF pretende que el análisis no sea una simple descripción fundamentada, sino que avance a la formulación de conceptos, categorías y relaciones que den pie a una teoría sustantiva, a través de la comparación constante y la saturación teórica (Andréu *et al.*, 2007).

Se debe considerar que “cuando una teoría sustantiva tiene un buen nivel conceptual sirve de base y eslabón estratégico para la construcción de teoría formal que contiene una mayor extensión y desarrollo conceptual” (Andréu *et al.*, 2007), por lo que los resultados obtenidos pueden servir como categorías de otros estudios, ampliando el área social de alcance.

De acuerdo con las características mencionadas, la TF se propone como una metodología adecuada para guiar las investigaciones desde la epistemología del sujeto conocido y, por lo tanto, ideal para abordar objetos de estudio que consideren a los fenómenos, actores y prácticas en el contexto de la *Web 2.0*. Su principal ventaja radica en la facilidad para integrar la voz del usuario de internet, en la construcción de la explicación teórica de la realidad que ayude a dar cuenta de la heterogeneidad de usuarios de internet y de sus prácticas.

Conclusiones

Este trabajo discute la utilidad de rescatar la reflexividad del usuario en la *Web 2.0*, para la comprensión de sus prácticas y de sus propias identidades como actores. Al menos, se pueden distinguir tres ventajas de esta ruta epistemológica:

- a) Involucrar de forma protagónica a los mismos actores sociales que dominan la dimensión práctica de la realidad que se pretende conocer. Son ellos quienes pueden responder al qué hacen, cómo lo hacen, por qué seleccionan tal o cual servicio de alojamiento en la *web* (videos, *wikis*, blogs, redes sociales, *mashups*, folcsonomías) y cómo la retroalimentación que obtienen repercute en la práctica y sus alcances *off/online*. Las descripciones y nominaciones de ese hacer son las que ayudan durante la interpretación continua a codificar, conceptualizar, catalogar y comprender más amplia y puntualmente los mecanismos, emociones y racionalizaciones vinculadas a las prácticas.

Además, la reflexividad del actor, en el caso particular de las prácticas colaborativas en internet, ayuda a conocer una dimensión que queda oculta a los ojos de los otros –particularmente a los del investigador a quien le interesa observar con fidelidad esa realidad– porque el propio medio favorece el anonimato, la multi-identidad y la restricción al espacio donde se produce la práctica; el mayor acceso –en varias ocasiones irrestricto– es a los productos, pero no al ejercicio ni al mundo del usuario-creador. En este sentido, la “voz” del protagonista devela esa realidad y mejor aún, gracias al proceso de reflexividad, aporta su visión sobre su hacer y sobre lo que está asociado a esta práctica;

- b) Promover el quehacer de indagación colaborativo, como en el mismo ciberespacio donde se presentan las prácticas y la co-creación del conocimiento. En el diálogo cognitivo, los sujetos de estudio exhiben su reflexividad como actores hacedores y conocedores de sus propias prácticas; mientras el investigador despliega sus conocimientos socio-lógicos (economía, política, cultura, sociedad, entre otros) que sirven como marcos para que el rompecabezas cobre sentido. Estos marcos son obligatorios en el rol del investigador, pero no significa que los sujetos de estudio no puedan intelectualizar su propio quehacer en el ciberespacio; así como tampoco los investigadores son páginas en blanco como usuarios de la *Web 2.0*. El traslape de roles forma parte de esa riqueza que la TF hace emerger en el juego de la co-construcción del conocimiento.
- c) Finalmente, aprovechar la cultura de la colaboración de los usuarios de la *Web 2.0*. La emergencia de esta posibilidad en la red está promoviendo actitudes hacia la co-participación que están haciendo difusas las fronteras entre lo que el ciudadano común ha considerado, hasta ahora, como público y privado. Los usuarios muestran cada vez más disposición a compartir sus experiencias, a externar sus opiniones –independientemente de su profundidad–, sobrentendiéndose que lo que disponen en la red es para los otros, que sigue abierto a la crítica pública; es decir, es algo sobre lo que se puede discutir en foros, redes sociales y comentarios al calce. El científico social puede aprovechar esta apertura (conciencia global) y la TF puede ayudarlo a captarla, ordenarla y comprenderla.

