



## HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

### COMUNICACIONES

## Redes sociales en Educación y propuestas metodológicas para su estudio

*Pérez Alcalá, María Del Socorro; Ortiz Ortiz, María Gloria;  
Flores Briseño, María Mirna*

### Resumen

El presente trabajo ofrece un análisis para conceptualizar las redes sociales y las comunidades educativas, plantear su importancia y presentar algunas estrategias metodológicas para su estudio en dicho ámbito, con énfasis en la interacción y la comunicación. En la actualidad, las redes sociales crecen de manera acelerada en diversos contextos, entre ellos, el educativo. Las instituciones educativas se han interesado por incorporar las redes sociales como apoyo a los procesos formativos de estudiantes y profesores. Las acciones hasta el momento no han sido generalizadas, por lo que surge la inquietud de realizar investigaciones que den cuenta de las fortalezas y las debilidades sobre la pertinencia y efectos de su uso con tales fines.

**Palabras clave:** aprendizaje; redes sociales; métodos de investigación

---

Este artículo es producto de una investigación desarrollada en el campo de la comunicación y la interacción en entornos virtuales; presentado el 22/08/2014, admitido el 07/04/2015.

Autoras: Sistema de Universidad Virtual, Universidad de Guadalajara, México.

Contacto: [socorro.perez@redudg.udg.mx](mailto:socorro.perez@redudg.udg.mx)



## **Social networks and methodological proposals for their study**

### **Abstract**

This paper provides an analysis in order to conceptualize social networks and learning communities, establish their importance and present some methodological strategies for their study in education with an emphasis on interaction and communication. Nowadays, social networks grow in an accelerated manner in various fields including education. Educational institutions are interested in incorporating social media to support the learning processes of students and teachers. Actions so far have not been widespread, so we need to do more research to determine the strengths and weaknesses of the appropriateness and impact of their use for educational purposes.

**Keys Words:** learning; social networking; research methods

## **Redes sociais na Educação e propostas metodológicas para seu estudo**

### **Resumo**

Este trabalho proporciona uma análise para conceituar as redes sociais e as comunidades educativas, discutir sua importância e apresentar algumas estratégias metodológicas para seu estudo nesse âmbito, com ênfase na interação e a comunicação. Na atualidade, as redes sociais crescem de maneira acelerada em diversos contextos, incluindo a educação. As instituições educativas têm manifestado interesse em incorporar as redes sociais como apoio aos processos formativos de alunos e professores. As ações até o momento não têm sido generalizadas, por isso é que surge a inquietude de realizar investigações que deem conta dos pontos fortes e fracos da pertinência e o impacto da sua utilização para tais fins.

**Palavras-chave:** aprendizagem; redes sociais; métodos de investigação

## I. Introducción

Se reporta en diversos medios de información y comunicación que las redes sociales crecen a ritmos acelerados y van ganando terreno en variados ámbitos: educativos, culturales, sociales y de negocios. Además, el uso de las redes sociales se ha expandido principalmente entre los jóvenes, quienes dedican varias horas al día a publicar lo que desean dar a conocer a sus amigos y enterarse de opiniones que se intercambian.

En las instituciones educativas ha surgido un interés por conocer e incorporar las redes sociales para usos académicos, con impacto en el quehacer docente y en los procesos formativos de los alumnos. Sin embargo, las acciones han sido por iniciativas particulares y con impacto específico en algunos contextos. Esto es comprensible, ya que la incorporación debe responder a la pertinencia pedagógica que desde la práctica educativa se identifique como una necesidad, acompañada de una investigación que posibilite analizar las fortalezas y debilidades con referentes fundamentados en la dinámica de redes sociales.

Por lo anterior, este artículo presenta la conceptualización de las redes sociales, su relación con las comunidades educativas, los usos que han tenido en diferentes niveles, así como algunas investigaciones que se han realizado para analizar el uso de dichas redes (sus características y condiciones), para facilitar los procesos formativos tanto de estudiantes como de profesores. Además, se presenta una propuesta metodológica para el análisis de la comunicación y la interacción en las redes sociales con fines educativos, con un enfoque interpretativo, tomando en cuenta el significado y las intencionalidades de las relaciones de los miembros de la red, desde el interaccionismo simbólico y la escuela de Palo Alto.

## II. Conceptualización y desarrollo de las redes sociales y las comunidades educativas

### II.1. La red

El concepto de red tiene diferentes acepciones, pero todas se refieren a un conjunto de retículas que sirven para diferentes fines. De acuerdo con Gómez (2005), existen redes mitológicas, jerárquicas, sistémicas, híbridas y rizomáticas. También pueden ser definidas a partir de la teoría de sistemas, como diversos elementos interrelacionados por medio de conexiones.

Las redes sociales inician su existencia en la década de los años treinta. Sin embargo, a partir del uso de la *World Wide Web* en 1989, las comuni-

caciones e interacciones utilizando el Internet han proliferado con una rapidez vertiginosa. De acuerdo con la información publicada en *Internet World Stats (IWS)* (2014), de la tabla *World Internet Usage and Population Statistics* del año 2014, de un total de 7.243.784.121 habitantes (población mundial), 2.925.249.355 eran usuarios de internet, lo cual representó un crecimiento de más de 40.4% del año 2000 al 2014. Otro cambio que impactó en forma revolucionaria la vida del Internet sucedió en octubre de 2004 con el surgimiento de la Web 2.0.

