

# Premisas y experiencias: análisis de la ejecución de los grupos de discusión online

*Premises and experiences: the analysis of online focus groups execution*

**Francisco Javier PARADA DUEÑAS**

*Universidad Complutense de Madrid*

[francisco.parada.d@gmail.com](mailto:francisco.parada.d@gmail.com)

BIBLID [ISSN 2174-6753, nº4, 95-114]

Artículo ubicado en: [www.encrucijadas.org](http://www.encrucijadas.org)

Fecha de recepción: *septiembre del 2012* || Fecha de aceptación: *diciembre del 2012*

**RESUMEN:** La exigencia de dejar de lado la certidumbre como generador de conocimiento, la cual impide la reflexión, nos abre el camino para reflexionar sobre los grupos de discusión. Con incertidumbre es más fácil percatarse de que existen diferencias en la realización entre los grupos de discusión online y offline. Aquí se plantean cinco premisas sobre los grupos de discusión online que difieren respecto al funcionar de los grupos de discusión offline: los participantes saben que la expresividad queda reducida al texto; la primera gestión del yo está en el avatar; la necesidad de mayor presencia del mediador/investigador; tener menos participantes para reducir la esquizofrenia comunicacional; y la necesidad de una duración más corta. Junto con analizar estas cinco premisas, resulta necesario exponer ejemplos empíricos de la ejecución de grupos de discusión online, centrándose en un análisis de sus dinámicas de interacciones y en la conducción del mediador/investigador. Tanto las premisas y las experiencias planteadas aquí abren nuevas incertidumbres que en el futuro deben ser pensadas. Interrogantes como ¿los grupos de discusión online implican una reformulación en los procedimientos del análisis sociológico del discurso? Son reflexiones que quedan abiertas.

**Palabras clave:** incertidumbre, grupos de discusión online, premisas, experiencias.

**ABSTRACT:** The requirement to set aside the certainty as knowledge generator, which prevents thinking, opens the way toward thinking about focus groups. Taking on this posture, we can realize that there are differences, in terms of execution, between online and offline discussion groups. Are arising here five premises about online focus groups deferring with regard to the working of offline focus groups: participants are aware that the expressivity remains text-only limited; the first self-management goes through the avatar choice; the mediator/researcher's need to be considerably present; having fewer participants to reduce communicational schizophrenia; and a short duration necessity. With analyzing these five premises, it's being necessary to set out empirical examples of online focus groups' execution, focusing on the analysis of theirs interactive dynamics and the mediator/researcher's management. Both set up premises and experiences, open new uncertainties that should be thought about in the future. Issues such as: Do online focus groups implicate a reformulation in the process of the sociological discourse analysis? These reflections remain open.

**Keywords:** uncertainty, online focus group, premises, experiences.

## 1. Introducción: algunas decisiones claves en el diseño de investigación

Este artículo es, en gran medida, el resultado de una investigación sobre las barras bravas en Chile<sup>1</sup>. Concretamente la Garra Blanca, hinchada del club Colo-Colo. El objetivo principal fue trabajar sobre la interrogante: ¿Qué elementos simbólicos y materiales –y cómo– entran en juego para constituir el fenómeno de las barras bravas? Aquella intención derivó en resultados tanto en el campo teórico/empírico como en el metodológico. En las siguientes páginas nos centraremos principalmente en los aportes que esta investigación puede hacer en el campo metodológico.

La indagación de elementos simbólicos nos acerca casi inevitablemente al estudio ideológico (en el amplio sentido de la palabra) y de sistemas de discursos. En este sentido la realización de grupos de discusión resulta vital para el conocimiento de elementos y mecanismos simbólicos que están presentes y configuran los discursos. No obstante, esta etapa de la investigación no estaba ajena a problemas en distintas dimensiones de la relación investigador-sujeto que detallaremos a continuación.

En primer lugar, había que enfrentar estratégicamente el estudio de un grupo social altamente marginal y estigmatizado, de difícil acceso y con códigos contraculturales, expresados principalmente de forma lingüística, que dificultan el acercamiento para interactuar con ellos. Por esto es que se optó por la realización de una etnografía virtual como primer acercamiento que permitiese, entre otras cosas, conocer algunas claves que facilitarían establecer una relación con los barras bravas que diera pie a la ejecución de grupos de discusión.

En segundo lugar, y derivado en parte de lo anterior, se descartó de manera categórica la realización de grupos de discusión presencial u offline. Esto debido a los inconvenientes surgidos en el proceso de contactación, causados por la resistencia de los barras bravas a participar en una dinámica que es leída por ellos como pública, en donde quedan expuestos y al descubierto a una técnica de investigación que ellos desconocen y que, por ende, perciben no tener ni el más un mínimo control sobre la situación. Es a partir de ese momento en donde la realización de grupos de discusión online se hace, además de viable, conveniente. Las características de control del anonimato y conocimiento sobre las interacciones online que poseen los sujetos estudiados, y que les entrega un sentimiento de control sobre la situación, son dos factores presentes y que posibilitan la realización de los grupos de discusión online.

Respaldo por una etnografía virtual, que además de ser una primera aproximación, sobre todo a códigos lingüísticos, es un proceso que facilita la identificación de variables claves y orientativas para la conformación de una muestra estructural y la composición de los grupos. Estas variables fueron la edad, el género y la ubicación geográfica. Bajo el criterio de mantener en las dinámicas grupales un equilibrio entre el consenso y el conflicto se diseñaron los grupos como se expone en la Tabla 1.

La plataforma seleccionada para realizar los grupos de discusión online fue facebook. Esta decisión fue tomada principalmente por un criterio cuantitativo, pues, es la plataforma con más popularidad y usos dentro de las redes sociales. El uso de facebook está ampliamente expandido a través del globo y según

---

<sup>1</sup> Las barras bravas son un fenómeno sudamericano que consiste en grupos de aficionados de equipos de fútbol los cuales se caracterizan por su organización, su estética y muchas veces por su violencia tanto verbal, visual y física. A pesar de tener algunas características diferentes, estos grupos en algunos países como España o Inglaterra son conocido bajo el nombre de ultras y hooligans respectivamente.

Everis (2012), Chile –país donde se realizaron los grupos de discusión online– “es el que tiene la mayor penetración a nivel global, con 497 usuarios activos de facebook por cada mil habitantes [...] dejó atrás a EE.UU. (493) y el Reino Unido (480)”. Otras fuentes como checkfacebook.com afirman que en Chile la penetración de esta red social alcanza un 58% en el 2012.

**Tabla 1. Muestra y posición de los grupos de discusión online**

Piloto	Mujeres	Grupo 1	Hombres Jóvenes	Grupo 2	Hombres Regiones	Grupo 3	Mujeres
Regiones	2	Regiones	4	15-20 años	2	Regiones	3
Santiago	3	Santiago	3	21 y más años	3	Santiago	3

Fuente: elaboración propia.

A pesar de este amplio uso, debemos advertir que realizar un estudio donde el marco muestral son los usuarios de facebook nos pone en una posición de riesgo respecto al sesgo muestral. La inaccesibilidad a una gran parte de la población imposibilita incluir en el estudio a los segmentos más desfavorecidos económicamente. El sesgo es casi inevitable si la estrategia muestral exige incluir una variable económica, sobre todo si se buscan criterios de representatividad estadística. Pero no todos los estudios incluyen esta variable económica, ni todos los estudios tienen pretensión de representatividad estadística, pues, cuando utilizamos una muestra estructural sólo nos basta un número reducido de personas de cada posición dentro de la amplia estructura social. Con este argumento no se pretende afirmar la inexistencia de un sesgo muestral, pero si un posible control de este, especialmente en las investigaciones que buscan una representatividad estructural más que estadística.