Bibliografía

- Andréu Abela, J.; García-Nieto Gómez-Guillamón, A.; Pérez Corbacho, A. (2007). *Evolución de la Teoría fundamentada como técnica de análisis cualitativo*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Andrés, G. (2011). “El prosumo digital: ¿Una nueva forma de consumo cultural?”. Trabajo presentado en las XV Jornadas Nacionales de Investigadores en Comunicación. Recorridos de Comunicación y Cultura. Repensando Prácticas y Procesos, Argentina. (Recuperado el 18 de noviembre de 2015 en: <http://www.redcomunicacion.org/memorias/pdf/2011goandresgonzalo.pdf>).
- AMIPCI (2016). (Recuperado el 23 de marzo de 2016 en: <https://www.amipci.org.mx/es/>).
- Bourdieu, P. (1990). *Sociología y cultura*. México: Grijalbo.
- Castells, M. (2000). *Internet y la sociedad red*. Trabajo presentado en la Conferencia de presentación del Programa de Doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la Universitat Oberta de Catalunya. (Recuperado el 4 de abril de 2016 en: <http://instituto162.com.ar/wp-content/uploads/2014/04/INTERNET-Y-LA-SOCIEDAD-RED-Castells.pdf>).
- Castells, M. (2006). *Las sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cobo, C. y Pardo, H. (2007). *Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food*. Barcelona/México: Flacso, México.
- Corbin, J. (2010). La investigación de la teoría fundamentada como medio para generar conocimiento profesional. En: S. Bénard (Coord.). *La teoría fundamentada: una metodología cualitativa* (13-54). Aguascalientes: Universidad de Aguascalientes.
- Elizondo, J. (2009). *La escuela de comunicación de Toronto: comprendiendo los efectos del cambio tecnológico*. México: Siglo XXI.
- EUROCPR, The Centre for European Policy Studies. (Recuperado el 23 de marzo de 2016 en: <http://www.eurocpr.org/conferencias/eurocpr-2014/>).
- Giddens, A. (2011). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Galindo, J. (1998). “Cibercultura, ciberciudad, cibersociedad hacia la construcción de mundos posibles en nuevas metáforas conceptuales”, en: *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 4 (7), 9-23.
- Galindo, J. (1987). “Encuentro de subjetividades, objetividad descubierta. La entrevista como centro de trabajo etnográfico”, en: *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 1 (3), 151-183.
- García Canclini, N. (1991). El consumo sirve para pensar. *Diálogos de la comunicación* 30, 6-9. (Recuperado el 10 marzo de 2016 en: http://www.antropologiasyc-106.com.ar/construtores/33cap5_canclini.pdf).
- Helberger, N. (2014). “User-Centric Approaches in the Digital Information Society: Prospects, Challenges and Limits”, in: *Info*, 16 (6).
- INEGI. Encuesta Nacional sobre disponibilidad y uso de tecnologías de la información en los hogares (ENDUTIH). (Recuperado el 11 de abril de 2016, en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/default.aspx>).

- Islas, O. (2008). “El prosumidor. El actor comunicativo de la sociedad de la ubi-cuidad”, en: *Palabra Clave*, 11 (1), 29-39. (Recuperado el 15 de noviembre 2015 en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/649/64911103.pdf>).
- Islas, O. (2009). La convergencia cultural a través de la ecología de medios. *Comunicar*, 16(33), 25-33. (Recuperado el 1 de noviembre de 2015 en: <http://granat.boumort.cesca.es/index.php/comunicar/article/download/c33-2009-02-002/5952>).
- IWS (Internet World Stats). Usage and Population Statistics. (Recuperado el 26 de abril de 2016 en: www.internetworldstats.com).
- Lévy, P. (2004). *Inteligencia colectiva. Por una antropología del ciberespacio*. Washington: BVS, BIREME, OPS y OMS.
- McLuhan, M. (1996). *Comprender los medios de comunicación: las extensiones del ser humano*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Mills, C. (1961). *La imaginación sociológica*. México: FCE.
- Ofcom. (Recuperado el 5 de marzo de 2016 en: <http://www.ofcom.org.uk/>).
- O'Reilly, T. (2005). *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*. (Recuperado el 28 de noviembre de 2015 en: <http://oreilly.com/web2/archive/what-is-web-20.html>).
- Orozco, G. y González, R. (2011). *Una Coartada metodológica. Abordajes cualitativos en la investigación en comunicación, medios y audiencias*. México: Tintable.
- Pew Research Center (2016). (Recuperado el 15 de abril de 2016 en: <http://www.pewresearch.org/>).
- Selwyn, N. (2004). Reconsidering Political and Popular Understandings of the Digital Divide. *New Media & Society*, 6(3), 341–362.
- Strauss, A. y Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Bogotá: CONTUS-Editorial Universidad de Antioquia.
- Vasilachis, I. (2007). El aporte de la epistemología del sujeto conocido al estudio cualitativo de las situaciones de pobreza, de la identidad y de las representaciones sociales. *Forum: Qualitative Social Research*, 8(3). (Recuperado el 30 de abril de 2016 en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/rt/printerFriendly/290/637>).
- Vasilachis, I. (2009). Los fundamentos ontológicos y epistemológicos de la investigación cualitativa. *Forum: Qualitative Social Research*, 10(2). (Recuperado el 30 de abril de 2016 en: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1299/2778>).
- Wallace, P. (2000). *La psicología del Internet*. México: Paidós.

Recibido: 19 de septiembre, 2015 Aprobado: 3 de octubre, 2016