

## CAPÍTULO I

# ANÁLISIS EPISTEMOLÓGICO Y DISCUSIÓN BIBLIOGRÁFICA DE LA COMUNICACIÓN Y ESTRATEGIA COMUNICACIONAL

### Un análisis epistemológico y explicativo de la comunicación

El reconocimiento de una problemática epistemológica en la discusión en torno a la comunicación, le ha permitido a esta ser considerada, dentro de las ciencias sociales, como una materia que debía poseer un marco teórico y una hermenéutica. Como sostiene Miquel Rodrigo:

Las teorías de la comunicación necesitaron, al igual que cualquier disciplina académica, una legitimación para ser consideradas en el ámbito de la ciencia; [así] para los que consideraban que la ciencia de la comunicación era una de las ciencias sociales, como la sociología o la economía, se hacía imprescindible la legitimación científica que le podría aportar un modelo matemático de la comunicación<sup>50</sup>.

Este reconocimiento, el cual en propiedad sería a partir del fin de la Segunda Guerra Mundial, ha sido fructífero en la formulación

---

<sup>50</sup> Miquel Rodrigo, "Modelos de la comunicación", *Portal Comunicación. Com*, Lecciones del Portal, 2005.

de teorías. La comunicación, la que según su etimología significa hacer partícipe, implica en sí mismo una tensión. Por ejemplo, Fernando Zamora sostiene "que casi a diario somos parte del enigmático proceso por el cual alguien comunica o da a entender algo a alguien, pero donde la pregunta ¿cómo se entienden dos personas?, [sigue siendo] un misterio no resuelto; esta situación da paso al problema de la alteridad"<sup>51</sup>; es decir, la existencia del otro. Efectivamente, el ejercicio de comunicar es complejo. A este respecto, Nobleza Asunción-Lande observa que "la evidencia empírica demuestra que la comunicación puede dividir o agravar las diferencias que existan entre las personas"<sup>52</sup>. Miquel Rodrigo, por su parte, agrega que "la teoría de la comunicación ya ha señalado repetidamente que una comunicación perfecta, incluso entre interlocutores de la misma cultura, es realmente difícil, donde las personas interpretan los mensajes de acuerdo con sus conocimientos que pueden coincidir, aproximadamente, con los del autor de los mismos o pueden coincidir muy poco"<sup>53</sup>.

Comunicar requiere de un lenguaje (verbal y no verbal), el que se construye con conceptos y signos, así como por ordenar y clasificar los pensamientos que le son propios. Para Vanina Papalini, "el lenguaje expresa una visión o concepción del mundo; [que] no es el entorno o la realidad física sino la apropiación que de él se hace a través del lenguaje"<sup>54</sup>. Es decir, comunicarse necesariamente

<sup>51</sup> Fernando Zamora, "Comunicar y comprender: bases hermenéuticas de la comunicación visual" (primera parte), *Revista de Investigación de la Universidad Simón Bolívar*, (3), 2011, pp. 41-49.

<sup>52</sup> Nobleza Asunción-Lande, "Comunicación intercultural", en Fernández Collado, Carlos y Gordon L., Dahnke, *La condición humana. Ciencia Social*, México, Mc Graw Hill, 1993, pp. 177-198.

<sup>53</sup> Miquel Rodrigo, "Elementos para una comunicación intercultural", *Revista CIDOB d'AFERS. Internacionals*, (36), 1997, pp. 11-21.

<sup>54</sup> Vanina Papalini, "Hermenéutica y comunicación: hacia una dialógica crítica", *Revista Latinoamericana de Ciencias de la Comunicación (ALAIIC)*.