## **II.2. Comunidades sociales**

Las comunidades se construyen a partir de interacciones y comportamientos humanos que logran sentido cuando se comparten entre sus miembros. Los sujetos miembros de la comunidad tienen una misma identidad y realizan acciones basadas en valores, creencias y significados (Bueno, 2013). De esta manera, las comunidades se conciben como un conjunto de personas que comparten historias, quehaceres, intereses, espacios o proyectos de vida, además viven en un mismo entorno geográfico, llámese éste pueblo, localidad o barrio, y para conformarse como tales es necesario un espacio para sus actividades en las que se construyen significados y escenarios reales o virtuales para su convivencia (Moreno, 2004a).

En la actualidad, y a partir del uso del Internet, la convivencia de las comunidades se realiza en la web, sus miembros interaccionan entre sí y se tejen lazos y relaciones por intereses comunes en los que se comparten ideales, valores que fortalecen la cohesión y propósitos para las que fueron creadas, sin importar la distancia geográfica o los tiempos para la interacción (Bueno, 2013). La diferencia central es que pueden interactuar de manera síncrona, comparten fines e intereses comunes y su punto de reunión son los medios electrónicos. Las comunidades virtuales generalmente son jerarquizadas y deben tener un administrador; las herramientas que utilizan para la comunicación son: los correos electrónicos, foros de discusión, juegos o los mensajeros electrónicos denominados comúnmente como chats, entre otros.

## **II.3. Comunidades educativas**

Una comunidad educativa es el conjunto de individuos que interaccionan entre sí, innovando el hecho educativo para lograr el aprendizaje, tomando en cuenta las necesidades y características particulares de cada sujeto que la conforma. Los integrantes de la comunidad generan una red de significados que se construyen o configuran colectivamente poniendo en común los re-

sultados. El proceso de reunión de personas se da de manera espontánea y sistemática, construyen y adicionan habilidades y conocimientos para lograr un objetivo común. Estas comunidades, resultan de una creación social, ya que no forman parte de una estructura formal; los reúne la libertad para la creación y la transformación de la realidad sobre sus propias creencias para lograr un propósito educativo (Moreno, 2004b).

Bueno (2013) realiza una caracterización de las comunidades educativas; resalta que debe existir un compromiso mutuo entre los miembros, quienes negocian para realizar una tarea en común y se comparte un capital cultural que permite la interacción entre iguales. Para los miembros de la comunidad, un elemento importante debe ser la identidad. A través de ésta se logra la integración de los individuos, incentivando su participación y con ello un significado particular.

Otra caracterización la realiza Carrión (2007) cuando señala que en todas las comunidades educativas deben estar presentes como elementos constitutivos: una organización que facilite los ambientes en la cual ésta se desarrolla; equilibrio, que otorga validez a los interlocutores a través del diálogo igualitario; la diferenciación de una comunidad a otra o la característica principal de cada una, que permita darle una identidad individual, y la cohesión como elemento integrador, cuya finalidad constituyen los objetivos mutuos. Así, la comunidad también debe ser integral, ya que si alguna de las partes se modifica, afecta el todo. Si una comunidad es integral, se asume que existe aceptación entre los integrantes.

Los rasgos de las comunidades educativas son:

-Compromiso mutuo: en una comunidad educativa, y para los fines que ésta se ha planteado, deberá existir un compromiso entre las partes que genere confianza para así garantizar la participación de todos sus miembros. Comprometerse es crear un lazo en el que se obligan a cumplir con las metas u objetivos creados.

-Capital cultural compartido: a fin de que exista una paridad en las discusiones y en el nivel de conocimiento entre los miembros de la comunidad, se debe contar con una base de conocimientos común a partir de la cual se genere un equilibrio y los conocimientos puedan compartirse y comprenderse entre las partes.

-Identidad: compartir intereses, valores, deseos, entre otros, es una característica importante de la comunidad educativa, es un sentimiento de pertenencia al grupo. De esa manera es que pueden darse la cooperación, la colaboración y la creación de nuevos saberes a partir de los aprendizajes que les significan a la comunidad de una manera equilibrada y entre iguales.

-Cohesión: esta característica se forma a partir de que los miembros de la comunidad educativa se identifican, comparten capitales culturales y generan compromisos mutuos. Lo anterior crea un consenso entre los principios básicos por los cuales se regirá la comunidad.

-Libertad y participación: las comunidades educativas se conforman libres, por intereses comunes, no existe coacción en su formación. Se unen, comparten, identifican y crean. Sus integrantes participan con independencia y autonomía para llegar a los fines y objetivos planteados.

-Flexibilidad y creatividad: la libertad propicia la flexibilidad. No hay reglas establecidas, no hay horarios ni sitios en los que se encuentren obligados a reunirse, producen de manera libre.

#### **II.4. Redes sociales**

Las redes sociales, en su acepción general, existen desde hace varias décadas, y han sido objeto de estudio desde diferentes enfoques, principalmente de orden sociológico. Sin embargo, en los últimos años, el aumento de usuarios en las redes en línea ha sido exponencial debido, principalmente, a la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación. Si bien dichas redes se empezaron a utilizar con la finalidad de relacionar a los sujetos para dar a conocer cuestiones personales, se les ha identificado un gran potencial para generar diversos procesos en la educación con impacto en las prácticas de profesores y alumnos.

El uso de las redes sociales ha tenido un crecimiento significativo en los últimos años. Al respecto, *The Statistics Portal* reporta que en 2015 Facebook es la red más utilizada en el mundo, con más de 1 billón de usuarios registrados, mientras que Twitter alcanza más de 284 millones (Statista, 2015). El incremento en su uso no se limita sólo al ámbito social o de entretenimiento. Su utilización se ha difundido en el campo educativo como alternativa para fortalecer la educación presencial o bien como una herramienta más para la educación virtual (Martinez *et al.*, 2012). Para Cobo y Pardo (2007:13): «las redes sociales describen todas aquellas herramientas diseñadas para la creación de espacios que promuevan o faciliten la conformación de comunidades e instancias de intercambio social». Es así como las comunidades educativas y virtuales constituyen los nodos de la red.