Por otro lado, el proceso de contactación se realizó con lo que aquí denominaremos *hunter group*. Esta forma de proceder consiste básicamente en cuatro etapas:

a) El investigador o contactador a través de una cuenta de cualquier plataforma de redes sociales –en este caso facebook– agrega como contactos a un gran número de personas que a primera vista parecieran poseer las características buscadas. En este primer acercamiento se les explica que el motivo del envío de una *solicitud de amistad* tiene fines investigativos y se les pregunta sobre su disponibilidad para participar en una conversación grupal realizado de manera online.

b) Con posterioridad a una respuesta positiva por parte los sujetos, el investigador debe filtrar a aquellos que no cumplan con las características requeridas. Una revisión de los perfiles de facebook (edad, ciudad, pertenencia a determinados grupos, etc.) puede entregar una gran cantidad de información para este fin.

c) Con un gran número de sujetos contactados, dispuestos a participar y que cumplen con las características deseadas, el investigador debe clasificarlos en grupos que homologuen la composición teórica de los diseñados en la muestra.

d) Finalmente, el investigador buscar el momento idóneo para proponer a los sujetos la realización de la dinámica grupal. Este momento espontáneo será cuando exista un gran número de personas perteneciente al mismo grupo (creado con anterioridad por el investigador) conectados simultáneamente a la plataforma.

Proceder de una manera *hunter group* puede presentar ventajas o desventajas dependiendo del grupo estudiado, pero se optó por esta forma de contactación debido al fracaso, en esta investigación concreta, de la forma más tradicional de contactación de *cita previa*.

## 2. La incertidumbre como posibilidad de reflexión

Realizar grupos de discusión online nos lleva a un camino lleno de incertidumbres. Esto es debido a que son prácticamente inexistentes las investigaciones sociológicas que opten por realizar este proceso de recolección de información. Es una constante la ausencia de referencias de qué pasos son los más convenientes a seguir en función de la eficiencia, economía y rigurosidad científica.

En este sentido, la idea desarrollada por Maturana y Varela (1996) de que "el saber implica certeza e impide la reflexión" nos lleva a declararnos investigadores totalmente distantes de la certidumbre de cómo serían los grupos de discusión online y es por ello que la actuación metodológica se realizó en base a conocimientos y no a saberes, a incertidumbres más que certidumbres y apertura en vez de clausura.

Según Maturana y Varela, el saber implica certeza, lo cual impide la reflexión y con ello las posibilidades de conocimiento. En definitiva, llama la atención la idea de que el impedimento para el conocimiento es interno, propio de la persona, casi a nivel psicológico, autorreferente al observador, más que algo externo o naturalmente condicionado tal como lo plantea Platón en "El mito de las cavernas".

La idea central de esto es rescatar la visión un poco socrática –y también popperiana– de que, en primer lugar, nunca hay que tener una certeza sobre la verdad. Y, en segundo lugar, que la verdad quizás nunca sea alcanzable. Estamos en un contexto histórico en donde la modernidad está "constituida por la aplicación del conocimiento reflexivo, pero la ecuación conocimiento-certidumbre resultó ser un concepto erróneo. Nos encontramos en un mundo totalmente constituido a través del conocimiento aplicado reflexivamente, pero en donde al mismo tiempo nunca podemos estar seguros de que no será revisado algún elemento dado de ese conocimiento" (Giddens [1990] 2008: 47).

Poseer esta visión implica tener una constante incertidumbre sobre el saber, lo que nos inclina a una disposición constante para aprender a escuchar, aprender a conversar y aprender a observar. Está de más decir que todas estas acciones son claves en la metodología cualitativa. Richard Sennett (2000), en su obra clásica *La corrosión del carácter*, donde expone la brecha generacional existente entre Enrico y Rico, entre un hijo y su padre, genera sorprendentes resultados a partir de conversaciones no planificadas en un avión, de visita en casa de sus amigos, etc. Este es un claro ejemplo del espíritu de esta "apertura al escuchar, observar y conversar" y así poder entrar en una senda de reflexión que nos posibilita alcanzar conocimientos que de otras maneras o fuentes son difíciles o imposibles de acceder. Porque conversar es conocer, tal como dice Maturana y Varela en *El árbol del conocimiento*. Pero con la certeza del saber no se escucha, no se observa ni se conversa. Esta incertidumbre es aun más necesaria cuando metodológicamente se intenta aplicar una técnica de recolección de datos (los grupos de discusión online) en donde no

existe un conocimiento sistematizado respecto a su uso, en donde son escasos los artículos y publicaciones que reflexionan sobre esta técnica.

A pesar de lo anterior, la incertidumbre permite generar un diálogo con la técnica predecesora (los grupos de discusión offline) en donde sí existe un vasto conocimiento acumulado que le entrega a los investigadores un conjunto de lineamientos a seguir para obtener determinados resultados. Sin embargo, ¿son estos lineamientos válidos en el contexto de una ejecución online? Es ahí donde la incertidumbre entra en juego y cumple un requisito esencial para repensar una técnica consolidada. No caer en la tentación del saber –asociado a la certidumbre– contribuyó a generar las cinco premisas analizadas más adelante y que ayudan a diferenciar de alguna forma la manera de ejecutar grupos de discusión offline y online.

### **3. Dialogando con el grupo de discusión**

Es importante reconocer las herencias generacionales y entrar en contacto con ellas. Es casi intrínseco a las ciencias, y sobretodo en las ciencias sociales, esta interacción intergeneracional. La mejor forma de expresarlo es el término “post” que está presente en una serie de teorías que debieron dialogar con sus antecesoras, generacionalmente hablando. En definitiva, “la visión resultante era (es) una malla de influencias mutuas entre grupos de investigadores, ubicados en el tiempo y en el espacio. Por un lado, señalábamos, la sociedad en la que vive y trabaja un sociólogo acaba condicionando sus líneas de investigación y hasta su modo de llevarlas a cabo” (Valles, 2009: 17).

Estaría fuera de lugar si intentamos aplicar, analizar y reflexionar sobre los grupos de discusión online sin antes ver algunos elementos claves de su antecesor (el grupo de discusión presencial u offline). Es por ello que intentaremos entrar en diálogo con ellos –haciendo el esfuerzo de no caer en la tentación de la certidumbre–, rescatando las ideas principales en la cuales se sustenta aquella técnica e intentando ponerla en el contexto online.

En primer lugar es importante definir lo que es un grupo de discusión; nos acercaremos a la noción de que es “un grupo artificial convocado en función de los objetivos de la investigación, cuya interacción está parcialmente moderada por un investigador-director que marca los objetivos de la reunión y crea la situación discursiva” (Alonso, 1998: 101). Como se puede apreciar, esta definición es bastante abierta, al mismo tiempo que está centrada básicamente en los objetivos de investigación. Esta característica de flexibilidad y apertura también es, generalmente, una constante a lo largo de toda la metodología cualitativa, en donde “el investigador no cuenta con reglas ni recetas estandarizadas de aplicación mecánica para la puesta en práctica de los instrumentos de observación” (Gutiérrez, 2008: 19).

Ahora bien, nos centraremos en algunos elementos característicos de los grupos de discusión clásicos y apelaremos a aquella flexibilidad de la metodología cualitativa para intentar prever cómo se desarrollarían en un contexto online. De este ejercicio rescataremos algunas premisas:

A- En los grupos de discusión online los participantes saben que la expresividad queda reducida al texto: después de la realización del trabajo de campo, generalmente el investigador reduce todo un mundo de interacciones sociales a expresiones escritas, las cuales, aparte de reducir, simplifican gran parte de la micro situación social del grupo de discusión. También deja afuera formas comunicacionales no lingüísticas difíciles de aprehender e impregnar en el texto transcrito. De esta manera, se aplica un

cierre “en la dimensión estructural, pues ese discurso se constituye en texto cerrado para el análisis: reduciéndolo a positividad, abatiendo el contexto existencial sobre el texto lingüístico –de modo que se pierde lo que no es texto de cómo producto- abatiendo, en el contexto existencial y en el lingüístico” (Ibáñez, [1979] 2003: 214).

