



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



**LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMO INSTRUMENTO DE
MEDIACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA
PARROQUIA GARCÍA MORENO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.**

Proyecto de Grado que se presenta como requisito para optar
por el Título de Licenciada en Comunicación Social.

Autora: Moreno Arriaga Geanella Raquel

Tutor: Ab. Xavier González Cobos

Guayaquil

Ecuador

Julio de 2014



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

SECRETARÍA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR,
CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Los Medios de Comunicación como instrumento de Mediación para la solución de conflictos en la Parroquia García Moreno de la ciudad de Guayaquil.	
AUTORA: Moreno Arriaga Geanella Raquel	REVISORES: Tutor: Ab. Xavier González Cobos
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Comunicación Social
CARRERA: Comunicación Social	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 02/06/2014	NÚMERO DE PÁGINAS: 81
ÁREA TEMÁTICA: MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMO INSTRUMENTOS DE MEDIACIÓN.	
PALABRAS CLAVE: MEDIOS DE COMUNICACIÓN, COMUNIDAD, MEDIACIÓN, SOLUCIÓN PACÍFICA	
RESUMEN: La investigación tiene como propósito determinar la incidencia de los medios de comunicación como instrumento de mediación en la solución de conflictos. Estudio realizado en la Parroquia García Moreno de la ciudad de Guayaquil donde se han observado conflictos en toda la población, sobre todo en los sectores vulnerables de niños y jóvenes. El diseño de investigación es de enfoque cualicuantitativo, modalidad bibliográfica y de campo; luego de aplicada la fórmula se logró una muestra significativa de 44 personas; los métodos utilizados fueron: analítico-sintético, y descriptivo; se aplicó la técnica de la encuesta; los resultados arrojaron razones suficientes de dar solución a la problemática investigada por medio de la aplicación de estrategias de mediación como propuesta. El trabajo de titulación beneficiará a toda la población de la parroquia García Moreno, a sus padres, familiares y sobre todo a ese grupo vulnerable de adolescentes en virtud del alto poder de influencia de los medios de comunicación que contribuirán a dar una solución pacífica.	
Número de registro	Número de clasificación:
Dirección URL:	
Adjunto PDF: (X) SÍ () NO	
CONTACTO CON AUTORA: Geanella Raquel Moreno Arriaga TELÉFONO: 0989896471 e-mail: geancris-18@hotmail.com	
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN: NOMBRE: Beatriz Vallejo TELÉFONO: 042937993	

APROBACION DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación con el tema de tesis **“Los medios de comunicación como instrumentos de mediación para solución de conflictos en la parroquia Garcia Moreno”**, de la Srta. Egresada Geanella Raquel Moreno Arriaga, portadora de la cédula de identidad 0930162763, de la carrera de Comunicación Social, **Certifico y Apruebo** el presente trabajo el mismo que lo ha realizado con esmero y dedicación y además ha cumplido con los requisitos establecidos, por lo que puede ser sometido a la evaluación, sustentación y defensa del tema en referencia.

Guayaquil, 16 de Junio del 2014



Ab. Xavier Enrique González Cobo

Docente principal

TUTOR

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Yo, Lic. Alina Manrique, certifico que:

He revisado la redacción y ortografía del trabajo de titulación **LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN COMO INSTRUMENTO DE MEDIACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA PARROQUIA GARCÍA MORENO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, elaborado por la egresada **Geanella Raquel Moreno Arriaga** con cédula de ciudadanía 0930162763.

Después de leer y analizar de manera profunda la forma del contenido del texto, concluyo que:

Se denota pulcritud en la escritura.

La acentuación es precisa.

Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada.

Se evitan vicios de dicción.

Hay concreción en las ideas.

No se incurre en errores en el uso de las letras.

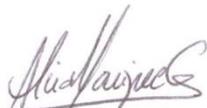
Se aplica la sinonimia correctamente.

Se domina la morfosintaxis.

El lenguaje es pedagógico, académico, directo y de fácil comprensión.

Por lo expuesto, y en uso de mis derechos como especialista en Literatura y Español, recomiendo la VALIDEZ ORTOGRÁFICA del presente trabajo de titulación, previo a la obtención del grado académico de Licenciada en Comunicación Social.

Atentamente,



Lic. Alina Manrique
C.C. 0923035372

APROBACIÓN DE LA PRESENTACIÓN

Los miembros designados para la presentación aprueban el trabajo de titulación sobre el tema:

Los medios de comunicación como instrumento de mediación para la solución de conflictos en la parroquia García Moreno de la ciudad de Guayaquil.

De la egresada:

Moreno Arriaga Geanella Raquel

De la Facultad de Comunicación Social

Guayaquil, junio de 2014

Para constancia Firman

ACTA DE RESPONSABILIDAD

La egresada de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, Señorita **Moreno Arriaga Geanella Raquel** con Cédula de Ciudadanía No. 093016276-3, deja constancia escrita de ser la autora responsable del trabajo de titulación, por la cual firma:

Moreno Arriaga Geanella Raquel
C.C. No. 093016276-3

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este trabajo de titulación me corresponde exclusivamente a mí; y al patrimonio intelectual de la misma Universidad de Guayaquil.

Moreno Arriaga Geanella Raquel

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mi madre, quien me ha impulsado a seguir adelante para alcanzar hoy la meta trazada.

Geanella

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la sabiduría que me ha acompañado durante toda la Carrera Profesional hasta alcanzar el título deseado.

A mi madre y familiares por estar allí donde los he necesitado.

A mi tutor Ab. Xavier González Cobos, porque gracias a su orientación he podido culminar con éxito este proyecto de titulación.

A mis amigos, quienes con una palabra de aliento me han animado a continuar esta carrera.

Geanella

ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
REPOSITORIO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA	II
CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	III
CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA....	IV
APROBACIÓN DE LA PRESENTACIÓN	V
ACTA DE RESPONSABILIDAD.....	VI
DECLARACIÓN EXPRESA	VII
DEDICATORIA	VIII
AGRADECIMIENTO	IX
ÍNDICE.....	X
ÍNDICE DE CUADROS.....	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XV
RESUMEN.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN SU CONTEXTO	4
SITUACIÓN EN CONFLICTO.....	4
ALCANCE	5
RELEVANCIA SOCIAL	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
OBJETIVOS.....	6

General	6
Específicos.....	6
HIPÓTESIS.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO	8
ANTECEDENTES.....	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
COMUNICACIÓN	9
La retroalimentación	10
Factores complementarios de la comunicación	10
Efectividad en la comunicación.....	11
Aspectos de la comunicación y sociedad	12
La comunicación en la democracia.....	12
La comunicación y sus logros.....	13
Factores que impiden la comunicación.....	13
EL CONFLICTO.....	13
Conflictos en los centros educativos.....	15
Conflictos funcionales y disfuncionales.....	16
Gestión del conflicto.....	16
Manejo de conflictos	17
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	17
Historieta.....	20
Teléfono.....	21
Radio	21

Cine	22
Televisión.....	22
Fax.....	23
Internet.....	23
MEDIACIÓN.....	24
Concepto de Mediación	24
Trabajar por una cultura de paz.....	25
La autonomía en los medios de comunicación	26
Intereses mutuos en la comunicación.....	26
Agenda internacional	27
Importancia de utilizar medios de comunicación.....	27
Fundamentación Legal	28
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	31
Investigación Bibliográfica	31
Investigación de Campo	31
MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	32
POBLACIÓN Y MUESTRA	32
TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN.....	34
Operacionalización de las variables.....	34
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	35
CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	35

CAPÍTULO IV.....	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	36
CAPÍTULO V.....	46
PROPUESTA.....	46
CAPÍTULO VI.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
ANEXOS	65

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No. 1	
Población.....	33
Cuadro No. 2	
Muestra.....	33
Cuadro No. 3	
Operacionalización de las variables.....	34
ENCUESTA A LA COMUNIDAD	
Cuadro No. 4	
Liderazgo en las familias.....	36
Cuadro No. 5	
Riesgo de adicciones.....	37
Cuadro No. 6	
Conflictos en centros educativos de la comunidad.....	38
Cuadro No. 7	
Jóvenes en las esquinas planifican actos delictivos y consumen drogas.....	39
Cuadro No. 8	
Inseguridad ciudadana.....	40
Cuadro No. 9	
Medios de comunicación han de influir positivamente en los jóvenes.....	41
Cuadro No. 10	
Medios de comunicación pueden servir como mediadores para solucionar conflictos de la comunidad.....	42
Cuadro No. 11	
Medios de comunicación han de conseguir el desarrollo de programas comunitarios de mediación.....	43
Cuadro No. 12	
Los medios de comunicación deben colaborar con la creación de un clima pacífico.....	44
Cuadro No. 13	
Los medios de comunicación deben intervenir con estrategias de mediación para la solución de conflictos.....	45

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
ENCUESTA A LA COMUNIDAD	
Gráfico No. 1	
Liderazgo en las familias.....	36
Gráfico No. 2	
Riesgo de adicciones.....	37
Gráfico No. 3	
Conflictos en Centros Educativos de la comunidad.....	38
Gráfico No. 4	
Jóvenes en las esquinas planifican actos delictivos y consumen drogas.....	39
Gráfico No. 5	
Inseguridad ciudadana.....	40
Gráfico No. 6	
Medios de comunicación han de influir positivamente en los jóvenes.....	41
Gráfico No. 7	
Medios de comunicación pueden servir como mediadores para solucionan conflictos de la comunidad.....	42
Gráfico No. 8	
Medios de comunicación han de conseguir el desarrollo de programas comunitarios de mediación.....	43
Gráfico No. 9	
Los medios de comunicación deben colaborar con la creación de un clima pacífico.....	44
Gráfico No. 10	
Los medios de comunicación deben intervenir con estrategias de mediación para la solución de conflictos	45



RESUMEN

La investigación tiene como propósito determinar la incidencia de los medios de comunicación como instrumento de mediación en la solución de conflictos. Estudio realizado en la Parroquia García Moreno de la ciudad de Guayaquil, donde se han observado conflictos en toda la población, sobre todo en los sectores vulnerables de niños y jóvenes. El diseño de investigación es de enfoque cualicuantitativo, modalidad bibliográfica y de campo; luego de aplicada la fórmula se logró una muestra significativa de 96 personas; los métodos utilizados fueron: analítico-sintético, y descriptivo; se aplicó la técnica de la encuesta; los resultados arrojaron razones suficientes para dar solución a la problemática investigada por medio de la aplicación de estrategias de mediación como propuesta. El trabajo de titulación beneficiará a toda la población de la parroquia García Moreno, y sobre todo a ese grupo vulnerable de adolescentes, en virtud del alto poder de influencia de los medios de comunicación que contribuirán a dar una solución pacífica.

Descriptoros:

Medios de comunicación, comunidad, mediación, solución pacífica.

INTRODUCCIÓN

La inadecuada comunicación es un fenómeno que coexiste con los problemas sociales entre las partes implicadas, sean estos políticos, económicos y tecnológicos; en grupos sociales, naciones y comunidades expuestos a rivalidades por el género, lucha entre generaciones, incompreensión por su orientación sexual, marginación, migración, entre otros.

Considerando que el conflicto está presente en todas las naciones del mundo y afecta a las relaciones personales y sociales, cada vez más los pueblos y naciones encuentran a su paso: contradicciones, desavenencias o desacuerdos, dejándose arrastrar hacia situaciones adversas para aquellos que llamarán sus opositores o enemigos; son momentos desagradables que ejercen su influencia devastadora a un amplio número de individuos perteneciente al grupo social circundante.

