

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Montiel, M. y Villalobos (2009). Consideraciones para repensar la comunicación: el papel de los medios digitales desde el método de Bagozzi y Phillips. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social "Disertaciones"*, 2 (1), Artículo 4. Disponible en la siguiente dirección electrónica:

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones/>

## **CONSIDERACIONES PARA REPENSAR LA COMUNICACIÓN: EL PAPEL DE LOS MEDIOS DIGITALES DESDE EL MÉTODO DE BAGOZZI Y PHILLIPS**

***RE-THINKING COMMUNICATION: THE ROLE OF DIGITAL MEDIA FROM BAGOZZI AND PHILLIPS' METHOD***

*MONTIEL, Maryalejandra. Profesora e investigadora de la Universidad del Zulia (LUZ) – Venezuela*  
[montiel.maryalejandra@gmail.com](mailto:montiel.maryalejandra@gmail.com)

*VILLALOBOS, Fernando. Profesor e investigador de la Universidad del Zulia (LUZ) – Venezuela*  
[fvillalo@cantv.net](mailto:fvillalo@cantv.net)

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito hacer uso del constructo holístico, propuesto por Bagozzi y Phillips (1982), para estructurar todo un cuerpo teórico-metodológico que sustente la investigación denominada: Comunicación y democracia: el papel de los cybermedios en la construcción de ciudadanía. Su contenido aborda conceptos sobre comunicación, medios digitales y democratización. Finalmente se elabora una malla teórica donde se exponen los conceptos teóricos, derivados y empíricos sobre el tema, además de las relaciones existentes. La idea es aproximarse a los cambios acelerados y drásticos de este siglo XXI, ante la creciente innovación tecnológica y la presencia de procesos globalizadores. El epicentro de estas realidades es el hombre y la construcción de su mundo.

**Palabras claves:** Comunicación, medios digitales, democratización, ciudadanía

Recibido: 01 de junio de 2009

Aceptado: 10 de junio de 2009

## ABSTRACT

The purpose of this paper is to make use of the holistic constructivism, proposed by *Bagozzi & Phillips* (1982), to provide structure to a methodological – theoretical body that would sustain the research named: “Communication and Democracy: the role of cybermedia in the building of citizenship”. Its content encloses concepts about communication, digital media and democratization. Finally it elaborates a theoretical network where the theoretical, derived and empirical concepts exposed, as well as the relationships among them. The idea is to approach to accelerating and drastic changes of this 21st century, in view of the growing technological advances and the presence of global processes. The epicenter of these realities is the man and the construction of his world.

**Key words:** Communication, digital media, democratization, citizenship

Submission date: June 01st 2009

Acceptance date: June 10th 2009

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

*La aparición de seres comunicantes es un extraordinario resultado evolutivo.*  
**Manuel Martín Serrano (2007)**

*El fenómeno de la comunicación no depende de lo que se entrega,  
sino de lo que pasa con el que recibe.*

**Humberto Maturana y Francisco Varela (1984)**

## 1. Introducción

Para el desarrollo del presente trabajo<sup>1</sup> hemos considerado el modelo holístico desarrollado por Bagozzi y Phillips (1982), autores que desarrollan un proceso de generación de teoría científica basada en la construcción de una red o malla compleja que contiene conceptos teóricos, derivados y empíricos, además de relaciones denominadas: hipótesis no observable, definición teórica, reglas de correspondencia y definición empírica, todo relacionado entre sí de una manera significativa. El propósito específico ha sido relacionar el enfoque holístico metodológico de estos autores con la propuesta de investigación orientada a explicar el proceso de democratización de la información en los medios digitales.

El modelo originalmente combina el enfoque deductivo e inductivo, sin embargo el contenido de este material hace un recorrido deductivo orientado a construir una malla teórica donde se relacionan los medios de comunicación con la democratización de la información en función de abrir espacios para nuevas interrelaciones sociales y humanas (visión de la humanidad, del hombre y de la comunicación). Para ello se parte del papel de los medios de comunicación en la sociedad y del concepto mismo de la comunicación, la importancia de la tecnología como mediación en las transformaciones comunicacionales y en la acción humana; se explica, luego, los fundamentos teóricos y epistemológicos del modelo holístico, sus elementos conceptuales y las relaciones que lo sustentan. A partir de allí, se construye una malla teórica que intenta dar cuenta de los conceptos y relaciones con el trabajo de indagación e investigación relacionado el papel de los cibermedios en la configuración de nuevas estructuras de comunicación y participación ciudadana.

---

<sup>1</sup> El presente artículo es producto del seminario doctoral denominado Generación de Teoría, ofrecido por el Doctorado en Ciencias Humanas de la Universidad del Zulia. Su contenido se orientó a estudiar y analizar distintos modelos epistemológicos de generación de teoría que expliquen la acción humana en sus diversos ámbitos.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 2. Metodología

Este artículo es producto de una investigación teórica y documental que partió de la construcción conceptual del objeto de estudio y su caracterización. Incluyó la revisión y análisis de algunos enfoques conceptuales sobre la comunicación, los medios digitales y el cambio social. Se abordó el constructo holístico, representado por Bagozzi y Phillips (1982) con el fin de establecer correspondencias entre los conceptos y estructurar una *malla teórica* que reflejara las relaciones conceptuales del objeto de estudio. Se devela un entretejido de conceptos que apuntan a una aproximación teórica de cuatro elementos que convergen en el hombre y la sociedad de hoy: la comunicación, la tecnología, la cibernética y la ciudadanía.

## 3. El contexto comunicacional: cuatro elementos enlazados

El lugar que ocupa la comunicación en la sociedad tiene distintas aristas y miradas. Su concepción está relacionada con períodos históricos y explicaciones racionales derivadas de las interrelaciones de la humanidad y de los distintos discursos y prácticas comunicativas en sociedades concretas.