Los participantes no saben o no son conscientes de que se perderán todos esos recursos (contexto) que quedan fuera del texto. Sin embargo, si utilizamos dinámicas de grupos a través de MSN, facebook, o cualquier sistema de mensajería instantánea, los actores saben que toda su expresividad queda reducida al texto y por ello crean recursos para mantener vivos tales elementos que complementan y están más allá de lo escrito (texto). Es ahí donde los emoticonos se vuelven centrales para comprender las interacciones desarrolladas en la dinámica grupal. Esta es una de las ventajas que se pueden rescatar al realizar grupos de discusión online, lo que nos muestra una vez más la constante flexibilidad presente en la investigación cualitativa, que nos permite sortear problemas casi intrínsecos a la utilización de esta técnica.

- B- En los grupos de discusión online la primera gestión del yo está en el avatar: en el grupo de discusión online ¿el cuerpo puede ser el espacio? ¿Qué influencias puede tener este paso de la co-presencia física hacia una co-presencia virtual? Estas preguntas y otras más hay que tenerlas presentes y reflexionar sobre ellas. Ligeramente podríamos señalar que la acción de verse las caras es el primer paso del conocimiento superficial –pero no menos importante– de los participantes sobre los otros participantes y sobre el moderador. Este primer acercamiento es permitido por la interacción en un mismo tiempo y espacio. En el grupo de discusión online este proceso puede homologarse a verse el avatar, fotos de perfil o incluso el nickname utilizado.

En la vida “real” o “física” las personas gestionan su imagen y de alguna manera buscan manejar su “yo” tratando de controlar la imagen que proyectan de ellos mismos hacia terceros y así de alguna manera controlar la situación en la que se ven envueltos. En este sentido Goffman decía que “cuando un individuo aparece ante otros sus acciones influirán en la definición de la situación que ellos llegarán a tener” (Goffman, [1971]2009: 20).

Con la utilización de las redes sociales, esta gestión parece radicalizar la introducción de racionalidad, en donde los participantes pueden manejar y manipular una amplia gama de detalles. Por ejemplo, en una reunión de grupo offline una mujer puede ir maquillada, mientras que en un grupo de discusión realizado de manera online la misma mujer puede retocar, manipular y seleccionar su foto de perfil o avatar según los criterios correspondientes y válidos en un entorno social. En la construcción de la fachada, que ayuda a definir la dinámica de la situación en la que actuarán los participantes, existe una “importancia decisiva de la información que el individuo posee *inicialmente* o adquiere sobre sus coparticipantes, porque sobre la base de esta información inicial el individuo comienza a definir la situación e inicia las líneas correspondientes de acción (*Op. Cit.*: 24-25).

En este mismo sentido, la autodenominación expresada en el nickname es una diferencia a la hora de la presentación de los participantes. En los grupos de discusión presenciales muchas veces es el propio investigador quien da pie a una presentación del grupo o bien lo fuerza poniendo porta-nombres en la ubicación correspondiente a cada integrante en la mesa idealmente circular. De tal forma, muchas veces el anonimato se pierde con facilidad, teniendo el posible efecto de cohibir a los participan-

tes (a unos más que a otros). En cambio, en el grupo de discusión online, los participantes –como también el moderador– tienen la opción de poner o no sus nombres y apodos que ellos quieran. Es decir, se les da más libertad para decidir el grado de anonimato que ellos desean. Esto último permitiría lograr una mayor comodidad de los participantes.

En algunos casos, la foto seleccionada por los participantes para su avatar nos puede indicar qué posicionamiento puede llegar a tomar en la discusión, desde qué rol o postura configurará su discurso. Para Goffman “es conveniente, a veces, dividir los estímulos que componen la fachada personal en <apariciencia> (appearance) y <modales> (manner) [...] a menudo esperamos, como es natural, una coherencia confirmatoria entre la apariciencia y los modales” (*Op. Cit.*: 38) y si como investigadores sabemos interpretar la construcción de la fachada inicial, tendremos la posibilidad de relacionar de mejor manera la asociación entre “apariciencia” (la imagen, foto o avatar) y “modales” (qué y cómo se dice). En otras palabras, una buena lectura de las imágenes o avatar usados por los participantes nos ayuda a entender sus palabras. Aunque también muchas veces los “modales” pueden ayudarnos a comprender “la apariciencia” utilizada por los participantes.

- C- Los grupos de discusión online tienen la necesidad de mayor presencia del mediador/investigador: Anteriormente ya dijimos que el grupo de discusión es un grupo artificial, lo cual implica que los participantes tienen que ser estimulados y provocados (con mayor frecuencia e intensidad según el perfil del grupo). De esta manera, en los primeros momentos de vida del grupo existe un proceso de provocación explícita por parte del mediador, en donde los participantes no tienen una estructura de respuesta determinada y estandarizada como en las encuestas. Esto último permite “que la discusión quede indeterminada en el espacio [...] el marco de referencia (la estructura sincrónica de las cuestiones) es el producto de la puesta en discurso de los deseos del grupo, deseo que inscribe en la demanda del Otro (representado por el preceptor). Es un proceso de construcción de abajo a arriba” (Ibáñez, [1979] 2003: 266) donde los participantes recorren un camino impuesto por ellos mismos, aunque en ciertos momentos el mediador con cierta destreza y sutileza busca orientar o redireccionar la discusión a ciertos temas de interés, pues “en ningún caso el investigador impone al grupo los temas, ni el orden en que aparecen en su guion” (Gutiérrez, 2008: 77).

Ya habíamos advertido el carácter abierto y flexible de la investigación cualitativa, donde pueden emerger nuevos elementos no considerados en el inicio de la investigación, pero que el investigador con cierta predisposición al escuchar, observar y reflexionar puede reelaborar ciertas estructuras temáticas, conceptuales y de procedimiento. En este caso, el indeterminismo sobre el guión nos puede revelar cierta información sobre el grupo, como por ejemplo los temas tocados, el orden o secuencia de los temas, la omisión de tópicos, aquellos temas que crean mayor fraccionamiento en el grupo como también aquellos que permiten el consenso.

En el caso de los grupos de discusión online, a pesar de que los participantes demandan al mediador/investigador autoridad y conducción en los primeros momentos de vida del grupo, el mediador/investigador siempre trata de minimizar su papel y presencia. Sin embargo, debido a que los participantes se encuentran en sus casas, en un ambiente que no está aislado de estímulos ajenos- como sucede en las dinámicas presenciales- las intervenciones, provocaciones y conducción por parte del mediador/investigador pueden llegar a hacerse más constantes y de mayor intensidad. Esta ma-

yor presencia de la imagen de mediador/investigador implica incluso proponer los temas y su orden y estimular visualmente la introducción de un tema con la utilización de fotos y vídeos.

- D- Los grupos de discusión online deben tener menos participantes para reducir la esquizofrenia comunicacional: por lo general los grupos de discusión tradicionales están conformados de 5 a 10 integrantes, aunque Fernando Conde (2008) también apuesta por los grupos triangulares (que, como su nombre indica, poseen tres participantes) en las investigaciones de mercado.

Para que una dinámica de grupo con pocos integrantes pueda funcionar, los participantes deben tener una interacción constante, fluida. Debe existir "la máxima tensión; que todos participen con el máximo de atención [...] solo a partir de cuatro actuantes el número de canales posibles es mayor que el número de elementos" (Ibáñez, [1979] 2003: 273).