Por consiguiente, este cúmulo de desavenencias se constituyen en motivos muy significativos para que la autora realice el presente trabajo de titulación, oportunidad otorgada por la Universidad de Guayaquil y la Carrera de Comunicación Social, que solicitan investigaciones de contenido actual innovador; con la preocupación de brindar a la sociedad ecuatoriana, herramientas para saber qué hacer en momentos de crisis, allí donde la realidad se esconde, donde reina el descontrol emocional y las personas se desconocen entre sí, se aíslan en sus propios razones y quieren resolverlo todo en verbalizaciones ofuscantes que pueden llegar hasta las agresiones físicas.

Ha de anotarse también que hay dos maneras estructurales para resolver los conflictos. La primera es negativa, al permitir el desarrollo de

agresividad, insultos, ofensas, ataques, y la segunda es la positiva, esto es, llegar al diálogo, a la comunicación efectiva, el aprender a solucionar los conflictos de manera pacífica.

De lo anteriormente expuesto la segunda estructura de resolución de conflictos debe ser transmitida y aprendida por niños, jóvenes y adultos a través de una información revitalizadora que ayude a comprender los propios puntos de vista y los de los demás, con la finalidad de llegar a un entendimiento productivo; en virtud de ello, los medios de información y comunicación ocupan un lugar importante por la transmisión de modelos para la práctica pacífica y favorece al actuar pertinente, es decir, basado en la realidad, buscando lo justo y equitativo.

Valiosa es la información de que el castigo, los golpes, la violencia, son modelos negativos de solución de conflictos y pueden ocasionar largos litigios, mientras que actividades como la negociación y la mediación, despejan la realidad y brindan verdaderas oportunidades de cambio. Este papel de mediador lo pueden desempeñar los medios de comunicación, dejar de influenciar con modelos negativos y emociones adversas, cambiándolas por clarificación, expresión de necesidades para entender cada parte, ayudar a entenderse mutuamente, trabajar con ideas fundamentadas en verdaderas razones, puntos de vista enriquecedores para entender la realidad y promocionar siempre la modificación de comportamientos, cuyas metas son: llegar a acuerdos y decisiones enriquecedoras.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las sociedades del siglo XXI tienen ingentes problemas de orden político, económico y educativo. Ante estas dificultades, las personas no siempre pueden desenvolverse de manera pacífica, por ello, las comunidades han de buscar otras vías de solución que las ayuden a superar sus conflictos de manera objetiva y civilizada; de ahí que se ha pensado en un ente que ejerza influencia en las masas, como es el caso de los medios de comunicación, que influyen a los grupos sociales comunitarios de las diversas naciones.

Por otro lado, en lo que se refiere a la intervención del comunicador social en los problemas sociales se destaca el rol de quienes transmiten todo tipo de información. Los investigadores contemporáneos como José Lozano, consideran que “el rol de los comunicadores sociales como científicos es convertirse en activistas sociales y comprometerse de lleno con el cambio de los sistemas actuales” (Lozano, 2007, pág. 5).

Es así que los medios de comunicación social tienen tal influencia por su poder sobre las masas. Así lo expresa Lozano cuando percibe “a la comunicación como un proceso social y a los medios de comunicación masiva como organizaciones dedicadas a la producción y distribución de significados sociales” (Lozano, 2007, pág. 5). Esta realidad invita a las comunidades a ofrecer su apoyo socioeconómico.

UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN SU CONTEXTO

El problema se ubica en la parroquia García Moreno, perteneciente al cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, limitada al norte por la calle Gómez Rendón; por el sur con la continuación del Estero Mogollón; por el este, la Avenida Quito y por el oeste, la calle Lizardo García de la ciudad de Guayaquil, donde se han observado conflictos relacionados con la comunicación social.

Según el Censo de Población y Vivienda 2010 del INEC, la parroquia García Moreno tiene una población de 50.028 habitantes; quienes tienen más de 50 años viviendo en el lugar. Pertenecen a la comunidad los centros educativos fiscales, Pablo Hanníbal Vela Egüez, Abraham Lincoln # 46, Club de Leones # 93, Gabriel Pino Roca # 40, José Baquerizo Maldonado # 48, Julio Reyes González # 65, entre otros y particulares: Domingo Sabio; San Francisco de Asís; Instituto María Mazzarello; Escuela María Auxiliadora.

La parroquia debe su nombre al ex presidente de la República, Gabriel García Moreno. Esta parroquia no posee áreas verdes, tampoco parques para la sana diversión.

SITUACIÓN EN CONFLICTO

Los ciudadanos de la parroquia García Moreno se sienten inseguros por la cantidad de asaltos y robos en los diferentes sectores; particularmente participan de la problemática jóvenes adolescentes provenientes de familias que, en su mayoría, tienen problemas de comunicación y han alcanzado tal complejidad que se manifiestan cada día con insultos, agresiones físicas y verbales.

Coexiste con lo anteriormente expuesto, la pobreza, los maltratos entre cónyuges o de padres a hijos; conflictos de vecinos del barrio o de los que vienen de otros sectores. Es decir, los problemas son de todo orden.

En otras palabras, en la comunidad García Moreno, los problemas en las relaciones son consecuencia de conflictos graves; sin embargo, sin fijarse en la gravedad de los casos, todos podrían ser solucionados, si se reacciona a tiempo o se busca la intervención de un tercero; es ahí donde los medios de comunicación pueden ejercer su influencia y aportar desde su naturaleza de informar a la comunidad.

ALCANCE

La presente investigación realizada en la parroquia García Moreno de la ciudad de Guayaquil, donde se han observado conflictos sobre todo en grupos vulnerables afectando a sus habitantes, niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores, por males como la situación de pobreza. Los medios de comunicación, utilizando, su influencia podrían conducir a un cambio significativo que dé solución a sus conflictos.

RELEVANCIA SOCIAL

De este modo, el proyecto servirá para concienciar a los comunicadores para que ejerzan una influencia positiva a través de la transmisión de una información veraz, auténtica, con fines de enriquecer el conocimiento de los diferentes grupos que serán los beneficiarios en la sociedad actual y con la ayuda que ofrece la Ley de Comunicación, los grupos sociales de la parroquia García Moreno están esperanzados en que la información sea de calidad.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Influyen los medios de comunicación en la solución de conflictos de la Parroquia García Moreno de la ciudad de Guayaquil?

OBJETIVOS

General

Determinar la influencia de los medios de comunicación como instrumento de mediación para la solución de conflictos de los habitantes de la parroquia García Moreno de la ciudad de Guayaquil.

Específicos

- Diagnosticar en la situación ciudadana, los factores desencadenantes de conflictos en la comunidad de la parroquia García Moreno.
- Identificar con datos bibliográficos la influencia histórica y social de los medios de comunicación.
- Establecer la importancia de los medios de comunicación, como instrumento de mediación en la solución de conflictos.
- Diseñar estrategias de mediación aplicadas por los medios de comunicación para la solución de conflictos en la parroquia García Moreno.

HIPÓTESIS

Los medios de comunicación, a través de la transmisión de información y la clarificación de ideas, contribuirían a la solución de conflictos sociales.

JUSTIFICACIÓN

Los medios de comunicación, por su campo de acción social, representan una gran influencia para toda la ciudadanía, es decir, son una herramienta de transmisión de enseñanza o entretenimiento, que llega a los hogares o comunidades del país.

En lo concerniente a las familias, cada una de ellas necesita la orientación adecuada que las ayude a salir del egoísmo, antivalores, desajustes emocionales, violencia intrafamiliar, que mantiene a sus miembros en un estado crítico, que les impide crecer y estar abiertos a la socialización.

De ahí la importancia de informar a niños y adolescentes de la parroquia García Moreno, acerca de la discriminación, la violencia, el consumo de drogas, que está tomando fuerza en varios sectores de la población.

Por estas razones, se ha pensado que los medios de comunicación pueden mediar información que ayude a la solución de conflictos.

Sin duda, el presente estudio favorece para la comunicación social, al impulso de programas educativos por ejemplo, informar con ética, humanismo enfrentar males como el racismo, la discriminación, las injusticias, la indiferencia, el silencio informativo; lo que evitará errores comunicacionales que lleven a la exposición de ideas sin fundamento, que alteran las actitudes y aptitudes de quienes se sientan agredidos.

Por consiguiente, la transmisión positiva de los medios de comunicación conllevará al conocimiento de la verdad para un mejor desenvolvimiento social y comunitario, las personas se verán beneficiadas, sobre todo los sectores más vulnerables, porque encontrarán apoyo, comprensión y solidaridad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

Revisadas las tesis subidas al software educativo, se ha encontrado interesantes problemáticas investigadas que han llamado la atención por su contenido científico-teórico y social.

El tema: Mediación en el derecho de familia, sustentada por Andrea Fabiana Torres, (Torres, 2003) de la Carrera de Abogacía, en 2003, hace mención al primer axioma de la teoría de la comunicación formulado por Watzlawick, de que es imposible no comunicarse, y que a menudo se constituye en un problema para la interacción social; por ello es importante aprender a comunicar, de ahí el éxito de las relaciones interpersonales, con las leyes de sintáctica, semántica y pragmática, asegura un sano entendimiento y el trabajar por una cultura de paz.

Por otra parte, la tesis Medios alternativos de solución de conflictos en Ecuador: La Mediación, año 2006, del autor Galo Efraín Poveda Camacho (Poveda, 2006); así mismo, perteneciente al área de Derecho, de Quito-Ecuador, propone mecanismos que impulsen y la mediación, como un proceso idóneo para la solución de conflictos y los vincula con la legislación existente para el ámbito privado y público.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

COMUNICACIÓN

“La comunicación se caracteriza porque ocasiona un intercambio de ideas e intenciones, es decir, se trata de un proceso interactivo por el cual se intenta estimular significados en la mente de los otros y comprender los significados intentados por ellos”. (Alcantud & Soto, 2002, pág. 32).

Una comunicación efectiva conduce al entendimiento de los seres humanos, debido a que cada uno de ellos posee un conjunto de ideas de acuerdo a sus experiencias de vida; acompañan a ellas pensamientos, emociones y según estas, comportamientos y actitudes hacia el mundo social.

En momentos de desavenencias o situaciones conflictivas, lo que se trata es de producir cambio en la comunicación para transmitir información revitalizadora “Constituye un esfuerzo para abrir un diálogo en diversas áreas sociales donde existen lagunas de información con la convicción de que un conocimiento más amplio de temas de comunicación facilita una mayor tolerancia y un activismo social pacífico y efectivo” (Sparks & Villagrán, 2008, pág. 4)

La comunicación abre puertas que conducen a la toma de decisiones, al entendimiento y al diálogo pacífico. Los grupos sociales se verán favorecidos porque prevalecerá el respeto por sí mismos y por los demás. En un marco de buena y sana comunicación, los desacuerdos son atendidos a tiempo, y no se permite la complejidad. “La comunicación es lo que une a los individuos en un sistema social, hasta tal punto, que los sistemas sociales pueden ser considerados como limitadas redes de comunicación” (Katz y Kahn citado por (Marín & Loscertales, 2001, pág. 35).