De manera tradicional, la materia prima de la comunicación es el emisor, el receptor, el canal y el contexto; aunque históricamente son tres los elementos identificados como básicos en este proceso: el Quién (la persona que habla); el Qué (el discurso que pronuncia) y, a Quién (la persona que escucha). Hoy, aunque parcialmente estos elementos tienen su vigencia, resultan incompletos, limitados y desfasados para abarcar un proceso cuyas dimensiones van más allá de un intercambio de roles entre emisor y receptor. Debe relacionarse con los acelerados cambios tecnológicos, con el hecho social y cultural, con el respeto, el encuentro, la convivencia y la ciudadanía activa de este siglo XXI, caracterizado por la complejidad, interdisciplinariedad, globalización de la información, uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación, entre otros.

Sobre este aspecto, Martín Barbero (2008:35), señala que:

“Comunicación nombra ahora los nuevos procesos de producción y circulación de la cultura que corresponden no sólo a las innovaciones tecnológicas sino a nuevas formas de sensibilidad.... Y que tienen su correlato más decisivo en las nuevas formas de sociabilidad con la que la gente enfrenta la heterogeneidad simbólica y

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

el estallido de la ciudad....Allí comienza a configurarse un nuevo espacio público y de ciudadanía tejido en y desde las redes de movimientos sociales y de medios comunitarios”

Lo que sí es un hecho real es que el fenómeno de la comunicación se debe analizar desde varias dimensiones: la histórica, la técnica, la cultural y la social. Estos cuatro elementos permiten tener una visión en conjunto de su papel en la sociedad.

La primera de ellas, la histórica, se relaciona con el proceso evolutivo de la comunicación en el hombre y en la sociedad y enfila la mirada a miles de años atrás cuando las acciones de comunicación estaban basadas en actividades gestuales, sonoras, corporales y orales, pasando por la escritura, las distintas grafías, signos, símbolos, representaciones artísticas hasta la época moderna cuando el telégrafo, el teléfono, el cable submarino, el periódico, la radio, la televisión e Internet dominaron, en su momento histórico, las relaciones sociales y de entendimientos entre los humanos.

Manuel Martín Serrano expone claramente que la génesis de la comunicación se relaciona con la evolución del hombre y asegura que:

“para identificar cuándo comienza a haber seres comunicantes en el mundo, es útil conocer cuáles son las características que hacen a la comunicación una actividad distinguible de otras actividades que la han antecedido...: 1. En las actividades comunicativas se implican dos o más agentes. 2. Los agentes interactúan entre ellos. 3. mediante señales. 4. Señales cuya información tiene significado. 5. Y que los agentes utilizan para hacerse indicaciones” (2007:7)

Un elemento que incorpora el autor al referirse al fenómeno de la comunicación son las interacciones significativas, representadas por señales con significado e indicaciones, como símbolos de la significación en la comunicación, por tanto la comunicación se establece con fines de entendimiento y reciprocidad, aspectos, éstos últimos, muy distintos al concepto tradicional de comunicación desarrollado durante la mayor parte del siglo XX, cuya principal orientación era la persuasión y el entendimiento.

En la misma línea de Martín Serrano, José Cisneros (2002) hace un análisis acerca del sentido del concepto de comunicación desde el enfoque de los investigadores estadounidenses frente a la posición de otros autores como Habermas y Pascuali. Estos dos últimos sostienen la reciprocidad, el con-saber o saber común y la posibilidad de que estos medios estén subordinados al proceso de comunicación y no al revés.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Cisneros (2002) destaca que los procesos comunicativos se deben enfocar en la construcción de acuerdos entre todos y al rescate de la vida, como algo muy distinto al manejo de las conciencias en función del poder de unos cuantos que no dudan en sacrificar ni la naturaleza, ni las culturas diferentes, ni la vida humana.

Este sentido humano de la comunicación lo comparte Antonio Paoli (1977:22) cuando dice que “la comunicación es establecer la conciencia profunda del mutuo respeto, y dar respeto es dar valor. Dar valor es reconocer lo que de verdaderamente valioso tiene el ser humano”.

A la luz de estas definiciones, la comunicación, como una dimensión operativa del intercambio de mensajes, se da dentro de otras dimensiones que implican la voluntad de acoplarse, término empleado por Maturana y Varela (1984), como sentido, el mutuo acuerdo, la creación de conocimiento y de verdad, como productos. Cisneros (2002) plantea que la comunicación debe concebirse como una acción generada por los seres humanos que tienen la voluntad de entenderse, por lo que deben reconocerse recíprocamente como seres humanos valiosos. Valoran sus diferencias y son autónomos éticamente.

La gran interrogante es: si históricamente la comunicación está relacionada con la persuasión, ¿de qué manera puede lograrse el entendimiento mutuo, el respeto y la valoración del otro? Sin lugar a dudas, la respuesta a esta gran pregunta puede encontrarse en el concepto de ciudadanía y democratización, por cuanto el primero implica, según Hopenhayn (2000), el ejercicio de los derechos inalienables por parte de los sujetos que componen la sociedad y la posibilidad de participar, en condiciones de mayor igualdad en el intercambio comunicativo, en el consumo cultural, en el manejo de la información y en el acceso a los espacios públicos. En cuanto a la democratización, ella implica la búsqueda de la inclusión de lo múltiple, del universalismo, de lo plural, la participación, el uso mayoritario, y no la imposición, lo singular, lo particular. Es una forma de vida que da la mayor libertad al mayor número de personas. La comunicación debe implicar, entonces, un ejercicio democrático y ciudadano atendiendo a la visión de los otros, la inclusión, la participación colectiva y la visibilidad de los excluidos (procesos, individuos, información, conocimiento...). La verdadera comunicación se va haciendo y rehaciendo a medida que se producen las transformaciones sociales.