Las principales características de las redes sociales en línea son:

a) Conectividad individual: la red se forma con usuarios que crean un perfil para lograr su inscripción y aceptación en la misma, su característica es que cada individuo busca de manera libre su afiliación (Boyd y Ellison, 2007).

b) Independencia e Interactividad: las redes sociales se crean a partir de intereses y motivaciones comunes; son estos elementos los que contribuyen a su integración de manera independiente. La interactividad se desarrolla a partir de la forma en que los sujetos conviven en el entorno virtual, principalmente en cómo reciben y transmiten información para comunicarse (Naso *et al.*, 2012).

c) Libertad: una de las características principales de las redes sociales es que cuentan con independencia y responsabilidad para integrarse, difundir información o generar contenidos para la construcción del conocimiento (De Haro, 2010).

### III. Importancia y usos de las redes sociales en la educación

La posibilidad de gestión de la información tiene un poder relevante en las redes sociales. Esto significa poner al alcance de muchas personas contenidos para fortalecer el conocimiento y el aprendizaje. En este tenor, Abuin (2009) resaltó que los microespacios que son creados en la Web 2.0 son de gran valor educativo pues los participantes comparten sus trabajos, sus conocimientos y ayudan a los demás con base en su experiencia, convirtiéndose estos espacios virtuales en centros para la interacción y la comunicación, superando las relaciones cara a cara.

Las redes sociales se han convertido en espacios importantes de interacción, algunos con alto grado de especialización. García (citado por Espuny *et al.*, 2011:173) expresó: «En el caso concreto de la aplicación de estos recursos al mundo de la educación, debemos reconocer que, gracias a la web 2.0 y a su especial hincapié en las dinámicas sociales, se ha favorecido la creación de comunidades virtuales de aprendizaje». Estas comunidades tienen como propósito diversificar las estrategias de aprendizaje, para ofrecer alternativas que pueden resultar atractivas o motivadoras para los estudiantes más allá del espacio escolar.

En el mismo sentido, Fernández (2012) y Espuny *et al.* (2011) señalaron que, a pesar del crecimiento en usuarios de las redes sociales, se requiere superar muchas limitaciones para un uso eficaz en el ámbito académico por parte de profesores y alumnos. Superar la distancia en los procesos de comunicación e interacción es un reto que se presenta en el proceso de enseñanza-aprendizaje; si bien el uso de las redes sociales es atractivo en ciertos ámbitos, para algunos estudiantes resulta poco probable utilizarlas con fines educativos porque las relacionan con el esparcimiento y el intercambio social.

Lo fundamental es que las redes sociales se inserten de manera pertinente y motivante en el proyecto pedagógico. Concretamente, De Haro (2010) mencionó que las aplicaciones de las redes son tan amplias como profesores las usen, pues cada uno de ellos identificará situaciones específicas considerando las necesidades de los estudiantes.

En el ámbito educativo, «los servicios web de redes sociales vendrían a concretar esta definición general permitiendo que personas con intereses comunes se pongan en contacto a través de la red, y exploten conjuntamente recursos como el establecimiento de subgrupos, la mensajería pública» (Espuny *et al.*, 2011:173). En el mismo sentido, Abuin (2009:2) expresa que: «en las redes sociales educativas los usuarios comparten sus conocimientos sobre una determinada materia o disciplina, muestran sus trabajos y ponen su experiencia a disposición de los demás ayudándoles en tareas específicas y a través de atención personalizada». La cooperación y la colaboración son procesos esenciales para activar las redes sociales, la forma de comunicarse e interactuar con los miembros de la red determina, en parte, el cumplimiento de sus propósitos, la palabra escrita y el uso de «emoticones» se vuelven elementos primarios en la comunicación (Martínez *et al.*, 2012).

Abuin (2009) menciona dos redes con fines educativos: una, EDU 2.0 desarrollada por Graham Glass, la cual ofrece a los profesores más de 10,000 recursos educativos de forma gratuita que son traducidos por voluntarios a varios idiomas; la otra, denominada Pizarra, de Bolivia, se orienta a alumnos de primaria y secundaria, quienes con solo registrarse pueden compartir experiencias y conocimientos.

En relación a la utilización de las redes sociales con fines educativos, Martínez *et al.* (2012) realizaron una investigación con adolescentes para analizar las interacciones sociales en las redes, y encontraron que los jóvenes tienen dificultades para utilizarlas con esos fines. Afirman que es fundamental formar a los jóvenes y a los profesores para potencializar su uso con esos propósitos, así como analizar las formas de comunicación e interacción que se dan entre los miembros para incrementar su uso.

La utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación ha promovido nuevas estrategias y, por ende, nuevos roles de los estudiantes y de los profesores, modificando sus formas de comunicación e interacción en la relación educativa (**Tabla 1**). García Sans (2008) comentó que el estudiante tiene el reto de organizar y procesar la información utilizándola adecuadamente para su aprendizaje y poniendo en juego sus habilidades en la gestión de la información, incorporando nuevas formas de comunicación, donde no existe la relación cara a cara.