La retroalimentación

Para que exista una comunicación, es necesaria la retroalimentación; o el llamado “feedback”, cuando “el sujeto al transmitir capta que su mensaje está siendo recibido y, por otro lado, el sujeto a quien se transmite el mensaje se torna a su vez en sujeto emisor” (Aguilar & Benítez, 2006, pág. 280)

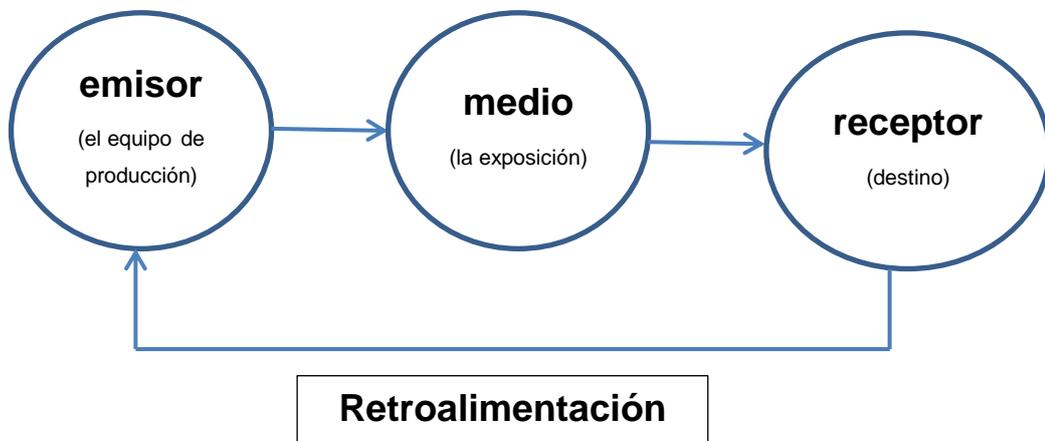


Fig. No. 1 Modelo de comunicación, idea de Cameron

Según este gráfico, la comunicación - explicada tópicamente - es un proceso que se da por fases: se inicia con la producción, luego le sigue la exposición y finalmente la de destino, donde el punto de vista del receptor será tomado en cuenta desde el principio, dando lugar a la fase de retroalimentación. Es decir, que un mensaje va del emisor o equipo de producción al receptor o destinatario, y ambos comparten un código que es el medio, esto es, la exposición (García, 1999, pág. 66).

Factores complementarios de la comunicación

El primer factor a mencionar es lo que se espera de la comunicación, lo conocido como expectativas. Otro factor es el contexto o marco de

referencia que constituye el ambiente que rodea a la comunicación donde se encuentra inmersa la comunicación (Aguilar & Benítez, 2006, pág. 282)

La comunicación de pareja es muy diferente a la de los hijos con los padres; y difiere de la de estos en Latinoamérica o en Europa; es decir, varían sus puntos de vista y, en el segundo caso, varía su cultura por la región en que se encuentran.

Efectividad en la comunicación

No todos los diarios, ni todas las cadenas de radio, ni todas las emisoras de televisión muestran una misma imagen de la sociedad; también es pertinente preguntarse las relaciones entre la orientación comunicativa de cada medio de comunicación y la opinión de su público” (Idoiaga & Ramírez, 2002, pág. 200).

Cuando la cultura orienta a la reflexión, autonomía personal y crecimiento diario, los medios de comunicación se convierten en un instrumento que permite obtener la información necesaria para que, en un momento dado, se conviertan en un instrumento mediador que soluciona los conflictos en las comunidades.

Si bien es cierto, “la comunicación es un poder influyente que puede ser utilizado de manera positiva o negativa, es por tanto necesario ponerla al servicio del bienestar de la humanidad para la promoción de la paz, la comprensión y la tolerancia” (Nos, 2002, pág. 187).

Dicha influencia se ve matizada por las sociedades que, en el ejercicio de la comunicación, modifican la vida de los seres humanos, porque el saber o el tener conocimiento, representa un poder que permite la reflexión, la toma de decisiones y el mejoramiento de las vidas y de la sociedad.

Aspectos de la comunicación y sociedad

“La visión funcionalista de los medios de comunicación y sus audiencias propone un conjunto integrado de instituciones emisoras e individuos receptores, cuyos intereses se armonizan y autorregulan de acuerdo con los principios ideales del mercado libre y la democracia liberal de carácter representativo” (Méndez, 2004, pág. 26).

El modelo masivo de comunicación social tiene sus bases en las nuevas estructuras de la época moderna y se apoya en los medios como fuerza para el desarrollo de proyectos históricos de las sociedades.

De ahí que la mentalidad de mercado surge de la libre circulación de mercancías y mano de obra, y es transmitida por las redes comunicativas (Méndez, 2004, pág. 17).

“Todos nosotros tratamos en nuestro día a día con los medios de comunicación, desde los escritos a los orales, pasando por nuestra relación con la imagen, interpretando permanentemente e incorporando esa información a nuestras decisiones” (Cardoso, 2010, pág. 116).

Se debería analizar minuciosamente la información recibida a través de los medios de comunicación con cierta prevención para obtener una práctica negativa o adoptar una ideología equivocada, de manera que no se tomen decisiones apresuradas basadas en la imitación.

La comunicación en la democracia

Para expresar lo que se considera justo en uso de su derecho y respetando los demás ha de tenerse en cuenta que:

Como lo expresa Enrique Sánchez: “La democracia, hoy en día, es un problema de participación social, directa o mediada, en las decisiones y acciones que afectan a la colectividad” (Sánchez, 2005, pág. 26).

Es de considerar, como lo dice Watzlawick citado por Martínez, Daniel: “Toda conducta en una situación de interacción tiene un valor de mensaje, es decir de comunicación” (Martínez, 2008, pág. 61).

La comunicación y sus logros

Opinan los comentaristas públicos que podría considerarse la comunicación como un medio de la democracia, de ahí que la Declaración del Milenio de Naciones Unidas (1998), por intermedio de organismos como la Unesco destacan que el mundo mejoraría y alcanzaría la felicidad si fluye información real para todos; por ello, podría ser la clave para estos logros la comunicación y sus medios.

Factores que impiden la comunicación

Interferencias.- “Son los diversos factores que pueden llegar a alterar una comunicación correcta” (Aguilar & Benítez, 2006, pág. 281)

Muchos problemas se originan por la inadecuada comunicación, por el desencadenamiento de factores determinantes de conflictos.

EL CONFLICTO

El conflicto ocurre siempre. De la manera cómo se lo tome dependerá su valor positivo o negativo; si lleva o no a una experiencia, a un aprendizaje significativo, para en el futuro dar solución a los problemas venideros (Rozenblum, 2007, pág. 15).

Cada persona ha de aprender a manejar los conflictos de manera positiva, incorporando formas pacíficas que conlleven a un aprendizaje mutuo, que direccionará por el camino favorable y no al que despierte la violencia física y emocional.

Toda la sociedad transmite modelos de solucionar conflictos, y son precisamente los medios de comunicación quienes tienen un rol importante, por la influencia que tienen a través de programas: si estos son constructivos y positivos desarrollarían nuevas habilidades pacíficas para aplicarse a la vida diaria (Rozenblum, 2007, pág. 15).

El conflicto conlleva procesos que afectan la comunicación y los sentimientos y se manifiesta en actitudes de omisión, pasividad o agresividad; estos deben ser considerados - para iniciar un proceso de desescalada, es decir quitarle el poder de destrucción que tiene el conflicto y llevarlo a un nivel de prevención.

“Cuando el conflicto estalla, se establece claramente una relación de competencia y, a menudo, existe el deseo de perjudicar a la otra parte” (Sureda, 2007, pág. 25)

Cuando el conflicto se ha manifestado, las personas se hablan a sí mismas, y no están dispuestas a escuchar al otro porque temen perder sus razones, tienden a formar un monólogo, se pierde el tema de discusión; adoptan una posición de la cual no quieren salir rigidizándose y repitiendo pautas de interacción.

Por ejemplo, si un vecino aparca su carro en la vereda en dirección de la casa del vecino y no en su casa, causaría un malestar porque ese espacio podría servirle para aparcar el carro de un visitante; mientras que

el otro no está considerando aquella situación de malestar que está causando porque dice que la calle no tiene dueño y se siente cómodo haciendo lo que él quiere; sin darse cuenta de que está ocasionando un conflicto que puede desencadenar una trifulca.

El conflicto surge en la interacción de dos o más personas, en la que existe retroalimentación; una parte en contraposición a otra, o de un grupo a otro grupo, donde se emitirán mensajes opuestos.

Conflictos en los centros educativos

Los medios de comunicación llegan a los centros educativos a través de programas informáticos, así los estudiantes utilizan la información como instrumento de análisis para sus diversas situaciones conflictivas: estos medios harán el papel de mediadores. Usando la comunicación electrónica, se transmite modos o ideas para dirigir sus acciones por la vía de solución.

“Muchos de los conflictos que se producen en los centros tienen su origen o su desarrollo maligno en una deficiente comunicación; por tanto, la mejora de la comunicación es una posibilidad directa de mejora de la convivencia en el centro y una herramienta de la que no podemos prescindir” (Viñas, 2007, pág. 39)

Los conflictos podrán ser solucionados si se instaura una cultura para la convivencia pacífica, sin embargo, los cambios pertinentes tienen que lograrse a través de la sana comunicación que tiene sus bases en la familia donde se aprende a tomar de los medios de comunicación lo edificante, aquello que desarrolla o enriquece el pensamiento del ser humano.

Dentro del ámbito escolar y, como mejora a la comunicación, se describen técnicas entre las que se puede mencionar la escucha activa, en la cual se escucha y se percibe las emociones del que habla, además de lo que se entiende de la otra persona. Otra técnica es hablar para hacer entender, no para impresionar; debe tratarse de hablar de uno mismo y no del otro, se debe también hablar con un objetivo para transmitir lo que se desea que los demás sepan (Girard, 1997, págs. 101-102).

Conflictos funcionales y disfuncionales

Analizar los conflictos implica lograr una comprensión abarcadora, que facilite la construcción de procesos de transformación para dar respuestas reales a las necesidades de los actores, facilitando la potenciación de la situación enfrentada, favoreciendo el desarrollo positivo de las partes, de la relación y de la situación misma (Granados, 2001, pág. 31).

Si los conflictos respaldan las metas del grupo y mejoran su desempeño, son funcionales, pero si obstaculizan el desempeño grupal, se los denomina disfuncionales o destructivos.

Gestión del conflicto

A medida que aumentan las riquezas objetivas del medio y las percepciones positivas de los miembros del grupo de la tecnología utilizada, se observa una conducta socioemocional más positiva; la gestión del conflicto es más eficaz también en medios ricos, en los que aparece con mayor frecuencia el estilo integrador para solucionar el conflicto y un mayor uso del consenso para alcanzar la solución grupal (Morales & Yubero, 1999, pág. 85).

El conflicto puede ser ignorado, estimulado o encadenado a otros conflictos, pero lo que se espera es que sea tomado como una oportunidad para enfrentar situaciones negativas y salvar las relaciones en virtud de la defensa de lo justo y equitativo para un gran número de personas.

Manejo de conflictos

“Los medios de comunicación pueden valerse de los programas de mediación en los institutos de menores, cuyo objetivo es cambiar el enfoque institucional para manejar los conflictos internos pasando de un sistema punitivo a otro que emplee métodos de resolución de problemas” (Fried, 2000, pág. 94).

Los institutos de menores hacen uso de programas de mediación, en los cuales se utilizan métodos específicos para la resolución de problemas.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Los medios de comunicación de masas se definen como “una fuente de información con criterios de noticiabilidad aparecen como criterios naturales para la explicación de los acontecimientos relevantes y los medios se proponen como agentes de *confianza que advierten* de las situaciones problemáticas” (Montero, 1993, pág. 121).

Estos medios producen una gran influencia en la sociedad. “Los medios masivos de comunicación son un espacio público modernizador para la confrontación de las ideas” (Universidad Católica Andrés Bello, 1995, pág. 8).

Los instrumentos de mucha utilidad en la sociedad contemporánea, servían en aquel entonces para informar y comunicar de forma masiva a ciertas comunidades; hoy en día, se llega a más personas y muchos sectores sociales obtienen la información de forma rápida, sea esta de política, economía, cultural y social, tanto en el ámbito local como en el ámbito global.

Se entiende por medios de comunicación de masas a todas aquellas prácticas sociales que permiten dar a conocer la comunicación de los medios técnicos de transcripción masiva (Luhmann L. , 2007).