Lo paradójico es que se aborda un concepto de comunicación con fines humanos y de entendimiento recíproco y, en la realidad, es una actividad que históricamente ha estado asociada, como ninguna otra, a la transmisión de símbolos, cultura, mensajes orientados, parcialidades, fines políticos y particulares; toda una serie de acciones que distan mucho de los conceptos desarrollados en las líneas anteriores, pero que, sin lugar a dudas, ha moldeado,

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

a través de los medios de comunicación, la convivencia humana el quehacer de las sociedades, las líneas de pensamiento y entendimiento de distintos grupos sociales porque, al final de cuentas, ha prevalecido la idea de la comunicación como persuasión y no como valoración de la condición humana.

#### **4. Tres alianzas**

Lo técnico, lo social y cultural está entrelazado con la comunicación y los medios. La técnica ha jugado un papel fundamental en este proceso. Como en ningún otro momento histórico, el siglo XX desarrolló y fortaleció medios de comunicación amparados en un creciente desarrollo tecnológico que daba paso a distintas formas de organización social, donde la comunicación jugó un papel de primer orden en el reacomodo político de los Estados Nación. Así, vemos que la consolidación del periódico, las estructuras informativas, la jerarquización de la información son producto de la primera mitad del siglo XX, como también lo es la aparición de la radio y de la televisión. El conjunto de estos tres grandes medios de comunicación y los contenidos que transmitían fueron cambiando, paulatinamente, los valores de la sociedad, el acceso y participación en el ámbito ciudadano, la organización ciudadana y la acción pública. Pareciera que la dimensión técnica de la comunicación sustituyó a la humana y a la social por cuanto hoy día estamos, de manera cercana o no, transitando la sociedad de la información, de la comunicación y del conocimiento, soportada por las grandes redes de comunicación y por la globalización. Hay una triada, como dice Wolton (2000), en el sentido de que el símbolo de la sociedad actual es la sociedad de consumo, democracia de masas y medios masivos de comunicación.

¿Dónde queda la comunicación, las relaciones humanas y el desarrollo social en este contexto? Las rupturas tecnológicas han atomizado al mundo: por un lugar están los que producen tecnología y la venden y, por el otro, los que consumen esta producción tecnológica. Se producen, entonces, grandes conflictos y asimetrías en el campo comunicacional, social y cultural por cuanto los medios construyen percepciones y pensamientos, transmiten contenidos, cultura, formas de ver la vida y de concebir el mundo en un tiempo determinado. Los aspectos que se seleccionan como noticia, información, acontecer local, nacional e internacional, crean una visión del mundo seleccionada por otros como "Lo actual", sin considerar otras historias que también forman parte del hoy. Hay en éstos una combinación de dos elementos de vital importancia: técnica y contenido. Excluidos e incluidos. Visibles e Invisibles.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

Vattimo (1989) señala que la llegada de los medios masivos de comunicación fue tan importante históricamente que marcó un hito entre el fin de la modernidad y el comienzo de la postmodernidad, pues los medios caracterizan a la sociedad, presentan las concepciones del mundo, transmiten la subculturas y hacen la sociedad más compleja. Pero el hecho de que haya surgido la sociedad de los *mass media*, o sociedad de los medios masivos, no hace que ella sea más transparente, sino que la transforma en algo mucho más complejo y caótico porque ellos dotaron al mundo de una pluralidad absoluta, con diversas visiones del mundo, surgidas de la libertad de expresión. Este relativo caos lleva a reproducir en la sociedad patrones de belleza, conductas, decisiones políticas apegadas más a la persuasión que al razonamiento, a la lógica, al desarrollo humano y al progreso social.

En el tema del papel de los medios de comunicación en la sociedad el cambio de actitud juega un papel primordial en el sentido de ver más allá de un simple sistema técnico y entender las mutaciones sociales y las dimensiones que ellos producen, aquí se combinan tres elementos fundamentales: la tecnología, la cultura y lo social. Como diría Wolton (2000), lo esencial está en la relación entre un sistema tecnológico, el modelo cultural individualista y la realidad social de la democracia de masas.

## 5. El salto mediático

En el escenario de las transformaciones tecnológicas y en los cambios vertiginosos producidos en el ocaso del siglo XX, surgió, una ruptura radical en cuanto a la tecnología, al proceso comunicacional y a la organización y distribución de información. En 1989 se produce el lenguaje HTML (basado en el hipertexto) cuyo producto final inmediato fue el surgimiento del *World Wide Web*, conocido como WWW. Este lenguaje permitió, como nunca antes, integrar el elemento de texto, audio e imagen en movimiento, además de las características hipertextuales, de organización y búsqueda de información, pero sobre todo de instantaneidad informativa y global.

Así, el siglo XXI abrió las puertas a un cambio trascendental en las comunicaciones: la gran prensa, la radio y la televisión siguieron existiendo, pero ahora hay la opción de fusionarse en un solo producto multimediático que permite transmitir la información al momento, escuchar las declaraciones de la fuente de información, ver videos, hacer enlaces, búsquedas retrospectivas, interactividad, conexión global y otra serie de opciones, que, sin lugar a dudas, abren espacio para un nuevo medio de comunicación social con una característica fundamental:

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

La concentración de poder por parte de los dueños de los medios se desvanece por cuanto no hace falta la instalación de grandes maquinarias de producción, como las rotativas, el video o las consolas de radio para tener una empresa comunicacional, sino que hace falta talento para organizar un medio digital cuyos contenidos se orienten a dar espacio a los excluidos y a organizar la información con criterios de ciudadanía y democracia. Una gran limitación es el acceso y la alfabetización en tecnología de la comunicación y la información.