A medida que el número de integrantes de grupo de discusión crece, "el número de canales posible crece en proporción geométrica –con diez actuantes hay cuarenta y cinco posibles canales –. El grupo se fragmenta, se esquizofreniza en subgrupos" (*Op. Cit.*). Un grupo con muchos participantes es difícil de manejar, además de surgir subgrupos y fragmentos que darán paso a discusiones paralelas. Así, la saturación de los canales no permitirá una adecuada sincronización entre la capacidad receptora y la capacidad emisora de los participantes.

Esta especie de esquizofrenia comunicacional puede aumentar en el caso de los grupos de discusión online realizados a través de software de mensajería instantánea, principalmente por dos razones. Primero, a pesar de que la presencia de una imagen autoritaria siempre se trata de evitar en los grupos de discusión, por el hecho de que el moderador no esté físicamente presente puede resultar más dificultoso el manejo del grupo, coordinar la palabra como también dar cierta dosis de tranquilidad y pausa al grupo. Segundo, la conversación al ser escrita y estar ausente lo sonoro, con la interposición de las palabras se puede estar más propenso a generar conversaciones paralelas, lo que sin duda afectaría a la comprensión de los argumentos y del hilo conversacional por parte del moderador y sobre todo de los participantes.

Debido a estos dos problemas que pueden surgir en los grupos de discusión online, puede ser más conveniente reducir el número de participantes que generalmente se utiliza. De esta manera aquí se propone pasar de 7-9 participantes por grupos a 5-6 participantes.

- E- En los grupos de discusión online la duración debe ser más corta: Se podría pensar que el proceso de maduración del discurso de grupo (online) puede tardar un poco más debido a que la conversación, al no ser verbal sino más bien escrita, puede ser más lenta. Pero al ser una dinámica online y al tener un mayor nivel de anonimato, los participantes dejan de lado algunos criterios protocolares y optan por una comunicación más directa y menos diplomática, posicionándose rápidamente en los distintos matices de los discursos. De no ser así, y que la maduración del discurso de grupo dure más que en una dinámica de grupo tradicional, los participantes pueden caer en el agotamiento y perder el interés en la conversación, pues escribir y leer puede requerir un gran esfuerzo y concentración que difícilmente se mantendrá por 3 o 4 horas.

Como consecuencia, aquí se apuesta a una duración de los grupos de discusión más corta, ya que el cansancio al escribir y estar frente a un ordenador podría afectar de manera negativa la dinámica de



grupo. Así se diseñó un guión calculado para poder completarse en 60 minutos aproximadamente. De tal forma coincidimos con lo experimentado por Brusattin y Miró, quienes expresan que “la discusión online, a la que usualmente acuden entre 6 y 10 invitados, puede durar entre 60 y 90 minutos” (2006: 57).

#### 4. La interacción en los grupos de discusión online


Ya sabemos que un elemento crucial de los grupos de discusión son las interacciones entre los participantes, por consiguiente no podemos obviar un acercamiento al desarrollo de estas interacciones y debemos presentar algunas de sus formas. En este apartado se expondrán ejemplos empíricos de las dinámicas de los grupos de discusión online. Para esto tomaremos tres grupos de discusión realizados de manera online que fueron utilizados en una investigación sobre las barras bravas de Chile, específicamente sobre la perteneciente al equipo de fútbol Colo-Colo, denominada Garra Blanca.


Las siguientes flechas del Gráfico 1 son un intento de explicitar de manera visual las posibles relaciones entre los participantes que fuesen de interés en merced del análisis del funcionamiento de los grupos de discusión. En virtud de esto hemos dicotomizado las relaciones en afirmación/negación, que es la matriz central del consenso/conflicto, los cuales resultan centrales en cualquier grupo de discusión.


Dentro de las dinámicas e interacciones que se dan dentro de los grupos de discusión, tan importante como lo son los quiebres –que dividen y fraccionan los discursos al mismo tiempo que ayudan a construir argumentos y posicionamientos claros respecto a algún tema, sujeto u objeto –también lo es el consenso, en tanto nos da orientaciones claves para entender elementos comunes que homogeneizan discursos más amplios que incluyen discursos que poseen ciertas diferencias. Es decir, el consenso permite aunar las distintas fracciones discursivas en un solo discurso de grupo, lo cual resulta un pilar central a la hora de crear tipologías ideológicas.


Podemos ver que la simbología se basa principalmente en flechas de color rojas y negras. Las primeras se refieren a interacciones que se desenvuelven en el conflicto argumentativo, mientras que las segundas hacen mención a intervenciones en un contexto de complicidad, alianza o respaldo que lleva al alejamiento del conflicto. Finalmente la incorporación de “extraños” por parte de uno de los participantes la simbolizamos con una flecha de color celeste (Gráfico 1).


##### Gráfico 1. Tipos de interacciones en los grupos de discusión online

 **Negación/ contradecir de ideas**

 **Intercambio de ideas**

 **Apoyo en situación de conflicto**

 **Apoyo/ afirmación de ideas**

 **Agregar a la conversación**

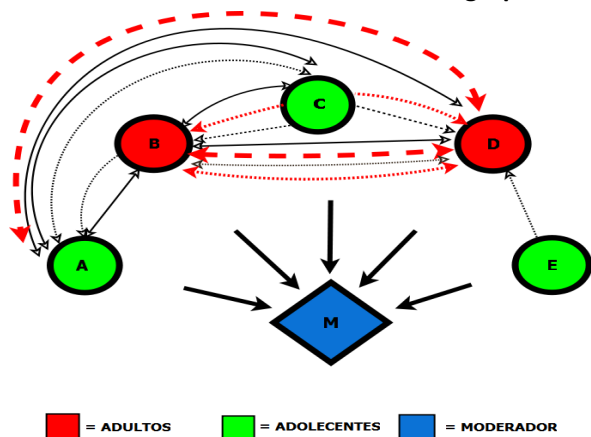
Fuente: elaboración propia.

Es vital identificar y describir cuáles son los elementos y características que son transversales a todos los grupos de discusión online realizados en esta investigación. A continuación detallaremos algunos.

**Conflicto:** Ya hemos mencionado que la presencia del consenso/ conflicto constituye una dimensión transcendental en cualquier grupo de discusión. Respecto a este elemento, vemos gráficamente (Gráficos 2, 3 y 4) que a pesar de no existir altas cuotas de conflictos en los distintos grupos de discusión, estos son casi similares en todos ellos. También es común que, a lo largo de toda la dinámica de grupo, el conflicto sea triangular, es decir, el conflicto se focalice en tres participantes, mientras que el resto respaldan las posiciones discursivas que más cercanas se encuentran a su discurso.

**Intercambio de ideas:** Cuando pretendemos investigar utilizando grupos de discusión, nos interesa rescatar el discurso respecto y en contexto al posicionamiento de otros discursos. Es por esto que la interacción es clave para obtener buenos resultados. Cuando observamos cómo los participantes actuaron en un contexto de intercambio de ideas nos percatamos que este es el tipo de interacción más recurrente, en donde además de rescatar las ideas de otros para seguir una línea argumentativa, nos encontramos con un fuerte apoyo, respaldo y revalidación a los argumentos de los otros. Fijándonos en las flechas negras continuas y en las negras punteadas de los esquemas del desarrollo de la dinámica de los grupos (Gráficos 2, 3 y 4), nos daremos cuenta que es frecuente que los participantes centren su actuación como sujetos argumentativos y/o como sujetos validadores de ideas y juicios. Experiencias similares describen Schneider, Kerwin, Frechtling y Vivari (2002), quienes han comparado las dinámicas de grupos desarrolladas de manera online y offline, y han llegado a la conclusión de que las intervenciones de los participantes son más breves en dinámicas online y por lo general tienden a ser intervenciones que expresan acuerdo o afinidad con los demás participantes.