Desde un principio, los medios de comunicación han estado al servicio de la comunidad; creados con el objetivo de informar, orientar y entretener a niños, jóvenes y adultos.

Actualmente, estos medios son una de las herramientas más importantes e influyentes en el comportamiento y pensamiento de los niños, jóvenes y personas adultas, y también son la principal vía por la cual la sociedad logra informarse e interactuar con los acontecimientos políticos, sociales, económicos, culturales que suceden a nivel nacional e internacional.

La información tuvo un provecho económico con la aparición de la imprenta, porque muchas personas comenzaron a crear empresas para la venta informativa, haciendo desarrollar un mercado comunicacional a lo que se llamó medios de comunicación; lo positivo es que favoreció a la globalización.

Luhmann N. explica:

Los medios de comunicación no solo han de facilitar la comunicación dentro del sistema y hacer posible el intercambio comunicativo entre sistemas; ellos

mismos han de estar abiertos a la interdependencia con sus ambientes; solo de esta manera me parece posible hablar de selección como mecanismo de evolución social (Luhmann N. , 1997, pág. 111).

El proceso comunicacional es realizado a través de los medios de comunicación; término que está dirigido a las masas, a diferencia de otros instrumentos que también sirven como medio de comunicación pero que pasan a ser medios de comunicación interpersonales,

Cada estilo de solución del conflicto afecta de manera distinta a los resultados en función del medio de comunicación y el tipo de tarea (Morales & Yubero, 1999, pág. 87).

Existen diferentes estilos de solución del conflicto que afectan directamente en sus resultados, esto es, de acuerdo al medio de comunicación.

Los instrumentos comunicacionales están en constante evolución; es probable que la primera manera de comunicarse entre seres humanos fue a través de signos y señales.

Por lo dicho anteriormente, la historia de los medios de comunicación integra enunciados como los transportes, vías de comunicación, correos, prensa de masas, telégrafo, teléfono, fotografía, radio, entre otros por cuanto influye en la estructura de las sociedades como sistemas socio-informativos o socio-comunicativos (Sala, 2007, pág. 11).

Es a partir de la escritura que empiezan los cambios económicos y sociales que fueron creando y desarrollando diferentes medios de comunicación. Se puede decir desde la imprenta, que salió en el siglo XV, hasta los medios audiovisuales, en la primera mitad de siglo XX, yendo a

la par de la revolución informática y las telecomunicaciones, que también se iniciaron a mediados del siglo XX, cabe recalcar que cada uno de estos procesos han sido esenciales para las diferentes fases del llamado proceso de globalización.

De ahí que los medios ocupan un espacio en el corazón mismo de la vida social. (Barbier, 1996, pág. 10)

Es conocido que, a través del tiempo, surgieron varios medios de comunicación tales como: historietas, teléfono, radio, cine, televisión, fax, las nuevas tecnologías como internet que en los siguientes párrafos se describen brevemente:

Historieta

“La historieta se constituyó como entretenimiento de masas en el mercado español” (Rodríguez, 2009, pág. 27). La historieta pertenece a un medio de comunicación a través de textos como expresión escrita, que tuvo su apogeo a fines de la Segunda Guerra Mundial. Cuando las personas se dedicaron otras actividades en sus momentos de ocio, este medio dejó de ser masivo a mediados del siglo XX.

El papel de los medios de comunicación es “transmitir un contenido mediático, que constituye un recurso social que activa una serie de procesos de identificación; además refuerza el sentido de identidad de los individuos y de pertenencia a determinados grupos sociales o comunidades” (Boni, 2008, pág. 247).

Teléfono

El teléfono es un dispositivo diseñado para transmitir por medio de señales eléctricas la conversación entre dos personas. La creación y patente del teléfono se la atribuye a Antonio Meucci en 1871, quien cedió la patente que luego fue recuperada por Alexander Graham Bell, por ello él es reconocido como creador de este medio. Gracias a este instrumento, por primera vez en la historia, dos personas podían comunicarse en el mismo momento aunque estuviesen en lugares distintos (Boni, 2008, pág. 44).

Actualmente, la tecnología ha avanzado tanto y este pequeño artefacto es imprescindible para la comunicación familiar, escolar y social; de tal manera que en el aula ya es permitido el uso del celular, por ejemplo, como instrumento de consulta.

Radio

El periodista Eugenio Fernández define a la radio como un medio que se ha convertido en la mejor compañía, que da calidez, confianza, credibilidad, comunicación y vida (Fernández, 2001).

La radio es un medio de comunicación que genera entretenimiento y participación allá por la mitad del siglo XX y aún parece competir con la televisión; los medios de transporte encienden la radio y los usuarios participan del programa de noticias, chistes, presentación de artistas favoritos del recuerdo o los actuales, políticos exponiendo sus críticas, la transmisión de un partido de fútbol, entre otros.

Cine

“La industria del cine tiene un alto poder de influencia sobre millones de personas en todo el mundo” (García del Castillo & López-Sánchez, 2009, pág. 331)

La transmisión de películas de variada índole provoca en las audiencias cambios de conductas en relación a la salud, el modelar los comportamientos, mensajes de cuidado y prevención de adicciones, entre muchas otras cuestiones.

Así mismo, López-Sánchez, destaca el hecho de que el poder de los medios de comunicación se ha potenciado con la inserción de las nuevas tecnologías, a través de las cuales ha llegado a todos los estratos sociales (García del Castillo & López-Sánchez, 2009, pág. 19).

De esta forma, noticias y publicidad llegan en películas adquiridas desde la pantalla chica, como se llama a la televisión.

Televisión

La televisión es más que un medio dentro de la oferta informativa y comunicativa. Es un potencial educativo en constante interrelación con el resto de elementos que conforman la sociedad (García del Pozo, 2001, pág. 104).

El aprendizaje por medio televisivo se puede aprovechar desde los primeros años iniciales y escolares. En un afán por la calidad educativa, es común que en cada aula exista este medio, para motivación visual y auditiva de los niños.

El medio de comunicación televisivo permite la interacción con el entorno transmisor de toda clase de conocimientos: científicos, publicitarios, informativos, de actualidad social, entre otros.

Fax

Con el fin de enviar o recibir información desde algún lugar o región, se creó el fax, que transmite copias exactas de documentos a larga distancia. El canal de envío puede ser la línea telefónica, donde se comunican el fax de la persona que envía con el fax de la persona que recibe (Martos, Acuña, Del Castillo, Ochoa, & Santos, 2003, pág. 113).

La comunicación se hace a través de un sistema de entrada y salida, favorable para transmitir gran cantidad de mensajes o documentos legales que garantizan la confiabilidad de ser copia de su original.

“Gracias a los progresos de las telecomunicaciones y a los satélites, los textos, las fotos y los dibujos pueden transmitirse por fax de un continente a otro” (Unesco, 1999, pág. 118).

Por lo anteriormente expuesto, el desarrollo de este medio de comunicación es útil a las empresas por el envío de información importante, documentos que de otra forma exigirían un viaje seguro a distintos lugares del mundo.

Internet

“En el sector de los medios de comunicación, Internet parece también imponerse como un nuevo soporte de información, capaz de transmitir en tiempo real la actualidad junto con la radio, la prensa y la televisión” (Maherzi, 1998, pág. 50).

En la actualidad, cada medio crea su propia página en la red en la que presentan artículos, fotos, servicios publicitarios, recursos y hasta precios de los productos.

MEDIACIÓN

“Los medios de comunicación se caracterizan por su carácter mediador, es decir son instrumentos artificiales interpuestos en la comunicación, haciendo que se altere la forma natural de percibir e interpretar la realidad en beneficio de la percepción e interpretación prevista” (García, 1999, pág. 67).

Las comunidades podrán tener sus propios Centros de Mediación y los medios de comunicación pueden servir de enlace para aquellos problemas que ameriten atención más prolongada.

Concepto de Mediación

El concepto de Mediación se encuentra en el Art. 33 de la ONU, Organización de las Naciones Unidas, como un medio de solución pacífica de controversias internacionales a través de la intervención de un tercero; con estas acciones se pretende facilitar arreglos controversiales entre los Estados partes, preparando el entendimiento entre los interesados culminando en un acuerdo (Rodríguez-Arana, De Prada, & Carabante, 2010, pág. 261).

El tercero tiene la misión de ayudar a las partes en disputa, propone concertar las pretensiones o intereses contrapuestos y sugiere soluciones alternativas, buscando cooperación de cada una de las partes implicadas y que los resultados resulten satisfactorios para los intereses de todos.

En todos los ámbitos de la vida se encuentran instrumentos que transmiten imágenes, comentarios, diálogos, foros; en su mayoría necesitan de reglas y símbolos, con los que la audiencia puede captar todo tipo de información; los criterios de noticiabilidad surgen como criterios naturales que explican los acontecimientos relevantes, de ahí que Montero (1993) expone: “Los medios se proponen, como agentes de confianza, que nos advierten de las situaciones problemáticas” (pág. 121).

Continuando con lo expuesto por Altheide y Snow, la influencia de los medios de comunicación radica en su capacidad de elaborar contenidos y transformarlos para que sean significativos a través de estrategias con criterios lógicos que dan confianza al emitir los informativos.

Trabajar por una cultura de paz

Las continuas guerras, desacuerdos, crisis de los diversos países del mundo llevan a reflexionar a los estados miembros de la agenda internacional, preocupados por quienes se enfrentan ante el desafío de luchar por una cultura de paz. “Urge que los medios expliquen también lo positivo, y con insistencia, para educar a la gente en el compromiso y en la participación. Una población que no está acostumbrada a ver y conocer sus propios éxitos tendrá menos herramientas para gestionar y solucionar sus propios conflictos” (Fisas, 2006, pág. 78).

Cuando las personas aprenden a gestionar sus conflictos, esto es a encausarlos a una reconstrucción de sus creencias y pensamientos, se está trabajando por una cultura de paz, en pro del cambio; y esta participación servirá de modelo para un gran número de personas.

La autonomía en los medios de comunicación

Manuel Castells destaca las características de una sociedad nueva, promotora de cambios en las organizaciones sociales mediante el uso de las tecnologías de información en red, lo que llama sociedad en red; la misma que sirve para comunicarse con los familiares, amigos y personas de otros continentes; también en el ámbito laboral o comunitario mediante los medios de comunicación que son instrumentos de mediación con los que se accede a la comunicación en información ejerciendo un poder.

Cardoso expresa:

El poder de los medios de comunicación es el poder otorgado para oír, hablar y ser oído, el poder para permitir a los ciudadanos acceder al espacio simbólico producido por las tecnologías de mediación permite hacer uso de éstas en la construcción de su autonomía individual y colectiva: el poder de la mediación. (Cardoso, 2010, pág. 49)

Es de subrayar que los medios de comunicación mejoran las relaciones en los ciudadanos de manera interactiva combinando instrumentos que se entrelazan entre sí, tales como el teléfono, la televisión, el internet, direcciones y páginas web, la prensa, la radio, con los que el usuario recibe y otorga información.

Intereses mutuos en la comunicación

“Al tener en cuenta los intereses mutuos y al enfocar todo el proceso como una situación -ganar o ganar-, es más fácil adoptar un estilo colaborador; en este aspecto, la comunicación va a estar presente en la resolución de los conflictos y va a determinar, en función de los canales de comunicación utilizados, el éxito en la solución en cualquier problema organizativo” (Ongallo, 2007, pág. 130).

Agenda internacional

En la agenda internacional de cooperación para el desarrollo, se destaca: “La gobernabilidad democrática; puede observarse que la consolidación de la paz y resolución de conflictos aparece en un 21% del total de noticias analizadas (Murciano, 2009, pág. 78).

Un porcentaje significativo de información es transmitida al público por la prensa; de esta forma contribuyen a ese sentimiento de paz y tranquilidad de que las cosas sí tienen solución, a la vez, sirven para obtener el reconocimiento de la sociedad a través de la noticia.