En la recién finalizada década de los noventa esto era impensable, muchos persiguieron el sueño de la convergencia entre el computador, los medios e Internet y quizás uno de los mayores logros fue el hipertexto, la creación de las páginas Web -aún sin videos- y el crecimiento exponencial de la red a nivel mundial.

Hace menos de 5 años era poco probable la convergencia de medios: la confluencia del impreso con el audiovisual era algo irreal puesto que las características técnicas de Internet permitían el manejo del audio (radio) pero con condiciones muy limitadas para el video. La profunda reestructuración de la comunicación en los últimos años, la amplitud del ancho de banda, la velocidad de transmisión, el crecimiento de la infraestructura tecnológica –dominada por un pequeño grupo de empresas a nivel mundial- y la misma digitalización hizo que todo esto cambiara. Hoy hay una abierta –desmesurada y descontrolada- libertad de expresión por la red, un crecimiento exponencial en cuanto a su uso que no puede ser controlado por las grandes empresas de comunicación. Estamos viviendo una nueva era en las comunicaciones, en el reordenamiento social y cultural del mundo. Nuevas formas de sociabilidad, de participación ciudadana y movilidad social basada en la interactividad, la globalización, la instantaneidad informativa.

Los departamentos de redacción de los periódicos están siendo transformados debido a Internet, no sólo por tener que incluir información instantánea y actualizada en sus distintas páginas, sino también por tener variadas y distantes fuentes de información a la mano, lo que lleva a un procesamiento continuo de información. No son noticias de ayer, sino de ahora, del momento, con la voz en vivo, el texto ampliado, distintas referencias, amplitud de datos, gente opinando a través de los blogs, imágenes en movimiento. Una nueva forma de comunicación impensable, pero real.

El cambio socio-técnico ha sido acelerado en los últimos años, aunque muchos contenidos parecieran reproducir la vieja guardia de los medios masivos, hay intentos novedosos de conglomerar las posibilidades de los medios tradicionales con las ofertas digitales. Si bien es cierto que de manera tímida los tradicionales

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

medios incursionaron en el formato digital, entre otras razones, por no creer en su potencialidad y en los cambios paradigmáticos que están imponiendo, además de no ver rápidamente la rentabilidad del negocio, hoy pareciera existir un proceso más híbrido que totalmente digital. El gran temor es conseguir más de lo mismo en un formato dispuesto a transformar las tradicionales formas de hacer comunicación, la manera en que cada cultura pudiera hacer suya la tecnología con relación a su universo social, mental y cultural.

Se está hablando de modos de comunicación diferentes donde lo importante tiene que ver con los contenidos, con los estilos y la esencia de los medios digitales más que con la técnica. Ésta última avanza en los países desarrollados, en las principales potencias económicas y financieras del mundo quienes son propietarias de las industrias de la comunicación y la información, sin embargo, los contenidos deben producirse en sus respectivos contextos para evitar las transferencias culturales, la asimilación de situaciones y patrones distintos a los propios, fortalecer la identidad, abrir espacio para nuevos modos de saber y de producir de manera innovadora.

El tipo de comunicación que prospera en los medios digitales está relacionada con la libertad de expresión en todas sus manifestaciones, se utilizan fuentes abiertas, emisión libre de mensajes, interacción continua. Hoy se puede satisfacer la demanda latente más importante que existe en el contexto mundial: la demanda de expresión libre interactiva y creación autónoma, frustrada por la visión del sector tradicional de los medios de comunicación.

Castells (2001) señala que el surgimiento de nuevos modelos de comunicación, de una nueva cultura, puede identificarse gracias al funcionamiento simultáneo de cinco procesos: **Integración**: la combinación de formas artísticas y tecnología para establecer una forma híbrida de expresión. **Interactividad**: la capacidad del usuario para manipular e influir directamente en su experiencia con los medios de comunicación y de comunicarse con los demás a través de estos mismos medios. Los **Hipermedios**, la interconexión de elementos mediáticos para crear un rastro de asociación personal. **Inmersión**: capacidad para entrar en la simulación de un entorno tridimensional. **Narratividad**: Las estrategias estéticas y formales que se derivan de los conceptos anteriores y que dan como resultado formas y presentaciones de medios no lineales. Quizá la transformación cultural sea más compleja de la que nosotros pensamos.

En el contexto de los medios digitales, la democratización se transforma hoy en la posibilidad de alcanzar un desarrollo aceptable para todos y lograr que se respeten las libertades y los derechos humanos a través del acceso a la educación, la salud, la alimentación, el empleo, la aceptación de las diferencias,

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

tener mayor libertad de expresión, facilidades para exponer distintos y diversos puntos de vistas, incluir a quienes por muchos años no han tenido la mínima esperanza de participación y de opinión.

No cabe duda que lograr lo anteriormente expuesto puede ser una utopía si no se entiende el acelerado cambio tecnológico y su impacto en las prácticas comunicacionales, lo que pone en crisis la racionalidad existente referida al paradigma de la Modernidad, donde el pensamiento se organizó por disciplinas como parcelas aisladas y unificantes. Las lógicas del pensamiento respondían a una fragmentación del conocimiento y a una linealidad, de esta manera se entendió y comprendió el mundo durante varios siglos. Los actuales tiempos exigen nuevas formas de pensamiento y abren espacio para nuevas hermeneútics que expliquen, a través de la teoría de la complejidad, cómo ahora los medios digitales pueden permitir una no linealidad del pensamiento, de la visión de la realidad, un tejido de asociaciones que constituyen nuestro mundo fenoménico (Morin, 1997).