**Gráfico 2. Desarrollo de la dinámica de grupo de regiones de la Garra Blanca**

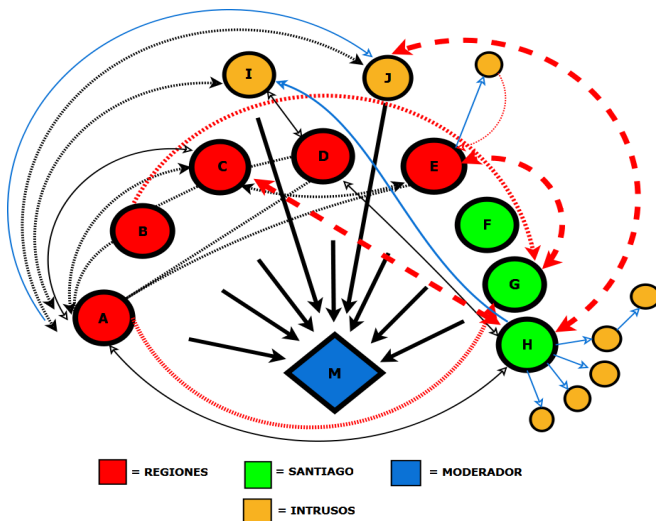


Fuente: elaboración propia.

**Pasividad:** Al igual que en los grupos de discusión co-presenciales, nos encontramos participantes silenciados con altos grados de pasividad. Sin importar el número de participantes presentes en la dinámica, es casi inevitable no contar con uno, es por ello que a la hora de construir la estructura de los grupos de discusión a través del muestreo cualitativo hay que tener presente esta característica como si ya fuese parte del paisaje metodológico. Por lo tanto, lo importante es que esta actitud de pasividad no se expanda al resto de los participantes y para ello el investigador debe tomar buenas decisiones respecto a la intervención y estimulación que se ejercerá de principio a fin.

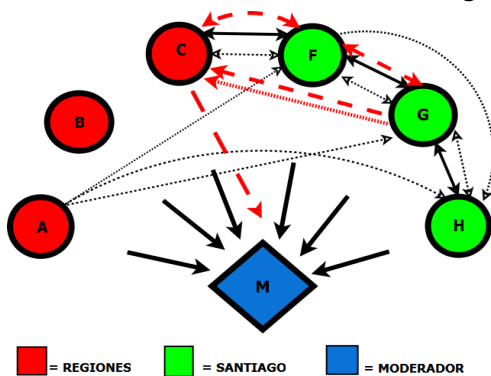
Por otro lado, también existen participantes activos que, lógicamente, no conocen el funcionamiento de un grupo de discusión y comienzan a incorporar a personas a la conversación. Lo ideal de un grupo de discusión es que los participantes no se conozcan entre sí, por lo que estos nuevos integrantes pueden estropear la dinámica de grupo. Lo mejor es prever esto y en la etapa de invitación o presentación el investigador debería dejar claro este punto. Si de igual manera llegase a ocurrir, como lo demuestra el Gráfico 3, el mediador debe actuar de manera idónea, tratando de aislarles y ceder la palabra a otros participantes. Con acciones como estas, los "intrusos" rápidamente entrarán en la inactividad y posterior desconexión.

**Gráfico 3. Desarrollo de la dinámica de grupo de jóvenes de la Garra Blanca**



Fuente: elaboración propia.

**Gráfico 4. Desarrollo de la dinámica de grupo de Mujeres de la Garra Blanca**



Fuente: elaboración propia.

Presentación: Quizás una de las etapas más importantes y en donde el investigador puede ejercer más influencia sobre los participantes debido a la incertidumbre y demanda de dirección por parte de estos, es la presentación. Con la finalidad de reducir la incertidumbre y el riesgo de que más de un participante caiga en la pasividad a causa del desinterés, falta de respuesta y dinamismo exigido al mediador, se optó por una presentación corta y que encaminara rápidamente hacia la provocación inicial. En el grupo de discusión piloto se optó por lo contrario- una presentación más detallada e informativa y una solicitud de

una breve descripción del contexto físico y espacial obteniendo resultados negativos respecto a la ansiedad de los participantes, interés y motivación de estos.

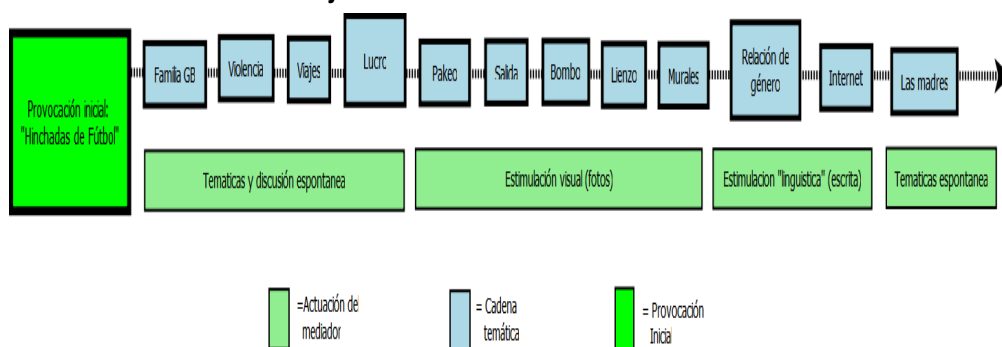
## 5. Actuación del mediador en los grupos de discusión online

En los grupos de discusión la actuación del mediador es igual de importante que las de los participantes. En semejanza a los participantes, el nivel de protagonismo, presencia y notoriedad del mediador no es uniforme a lo largo de la vida del grupo, su participación va sufriendo metamorfosis que en la medida de lo posible deben ser calculadas para que el grupo se encamine hacia una entrega de información óptima. Bajo esta necesidad es oportuno dibujar la actuación del mediador desde la provocación inicial hasta el cierre del grupo y ver las estrategias utilizadas para conducir al grupo.

Los esquemas expuestos a continuación (Gráficos 5, 6 y 7) buscan dejar de manera explícita el nivel de intervención del mediador en las dinámicas de grupo realizadas con sujetos pertenecientes a la barra brava de la Garra Blanca. Lo primero que tenemos que ver es la provocación inicial, donde se solicitaba a los participantes que hablaran de las "hinchadas de fútbol". A partir de este punto inicial el grupo desarrolló de manera lineal los temas ubicados en la cadena temática. Posteriormente el mediador tuvo que estimular constantemente al grupo para que este siguiera vivo. Primero, se optó por una estimulación visual enseñando un conjunto de fotografías muy asociadas a los temas de rescate<sup>2</sup>, salidas<sup>3</sup>, bombo y lienzo. Finalmente se realizó una provocación escrita donde se solicitaba a las participantes que hablaran sobre temas relacionados con la relación de género y el uso de Internet.

Es fácil percatarse de que en la actuación del mediador hubo una estrategia y preparación para enfrentar la tarea de conducción. Resulta recalable que la conducción del grupo pudo ser realizada de manera relativamente homogénea, pues el proceso de vida de los grupos no tuvo grandes diferencias en su forma, lo cual dio al mediador la posibilidad de realizar una conducción similar en los diferentes grupos.