Importancia de utilizar medios de comunicación

Se pueden utilizar los medios de comunicación como una herramienta útil en el proceso, ya sea como transmisor neutral, como vínculo interactivo o como un medio de control y, según el rol que asuma el medio de comunicación, habrá diversas visiones del suceso (Vásquez, 2009, pág. 26).

Entre el conflicto y la comunicación hay una estrecha relación, ya que sin la comunicación, que es el primer punto a seguir en este proceso, no se puede dar un acuerdo entre ambas partes.

Francisco Morales, en su obra, “El grupo y sus conflictos”, destaca que en función del medio de comunicación aparecen diferencias significativas; a medida que aumenta la riqueza objetiva del medio y la percepción positiva de los miembros del grupo de la tecnología utilizada, se observa una conducta socioemocional más positiva (Francisco & Yubero, 1999, pág. 85).

De esta manera, los medios de comunicación sí cumplen con la función de solucionar conflictos en un grupo a través de la tecnología, promueven un cambio de comportamiento de manera positiva. Tomando como ejemplo las páginas web que resaltan los valores humanos a través de mensajes motivadores, quienes acceden a este medio lo aplican a su vida, a sus problemas familiares y es muy probable que encuentren la solución que tanto buscaban.

Fundamentación Legal

La Constitución del Ecuador, Título VII, Régimen del Buen Vivir, en la sección séptima de Comunicación Social dice que:

Art. 384

El sistema de Comunicación Social permitirá ejercer los derechos de comunicación, información y libertad de expresión y fortalece la participación ciudadana.

Por lo tanto, pueden intervenir los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se encuentran a él integrados; ellos harán uso de sus derechos amparados por la ley y bajo protección del Estado ecuatoriano.

Así mismo, en la sección tercera de Comunicación e Información expresa:

Artículo 18

Todas las personas, en forma individual y colectiva, tienen derecho a la adquisición de información verdadera, a tiempo, completa de lo acontecido y todo aquello que interese en forma legítima y responsable. (Constitución del Ecuador, 2008)

Cabe recalcar también que por los derechos adquiridos en la Constitución del 2008, todas las personas tienen garantía de igualdad y se considera su condición especial de tener armonía en el buen vivir; de la misma manera, las personas que forman parte de la sociedad tienen la responsabilidad de participar activamente en el desarrollo.

2) Acceder libremente a la información generada en entidades públicas o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas; no existiría reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la Ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información. (Constitución del Ecuador, 2008)

También en el Título V, Medios de Comunicación Social.- Señala que los tipos de medios de comunicación son públicos, privados y comunitarios; presta servicios de responsabilidad y calidad, en respeto a la Constitución, con los acuerdos internacionales y en contribución al buen vivir.

En concordancia con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Comunicación; que detalla expresamente en la Sección III de los Medios de comunicación comunitaria, Art. 85: “Los medios de comunicación comunitarios son aquellos cuya propiedad, administración y dirección corresponde a colectivos u organizaciones sociales sin fines de lucro, a comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades” (Ley Orgánica de Comunicación, 2013, pág. 25).

Los medios tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos, su aplicación; el desarrollo del sentido crítico de todos los ciudadanos, su participación; cumplir con los artículos de la Constitución y, en lo que corresponde al presente proyecto de titulación, el promover espacios de encuentro y diálogo para la resolución de conflictos de interés colectivo. Los medios de comunicación podrán difundir información a las

comunidades con el propósito de aclarar dudas, escuchar los puntos de vista de las partes en conflicto y pretende que ambos se pongan de acuerdo.

Con respecto a la Ley de Mediación y Arbitraje vigente desde 1997, en lo que se refiere a Mediación comunitaria los Artículos 58 y 59 dicen:

Art. 58

La necesidad de identificar los conflictos existentes entre los miembros de una comunidad.

Art. 59

Se toma en cuenta la raza, organizaciones barriales y comunitarias a través de los centros de mediación donde recurrirán las personas a buscar ayuda. Finalmente, por lo antes expuesto, esta forma de solucionar los conflictos disminuye los casos en las judicaturas, así como los trámites largos y costosos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El presente proyecto es de enfoque cualicuantitativo, por cuanto los resultados se exponen numéricamente, se efectúa la estadística y luego se realizan interpretaciones para cada ítem de la encuesta, de ahí su carácter cualitativo.

MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad de la investigación es bibliográfica y de campo:

Investigación Bibliográfica

Como lo manifiesta Patricio Andino: “La investigación bibliográfica es el sistema que se emplea para obtener información contenida en el que se emplean para localizar, identificar y acceder a la información” (Andino, 2005, pág. 2005).

Los datos han sido recogidos de selecta bibliografía, de fuentes científicas con su respectivo comentario.

Investigación de Campo

La investigación de campo es definida como: “Aquellos que se encuentran afuera (lugar de recolección de información “datos primarios”), recogidos a través de encuestas, entrevistas, observación directa e indirecta, test, etc.” (Salcedo, Lucio, & Lucio, 2005, pág. 2005).

MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Método Analítico y Sintético

Que ha permitido realizar análisis de los hechos involucrados en la problemática.

Método Descriptivo

Se describe la forma de utilizar los medios de comunicación y la orientación que prestan a la comunidad

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es descriptiva y factible:

Investigación Descriptiva

Se detallan las causas y efectos y se delimita el problema; donde los medios de comunicación ejercen tal influencia para la solución de conflictos en la parroquia García Moreno de la ciudad de Guayaquil.

Investigación de Proyecto Factible

Es decir que la investigación es viable, con posibilidad de ser llevada a la práctica; está dirigida a la comunidad de la Parroquia García Moreno, de la ciudad de Guayaquil.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está constituida por el número de habitantes de la comunidad García Moreno.

Cuadro No. 1

Involucrados	Población
Población	50.028
Total	50.028

Fuente: Población de la comunidad García Moreno

Para fijar la muestra representativa se efectuó la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N = población = 50.028

z = confianza (95% = 1.96)

p = probabilidad de ocurrencia (éxito) 50% = 0.5

q = 50% = 0.5 (probabilidad de no ocurrencia / fracaso)

e = 10% error de estimación = 0.1

n = tamaño de la muestra

$$1) \quad n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2 (N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{50.028 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.1)^2 * (50.028 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50} \\ &= \frac{50.028 * 3.8416 * 0.25}{0.01 * 50.027 + 3.8416 * 0.25} = \end{aligned}$$

$$n = \frac{48.046.8912}{500.27 + 0.9604} = \frac{48.046.8912}{501.2304} = 95.8578$$

de donde n = 96

Cuadro No. 2

Involucrados	Muestra
Muestra	96
Total	96

Fuente: Población de la comunidad García Moreno

Por consiguiente, se tomó como muestra significativa a 96 personas.

TÉCNICAS UTILIZADAS EN LA INVESTIGACIÓN

En el presente proyecto se utilizó la técnica de la encuesta, luego de la elaboración de un cuestionario sobre el tema en estudio. La encuesta diseñada estuvo dirigida a la comunidad de la parroquia García Moreno. Con los resultados, se buscaron datos sobre la problemática de cómo resolver los conflictos que aquejan a los pobladores del sector a través de un instrumento que ejerce su influencia a las masas: los medios de comunicación.

Cuadro No. 3

Operacionalización de las variables

Variable	Dimensión	Indicadores	ÍTEMS
Independiente Conflictos de la comunidad	Familia	Falta liderazgo Adolescentes y jóvenes vulnerables.	1-2
	Centros Educativos	Bullying Drogas Alcohol	3
	Esquinas	Vicios o adicciones	4
	Barrios	Robos, violencias, conductas delictivas.	5
Dependiente Medios de comunicación como instrumento de Mediación	Medios de Comunicación	Diálogo Planificación	6-7
	Mediación	Programas comunitarios Clima pacífico	8-9
	Estrategias	Información veraz Documentales Películas con valores. Publicidades preventivas	10

Elaborado por: Geanella Raquel Moreno Arriaga

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Mediante encuesta a 96 habitantes de la comunidad García Moreno se recopilaron resultados, datos que se tabularon, analizaron e interpretaron.

CRITERIOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de estrategias de mediación a ser aplicadas por los medios de comunicación tienen el siguiente orden:

Título de la Propuesta, Justificación, Fundamentación, Objetivos: General y Específicos, Importancia, ubicación sectorial y física, factibilidad, descripción de la propuesta, aspectos: legal, pedagógico, andragógico, psicológico, sociológico, misión, visión, beneficiarios, impacto social y definición de términos importantes.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1.- ¿Cree usted que en las familias hay liderazgo?

Cuadro No. 4

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	-
De acuerdo	19	20%
Indiferente	3	3%
En desacuerdo	71	74%
Muy en desacuerdo	3	3%
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 1



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 20% de la población comunitaria está de acuerdo con que en las familias hay liderazgo; el 3% se muestra indiferente; el 71% está en desacuerdo y el 3% está muy en desacuerdo.

Interpretación: En una familia es importante el liderazgo de los padres, Por lo expuesto, se debe trabajar mucho con las familias en este aspecto, porque con autoridad se lograrán mejores oportunidades para todos.

2.- ¿Considera que los niños y adolescentes se encuentran en mayor riesgo de contraer adicciones que años anteriores?

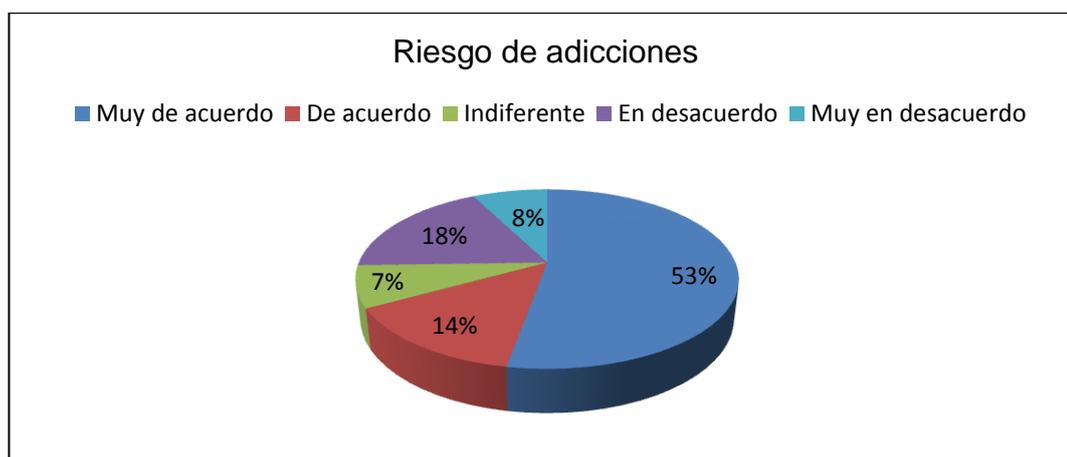
Cuadro No. 5

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	56	53%
De acuerdo	15	14%
Indiferente	8	7%
En desacuerdo	19	18%
Muy en desacuerdo	8	8%
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 2



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 53% de la comunidad está muy de acuerdo con que los niños y adolescentes están en mayor riesgo de contraer adicciones que años anteriores. El 14% está de acuerdo; un 7% se muestra indiferente; el 18% está en desacuerdo y el 8% muy en desacuerdo.

Interpretación: Actualmente las adicciones están al asedio de los niños y jóvenes. Es responsabilidad de los padres y de los encargados de su educación, quienes deben cuidarlos, dirigirlos a tomar decisiones que favorezcan a su salud, actuando en su defensa y prevención.

3.- ¿Cree usted que en las instituciones educativas de la parroquia existen conflictos que afectan a toda la comunidad?