## **6. Las interrelaciones**

Visto el desarrollo de la visión de la comunicación, las nuevas posibilidades frente a esta galaxia de los medios digitales y el camino inexplorado hacia un nuevo modelo comunicacional que dé explicación de este fenómeno a la luz de los cambios tecnológicos, se estudia en este trabajo el constructo holístico de Bagozzi y Phillips (1982) como una metodología que permite elaborar las relaciones conceptuales manejadas para desarrollar la investigación referida al papel de los cibermedios en la configuración de nuevas estructuras de comunicación.

## **7. Caracterización del modelo Holístico**

El enfoque holístico es utilizado para representar y probar teorías. Es un paradigma metodológico que parte de la premisa que una investigación tiene mayor validez si se encuentra guiada por un pensamiento conceptual bien fundado. Es una herramienta de relación de elementos conceptuales que se inspira en la conceptualización de sistemas teóricos propuestos por filósofos de la ciencia, entre ellos Hempel, citado por Bagozzi y Phillips (1982:4) quienes señalaron que:

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

“ la teoría científica puede ser comparada con una red especial compleja. Sus términos están representados por los nudos, mientras que las cuerdas que conectan los últimos corresponden en parte a las definiciones y, en parte, a los fundamentos e hipótesis derivadas, incluidas en la teoría”.

De acuerdo con el anterior punto de vista, una teoría científica es un sistema de conceptos, hipótesis y observaciones, todos relacionados entre sí de una manera significativa.

El constructo holístico de Bagozzi y Phillips plantea tres tipos de conceptos y cuatro relaciones. En cuanto a los conceptos se identifican los teóricos, los derivados y los empíricos; y las relaciones son: las hipótesis no observables, la definición teórica, la regla de correspondencia y la definición empírica.

Los **conceptos teóricos** son abstractos y no observables, consisten en descripciones de fenómenos proporcionados por frases que reflejan el vocabulario conceptual de la teoría.

En la siguiente hipótesis: “El proceso de comunicación en los medios digitales potencia la democratización de la información y la construcción de ciudadanía”. Los conceptos teóricos son: Proceso de Comunicación (PC), Democratización (D), Medios digitales (MD) y Ciudadanía (C)

Los **conceptos derivados**, al igual que los teóricos, son no observables, pero están atados directamente a los conceptos empíricos y se encuentran en un nivel de abstracción menor con respecto a los teóricos. En el caso que nos ocupa, los conceptos derivados son: Para el Proceso de Comunicación (PC): Infraestructura comunicativa, Reconocimiento del otro, Intercambio de roles. Para la Democratización (D): Formas de gobierno, Participación, libertad. Para los Medios Digitales (MD): Ciberespacio, Interactividad, instantaneidad informativa. Para la Ciudadanía (C): Inclusión social, ejercicio de deberes y derechos, sentido de identidad y pertinencia.

Los **conceptos empíricos** se refieren a las propiedades o relaciones, cuya presencia o ausencia en una situación dada, puede ser conocida intersubjetivamente bajo circunstancias apropiadas, mediante la observación directa. Pueden incluir datos experimentales o ser medidos a través de instrumentos objetivos.

En cuanto a las relaciones del Enfoque Holístico, se encuentran **las hipótesis no observables**, que unen dos o más conceptos teóricos, mediante un enunciado. En el caso de nuestro estudio una hipótesis no observable puede ser:

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

*En los medios digitales, el contenido informativo se orienta hacia un proceso de comunicación que articula su acción orientado hacia la democratización de la información, soportada por tecnologías telemáticas e interactiva, a partir de las cuales se potencia la construcción de ciudadanía.* Pueden observarse los cuatro conceptos teóricos del estudio: Proceso de Comunicación, democratización, medios digitales y Ciudadanía.

Otra hipótesis no observable sería: *La democratización de la información, a través de los medios digitales, posibilita la participación ciudadana y la construcción de un verdadero concepto de comunicación orientado hacia el intercambio de mensajes, el entendimiento mutuo, la cooperación y la valoración del otro.* También aquí se trabaja con los conceptos de: Cibermedios, democratización, ciudadanía y comunicación.

La segunda relación que se propone en el Enfoque Holístico es la **definición teórica**, que conecta un concepto teórico con uno derivado, mediante una definición nominal. La tercera relación es la **regla de correspondencia** que expresa una relación entre conceptos no observables (teóricos y derivados) y conceptos empíricos, y la cuarta relación es la **definición empírica** que se caracteriza por dar significado a un concepto empírico igualándolo con eventos físicos actuales en el mundo de la experiencia de los sentidos.

A continuación se presenta un cuadro teórico-metodológico que se refleja la construcción de la malla teórica, propuesta por Bagozzi y Phillips, en la investigación denominada: Comunicación y democracia: el papel de los cibermedios en la construcción de ciudadanía.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**CUADRO 1.** Relaciones entre conceptos teóricos, derivados, empíricos, categorías y reglas de correspondencias del estudio: Comunicación y democracia: el papel de los cybermedios en la construcción de ciudadanía. Hipótesis central: “El proceso de comunicación en los medios digitales potencia la democratización de la información y la construcción de ciudadanía”.