**TABLA 1:** Roles del profesor y el alumno con el uso de las TIC

Rol del alumno	Rol del profesor
Papel activo en toma de decisiones	Guía de procesos de aprendizaje
Autogestivo en su formación	Impulsor de situaciones educativas
Gestor de la información	Apoyo para la organización del trabajo
Usuario intenso de herramientas tecnológicas	Medio para la transferencia de conocimiento
Explotador de mecanismos de comunicación	Estratégico para apoyar a los alumnos

En otro sentido, a las redes sociales se les pueden identificar fortalezas de tipo didáctico, ya que alumnos y profesores pueden adoptar diversos mecanismos de trabajo y formas de comunicación e interacción para lograr los objetivos de aprendizaje. Al respecto, Haro (citado por Espuny *et al.*, 2011) menciona que en la educación universitaria existen pocas experiencias en las cuales se hayan utilizado didácticamente estos recursos.

Un principio educativo es el trabajo colaborativo que, especialmente en la educación en línea, se favorece con las redes sociales, a través de grupos de trabajo donde se puedan comunicar fácilmente, además de intercambiar conocimientos. Por otra parte, como metodología para el aprendizaje, Martín-Moreno (citado por Espuny *et al.*, 2011, y García Sans, 2008) destaca que el trabajo colaborativo: a) multiplica la diversidad de conocimientos y experiencias, b) favorece mayores niveles de rendimiento académico, c) incrementa la motivación, d) potencia el pensamiento crítico, y e) mejora la retención de lo aprendido. Los grupos en las redes crean y construyen paulatinamente procesos educativos colaborativos. Ante esto, Hernández (2008) considera a las redes como herramientas constructivistas al conformarse grupos que pueden interaccionar entre sí y con los profesores, con la posibilidad de compartir una cantidad ilimitada de recursos con sonido, imagen o documentos.

### III.1. Las redes sociales en diferentes niveles educativos

Las aplicaciones de las redes sociales con fines educativos se identifican por su enorme potencialidad de expansión en diversos escenarios de la vida de las personas. Espuny *et al.* (2011) desarrollaron una investigación para conocer por qué existe poco uso de las redes sociales con fines educativos en educación básica y superior. Al respecto, partieron del supuesto que el problema podría ser de actitud de los alumnos; para ello consideraron pertinente indagar lo siguiente: conocimiento y aprovechamiento didáctico de las redes, actitud de los estudiantes hacia el uso didáctico de las plataformas, relación

entre el uso real de las redes y los usos didácticos esperados, y finalmente, a partir de lo anterior establecer acciones para utilizar las redes sociales con fines didácticos.

Otro estudio sobre el mismo tópico lo efectuó García Sans (2008) en la carrera de periodismo de la Universidad Andrés Bello, en Chile. La autora refiere que se trabajó con la red social del *Facebook* ya que el 90% de los alumnos la conocían y eran usuarios asiduos. Para ello, se configuró un grupo cerrado pero con posibilidad de ser visible por otros para que conocieran el trabajo de los estudiantes. Cabe mencionar que la utilización de la red social fue como un apoyo al trabajo de aula en el supuesto de que correspondía a actividades complejas y que éstas no se podían poner en la red, según García Sans (2008). Considerando dicha complejidad, se procuró que los estudiantes tuviesen claros los objetivos, los contenidos, la evaluación y el apoyo técnico. Además, se organizaron equipos de cuatro integrantes con rotación para poder participar en el *Facebook*. Las experiencias que sucedieron a través de las aplicaciones se resumen en lo siguiente:

a) El foro fue la herramienta más utilizada para la reflexión y el pensamiento crítico.

b) En cuanto a la utilización de artículos, los alumnos publicaron las URL en donde presentaban su experiencia y un comentario de la situación vivida.

c) En eventos, se asignaron tareas a los alumnos como el colocar videos, subir fotos o poner comentarios críticos en el muro.

d) Se reportó que hubo entusiasmo en la elaboración de los videos. Se colocaron los reportajes por escrito y en forma audiovisual.

e) El chat fue la herramienta que menos se utilizó; sin embargo, hubo gran comunicación a través del muro.

Por otra parte, Gómez *et al.* (2012) realizaron una investigación sobre los usos académicos de las redes sociales, esto en la Universidad de Málaga (España). Se utilizaron herramientas cuantitativas y cualitativas, dando mayor peso a las primeras. El tamaño de la muestra fue de 938 estudiantes. En dicha investigación se usó un cuestionario de preguntas cerradas, tipo escala de Likert, y se efectuaron grupos focales de carácter intencional en las carreras de periodismo y publicidad y relaciones públicas.

Las interrogantes del cuestionario exploraban la frecuencia en el uso de las redes para actividades académicas durante una semana, el apoyo pedagógico a través de las redes y la relación de tipo educativo entre estudiantes y profesores, entre otras. Los investigadores refirieron que: «los mensajes privados son la herramienta más utilizada, siendo el uso de fotos y chat también bastante habituales. Por el contrario, los promedios del resto de herramientas in-

dicen una utilización bastante limitada» (Gómez *et al.*, 2012:4). Los resultados reflejaron que actividades como informarse sobre las clases, aclarar dudas de las materias y comentar sobre los exámenes no fueron tareas muy frecuentes.

En otro sentido, Gómez y Redondo (2011) plantean que es importante que en la educación básica se utilicen las redes sociales como una estrategia paralela a las clases presenciales. Los autores consideran que el crear un entorno de aprendizaje fortalece principios educativos como el trabajo colaborativo y cooperativo pues se comparten los mismos objetivos de aprendizaje, se puede acceder a los contenidos de inmediato y se establece fácilmente una comunicación con los demás. De forma complementaria, mencionan que, con la utilización de las redes sociales, se pueden lograr los siguientes cinco objetivos: a) asegurar la alfabetización digital, b) articular aprendizajes dentro y fuera de la escuela, c) aprovechar las tecnologías para favorecer el aprendizaje y la comunicación, d) enseñar a buscar y criticar la información, y e) desarrollar un pensamiento complejo y autónomo.