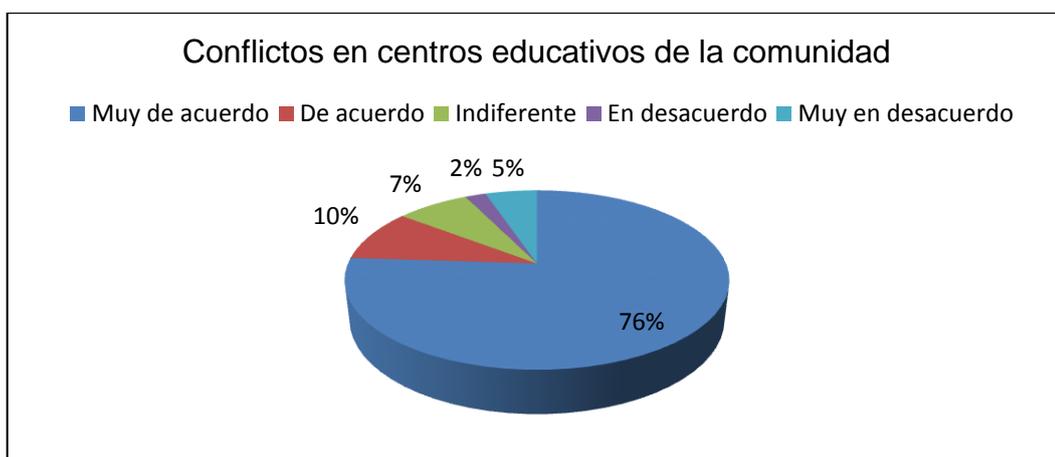
Cuadro No. 6

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	73	76%
De acuerdo	9	10%
Indiferente	7	7%
En desacuerdo	2	2%
Muy en desacuerdo	5	5%
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 3



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 76% de la población comunitaria está muy de acuerdo en que existen conflictos que afectan a los centros educativos de la comunidad. El 10% está de acuerdo; un 7% se muestra indiferente; el 2% está en desacuerdo y el 5% está muy en desacuerdo.

Interpretación: Es del conocimiento de quienes viven en la parroquia, la existencia de conflictos de todo orden; desde las familias, los centros educativos y la comunidad en general, por lo que debe hacerse algo que los ayude a reflexionar y actuar en prevención.

4.- ¿Usted ha observado que en las esquinas de la comunidad se reúnen los jóvenes para planificar actos delictivos y consumir drogas?

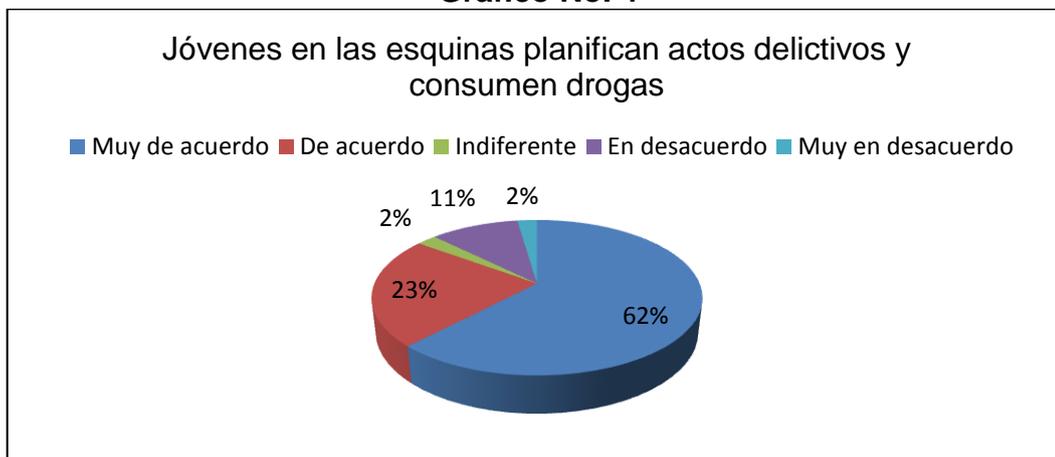
Cuadro No. 7

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	54	62%
De acuerdo	20	23%
Indiferente	2	2%
En desacuerdo	9	11%
Muy en desacuerdo	2	2%
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 4



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 62% de la población comunitaria encuestada está muy de acuerdo en haber observado que en las esquinas de la comunidad se reúnen los jóvenes para planificar actos delictivos o consumir drogas. El 23% está de acuerdo; el 11% está en desacuerdo; un 2% se muestra indiferente; y así mismo el 2% está muy en desacuerdo.

Interpretación: Una gran mayoría de población de la comunidad García Moreno está consciente de todos estos desmanes. Las acciones deben estar dirigidas a las masas, proponer soluciones para conseguir mayor comunicación y entendimiento.

5.- ¿Considera usted que en los barrios de la comunidad se siente la inseguridad ciudadana por robos, violencia, conductas delictivas?

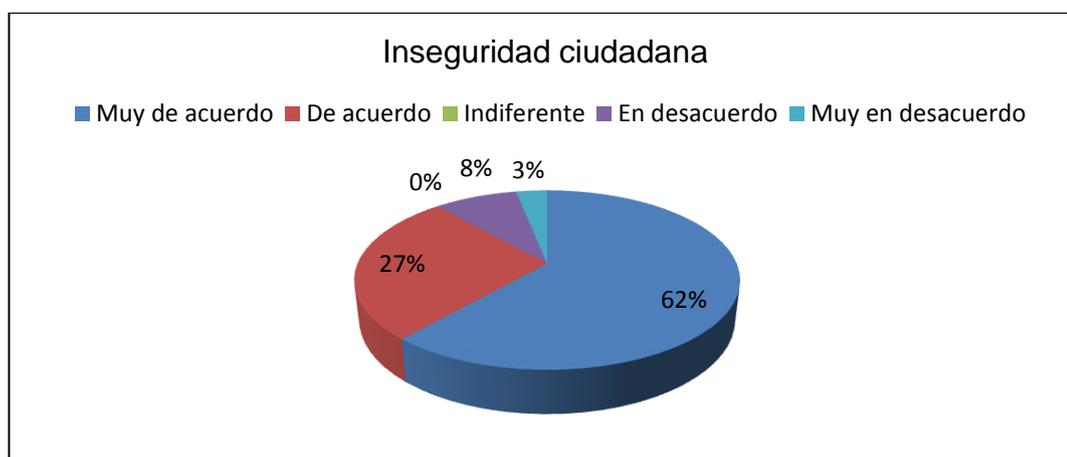
Cuadro No. 8

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	59	62%
De acuerdo	26	27%
Indiferente	-	-
En desacuerdo	8	8%
Muy en desacuerdo	3	3%
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 5



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 62% de la población comunitaria está muy de acuerdo en que, en los barrios de la comunidad, se siente la inseguridad ciudadana por robos, violencia o conductas delictivas. El 27% está de acuerdo; un 8% está en desacuerdo; y el 3% está muy en desacuerdo.

Interpretación: La inseguridad ciudadana refleja la existencia de seres humanos con problemas afectivos y sociales, demostrando agresión, violación de los derechos humanos y sobre todo probabilidades de perder no solo cosas materiales, sino hasta la vida.

6.- ¿Cree usted que, para incentivar al diálogo y planificación de actividades positivas para los jóvenes, se podría utilizar la influencia de los medios de comunicación?

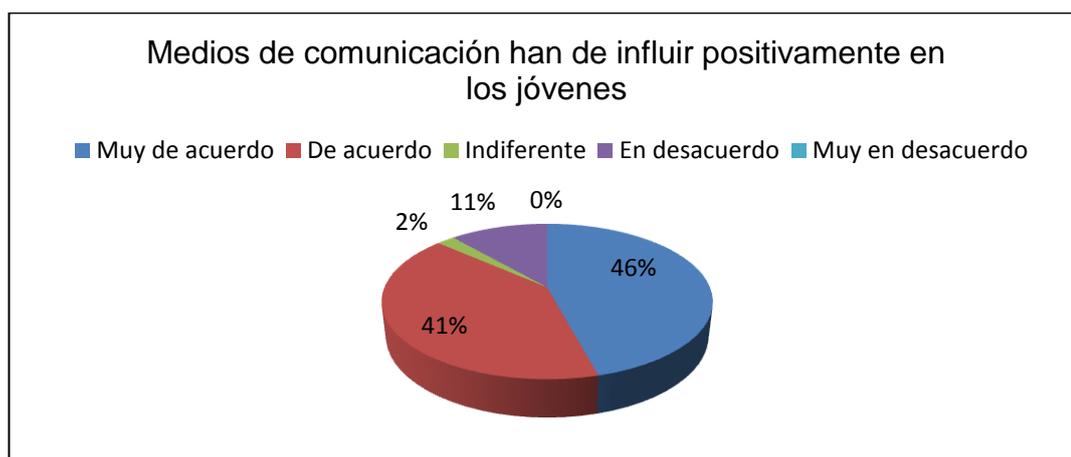
Cuadro No. 9

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	44	46%
De acuerdo	39	41%
Indiferente	2	2%
En desacuerdo	11	11%
Muy en desacuerdo	-	-
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 6



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 46% de la población comunitaria está muy de acuerdo que para incentivar al diálogo y planificación de actividades positivas en los jóvenes se debe utilizar la influencia de los medios de comunicación. El 41% está de acuerdo; un 2% se muestra indiferente; y el 11% está en desacuerdo.

Interpretación: Como los medios de comunicación están presentes en la población de las diferentes edades, beneficiaría a todos la publicación de una información que los ayude en la vida cotidiana e interpersonal.

7.- ¿Considera que los medios de comunicación pueden facilitar la mediación para solucionar conflictos de la comunidad?

Cuadro No. 10

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	72	75%
De acuerdo	17	18%
Indiferente	-	-
En desacuerdo	7	7%
Muy en desacuerdo	-	-
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 7



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 75% de la población comunitaria está muy de acuerdo al considerar que los medios de comunicación pueden facilitar la mediación para solucionar conflictos de la comunidad. El 18% está de acuerdo y el 7% está en desacuerdo.

Interpretación: La comunidad está consciente de que los medios de comunicación son una poderosa influencia y que pueden lograr aquello que se propongan; sería muy beneficioso que consideren metas positivas y de crecimiento humano.

8.- ¿Usted cree que los medios de comunicación consigan motivar al desarrollo de programas comunitarios de mediación?

Cuadro No. 11

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	38	39%
De acuerdo	26	27%
Indiferente	15	16%
En desacuerdo	15	16%
Muy en desacuerdo	2	2%
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 8



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 39% de la población comunitaria está muy de acuerdo en que los medios de comunicación podrían motivar al desarrollo de programas comunitarios de mediación. El 27% está de acuerdo; un 16% se muestra indiferente; así mismo un 16% está en desacuerdo y el 2% está muy en desacuerdo.

Interpretación: Los programas comunitarios de mediación son una invitación o un llamado a la ciudadanía para solucionar los conflictos de todo orden que están afectando las relaciones en la comunidad.

9.- ¿En un proceso de mediación, los medios de comunicación colaboran con la creación de un clima pacífico?