implica un acto de interpretar y comprender la realidad. Desde la perspectiva de la hermenéutica, Hans-Georg Gadamer sostiene que el "proceso de comunicarse considera la comprensión, la interpretación y la aplicación como momentos que caracterizan la realización de la comprensión, y donde la interpretación no es un acto complementario y posterior a la comprensión, sino que comprender es siempre interpretar y en consecuencia la interpretación es la forma explícita de la comprensión"<sup>55</sup>. Así, para Vanina Papalini, "la comunicación presupone la interpretación y no la mera transmisión de una verdad, la interpretación no puede existir si no es como efecto de estas relaciones que conjugan y fijan sentidos"<sup>56</sup>. Parafraseando a Jean Paul Sartre<sup>57</sup>, los signos [que permiten el lenguaje] pueden indicar ilusión común de realismo e idealismo, así como un conjunto de contenidos de conciencia y un orden a los mismos contenidos; sin embargo, lo central de los signos es determinar si el contenido de la percepción es o no el estado presente de la conciencia. Ludwig Wittgenstein<sup>58</sup> sostiene que si tuviese que designar algo que sea la vida del signo, habría que decir que es su uso, es decir el lenguaje, donde el error es que se busca el uso de un signo, pero se busca como si fuese un objeto que coexiste con el signo.

De esta forma, en esencia la comunicación está sustentada en un sistema de signos que, con el propósito de que se dé una interrelación social, permite comunicar. El sistema considera un mensaje, un canal, una situación, un referente, un contacto, un

---

4 (6), 2007, pp. 22-31.

<sup>55</sup> Hans-Georg Gadamer, *Verdad y método*, Salamanca, Ediciones Sígueme, 1997.

<sup>56</sup> Papalini, op. cit., p. 24.

<sup>57</sup> Jean Paul Sartre, *El hombre y las cosas*, Buenos Aires, Losada, 1965.

<sup>58</sup> Ludwig Wittgenstein, *Los cuadernos azul y marrón* (traducción de Francisco García G.), Madrid, Tecnos, 1993.

emisor (que codifica), un receptor (que decodifica) y un código (lingüístico y extralingüístico). Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson sostienen “que el estudio de la comunicación humana puede subdividirse en tres áreas: sintáctica (problemas relativos a transmitir información), semántica (donde el significado es la preocupación central) y pragmática (que es un problema de la conducta)”<sup>59</sup>. Por su parte, Umberto Eco dice que “el mensaje tiene una forma significativa que puede ser llenada con diversos significados, puesto que existen diversos códigos que establecen diferentes reglas de correlación entre datos significantes y datos significados”<sup>60</sup>. John Fiske entiende que “la comunicación puede ser vista como transmisión de mensajes y como producción e intercambio de sentido”<sup>61</sup>. En esencia, como sostiene Miquel Rodrigo, “la comunicación no es solo un intercambio de mensajes; es, sobre todo, una construcción de sentido”<sup>62</sup>. Desde esta perspectiva, sostiene Sacramento Pinazo y Yolanda Pastor, “[comunicar] es una empresa filosófica, porque la comunicación, en su relación con la semántica, habrá de tratar de la naturaleza del significado de las cosas, de sus relaciones y de la teoría general del significado y, además, porque la comunicación es un acto intencional, cuya función consiste en suscitar en el destinatario el significado a que se apunta”<sup>63</sup>.

---

<sup>59</sup> Paul Watzlawick, Janet Beavin y Don Jackson, *Teoría de la comunicación humana: interacciones, patologías y paradojas*, Barcelona, Editorial Herder, 1985.

<sup>60</sup> Umberto Eco, “¿El público perjudica a la televisión?”, artículo presentado en ponencia en el Simposio Internacional de Expertos de la Comunicación, 1974.

<sup>61</sup> John Fiske, *Introducción al estudio de la comunicación*, Colombia, Editorial Norma, 1984.

<sup>62</sup> Rodrigo, op. cit., p. 17.

<sup>63</sup> Sacramento Pinazo y Yolanda Pastor, *Psicología social de la comunicación: aspectos básicos y aplicados*, Madrid, Edición Pirámide, 2006.

Otro aspecto central de la comunicación ha sido la semiótica. Para Miquel Rodrigo, “en los años setenta la semiótica se convirtió en una disciplina importante en el estudio de la comunicación; pasando desde una que estudiaba los signos a una discursiva”<sup>64</sup>. Desarrollada como una teoría de los signos en el siglo XX, por el lógico y matemático, Peirce, C.S., la semiótica sustenta que un signo es algo que representa algo para alguien según alguna relación. Según Armand Mattelart y Michèle Mattelart, “Peirce sostiene que todo proceso semiótico es una relación entre tres componentes: el propio signo, el objeto representado y el intérprete; y donde habría tres tipos de signos: el ícono, el indicio y el símbolo”<sup>65</sup>. Lo importante, como argumenta Vanina Papalini, es “que no se puede entender al signo como un espejo de las cosas, como significante neutral o meramente instrumental”<sup>66</sup>.