**Gráfico 5. Cadena temática jóvenes de la Garra Blanca**

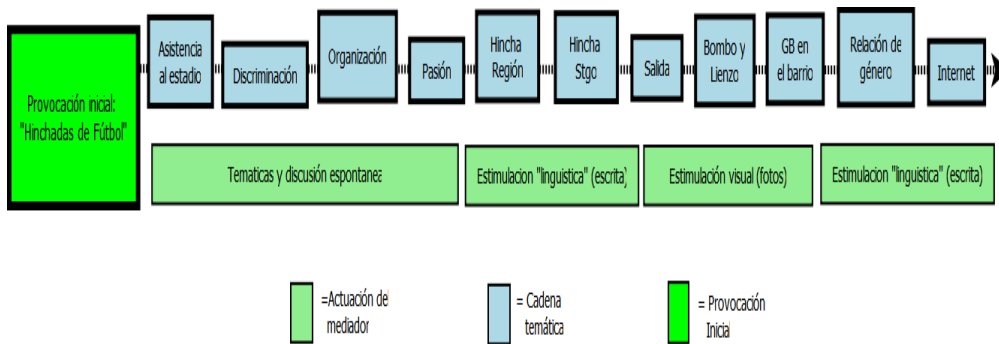


Fuente: elaboración propia.

<sup>2</sup> Rescate: son los trapos y banderas quitadas y robadas a las barras rivales. Señalan qué barra salió victoriosa en un encuentro que terminó en gresca. Los trofeos son exhibidos posteriormente en el próximo encuentro con en el afán de recordar quien fue el más fuerte.

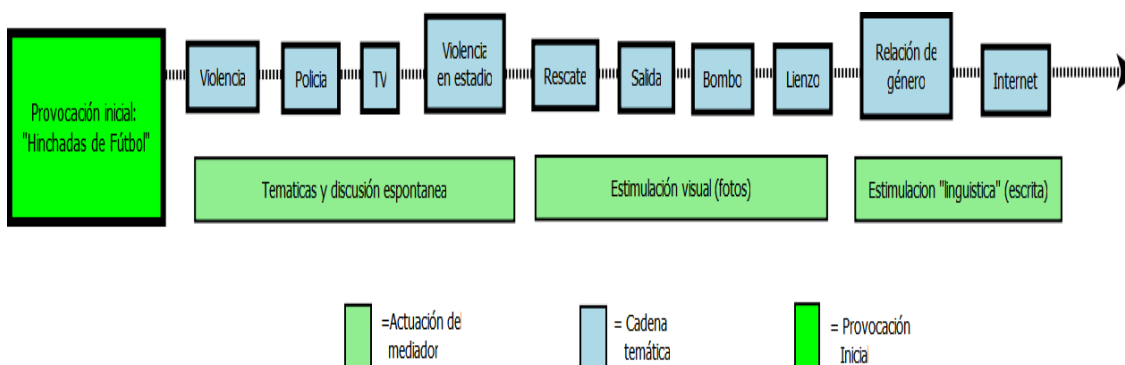
<sup>3</sup> La salida: con esta palabra la barra se refiere a un momento específico del espectáculo futbolístico. Los equipos se presentan en la cancha, comenzando así un ritual y una interacción entre barra y jugadores. Donde la barra le dan la bienvenida y el apoyo a través de cantos, papel picado, fuegos artificiales y extintores, y los jugadores por su lado se acercan a la barra para saludarlos con las manos en alto.

Gráfico 6. Cadena temática garreros de regiones



Fuente: elaboración propia.

Gráfico 7. Cadena temática mujeres garreras



Fuente: elaboración propia.

Podemos ver en los diagramas que el origen de todo es la provocación inicial planteada por el mediador, lo cual da comienzo a una cadena temática que busca cubrir ciertas inquietudes planteadas en los objetivos de investigación. Esta provocación inicial entrega certezas a los participantes, quienes bajan sus niveles de ansiedad y se apoderan del tema desde el enfoque que sus posiciones dentro de la estructura social permiten, en otras palabras, atacan el tema desde sus posibilidades, reglas y recursos. En esta etapa el mediador busca desaparecer luego de dar el primer estímulo para así dar paso a la emergencia de temáticas espontáneas y puesta sobre la mesa por los mismos participantes. Ahí la riqueza se puede encontrar en las huellas temáticas y el primer acercamiento del grupo al tema propuesto que nos permiten ver la asociación entre la cadena temática y las posiciones dentro de la estructura social de los participantes.

Quizás esta primera etapa de la vida del grupo resulte la más rica e importante en cuanto a información que podemos obtener, pues, posteriormente los grupos se vuelven más dirigidos donde inevitablemente el mediador debe ejercer una especie de "autoritarismo" o imposición de los temas, conduciendo así la cadena temática hacia los objetivos estructurados de manera a priori. Hemos visto que tal proceso es común en todos los grupos realizados, lo cual nos da para pensar que esta imposición temática es intrínseca a los grupos realizados de manera online, pues ya hemos advertido que la plataforma virtual tiene algunas debilidades como el no poder controlar la neutralidad del espacio ni otra serie de factores distractivos que pueden alejar a los participantes del interés en participar en la dinámica de grupo.

En cuanto a la extensión de esta primera etapa vemos que en todos los grupos es de cuatro o cinco grandes temáticas. Aquello nos señala que la conducta de los participantes es prácticamente similar a pesar de poseer características que les diferencia. Esto es positivo si pensamos en poder prever la conducta y los procesos de los grupos en futuras ocasiones. Evidentemente no se puede generalizar con tres o cuatro grupos de discusión, y quizás ni con mil, pero es un comienzo que nos entrega premisas que en un futuro pueden ser y deben ser contrastables. En cuanto a intensidad, es lógico que en esta primera etapa sea frecuente que se vean altos niveles de participación, pues el interés presentado por los participantes se refleja en el control que ejercen sobre la cadena temática.

El fin de esta primera etapa y el comienzo de la segunda está determinado por el control de la cadena temática, en donde debido a la pérdida de interés y participación de los integrantes del grupo, el mediador se apodera de ella intentando estimular de manera lingüística o visual a los participantes. Como consecuencia de esta involuntaria expropiación del manejo de la cadena temática por parte del mediador, tendremos una pérdida de la posibilidad de analizar la huella temática. También comenzaremos a encontrar respuestas cortas, monosílabos e inactividad de algunos participantes y veremos que la toma de la palabra será llevada a cabo frecuentemente por tres participantes, mientras que el resto tendrán intervenciones intermitentes.

En esta segunda etapa del grupo de discusión la estrategia del mediador se centraliza en estimular y tratar de mantener activos a la mayor cantidad posible de participantes. La utilización de imágenes y fotografías genera una reacción que funcionó gran parte de esta segunda etapa. La curva de participación y actividad después de descender notoriamente al finalizar la primera etapa de la dinámica grupal, tiene un repunte significativo en donde se reactiva la interacción entre los participantes. Sin embargo, este repunte tiene una limitación de una duración de 4 temas aproximadamente, después rápidamente vuelve a caer la actividad y motivación de los participantes.

Finalmente, se entra en una tercera etapa en la cual se comienza a cerrar la discusión, donde las cortas y lentas respuestas son una característica transversal a todos los grupos realizados. Ni la estimulación lingüística ni visual ejercen efectos positivos. El mediador se puede percatar con bastante facilidad del cansancio del grupo, incluso comienzan a surgir las primeras desconexiones de algunos participantes de la plataforma (facebook). En aquel momento se debe tomar la decisión de cerrar el grupo.

Como consecuencia de ver la vida del grupo de discusión bajo la óptica que hemos realizado, es posible recomendar al mediador una estrategia directa, con poco preámbulo, antes de lanzar la provocación inicial para así tener un mayor interés de los participantes que derivará en un dominio de la cadena temática por parte de ellos. La idea es aprovechar lo máximo posible los minutos iniciales, pues cuantos más minutos avancen más difícil será obtener una información rica para el análisis.

También es recomendable que una vez que se entre en la segunda etapa, el mediador debe entrar con los temas que se consideren más importantes para cubrir los objetivos y de esta manera dejar en la tercera etapa los temas periféricos. Con esto la idea no es estandarizar la actuación del mediador, pero si tratar de observar conductas recurrentes de los participantes sin importar sus características sociales o posicionamiento dentro de la estructura social y a partir de eso elaborar una estrategia de mediación.