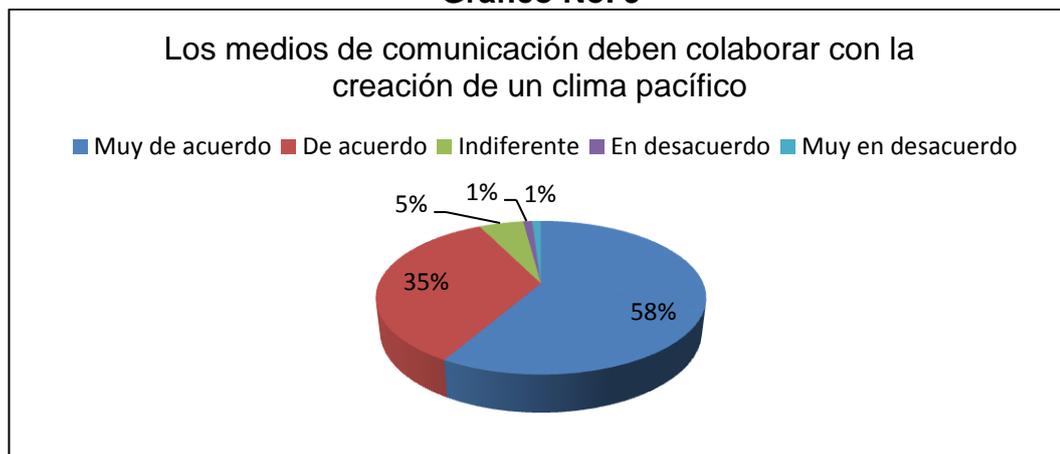
Cuadro No. 12

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	56	58%
De acuerdo	33	35%
Indiferente	5	5%
En desacuerdo	1	1%
Muy en desacuerdo	1	1%
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 9



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 58% de la población comunitaria está muy de acuerdo al considerar que, en un proceso de mediación, los medios de comunicación colaboran con la creación de un clima pacífico. El 35% está de acuerdo; un 5% se muestra indiferente; el 1% está en desacuerdo, así mismo el 1% está muy en desacuerdo.

Interpretación: Los medios de comunicación pueden crear un clima favorable en un proceso de mediación con la oportunidad de que las partes dialoguen, expresen sus puntos de vista y puedan establecer contratos beneficiosos para todos.

10.- ¿Los medios de comunicación deben intervenir con estrategias de mediación para la solución de conflictos en la comunidad?

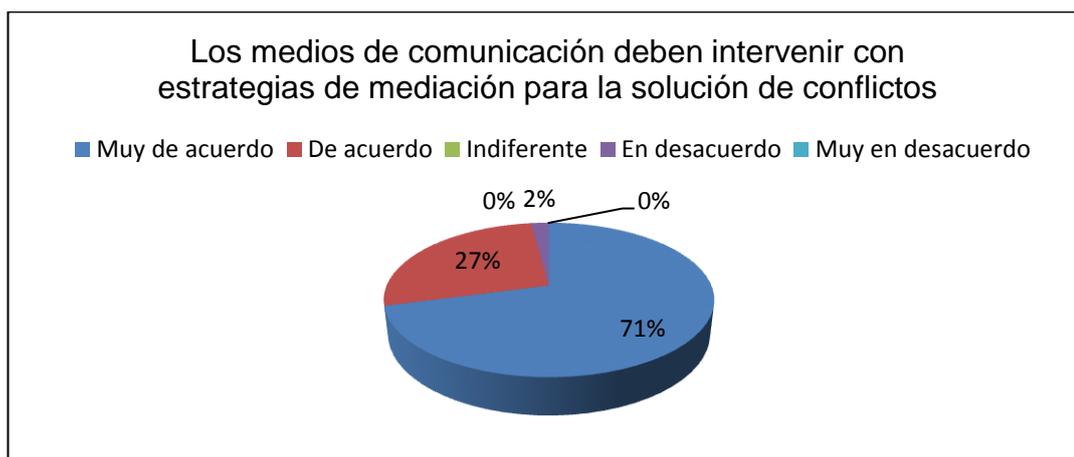
Cuadro No. 13

Alternativas	f.	Porcentaje
Muy de acuerdo	68	71%
De acuerdo	26	27%
Indiferente	-	-
En desacuerdo	2	2%
Muy en desacuerdo	-	-
TOTAL	96	100%

Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Gráfico No. 10



Fuente: Comunidad de la parroquia García Moreno

Elaborado por: Geanella Moreno Arriaga

Análisis: El 71% de la población comunitaria está muy de acuerdo que los medios de comunicación deben intervenir con estrategias de mediación para la solución de conflictos. El 27% está de acuerdo; y un 2% está en desacuerdo.

Interpretación: Las estrategias de mediación puestas al servicio de los medios de comunicación son acciones propias de su naturaleza, es decir, informar, reproducir situaciones, denuncias, estimular a tomar decisiones justas, respeto a los deberes y derechos de la ciudadanía.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Título

Estrategias de Mediación aplicada por los medios de comunicación para la solución de conflictos en la parroquia García Moreno.

Justificación

La presente propuesta encierra una gran necesidad de que los medios de comunicación ejerzan su influencia positiva para ayudar a la población de la parroquia García Moreno a que encuentren una manera pacífica de resolver sus conflictos.

La sociedad, en cada sector comunitario, ha de ejercer su autonomía aprendiendo a resolver sus problemas, a tener una cultura de lucha por ser mejores, de crecimiento en valores, que no necesite las discusiones, el irrespeto o la agresión para encontrarle una salida a sus desacuerdos.

La propuesta es innovadora puesto que nunca antes se ha utilizado en la parroquia.

TALLER 1

Estrategia No. 1

Observar el conflicto en la comunidad



Objetivo:

Tratar de entender un conflicto comunitario y ayudar a que las partes expongan sus puntos de vista, usando distintas formas de preguntar.

Lugar:

Centro Comunitario de la parroquia García Moreno.

Fecha:

Junio 21 de 2014.

Hora:

5-6 pm.

Cuando hay una trifulca callejera, la primera emoción que se observa es la ira, la misma que tiende a ser destructiva porque en su origen se encuentra una necesidad insatisfecha o una afectación a su persona o a uno de los suyos; sin embargo esta emoción y la energía que se derrocha podrían ser encausadas, canalizadas positivamente.

Actividades:

- 1.- Solicitar entre los asistentes la mención de situaciones difíciles que requieran ayuda de la comunidad.
- 2.- Ubicar en la comunidad factores irregulares que provocan inseguridad o miedo.
- 3.- Analizar una situación presentada.
- 4.- Dar impresiones personales sobre la situación planteada mediante una dramatización.
- 5.- Facilitar cuestionario de preguntas, el que debe ser contestado para que describan el origen y desarrollo del conflicto.

Evaluación:

Contestar el siguiente cuestionario:

- ¿Qué tipo de conflicto era?
- ¿Los actores buscaron una solución legal?
- ¿Qué hizo cada una de las partes?
- ¿Cuáles fueron las consecuencias de sus actos?
- ¿Qué otra actitud pudieron haber desarrollado?

TALLER 2

Estrategia No. 2

La necesidad de comunicarse



Objetivo:

Desarrollar una actitud crítica sobre la necesidad de comunicarse a través de los medios de comunicación para mejorar las relaciones.

Lugar:

Centro Comunitario de la parroquia García Moreno.

Fecha:

Junio 23 de 2014.

Hora:

5-6 Hs.

La comunicación es una tarea que no es fácil, porque generalmente las personas hablan a la vez y se atacan mutuamente, no reconocen sus errores y no desean saber el punto de vista del otro; por lo que surge es una continua agresión que es lamentable. Por ejemplo en los problemas de pareja, un tercero (asesor, terapeuta o, en el presente caso, medios de comunicación) los ayuda a reflexionar, a tener acuerdos para que ambos puedan aprender a comunicarse.

Actividades:

Reconocer cuáles son los principales medios de comunicación.

Interpretar el mensaje de la Madre Teresa de Calcuta.

Elaborar un mensaje informativo para que sea transmitido por los diferentes medios de comunicación.

Especificar qué medios de comunicación pueden utilizarse como recursos informativos.

Ensayo de interpretación de mensajes publicitarios.

Evaluación

- Examinar, a través de un cuestionario, la dificultad para recoger y elaborar información de distintos medios de comunicación.
- Destacar la capacidad de analizar y criticar a través de los medios de comunicación, especialmente en la publicidad.

TALLER 3

Estrategia No. 3 Mediación Comunitaria



Objetivo.-

Aprender a resolver problemas en la parroquia García Moreno en el ámbito comunitario, donde se puede contribuir con la resolución de conflictos.

Lugar:

Centro Comunitario de la parroquia García Moreno.

Fecha:

Junio 24 de 2014.

Hora:

9-11 Hs.

Mediación es una manera diferente de solucionar conflictos; permite resolver entre ellos mismos sus problemas. Con la ayuda de un mediador (medios de comunicación), quien es imparcial, no juzga, y actúa objetivamente, se reconduce a la comunicación para que ambas partes se escuchen y puedan hablar y dejar de lado reproches y recriminaciones.

Actividades

Examinar alternativas para que las dos partes ganen.

Destacar la importancia de la resolución de conflictos.

Fijar propósitos para alcanzar el entendimiento entre las partes.

Evitar llegar a procesos legales.

Evaluación

- Diferenciar las diferentes formas de mediar ante un conflicto.
- Exponer las ventajas de mediar para la comunidad.
- Indicar cuál es el significado de la Mediación Comunitaria.

TALLER 4
Estrategia No. 4
El proceso de Mediación



Objetivo

Analizar y practicar la Mediación como un instrumento que defienda sus intereses para la resolución de conflictos.

Lugar: Centro Comunitario.

Fecha: 25 de Junio del 2014.

Hora: 5-6 pm.

El proceso de Mediación sigue varias etapas:

Contratación, Explicación del proceso.-

Ventilación de emociones.-

Búsqueda de información.

Identificación de interacciones

Construcción de un contexto operativo.

El mediador debe tratar de que el ambiente físico sea confortable y conduzca a un diálogo constructivo. Opera de acuerdo a estos principios:

- 1.- Cada parte debe tener igual tiempo y posibilidades de expresarse y de ser escuchada.
- 2.- El asiento o lugar físico del mediador, dentro de lo posible debe ser equidistante entre las dos partes y cercano a la puerta de salida.
- 3.- Cuidar la confidencialidad respecto de lo dicho y del material de información.

Actividades de los medios de comunicación

Se inicia con la designación de quienes se van a desempeñar como las partes en conflicto y los medios de comunicación (expositores) como aquellos que van a hacer el papel de mediadores.

- Desarrollar el conflicto de las partes en disputa.
- Intervenir como mediadores a través de una explicación de lo que expone cada parte.
- Registrar la comunicación no verbal, y apoyar la que favorece la solución del conflicto de modo positivo.
- Registrar notas únicamente a los propósitos de la mediación.
- Proponer soluciones alternativas.
- Elegir una alternativa que satisfaga a ambos intereses.
- Aprobar la elección a través de un pacto por escrito en el que se comprometen a su cumplimiento.
- Cierre de la Mediación. Las partes quedan satisfechas.

Evaluación

Satisfacción del procedimiento: Que las partes participen sin estar presionados.

Satisfacción psicológica: Que no se sientan solo escuchados, sino que puedan expresar desacuerdo, frustración.

Satisfacción de cuestiones sustantivas: Procurar que la satisfacción sea de todos.

TALLER 5

Estrategia No. 5

La influencia de los medios de comunicación



Objetivo:

Destacar la importancia de la influencia de los medios de comunicación como un instrumento de mediación para resolver los conflictos de la comunidad.

Lugar: Centro Comunitario.

Fecha: 26 de Junio de 2014.

Hora: 5-6 pm.

El poder influyente que tienen los medios de comunicación es de alto alcance nacional e internacional; por lo tanto se debe aprovechar en ponerlo al servicio en mejoras de la comunidad impulsando así una cultura pacífica, comprensiva y tolerante.

Actividades:

- 1.- Dramatizar entrevistas televisivas
- 2.- Analizar el rol del entrevistado y el entrevistador.
- 3.- Comparar las intervenciones de ambos; sus semejanzas y diferencias; en qué concuerdan y en qué se alejan de comprender el porqué de su actitud.
- 4.- Utilizar la técnica colocarse en el lugar del otro.