Así, incluir a la semiótica en el estudio de las comunicaciones se transforma en un quiebre crucial en el desarrollo de la disciplina. Desde aquí, sostiene John Fiske, “[se tendrá] una manera radicalmente distinta de abordar el estudio de la comunicación, en el cual el mayor énfasis no está puesto en la comunicación como proceso, sino más bien en la comunicación como generación de significado”<sup>67</sup>. Según Sacramento Pinazo y Yolanda Pastor, “desde la semiótica se considera que para comprender a los demás en la comunicación se requiere de un sistema organizado de signos con sentido que se articula por convención dentro de un marco cultural, lo que recibe el nombre de código”<sup>68</sup>.

---

<sup>64</sup> Op. cit., p. 4.

<sup>65</sup> Armand Mattelart y Michèle Mattelart, *Historia de las teorías de la comunicación*, Barcelona, Editorial Paidós, 1997.

<sup>66</sup> Op. cit., p. 28.

<sup>67</sup> Fiske, op. cit., p. 33.

<sup>68</sup> Pinazo y Pastor, op. cit.

Umberto Eco sostiene que "la semiótica estudia todos los procesos culturales como procesos de comunicación; sin embargo, cada uno de dichos procesos parecen subsistir solo porque por debajo de ellos se establece un sistema de significados"<sup>69</sup>. Razón por la cual, para Carlos Vidales, "este primer acercamiento sitúa a la comunicación y a la semiótica en estrecha relación en donde una implica a la otra; y además, permite hablar de una semiótica de la significación y una de la comunicación, donde la segunda estaría subordinada a la primera"<sup>70</sup>. Para Tanius Karam:

La semiótica ayuda a los estudios de comunicación social como una herramienta, un marco conceptual y metodológico, que permite al profesional de la comunicación en general a resolver preguntas sobre la estructura de los códigos, los niveles de significación, la articulación de las distintas materialidades y fenómenos productores de sentido; la comunicación está hecha de signos y sistemas de signos, la semiótica es la disciplina que describe a los signos y sus sistemas<sup>71</sup>.

## Algunas teorías de la comunicación

Después de la Primera Guerra Mundial, derivadas de los trabajos sociológicos de comienzos del siglo XX de la Escuela de Chicago, surgirían las Teorías de Comunicación de Masas que verían el nacimiento de la Mass Communication Research. Toda la tensión entre emisor, mensaje y receptor en torno a la interpretación,

<sup>69</sup> Umberto Eco, *Tratado de semiótica general*, Barcelona, Editorial Lumen, 2000.

<sup>70</sup> Carlos Vidales, "La semiótica como matriz de estudio de la comunicación", *UNirevista*, 1 (3), 2006, pp. 1-12.

<sup>71</sup> Tanius Karam, "Introducción a la semiótica", *Portal Comunicación.Com*, *Lecciones del Portal*, 2011, pp. 1-12.

comprensión y asimilación de los signos que conforman la problemática de la Teoría de la Comunicación, fueron aplicadas al juego comunicativo que se da en la sociedad y entre sociedades con los medios de comunicación. Así, la comunicación a través de los medios de difusión masiva se transformaría en la herramienta de los gobiernos para transmitir sus opiniones y mensajes.

El desarrollo que llevaría a un estudio sistemático y científico de la comunicación de masas, surge con la Teoría de la Aguja Hipotérmica. Esta, sostiene Miquel Rodrigo, “consideraba a la sociedad caracterizada por el aislamiento psicológico y la impersonalidad, y que reaccionaba uniformemente ante los poderosos estímulos de los mensajes de los medios de comunicación”<sup>72</sup>. Es decir, desde una perspectiva conductista, asumía la comunicación como un estímulo y respuesta, donde el emisor era infalible y el receptor un sujeto aislado y descontextualizado. En 1948, seguidor de las ideas conductistas, Harold Lasswell propone un interesantísimo ajuste sin dejar de lado el conductismo; en el cual la comunicación debe considerar cinco tipos de análisis: de control (¿quién lo dice?), de contenido (¿qué dice), de los medios de comunicación o soporte (¿a través de qué canal?), de la audiencia (¿a quién?) y de resultado (¿con qué efectos?).