En otro contexto, en el nivel medio superior, Cuatle (2011) realizó una investigación en el bachillerato oficial de Puebla (México). El estudio fue de tipo descriptivo desde el enfoque cualitativo, con una muestra de 103 alumnos. Su objetivo fue identificar si las redes sociales eran un aliciente para la elaboración de las actividades escolares. Para esto, fue necesario indagar si los alumnos tenían las competencias para aprovechar las redes sociales para el desarrollo del aprendizaje. Los resultados más significativos indicaron que los alumnos utilizaban las redes más para la convivencia y la socialización, y por lo menos la mitad lo hacía para exhibir sus gustos y preferencias, que la interacción se limitaba a saludos y comentarios breves, que cumplían con las actividades académicas pero no se constataba colaboración, en tanto que la expresión en medios digitales fue mejor que de manera presencial.

#### **IV. Estrategias metodológicas para el estudio de las redes sociales**

Por lo expuesto, y tomando en cuenta que las redes sociales se constituyen a partir de comunidades que interactúan y se comunican desde la escritura y por la mediación de las tecnologías de la información y la comunicación, consideramos conveniente utilizar estrategias metodológicas que ofrezcan principios aplicables al análisis de las interacciones entre los individuos y en sus grupos para explicar los significados y significantes que pueden favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje. Los principios teórico-metodológicos del interaccionismo simbólico y la escuela de Palo Alto nos parece que pueden ser utilizados para estudiar la comunicación y las interacciones grupales des-

de un enfoque cualitativo e interpretativo. Al respecto, García y Álvarez (2008) plantean que dichos principios permiten entender las relaciones humanas en las redes sociales a partir de la escritura y sus símbolos.

Una red social puede ser explicada como nodos, en los que cada individuo se presenta y se relaciona con otros, mostrando situaciones de la vida cotidiana a través de la comunicación e interacción. Cada nodo tiene una particularidad, se forma de las características personales de los individuos que buscan unirse a otros para potencializar sus cualidades, identificarse y así construir una red con otros nodos (individuos) que le signifiquen seguridad y placer de acuerdo a lo que ellos necesitan y les motiva para la construcción de las «identidades» de la red en un contexto determinado (Goffman, 2006).

Existen diversos métodos para estudiar la estructura, funcionalidad y evolución de las redes, la mayoría con enfoques mixtos, orientados a las transformaciones de la comunicación y la interacción entre los individuos que conforman una red social. Sin embargo, la intención es mostrar sólo algunos principios metodológicos que permitan abordar el análisis de las redes como un conjunto de significados que pueden facilitar o entorpecer la interacción y la comunicación.

La Escuela de Palo Alto (Warzalawick, *et al.*, 1985) y el Interaccionismo Simbólico (Blumer, 1982) ofrecen algunos principios que permiten la construcción de instrumentos y técnicas de análisis para entender el comportamiento en las redes sociales, tomando en cuenta los actores, sus identidades y significados, principios en los se fundamentan estas corrientes. Sus principios se sintetizan en: a) la esencia de la comunicación está en los procesos de interacción; b) toda conducta humana se desarrolla a través de la comunicación; c) cuando entramos en interacción con otros se modifican los significados de las cosas y las situaciones, d) ningún significado en la comunicación es estático, sino que se modifica y se moldea.

El contexto, la secuencia en las interacciones y el uso del lenguaje se convierten en dimensiones necesarias para analizar las redes sociales en la Web, desde una perspectiva comunicativa-interactiva. García y Álvarez (2008) mencionan que, con el uso del Internet, los sujetos escriben y leen lo que les «gustaría» que sucediera, configurando una narrativa propia e individual a través de sus relatos.

#### **IV.1. Principios metodológicos para el estudio de las redes sociales**

Se abordarán dos propuestas teóricas que, en los últimos años, han sido utilizadas para el estudio de la comunicación e interacción en línea: el interaccionismo simbólico y la escuela de Palo Alto (García y Álvarez, 2008).

Blumer (1982) definió el interaccionismo simbólico como un enfoque para el estudio de la vida de los grupos y el comportamiento del hombre en interacción. Esta propuesta teórico-metodológica parte de tres premisas:

- a) Todas las acciones del individuo están influenciadas por el significado que les otorga a las cosas o situaciones.
- b) El significado otorgado a las cosas o situaciones tiene su origen en las interacciones que establece con otros individuos o grupos.
- c) Los significados se manipulan y modifican a través de procesos de interpretación interna, a partir de sus vivencias y actos.

El citado autor considera que la vida de los grupos está determinada por factores psicológicos y sociales que sólo pueden ser explicados en relación con los agentes que intervienen en los procesos de interacción y la relación que guarda con los objetos. «El significado de los objetos para una persona emana fundamentalmente del modo en que éstos le han sido definidos por aquellos con quienes “interactúa”» (Blumer, 1982:8). Existen tres tipos de objetos, a) los objetos físicos, que son concretos y observables, y que se utilizan en forma cotidiana, b) sociales, que son aquellos que desarrollan un rol en específico, y c) abstractos, constituidos por las ideologías o principios que rigen el actuar de los sujetos.