## 6. La ficha técnica de los grupos de discusión online

Como propuesta para entender de manera más sencilla la vida de la dinámica de grupo, se han seleccionado una serie de elementos que constituyen los grupos de discusión. Este listado de características se ha agrupado en tres dimensiones (Gráfico 8): la primera hace referencia a aquellas características que son previstas antes de la ejecución del grupo de discusión, por lo general son terrenos en donde las decisiones del investigador conformarán la estructura de los grupos de la cual derivarán en gran medida la calidad de la dinámica grupal. En segundo lugar, nos encontramos una dimensión, que aunque es fuertemente influenciada por las decisiones del investigador y/o mediador, en última instancia son acciones de los participantes. En tercer lugar nos hallamos con una dimensión donde la mediación y el actuar del investigador y/o mediador son claves para guiar al grupo para cumplir los objetivos propuestos.

Gráfico 8. Ficha técnica de los grupos de discusión online

	PILOTO	HOMBRES REGIONES	HOMBRES JOVENES	MUJERES
DURACIÓN	120 Min.	60 Min.	50 Min.	60 Min.
Nº PARTICIPANTES	4	5	8	6
PLATAFORMA	MSN	Facebook	Facebook	Facebook
DISTINCIÓN COLOR LETRA	SI	NO	NO	NO
CITA PREVIA	SI	NO	NO	NO
NIVEL ACTIVIDAD	Baja	Media Alta	Media Alta	Media Alta
NIVEL CONFLICTO	Bajo	Medio	Medio	Medio
ESQUIZOFRENIA COMUNICACIONAL	Bajo	Bajo	Bajo	Bajo
UTILIZACIÓN ICOMOTION	SI	SI	SI	SI
INTRUSOS	NO	SI(8)	NO	NO
DESCRIPCIÓN CONTEXTO FÍSICO	SI	NO	NO	NO
PROVOCACIÓN INICIAL	Metonimia	Metonimia	Metonimia	Metonimia
ESTIMULACIÓN VISUAL	SI	SI	SI	SI

Decisión pre ejecución
  Desarrollo y accionar de los participantes
  Acción investigador In situ

Fuente: elaboración propia.

La idea de todo esto es conseguir una ficha técnica que aclare las dudas del lector y personas que revisen la investigación respecto a las decisiones y procesos metodológicos. Esto se debe considerar vital en técnicas metodológicas "innovadoras" o técnicas clásicas que son llevadas a nuevos terrenos como el ciberespacio. A pesar de que en la metodología cualitativa la estandarización de los procesos está lejos de ser parte de las prácticas de los investigadores adherentes a esta corriente, a veces la necesidad de crear una ficha técnica apunta a una transparencia investigativa más que al forzar estandarizar procesos y dinámicas que se caracterizan por tener una esencia desestandarizada.

## 7. Resultados empíricos de la utilización de los grupos de discusión online

La intención de este apartado no es impregnar al lector de los conocimientos específicos del mundo de las barras bravas, pues, para cumplir con aquel objetivo sería necesario extenderse un número considerable de páginas. Lo que se pretende aquí es mostrar de manera bastante resumida, e incluso superficial, algunas conclusiones permitidas en gran medida por la realización de los grupos de discusión online. La ilustración de un ejemplo concreto en donde se analizaron los grupos de discusión resulta relevante para mostrar que es posible la realización de los grupos de discusión online y tener resultados viables.

**Gráfico 9. Tipos de discursos presentes en la Garra Blanca**

	BIOLÓGICOS	ORGANIZADOS	FAMILIARES
Violencia estadios	Violencia Pasiva		Rechazo de violencia
Violencia Barrio	Violencia en los barrios o poblaciones		Ausencia de violencia en barrios
Policía	Antipolicia / Discriminados		
Eje cohesión	Sangre	Organización	Espectaculo
Pasión	Heredable	Alegría/ esfuerzo	Unidad/ acciones
Viajes	Sacrificados		Adaptación
Autopercepción	Acríticos	Criticos	Acríticos/ criticos violencia
Internet	Coordinar	Coordinar y ejercer adhesión	Ejercer adhesión

Fuente: elaboración propia.

En primer lugar, es importante mencionar que con la realización de los grupos de discusión se identificaron tres tipos de discursos, cada uno organizado a partir de distintos ejes cohesivos que permiten entender de mejor manera los distintos posicionamientos discursivos respecto a una diversidad de temas que en su conjunto conforman un relato. Estos discursos son: el biológico, el organizativo y el familiar.

El discurso Biológico. Está sustentado principalmente en aspectos biológicos o étnicos. En él se hacen constantes referencias a la pertenencia del grupo étnico Mapuche, característico de la zona centro-sur de Chile. En este sentido, la sangre araucana pasa a ser el eje que cohesiona a los garreros, es el elemento biológico que tiene todo chileno y especialmente todo garrero. Al ser la sangre el elemento central en este discurso, ser colocolino no es una opción, sino más bien una condición presente desde el día del nacimiento hasta el día de la muerte. Con esto es fácil entender a los garreros cuando dicen que "la pasión colocolina es heredable" de padre a hijo, de generación en generación.

En este discurso, la violencia vivida en los estadios es reactiva, es decir, consecuencia de la discriminación recibida por parte de la policía. Por otro lado la violencia practicada en los barrios o poblaciones es de tipo activo, en donde se busca atacar a barristas de otros equipos y degradar todas sus expresiones



materiales de dominio territorial como murales, lienzos, etc. El objetivo último es asegurar la territorialidad del piño<sup>4</sup> como elemento central de una estrategia que (re)produzca pasión por el equipo.

El discurso Organizativo. Aquí el eje central y cohesionador es la organización, la cual sustenta los pilares de las acciones de los garreros. Lo que pretende este sistema discursivo es recalcar que la Garra Blanca, más que una condición (como en el discurso biológico), es una formación social guiada por la pasión de ser colocolino y donde la mayor virtud de la Garra Blanca es justamente la organización, donde esta es sinónimo de pasión. En otras palabras, cuantos más grados de organización se logren y se expresen, más orgullo y satisfacción sienten los garreros. Es por ello que el esfuerzo que implica coordinar y organizarse entrega grandes alegrías.

Respecto a la violencia, la posición es muy parecida al discurso biológico. Relatan practicar una violencia reactiva y ponen en contradicción los términos delincuencia y organización. Sin embargo, cuando se entra en el aspecto barrial ejercen una violencia activa con la finalidad de un dominio territorial sustentado en los piños los cuales deben ejercer el control territorial expresando material y simbólicamente, a través de murales y pintadas, altos grados de organización.

El discurso Familiar. Sin duda este es el discurso que menos se asocia a la violencia. Aquí la violencia que emerge en los estadios es rechazada de manera categórica debido a que ven en el fútbol un espacio social en donde la familia se puede reunir y disfrutar del espectáculo. Bajo esta línea argumentativa, la policía es vista como un enemigo que con frecuencia provoca a los hinchas originándose así incidentes que ponen en situación de riesgo no sólo a la familia, sino que a uno de los pocos espacios sociales- dicen ellos- en donde pueden reunirse.

Como es lógico, aquí se debe entender la pasión haciendo referencia al espectáculo. Cuanto mejor sea el espectáculo brindado por la Garra Blanca –a través de sus cantos, salidas, presencia de banderas y otros elementos materiales– mayor es la pasión entregada por los hinchas y recibida por el equipo.