Conceptos Teóricos	Conceptos derivados	Conceptos Empíricos	Categorías
<p><b>Proceso de Comunicación</b></p> <p><b>Definición teórica:</b></p> <p>Intercambio de mensajes dentro de dimensiones de entendimiento, cooperación, validez de las diferencias, respeto, intercambio recíproco</p>	<p><b>Infraestructura comunicativa:</b> Conjunto de componentes conceptuales, humanos y tecnológicos que hacen posible el proceso de comunicación</p> <p><b>Reconocimiento del otro:</b> actitud básica para reconocer a otra persona en defensa de los derechos humanos. Se refiere a la responsabilidad con el otro</p> <p><b>Intercambio de roles:</b> Proceso mediante el cual el emisor y el receptor, en un contexto comunicacional, asumen distintas posiciones como interlocutores.</p>	<p><b>Acción de los actores en el proceso de comunicación:</b> comportamientos verbales y gestuales de quienes integran el proceso de comunicación</p> <p><b>Información:</b> es el intercambio de datos que hacen los actores en interacción dialogica apoyadas por las TIC</p> <p><b>Diálogos constructivos:</b> Comunicación multidireccional que direcciona positivamente el mensaje</p> <p><b>Respeto:</b> Aceptar al prójimo tal cual es con sus virtudes y defectos. Es una actitud de reconocimiento del otro</p> <p><b>Valoración:</b> Tomar en cuenta los intereses y necesidades de otras personas</p> <p><b>Confianza:</b> Aceptación solidaria de los acuerdos establecidos entre las partes, sobre la base de reglas transparentes y claras</p> <p><b>Conocimiento:</b> Competencia sobre la materia que se esta abordando a fin de poder establecer intercambio de roles e información</p>	<p>Interacción social entre los participantes en el proceso</p> <p>Competencias lingüísticas</p> <p>Actitud preactiva para la comunicación. Aceptación de las diferencias.</p> <p>Actitudes hacia el otro</p> <p>Reconocimiento, aceptación, Transparencia</p> <p>Efectividad, cambio en los contenidos y en las relaciones</p>

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**CUADRO 2.** Relaciones entre conceptos teóricos, derivados, empíricos, categorías y reglas de correspondencias del estudio: Comunicación y democracia: el papel de los cybermedios en la construcción de ciudadanía. Hipótesis central: “El proceso de comunicación en los medios digitales potencia la democratización de la información y la construcción de ciudadanía”.

Conceptos Teóricos	Conceptos derivados	Conceptos Empíricos	Categorías
<p><b>Democratización</b></p> <p><b>Definición teórica:</b></p> <p>Es un sistema político que incorpora en su política a todos los grupos sociales, logrando ampliar la participación, la igualdad, el respeto a los derechos sociales y humanos. Da la mayor libertad al mayor número de personas</p>	<p><b>Formas de gobierno:</b> Modelo de organización del poder constitucional que adopta un Estado en función de su relación con los tipos de poderes.</p> <p><b>Participación:</b> Se refiere a la posibilidad de que el individuo forme parte de las decisiones de los distintos componentes de una sociedad y sea tomado en cuenta en las distintas acciones a seguir.</p> <p><b>Libertad:</b> Facultad del ser humano que le permite decidir, llevar a cabo o no una determinada acción. Condiciones sociales y políticas para ejercer, el hombre, esta facultad</p>	<p><b>Organización del poder:</b> Formar de estructurar y organizar los poderes públicos en un país.</p> <p><b>Confianza:</b> Aceptación mutua de los acuerdos establecidos</p> <p><b>Derecho:</b> Disposición de hacer cumplir los convenios nacionales e internacionales en cuanto a considerar al individuo parte de la sociedad</p> <p><b>Involucramiento:</b> Actividad referida a la participación del colectivo</p> <p><b>Capacidad individual de decisión:</b> Toma de decisiones individuales sin mediación de entes, organismos superiores.</p> <p><b>Autonomía:</b> Capacidad de darse normas a uno mismo sin influencias externas.</p> <p><b>Compromiso:</b> Disposición positiva para cumplir con las obligaciones pautadas</p>	<p>Monarquías, repúblicas, Federal, confederal, Regional</p> <p>Inclusión en actividades.</p> <p>Conocimiento de los derechos y deberes.</p> <p>Participación en actividades grupales y comunitarias</p> <p>Cumplimiento de las metas. Toma de decisiones individuales y compartidas</p> <p>Participación en actividades grupales y sociales</p>

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**CUADRO 3.** Relaciones entre conceptos teóricos, derivados, empíricos, categorías y reglas de correspondencias del estudio: Comunicación y democracia: el papel de los cybermedios en la construcción de ciudadanía. Hipótesis central: “El proceso de comunicación en los medios digitales potencia la democratización de la información y la construcción de ciudadanía”.

Conceptos Teóricos	Conceptos derivados	Conceptos Empíricos	Categorías
<p><b>Medios Digitales</b></p> <p><b>Definición teórica:</b></p> <p>Producto interactivo multimedia que circula en Internet. Medios de Comunicación digitales que fusionan todas las practicas tradicionales de la comunicación, además de las posibilidades tecnológicas, en un solo producto que se encuentra en el ciberespacio</p>	<p><b>Ciberespacio:</b> Se refiere a objetos e identidades que se encuentran dentro de una red de informática conectada globalmente</p> <p><b>Interactividad:</b> Es el proceso de intercambio de roles en un proceso de comunicación mediado por computadoras. Se relaciona con el nivel de respuesta de mensajes previos o anteriores.</p> <p><b>Instantaneidad informativa:</b> Es posibilidad de que el receptor pueda obtener la información en el momento en que se produce</p>	<p><b>Redes interconectadas:</b> Sistemas satelitales que permiten el intercambio informativo a nivel global</p> <p><b>Infraestructura tecnológica:</b> competencias para elaborar y enviar mensajes a través de medios digitales</p> <p><b>Intercambio informativo:</b> la posibilidad de enviar información y recibir respuesta a través de sistemas informáticos</p> <p><b>Uso de redes hipermedias, virtuales e Internet:</b> acceso y competencias académicas para hacer uso de los recursos telemáticos</p> <p>Presencia virtual en el consumo y envío de información a través de medios digitales</p>	<p>Formación de recursos humanos en el área de la comunicación digital.</p> <p>Desarrollo de destrezas y aptitudes hacia el área de las telemáticas.</p> <p>Búsqueda de información en línea y contraestación con otras fuentes de información.</p> <p>Trabajo ético en el tratamiento de las fuentes de información</p> <p>Producción de conocimiento soportado por recursos hipermedios, virtuales e Internet</p> <p>Acceso al conocimiento a través de recursos telemáticos</p>