Goffman (2006) proporciona una serie de premisas que ayudan a comprender las interacciones como obras teatrales que se desarrollan en la vida cotidiana. El enfoque «dramático» de las relaciones se puede abordar en cuatro dimensiones: a) la técnica, b) la política, c) la estructural y d) la cultural. En este enfoque, las actitudes, apariencias y creencias están agrupadas en una «fachada» individual, entendida como: «...la dotación expresiva del individuo durante su actuación...» (Goffman, 2006:34). Las expresiones de los individuos (fachadas) se desarrollan en un *set*, como entorno real o virtual que se dispone de acuerdo a los propósitos de la red. Las redes sociales son escenarios contruidos por los sujetos; cada uno de ellos desarrolla un rol (estudiante, profesor o administrador), que le da sentido a las comunicaciones y a las interacciones.

Otro aspecto que se puede observar en los procesos de comunicación e interacción en las redes sociales es el que Goffman ha denominado «el ritual», como una expresión de las ideas y sentimientos en relación a principios sociales, culturales, educativos o filosóficos que constituyen la personalidad del individuo, su «fachada». «Cuándo se examina un grupo o una clase, se advierte que sus miembros tienden fundamentalmente a conferir a su yo ciertas rutinas determinadas, y a dar menor importancia a las de los demás»(Goffman, 2006:45).

Para el análisis de las interacciones y la comunicación, así como para la construcción de las categorías y diseño de los instrumentos, es necesario

considerar los siguientes principios metodológicos del interaccionismo simbólico:

a) Entender que las personas actúan según los significados que les otorgan a los objetos y las acciones.

b) Identificar las líneas de acción, los significados en las interacciones y la comunicación entre los sujetos y objetos. «Hay que considerar que la esfera de vida en un estudio es un proceso dinámico en el cual cada uno de los individuos participantes define e interpreta los actos de todos los demás» (Blumer, 1982:39).

c) Comprender la vida social de los grupos. Es conveniente observar el comportamiento grupal e individual, así como la capacidad de los sujetos para comunicarse y entrar en interacción consigo mismo. Lo que implica un doble análisis, grupal e individual.

d) Explicar el comportamiento de los grupos a partir de su funcionamiento, estructura y organización.

e) Considerar la acción como el elemento primordial del análisis de las interacciones y la comunicación, así como los antecedentes históricos, su contexto e intencionalidades para analizar de manera integral las transformaciones de los significados y las acciones.

La Escuela de Palo Alto es una corriente teórico-metodológica que se aplica en el campo de la psicoterapia y en el estudio del comportamiento de los grupos. Sus fundadores son G. Bateson, T. Hall, E. Goffman y P. Watzlawick, entre los más importantes. Las redes sociales pueden ser estudiadas como sistemas de interacciones y comunicaciones en las que se desarrolla un código que se debe «decodificar» a partir del contexto, el significado y el valor que se le da a los tópicos tratados al interior del grupo según los roles y las acciones de los participantes en el grupo.

La escuela de Palo Alto concibe que la comunicación se desarrolla a partir de las relaciones y las «cadenas» de interacción que se establecen, las cuales se representan en los siguientes «Axiomas de la comunicación» (Watzlawick *et al.*, 1985):

a) Toda conducta humana tiene un valor comunicativo, la esencia del hombre está en sus interacciones y el desarrollo de sus significados.

b) La interacción debe ser entendida y analizada como una secuencia interrumpida de actos, «puntuación de la secuencia de hechos» (Watzlawick *et al.*, 1985:56).

c) El conflicto psíquico se refleja en las dificultades que se presentan en la comunicación. El sujeto es portador de un síntoma que manifiesta en la manera de comunicarse.

Esta escuela plantea, además, los siguientes puntos de partida para el análisis de la comunicación:

a) Es imposible no comunicarse; toda conducta de los sujetos (verbal, no verbal) expresa ideas, sentimientos, valores. No comunicarse también es una forma de comunicarse.

b) El análisis del contenido y la configuración semántica de los mensajes en el momento de la interacción. La «puntuación de las secuencias» en la comunicación es clave para la construcción de categorías.

c) Las relaciones en la comunicación son simétricas o complementarias; dependen de la igualdad de condiciones en que se desarrollan las interacciones, respondiendo con la misma intensidad y sentido respecto al tópico o asunto a tratar. (Watzlawick *et al.*, 1985).

La metacomunicación es un concepto acuñado por la escuela de Palo Alto, que se refiere al estudio de la comunicación no verbal. Este concepto puede ser aplicado en el estudio de las redes sociales mediadas por tecnología porque la comunicación se desarrolla a partir de una serie de símbolos, emoticones, uso de tipografía y colores, por mencionar algunos. Estos dan un sentido único al mensaje más allá de la estructura semántica y ortográfica del mismo, los que deben ser considerados al analizar el contenido de los mensajes y al delimitar las categorías.

Los tipos de metacomunicación distorsionada pueden ser considerados como categorías para el análisis del funcionamiento y desarrollo de las redes sociales. Watzlawick *et al.* (1985) los clasifican de la siguiente manera:

a) La tangencialidad: cuando se pierde la intención del emisor y por tanto el contenido del mensaje no se entiende, provocando confusión.

b) La descalificación transaccional: el contenido de los mensajes no se relaciona con el contexto en el que se desarrolla la comunicación y no existen otros datos o símbolos más allá del lenguaje explícito.

c) La mixtificación del mensaje: cuando se encuentran diversidad de opiniones y percepciones entre emisores y receptores, se dificulta el entendimiento e intercambio de ideas.

d) La paradoja, «tipo de mensaje que contiene en sí mismo su propia contradicción, ya que si se trata de órdenes terminantes no pueden obedecerse más que desobedeciendo» (Roiz Célix, 1989:128).