Evaluación:

- Exponer cómo se sintieron los participantes en su papel de entrevistadores y los que adoptaron el rol de entrevistados.
- Señalar los problemas de comunicación que experimentan ambos.
- Imaginar y explicar cómo sería si entrevistado y entrevistador cambiaran su actitud cerrada o agresiva.
- Explicar lo valioso de aprender a ponerse en el lugar del otro.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- La información recibida por los medios de comunicación ejerce una poderosa influencia en la comunidad que ayuda a clarificar ideas y a solucionar conflictos.
- En las familias encuestadas no existe el liderazgo necesario que oriente a los padres de familia con adolescentes, que son el grupo más vulnerable por su integración a pandillas, adicciones y otros vicios que afectan a la población de la comunidad.
- La comunidad está consciente de la existencia de conflictos en los centros educativos, en el barrio, en las esquinas donde los jóvenes se reúnen para planificar actos delictivos y consumir drogas.
- Varios sectores de la comunidad están afectados por robos, violencia y conductas delictivas que causan inseguridad y miedo en los ciudadanos.
- Los medios de comunicación, por su influencia social, son organismos que tienen la posibilidad de, a través de la información; incentivar al diálogo y planificación de actividades positivas para beneficio de la ciudadanía.

Recomendaciones

- Los medios de comunicación han de aprender a utilizar estrategias como el hacer preguntas que intenten develar los conflictos, tratarlos y encontrar alternativas de solución.
- Las situaciones de tensión pueden calmarse haciendo una pregunta oportuna en el contexto donde se desarrolla o ventila un problema.
- El equipo de conducción de un medio de comunicación debe plantearse qué dice cuando dice algo; esto implica prestar atención tanto a la emisión del mensaje como a la recepción del mismo.
- Es responsabilidad de los padres y de los encargados de su educación, quienes deben cuidarlos, dirigirlos a tomar decisiones que favorezcan a su salud actuando en su defensa y prevención.
- La comunidad requiere la intervención de entidades sociales tales como los centros educativos desde los primeros años para resolver conflictos y crear una cultura de prevención.
- El Estado ecuatoriano debe tomar medidas basadas en la protección de la integridad física y emocional de cada ciudadano con más agentes policiales o controles rigurosos.
- Proponer a los medios de comunicación el constituirse en instrumentos de mediación mediante intervención informativa, para la solución de conflictos de la comunidad.
- Establecer un periódico quincenal para que todos los miembros comunitarios reciban información de las actividades realizadas o por realizar para la resolución de conflictos a través de los medios de comunicación.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, S., & Benítez, J. L. (2006). *Problemas sociales, económicos y políticos de México*. México D.F.: Universidad Nacional, Autónoma de México.
- Alcantud, F., & Soto, F. (2002). *Tecnologías de ayuda en personas con trastornos de comunicación*. España: Nau llibres.
- Andino, P. (2005). *El proyecto de Grado*. Quito: P.H. Ediciones.
- Barbier, F. (1996). *Historia de los Medios*. Buenos Aires: Ediciones Colihue S.R.L.
- Boni, F. (2008). *Teoría de los medios de Comunicación*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Cardoso, G. (2010). *Los medios de comunicación en la sociedad en red*. Barcelona: UOC Ediciones.
- comunicacionaldia. (s.f.). *la historia de los medios de comunicacion con el tiempo*. <http://comunicacionaldia.wordpress.com/2011/02/27/los-medios-de-comunicacion-atraves-del-tiempo/>.
- Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución Registro Oficial 449 del 20 de octubre*. Quito: República del Ecuador.
- De Armas, M. (2003). La Mediación en la resolución de conflictos. *Educar* 32, 125-136. Obtenido de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/22319/1/508303.pdf>
- Electoral, C. N. (s.f.). *Circunscripciones Electorales*. Recuperado el 2013, de http://www.ciudadaniainformada.com/fileadmin/Plantillas_noticias/Mapa_de_las_circunscripciones_de_Guayas..pdf
- enciclopedia. (013). *medios de comunicacion*. guayaquil: http://es.wikipedia.org/wiki/Medio_de_comunicaci%C3%B3n_de_masas.

- Fernández, E. (2001). La radio, un medio lleno de vida. En T. Fernández, & A. García, *Medios de comunicación, Sociedad y Educación* (págs. 221-235). España: Ediciones de la Universidad de Castilla.
- Fisas, V. (2006). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Barcelona: Ediciones Gráficas Rey S.L.
- Francisco, M. J., & Yubero, S. (1999). *El grupo y sus conflictos*. España: Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha.
- Fried, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Argentina: Granica.
- García del Castillo, J., & López-Sánchez, C. (2009). *Medios de Comunicación, publicidad y adicciones*. Madrid: Editorial Edaf, SA.
- García del Pozo, P. (2001). Enseñar a ser telespectadores. En t. Fernández, & A. García, *Medios de Comunicación, Sociedad y Educación* (págs. 103-114). España: Ediciones Universidad de la Castilla.
- García, Á. (1999). *La exposición, un medio de comunicación*. Madrid: Ediciones Akal S.A.
- Girard, K. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas: manual para educadores*. Barcelona: Ediciones Granica.
- Granados, M. C. (2001). *Conflicto: ¿problema o invitación?* Bogotá: Centro Editorial Javeriano.
- Highton, E., & Álvarez, G. (1996). *Mediación para resolver conflictos*. Buenos Aires: Copyright by AD-HOC S.R.L.
- Idoiaga, P., & Ramírez, T. (2002). *Al filo de la (in) comunicación*. Madrid: Fundamentos.
- Ley de Arbitraje y Mediación, Codificación. (2009). *De la Mediación. Artículo reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 544*. Quito.
- Ley Orgánica de Comunicación. (25 de junio de 2013). *Tercer Suplemento*. Obtenido de Registro Oficial No. 22: <http://ecuador.indymedia.org/media/2012/02/38137.pdf>

- Ley Orgánica de Comunicación Ecuador. (febrero de 2013). *Ley Orgánica de Comunicación*. Obtenido de <http://ecuador.indymedia.org/media/2012/02/38137.pdf>
- López María Cecilia y González, L. (2013). La relación cultura-comunicación como un proceso histórico-social. *Revista Cultural de Cumanayagua*.
- Lozano, J. (2007). *Teoría e Investigación de la comunicación de masas*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Luhmann, L. (2007). *La realidad de los medios de masas*. México: Anthropos.
- Luhmann, N. (1997). Hacia una teoría científica de la sociedad. *Anthropos*, 173-174.
- Maherzi, L. (1998). *Informe mundial sobre la comunicación. los medios frente al desafío de las nuevas tecnologías*. Madrid: Ediciones Unesco/Cindoc.
- Marín, M., & Loscertales, F. (2001). Educación, medios de comunicación y formación humana. En T. M. González, *Medios de Comunicación, Sociedad y Educación* (págs. 33-60). España: Ediciones de la Universidad de Castilla.
- Martínez, D. (2008). *Mediación Educativa y Resolución de conflictos*. Buenos Aires: Ediciones Novedades Educativas.
- Martos, F., Acuña, J., Del Castillo, L., Ochoa, O., & Santos, M. (2003). *Subalternos del Ayuntamiento de Sevilla.temario.e-book*. Sevilla: Mad S.L.
- Méndez, A. (2004). *Perspectivas sobre comunicación y sociedad*. Valencia: Quiles Artes Gráfica, S.A.
- Montero, M. D. (1993). *La Información periodística y su influencia social*. Barcelona: Labor S.A.
- Morales, F., & Yubero, S. (1999). *El grupo y sus conflictos*. España: Universidad de Castilla-La Mancha.

- Morales, F., & Yubero, S. (1999). *El grupo y sus conflictos*. Cuenca: De la Universidad.
- Murciano, M. (2009). *La Prensa y la Cooperación Internacional*. España: Comunicación Social S.C.
- Nos, E. (2002). *Medios periodísticos, cooperación y acción comunitaria*. . Barcelona: Icaria editorial, S.A.
- Ongallo, C. (2007). *Manual de comunicación: guía para gestionar el conocimiento, la información*. Madrid: Dykinson S.L.
- Poveda, G. (2006). *Informe de Tesis*. Obtenido de Medios alternativos de solución de conflictos: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/824/1/T458-MDE-Poveda-Medios%20alternativos%20de%20soluci%C3%B3n%20de%20conflictos%20en%20Ecuador.pdf>
- República, B. L. (16 de mayo de 2013). *¿Qué son los medios de comunicación?* Recuperado el 4 de septiembre de 2013, de <http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/exhibiciones/humboldt/home.htm>
- Rodríguez, M. P. (2009). *Estudios Culturales y de los medios de comunicación*. España: Deusto.
- Rodríguez-Arana, J., De Prada, M., & Carabante, J. M. (2010). *La mediación. Presente, pasado y futuro de una institución jurídica*. España: Netbiblo.
- Rozenblum, S. (2007). *Mediación. Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Barcelona: Graó.
- Sala, R. (2007). *Introducción a la historia de los medios*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Salcedo, F., Lucio, A., & Lucio, A. (2005). *Mi proyecto de investigación*. Riobamba: Pedagógica Freire.
- Sánchez, E. (2005). *Medios de comunicación y democracia*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

- Sparks, L., & Villagrán, M. (2008). *La comunicación en el cáncer*. España: Aresta.
- Sureda, M. (2007). *Cómo afrontar el divorcio. Guía para padres y educadores*. Madrid: Kindle Edition.
- Torres, A. (2003). *Informe*. Obtenido de Mediación en el derecho de familia.: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC049084.pdf>
- UNESCO. (1999). *Informe Mundial sobre la Comunicación*. Madrid: Acento Editorial.
- Universidad Católica Andrés Bello. (1995). *Medios de Comunicación y Democracia*. Caracas: Texto.
- Universos, E. (2002). *García Moreno, parroquia de la religiosidad popular*. Recuperado el 2013, de <http://www.eluniverso.com/2002/09/13/0001/18/19E1A927E4EA4948B964CBA46194909F.html>
- Vásquez, M. Á. (2009). *Noticias a la Carta*. Sevilla: Comunicación Social S.C.
- Viñas, J. (2007). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona: Grao.
- yourbubbles. (s.f.). *medios de comunicacion*. <http://mediosdecomunicacion.yourbubbles.com/definicion.htm>.



ANEXOS UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



No.	Preguntas	Alternativas					TOTAL
		MUY ACUERDO	DE ACUERDO	IDIFERENTE	EN DESACUERDO	MUY EN DESACUERDO	
		5	4	3	2	1	
1.	¿Cree usted que en las familias hay liderazgo?						
2.	¿Considera que los niños y adolescentes se encuentran en mayor riesgo de contraer adicciones que años anteriores?						
3.	¿Cree usted que en las instituciones educativas de la parroquia existen conflictos que afectan a toda la comunidad?						
4.	¿Usted ha observado que en las esquinas de la comunidad se reúnen los jóvenes para planificar actos delictivos y consumir drogas?						
5.	¿Considera usted que en los barrios de la comunidad se siente la inseguridad ciudadana por robos, violencia, o conductas delictivas?						
6.	¿Cree usted que para incentivar al diálogo y planificación de actividades positivas para los jóvenes se debe utilizar la influencia de los medios de comunicación?						
7.	¿Considera que los medios de comunicación pueden facilitar la mediación para solucionar conflictos de la comunidad?						
8.	¿Usted cree que los medios de comunicación consigan motivar al desarrollo de programas comunitarios de mediación?						
9.-	¿En un proceso de mediación, los medios de comunicación colaboran con la creación de un clima pacífico?						
10.-	¿Los medios de comunicación deben intervenir con estrategias de mediación para la solución de conflictos en la comunidad?						