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

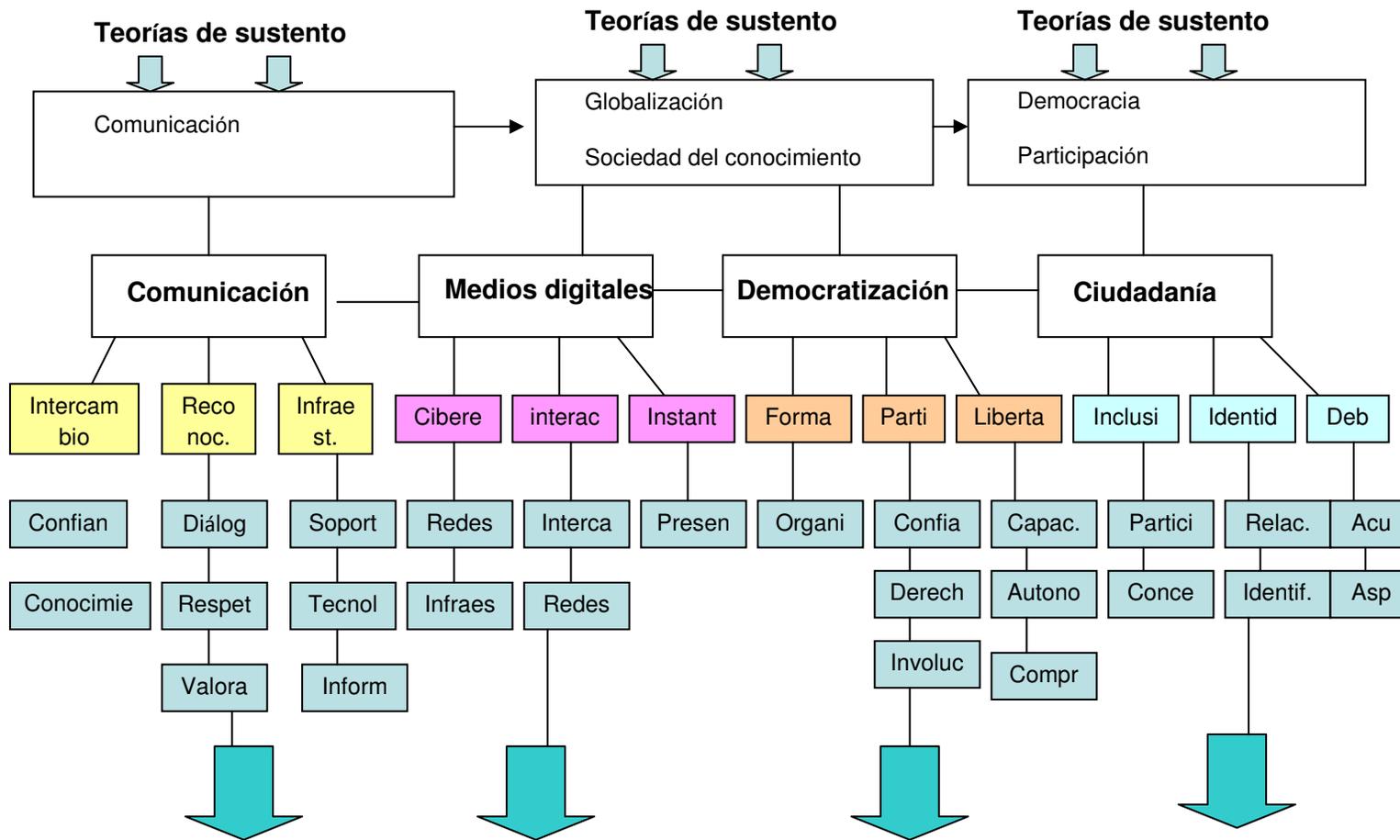
**CUADRO 4.** Relaciones entre conceptos teóricos, derivados, empíricos, categorías y reglas de correspondencias del estudio: Comunicación y democracia: el papel de los cybermedios en la construcción de ciudadanía. Hipótesis central: “El proceso de comunicación en los medios digitales potencia la democratización de la información y la construcción de ciudadanía”.

Conceptos Teóricos	Conceptos derivados	Conceptos Empíricos	Categorías
<p><b>Ciudadanía</b></p> <p><b>Definición teórica:</b></p> <p>Es el ejercicio de los derechos y deberes de un individuo en la sociedad, además de la posibilidad de participar, en condiciones de mayor igualdad, en el intercambio comunicativo, en el consumo cultural, en el manejo de la información y en el acceso a los espacios públicos</p>	<p><b>Inclusión social:</b> Constituye la posibilidad de considerar y tomar en cuenta a los distintos sectores sociales para las decisiones y el funcionamiento de un colectivo social</p> <p><b>Ejercicio de deberes y derechos:</b> Es la puesta en práctica de los acuerdos basados en los derechos humanos de los ciudadanos referidos a su desenvolvimiento dentro de un contexto social</p> <p><b>Sentido de identidad y pertenencia.</b> Es una cualidad del ser referida a la identificación de su mundo en el contexto de su existencia.</p>	<p><b>Participación:</b> Tomar en cuenta a los distintos sectores sociales en las decisiones y acciones sociales</p> <p><b>Concepción del hombre y de la sociedad:</b> Ideas que los sujetos tienen sobre ellos mismos y sobre sus pares</p> <p><b>Aspectos legales:</b> convivencia del hombre con su entorno: Reglas establecidas de funcionamiento social.</p> <p><b>Acuerdos institucionales:</b> principios básicos que rigen la condición humana en el contexto social.</p> <p><b>Relaciones culturales:</b> Se refiere a que el individuo se identifique a un grupo por su pertenencia cultural, académica, social, lingüística, de distintos ordenes sociales</p> <p><b>Identificación del hombre con su entorno:</b> Busca la autorrealización a través de identificaciones con sus pares o con actividades realizadas</p>	<p>Interacción de los individuos con su entorno</p> <p>Idea reticular del hombre y la sociedad</p> <p>Afianzamiento de la identidad. Conocimiento de nuestro entorno, sus aspectos históricos e importancia en el desarrollo social</p>