Los principios de la escuela de Palo Alto y el interaccionismo simbólico facilitan el estudio de la comunicación y la interacción, así como la construcción del marco metodológico, el diseño de instrumentos y la construcción de categorías de análisis para interpretar los mensajes que se desarrollan en las redes sociales. No se deben perder de vista las secuencias de la comunica-

ción, su temporalidad, el contexto y tópico o asuntos a tratar, así como el rol de los sujetos, ya que facilitarán la comprensión y el análisis de las interacciones y sus significados, elementos fundamentales a considerar en el diseño de los instrumentos para el registro de las interacciones y el análisis de su contenido.

Además, las propuestas metodológicas coinciden en que habrá que considerar el análisis de la estructura y el funcionamiento de una red social para el diseño de los instrumentos y la interpretación de la información. Entre ellos se indican:

a) El contexto, definido como la situación, momento y lugar en el que se desarrollan las interacciones.

b) Las secuencias de las interacciones, considerando la actividad o tarea como las acciones que mueven a los individuos y a los grupos de la red en relación a las palabras, frases o símbolos utilizados, analizando cuándo aparecen, cómo y cuándo se repiten.

c) El lenguaje, tomando en cuenta el tipo de frases, palabras, textos, símbolos que se utilizan para expresar ideas. Es considerado como la unidad de análisis más importante en el estudio de las interacciones.

Además, se deben analizar las cadenas de significados que se desarrollaron en cada mensaje y cómo éstos se fueron modificando según el contexto en que se presentaron. Es necesario tomar en cuenta la secuencia de las frases o palabras utilizadas para determinar los significados otorgados por los miembros de la red. Un aspecto importante es identificar qué palabras o frases se repiten, para analizar si se utilizan de la misma manera o cambian el sentido según el espacio y la situación. Esto es clave para la definición de las categorías.

Para la construcción y definición de las categorías e interpretación de la información, no se deben perder de vista los siguientes principios metodológicos (Blumer, 1982): a) analizar los significados que emanan del comportamiento de un grupo observando sus interacciones; b) identificar las líneas de acción que se proponen los sujetos a partir de sus interacciones; c) la acción social, para entender los significados y relaciones que se construyen, y d) entender la organización social con base en el encadenamiento de las acciones entre sus miembros, la estructura de su organización y el rol de cada participante en dicha organización.

Si la esencia de las redes sociales es la comunicación y la interacción entre sujetos, la construcción del marco metodológico debe considerar siempre el objeto de estudio a investigar, así como los principios teórico-metodológicos que le permitan el diseño de instrumentos, la construcción de categorías y su

interpretación, sin olvidar los referentes teóricos que definen y conceptualizan el objeto. Si la intención es analizar la comunicación como un sistema en el que se construyen escenarios, identidades y significados, a partir de la relación entre personas, el interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto ofrecen elementos para su investigación desde esta perspectiva.

## **V. A manera de cierre**

Las redes sociales con fines educativos son cada vez más utilizadas por la riqueza y opciones que brindan para el diseño y desarrollo de actividades de aprendizaje, sobre todo aquellas que se relacionan con el aprendizaje colaborativo y cooperativo. La incorporación de estas redes como estrategia educativa nos obliga a reconocer que la comunicación y la interacción se desarrollan de distinta manera, por lo que es conveniente tomar en cuenta las dimensiones, características y comunidades que forman una red.

Para garantizar el éxito de una red social se deben considerar los intereses y necesidades de sus miembros, lo que cada uno de ellos aporta para mantenerla activa, comprender la construcción de significados que le dan sentido, valor de pertenencia y continuidad a los propósitos para los que fue creada.

El cumplimiento de los objetivos de la red social dependerá de la comunicación e interacción que se dé entre sus miembros. Las redes se desarrollan en un contexto y momento determinados, su actividad se traduce en una cadena de interacciones en las que media el lenguaje escrito y su simbología; el análisis de estos tres elementos permite encontrar los factores de éxito y las oportunidades para mejorar su funcionamiento y consolidarlas como una estrategia o ambiente viable para el desarrollo de actividades educativas.

La revisión de algunos estudios sobre el uso académico de las redes sociales permite identificar que se requiere trabajar en planteamientos didácticos con objetivos que orienten la comunicación, desarrollo y exhibición de las producciones de profesores y estudiantes, para obtener el mayor provecho de lo que hasta el momento se vislumbra como potencialidad en el campo educativo.

Para el estudio de las interacciones y la comunicación en una red social es indispensable considerar el marco referencial, aquellos aspectos que la definen y la caracterizan, así como el método y las estrategias para su análisis e interpretación. El interaccionismo y la escuela de Palo Alto ofrecen algunos principios metodológicos que pueden ser aplicables al estudio de las redes desde un enfoque hermenéutico e interpretativo.