En 1949, Shannon y Weaver, con un modelo comunicacional de un proceso lineal sencillo, dan a conocer la Teoría Matemática de la Comunicación. Esta permite enfrentar el problema de cómo enviar la máxima cantidad de información por determinado canal y cómo medir esa capacidad de carga. Mientras Weaver presentaría los tres problemas de la comunicación (técnico, semántico y de efectividad), Shannon desarrollaría los procesos de ella (la fuente,

---

<sup>72</sup> Miquel Rodrigo, *Los modelos de la comunicación* (segunda edición), Madrid, Editorial Tecnos, 1995.

el mensaje, el transmisor, la señal –emitida y recibida–, el receptor y el destino), donde lo central era la discusión sobre la inferencia (fuente de ruido). Lo revolucionario fue, como sostiene Miquel Rodrigo, “que [este] modelo comunicativo puede aplicarse a la comunicación entre máquina y máquina, entre máquina y hombre o en la comunicación interpersonal”<sup>73</sup>.

A esto se sumarían los trabajos de Carls Hovland y Paul Lazarsfeld. El primero, como resultado de sus trabajos durante la Segunda Guerra Mundial, desarrollaría la Teoría de la Persuasión. Hovland trabajó la exposición de material para comunicar como medio de seducción; así, logró distinguir la existencia de tres factores que influían y/o determinaban el éxito o fracaso de la persuasión: características del comunicador (¿quién dice?), de la comunicación (¿qué dice?) y de la audiencia (¿a quién se dice?). En 1964, esta teoría sería la base de la formulación de la Teoría de la Inoculación de William McGuire. A partir de esto, McGuire propuso un modelo (de cambio de actitud) para explicar de mejor manera la persuasión, distinguiendo seis pasos en el proceso de comunicar: presentación, atención, comprensión, aceptación, retención y comportamiento.

Hovland, al igual que Lazarsfeld, se focaliza en la influencia de la propaganda. La diferencia entre ellos, sostiene Miquel Rodrigo, es que “mientras el primero hizo sus estudios mediante trabajos de laboratorio, el segundo lo hizo mediante el método de encuestas”<sup>74</sup>. Lazarsfeld, uno de los precursores del funcionalismo, colaboró con dos teorías: Teoría de los Efectos Limitados y la Teoría de Doble Flujo. La primera, corrigiendo la creencia difundida por la Teoría de la Aguja Hipodérmica, reduce el poder de los medios

---

<sup>73</sup> Op. cit., p. 45.

<sup>74</sup> Op. cit., p. 21.



y de la propaganda y valoriza a la sociedad reconociéndole la capacidad de selección e interpretación, así como que los efectos de los mensajes estarán condicionados por el contexto social del individuo. La segunda, reforzando la idea de un poder limitado de los medios de comunicación, reconoce la existencia de una retroalimentación y de la existencia de líderes de opinión que mediaban en la entrega de la información. En la década de los 60 se desarrollaría la Teoría de la Agenda-Setting. Esta se preocupa de estudiar la influencia de los medios de comunicación. Sin embargo, como sostiene Raquel Rodríguez, “el medio no decide por el público qué es lo que este tiene que pensar u opinar sobre un hecho, aunque sí decide cuáles son las cuestiones que van a estar en la opinión pública”<sup>75</sup>.

### **Desde la interculturalidad a la idea *identitaria* de la comunicación**

Paralelamente al desarrollo de estas teorías antes explicadas, parafraseando a Khun sobre los paradigmas, y en busca de incorporar un aspecto no considerado, la comunicación también se planteó la necesidad de incluir la idea de la interculturalidad como un aspecto sustantivo de su estudio. Es decir, se da origen a los estudios de la comunicación intercultural. A este respecto, Miquel Rodrigo sostiene que:

... hay que aceptar que quizás en los estudios de comunicación no se ha prestado la suficiente atención a la cultura; [así] durante muchos años gran parte de los estudios de comunicación tuvieron

---

<sup>75</sup> Raquel Rodríguez, “Teoría de la Agenda Setting: aplicación a la enseñanza universitaria”, *Observatorio Europeo de tendencias Sociales*, 2004.