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

**Gráfico 1. Malla teórica relacional de los conceptos fundamentales de: "El proceso de comunicación en los medios digitales potencia la democratización de la información v la construcción de ciudadanía"**



**Plano de observación: Medios digitales latinoamericanos**

**Fuente: Montiel, Maryalejandra**

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## Hipótesis no observables

Esta categoría se construye a partir de la relación existente entre conceptos los conceptos teóricos. Así tenemos:

**H1:** Los medios de comunicación digitales, entendidos como la posibilidad de estructurar mensajes informativos, explicativos y narrativos a través del ciberespacio, pueden facilitar la generación de ciudadanía al permitir mayor igualdad en el intercambio comunicativo, en el manejo de la información y en el acceso a los espacios públicos.

**H2:** La democratización de la información genera un tejido que articula la inclusión, la participación, la libertad. Este proceso, unido a la comunicación, ofrece respuesta a una sociedad plural, de respeto a los derechos humanos, a la participación colectiva y a las transformaciones sociales.

**H3:** El proceso de comunicación expresado en un intercambio de mensajes dentro de dimensiones de entendimiento, cooperación, validez de las diferencias, respeto e intercambio recíproco puede orientar un cambio social con el reconocimiento del otro, el respeto, la valoración y los diálogos constructivos.

Algunas reglas de correspondencia de esta investigación, orientadas a relacionar los conceptos teóricos o derivados y conceptos empíricos, serían:

1. Los procesos de comunicación se concretan mediante una acción democrática de la información, que sólo es posible, a través de los medios digitales, por cuanto ellos permiten la interactividad, además de la libertad para producir contenidos sin intervención de las grandes cadenas de producción mediáticas.
2. La democratización de la información abre las puertas para un proceso de reconocimiento del otro en tanto se conciba este término, como el intercambio informativo, colaborativo, donde se reconocen la diferencias y se construye un proceso de entendimiento y colaboración.
3. Si los medios digitales pueden orientan sus contenidos a la participación y la información ciudadana de manera plural y democrática, bajos principios de ciudadanía, otra mirada se hará a la realidad que nos rodea, al mundo en que estamos y a las interrelaciones humanas .

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

4. La efectividad de la ciudadanía descansa en la pluralidad informativa y en la democratización de la información. Los medios digitales permiten abrir espacios para contar otras historias y ver otras visiones.
5. La infraestructura de apoyo para la producción de medios digitales descansa en la preparación académica referida a las nuevas tecnologías de la comunicación y la información y a la visión de lo social, democrático y ciudadano para la construcción de mensajes informativos.

## **8. Nuevas miradas**

El papel de la comunicación en la sociedad debe considerarse como una convergencia entre lo cultural, lo social y el desarrollo humano del individuo, por cuanto las capacidades de comunicación se van haciendo y rehaciendo a medida que se producen las transformaciones sociales. Es un proceso, como apunta Martín Serrano (2007), que se representa sin interrupción, primero en escenarios naturales y luego en escenarios sociales. Sólo concluye cuando se aclara cómo ha participado la comunicación en las características de los humanos, en sus sociedades, en la existencia de un mundo abstracto y axiológico.

Versión PDF para imprimir desde

<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/Disertaciones>

## 9. Referencias bibliográficas

1. Bagozzi, Richard. y Phillips, Lynn. (1982). Representing and testing Organizational theories: A Holistic construal". *Administrative Science Quartely*. 27: 459-489
2. Castells, Manuel (2001). *La Galaxia Internet*. España, Plaza Janés.
3. Cisneros, José. (2002). "El concepto de la Comunicación: el cristal con que se mira". México. Red ALyC. Disponible en: [www.redalyc.uaemex.mx](http://www.redalyc.uaemex.mx). Consultado el 18-05-2008
4. Hopenhayn, Martin. (2000). "Ciudadanía e igualdad social: la ecuación pendiente". **Reflexion Política**. Año 2. Número 3. Universidad Autonoma de Bucaramanga. Colombia. Disponible en: [www.redalyc.uaemex.mx](http://www.redalyc.uaemex.mx). Consultado el 25-07-2008
5. Martín-Barbero, J. (2008). De la experiencia al relato. Cartografías culturales y comunicativas de América Latina. *Anthropos* (219), 21-42.
6. Martín Serrano, Manuel. (2007). *Teoría de la comunicación. La comunicación, la vida y la sociedad*. Madrid: Mc Graw Hill
7. Maturana, Humberto y Varela, Francisco. (1984). *El árbol del Conocimiento*. Chile. Editorial Lumen .
8. Morin, Edgar. (1997). *Introducción al Pensamiento Complejo*. Madrid: Gedisa
9. Paoli Antonio. (1977). *Comunicación*. México: Editorial Edicol.
10. Vattimo, Gianni (1989). *La Sociedad Transparente*. Barcelona: Editorial Paidós.
11. Wolton, Dominique. (2000). *Internet ¿y después?*. Madrid: Gedisa