Esta descripción resumida de los distintos discursos dentro de la barra brava de Colo-Colo sin duda resulta insuficiente para comprender la complejidad de este fenómeno si no la entrelazamos con otros elementos y tipos de análisis. Aquí resulta sumamente dificultoso para la comprensión de las barras bravas hacer epojé de la etnografía virtual o cualquier otra forma de recolección de información y de análisis. Pero hay que ser vehemente en decir que la presentación anterior de los tres tipos de discursos tiene como objetivo hacer una pequeña demostración del resultado de la utilización de la técnica de los grupos de discusión online. A beneficio de esto, y en desmedro de un análisis profundo, no se introducen en este artículo nociones teóricas más amplias que tienen que ver con globalización imaginada, culturas híbridas (García Canclini, 1997, 1999, 2001), identidad por identificación, por oposición y materia (Larraín, 2001, 2005), sistema de desanclaje, seguridad ontológica y otras concepciones rescatadas de Giddens ([1984] 2011, [1991]1997).

---

<sup>4</sup> Piño: es un término usado por los barristas de cualquier equipo y que hace referencia a un grupo de barristas organizado dentro de la barra el cual puede poseer sus propios paños, bombos, líder, incluso cánticos. En términos simples, sería un subgrupo de la barra.

## 8. Conclusiones

La velocidad con la que ha estado cambiando nuestra sociedad contemporánea nunca había sido vista. Esto ha producido una incapacidad por parte de las ciencias sociales para poder comprender las nuevas situaciones en las que nos vemos enmarcados. Esta desorientación, "resulta en primer lugar de la sensación que muchos de nosotros tenemos de haber sido atrapados en un universo de acontecimientos que no logramos entender del todo y que en gran medida parece escapar a nuestro control" (Giddens, [1990] 2008: 16)

La necesidad de reaccionar no está limitada solo al área teórica, sino que también se vuelve crucial comenzar a reflexionar sobre nuevas oportunidades emergentes en el campo metodológico. Las ciencias sociales deben tener nuevas experiencias, y no solamente intentar entender el nuevo mundo que se viene encima, es por ello que en este artículo se apostó por presentar un ejemplo empírico del uso de una metodología de investigación que se fundamente en la utilización de los recursos tecnológicos que están en juego. A groso modo podemos concluir las siguientes cuestiones:

- A- La realización de grupos de discusión online es logísticamente viable. Los investigadores sociales en la actualidad tenemos disponibles una serie de recursos tecnológicos y comunicativos que podemos manejar y configurar para dar forma a dinámicas grupales. Aunque no es una práctica expandida en la investigación social ni tampoco existen un gran número de relatos sobre experiencias con dinámicas grupales online, la creatividad y reflexividad metodológica nos abre esta nueva puerta que debemos aprovechar. Los individuos ya hicieron de las interacciones online parte de su cotidianidad y eso es el mejor fundamento en el cual podemos basarnos para hacer viable esta técnica de investigación.
- B- Además de ser sustentable logísticamente, también es analíticamente viable. En otras palabras, el producto que obtenemos con la aplicación de esta técnica nos permite realizar un análisis del sistema de discurso. Tal como se ejemplificó anteriormente, podemos recoger los distintos discursos sociales, sus elementos constitutivos, sus atractores semánticos, etc.
- C- Además de la viabilidad de recoger discursos sociales, se abre la posibilidad de analizar la gestión de la imagen (avatar), en palabras de Goffman ([1971] 2009) la presentación del yo, tanto como eje en el cual se comienza a construir un discurso, como herramienta muestral para la composición de grupos. Profundizar en estos aspectos es una deuda pendiente.
- D- Toda práctica de investigación posee sus ventajas y desventajas, y esto imposibilita separar la técnica del objeto de estudio (en el amplio sentido de la palabra). En este sentido, toda técnica de investigación es circunstancial. De esto se desprende que la utilización de los grupos de discusión online es viable y ventajosa –sobre otras técnicas– en determinadas circunstancias y contextos. Es conveniente cuando se tratan temas tabúes; cuando la muestra requiere la participación de sujetos que se encuentran dispersos espacialmente (Sádaba, 2012); cuando se investiga a grupos marginados o que se resisten a hacer "pública" su identidad; y cuando contamos con escasos recursos económicos y una transcripción automática nos ayudaría a ahorrar.
- E- Una triangulación con la etnografía virtual parece ser casi un requisito inevitable. Como esta práctica metodológica es útil para estudiar grupos marginados y temas tabúes, conocer los códigos, la manera

de operar y el amplio universo simbólico de los sujetos se constituye en un imperativo que una etnografía virtual nos puede ayudar a descifrar.

- F- Finalmente, se debe concluir el carácter inconcluso de esta técnica, que debe ser revisada constantemente a la luz de las nuevas prácticas que los individuos van desarrollando en su relación con y en las TIC's. Aquí se presentó una experiencia que no debe ser concluyente, sino que debe invitar a la reflexión.

## 9. Bibliografía

- ALONSO, Luis E. 1998. *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Editorial Fundamentos.
- BRUSATTIN, Lorenzo y Joan MIRÓ. 2006. "Evaluación de programas de televisión a través de grupos de discusión Online: Oportunidades y limitaciones" *Investigación y marketing*, nº9, pp. 55-61.
- CONDE, Fernando. 2008. "Los grupos triangulares como espacios transicionales para la producción discursiva: un estudio sobre la vivienda en Huelva". Pp.155-187 en *Estrategias y prácticas de investigación social*, coordinado por Gordo López y Serrano Pascual. Pearson Prentice Hall: Madrid.
- EVERIS. 2012. "Chile se consolida como líder en la región y encabeza penetración de redes sociales en el mundo". *Everis.com*, 30 de Marzo. Obtenido 6 de diciembre de 2012. (<http://www.everis.com/chile/es-CL/sala-de-prensa/noticias/Paginas/chile-encabeza-penetracion-redes-sociales-en-el-mundo.aspx>)
- GARCÍA CANCLINI, Néstor. 1997. *Imaginario urbanos*. Argentina: Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- \_\_\_\_\_. 1999. *La globalización imaginada*. Argentina: Paidós.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Culturas híbridas. Estrategias para entrar y salir de la modernidad*. Buenos Aires: Paidós.
- GIDDENS, Anthony. [1984] 2011. *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- \_\_\_\_\_. [1990] 2008. *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza Editorial.
- \_\_\_\_\_. [1991] 1997. *Modernidad e identidad del yo. El yo y la sociedad en la época contemporánea*. Barcelona: Península.
- GOFFMAN, Erving. [1970]1998. *Internados*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- \_\_\_\_\_. [1971] 2009. *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires: Amorrortu editores.
- GUTIÉRREZ, Jesús. 2008. *Dinámica del grupo de discusión* (Cuadernos Metodológico nº 41). Madrid: CIS.
- IBÁÑEZ, Jesús. [1979] 2003. *Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica*. España: Siglo veintiuno.
- LARRAÍN, Jorge. 2001. *Identidad chilena*. Santiago de Chile: LOM Ediciones.
- \_\_\_\_\_. 2005. *¿América Latina moderna?* Santiago de Chile: LOM ediciones.
- MATURANA, Humberto y VARELA, Francisco. 1996. *El árbol del conocimiento*. Madrid: Editorial Debate.

SÁDABA, Igor. 2012. "Introducción a la investigación social online". En M. ARROYO, & I. SÁDABA, *Metodología de la investigación social. Técnicas innovadoras y sus aplicaciones*, pp. 197- 216. Madrid: Editorial Síntesis.

SCHNEIDER, J.; J. KERWIN; J. FRECHTLING; B. A. VIVARI. 2002. "Characteristics of the Discussion in Online and Face-to-Face Focus Groups" *Social Science Computer Review*, nº 20, pp. 31-42.

SENNETT, Richard. 2000. *La corrosión del carácter. Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama.

VALLES, Miguel. 2009. "Hacerse investigador social: testimonio del oficio y artesanía intelectual del sociólogo" *Política y Sociedad*, Vol. 46 (3), pp. 13-36.