## Referencias bibliográficas

- ABUIN, N. (2009). *Las redes sociales como herramienta educativa en el ámbito universitario*. Disponible en: < [http://moodle.upm.es/adamadrid/file.php/1/web\\_IV\\_jornadas\\_ADA/comunicaciones/30\\_Abuin.pdf](http://moodle.upm.es/adamadrid/file.php/1/web_IV_jornadas_ADA/comunicaciones/30_Abuin.pdf) > [15 de mayo de 2014].
- BLUMER, H. (1982). *El interaccionismo simbólico: Pensamiento y perspectiva*. Barcelona: Hora.
- BOYD, D.; ELLISON, N. (2007). *Social network sites: Definición, history, and scholarship*, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), article 11. Disponible en: < <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x/epdf> > < [http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd\\_ellison.html](http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd_ellison.html) > [20 de mayo de 2014].
- BUENO, L. (2013). *Innovar el proceso educativo: la construcción de los sujetos*. México: Juan Pablos Editor.
- CARRIÓN, C. (2007). *Educación para una sociedad del conocimiento*. Distrito Federal, México: Trillas.
- CUAUTLE, O. (2011). Uso de las redes como estrategia de aprendizaje con estudiantes del bachillerato en general de Puebla. Una experiencia de estudio en el BGO «San Andrés». En: Congreso Nac. de Investigación Educativa. Secretaria de Educación Pública del Estado de Puebla. México. Disponible en: < [http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area\\_07/1841.pdf](http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v11/docs/area_07/1841.pdf) > [22 de mayo de 2014].
- COBO, C.; PARDO, H. (2007). *Planeta Web 2.0. Inteligencia colectiva o medios fast food. Grup de Recerca d'Interaccions Digitals, Universitat de Vic*. México: Flacso.
- DE HARO, J. (2010). *Redes sociales en educación*. Barcelona: Colegio Amor de Dios. Disponible en: < <http://jidehoro.blogspot.com.ar/2010/05/redes-sociales-en-educacion.html> > [24 de mayo 2014]
- ESPUNY, C.; GONZÁLEZ, J.; LLEXIÀ, M.; GISBERT, M. (2011). Actitudes y expectativas del uso educativo de las redes sociales en los alumnos universitarios, en: *Revista de la Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 8 (1):171-185. Disponible en: < <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/v8n1-espuny-gonzalez-lleixa-gisbert/v8n1-espuny-gonzalez-lleixa-gisbert> > [28 de abril de 2014].
- FERNÁNDEZ, I. (2012). Potencialidad educativa de las redes sociales, en: *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8 (1). Disponible en: <[http://www.ride.org.mx/pdf/globalizacion/02\\_globalizacion.pdf](http://www.ride.org.mx/pdf/globalizacion/02_globalizacion.pdf) > [7 de mayo de 2014].
- GARCÍA, J.; ÁLVAREZ, G. (2008, octubre). Reconfiguración como sujetos de comunicación: Implicaciones para los ambientes virtuales con fines educativos, en: *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 5(2):5-16. Disponible en: < <http://rusc.uoc.edu/ojs/index.php/rusc/article/view/v5n2-garcia-alvarez> > [3 de marzo de 2014].
- GARCÍA SANS, A. (2008). Las redes sociales como herramientas para el aprendizaje colaborativo, una experiencia en facebook, en: *Revista Re-Presentaciones*, 2(5):49-59. Disponible en: < <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3129947.pdf> > [12 de abril de 2014].

- GOFFMAN, E. (2006). *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. (6º reimp.). Argentina: Amorrortu.
- GÓMEZ NARANJO, J.; REDONDO, CASTRO, C. (2011). Las redes sociales como fuente de conocimiento en la enseñanza primaria. *En: XII Congreso Internacional de Teorías de la Educación*. Universidad de Barcelona. España. Disponible en: < <http://www.cite2011.com/Comunicaciones/TIC/150.pdf> > [3 de junio de 2014].
- GÓMEZ, M.; ROSES, S.; FARÍAS, P. (2012). El uso académico de las redes sociales en universitarios, en: *Revista Científica de Comunicación y Educación*, 19(38):131-138. Disponible en: < <http://www.revistacomunicar.com/indice/articulo.php?numero=38-2012-16> > [4 de abril de 2014].
- HERNÁNDEZ, S. (2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje. *RUSC. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. (5) 2, pp.26-35. Disponible en: < <http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/hernandez.pdf> > [15 de mayo de 2014].
- MARTINEZ, F.; SOLANO, I.; AMAT, L. (2012). Análisis de mapas de interacción social en contextos virtuales para la reinterpretación de las relaciones en la escuela, en: *Revista Latinoamericana Tecnología Educativa*. (11)1:13-26. Disponible en: < <http://mascvuex.unex.es/revistas/index.php/relatec/article/viewFile/849/643> > [2 de marzo de 2015].
- MORENO, M. (2004a). Aprendizaje colaborativo y redes del conocimiento. (pp. 55-70). En: *Actas de las IX Jornadas Andaluzas de Organización y Dirección de Instituciones Educativas*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- MORENO, M. (2004b). *Nuevos rumbos para la educación. Cuando las brechas se vuelven caminos*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- NASO, F.; BALBI, L.; DI GRAZIA, N.; PERI, J. (s.f.). La importancia de las redes sociales en el ámbito educativo. Universidad Nacional del Noroeste de la Provincia de Buenos Aires, Escuela de Tecnologías. Disponible en: < [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/18296/Documento\\_completo\\_.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/18296/Documento_completo_.pdf?sequence=1) > [12 de abril de 2014].
- ROIZ CÉLIX, M. (1989). La familia, desde la teoría de la comunicación de Palo Alto, en: *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (48):117-136. Disponible en: < <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/249259.pdf> > [3 de marzo de 2014].
- STATISTA (2015). Leading social networks worldwide as of January 2015, ranked by number of active users (in millions). Disponible en: < <http://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/> > [9 de marzo de 2015]
- WATZALAWICK, O.; HELMICK, J.; JACKSON, D. (1985). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas*. Madrid: Herder.
- WORLD STATS (IWS). (2014). *Estadísticas de la población mundial y usuarios de Internet*. Disponible en: < <http://www.internetlivestats.com/internet-users/> > [8 de mayo de 2014].