

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES



TESIS

**GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES EN
EL MEDIO DE COMUNICACIÓN TV- UNA**

PRESENTADA POR:

JESSICA EDITH MARÓN PILCO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN RELACIONES COMUNITARIAS Y
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES**

PUNO, PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN CIENCIAS SOCIALES

TESIS

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS CONFLICTOS SOCIALES EN
EL MEDIO DE COMUNICACIÓN TV- UNA

PRESENTADA POR:

JESSICA EDITH MARÓN PILCO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN RELACIONES COMUNITARIAS Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS SOCIALES

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE


.....
Dr. MARIO LUIS GARCIA TEJADA


PRIMER MIEMBRO


.....
Dr. JORGE APAZA TICONA

SEGUNDO MIEMBRO


.....
Dr. ADOLFO CHAMBILLA LAQUITICONA

ASESOR DE TESIS


.....
Dr. EMILIO FLORES MAMANI

Puno, 22 de Agosto del 2019.

Área: CONFLICTOS SOCIALES Y CONCENTRACIÓN

Tema: GESTIÓN Y NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES

Línea de investigación: COMUNICACIÓN Y CONFLICTOS SOCIALES

DEDICATORIA

- A Dios, el supremo investigador, a mi padre a quien amo con todo mi corazón, a mi madre que siempre me cuida, aun sin su presencia física.
- A mi esposo Sven, con mucho amor y gratitud.
- A mis amados hijos Bianca y Jordano, para que siempre busquen un desarrollo personal y a mis hermanos por su amor incondicional. Los amo infinitamente

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad A la Universidad Nacional del Altiplano, mi alma mater, por acogerme en su casa de estudios y brindarme los conocimientos necesarios, para servir a la sociedad.
- Un agradecimiento especial a mi padre a quien amo infinitamente, con mucho orgullo de demostrarle que una mujer es capaz de hacer todo lo que se proponga.
- A mi madre que desde el cielo me guía y me cuida cada día de mi existencia.
- Con afecto y gratitud agradezco a mi familia, a mi amor eterno, mi esposo Sven, por darme la fuerza que necesito, a mis hijos Bianca y Jordano fuente de valor para aspirar a lo que deseo y enfrentarme al mundo entero.
- Agradezco a mi asesor Dr. Emilio Flores, por asesorarme y brindar los consejos necesarios para seguir con esta investigación.

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
INDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
INDICE DE ANEXOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico	3
1.1.1 Gestión de los conflictos sociales	3
1.1.2 Gestión de la Información.....	9
1.1.3 Conflictos Sociales	10
1.1.4 Medios de Comunicación	23
1.2 Antecedentes	39

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Definición del problema.....	42
2.2 Enunciados del problema	43
2.2.1 Enunciado general.....	43
2.2.2 Enunciados específicos	43
2.3 Justificación.....	44
2.4 Objetivos	44
	iii

2.4.1	Objetivo general.....	44
2.4.2	Objetivos específicos	44
2.5	Hipótesis.....	44
2.5.1	Hipótesis general.....	44
2.5.2	Hipótesis general.....	45

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Lugar de estudio	46
3.2	Población y tamaño de muestra.....	46
3.2.1	Población	46
3.2.2	Muestra	46
3.2.3	Periodo de recojo de muestra.....	47
3.3	Descripción de la Metodología	47
3.3.1	Descripción detallada de métodos y Técnicas por objetivos	48

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados y discusión de la Programación de TV –UNA	49
4.2	El contenido de los mensajes de los programas de TV-UNA, sobre gestión de Conflictos Sociales.....	61
4.3	Identificación de personajes	73
	CONCLUSIONES	79
	RECOMENDACIONES.....	82
	BIBLIOGRAFÍA	83
	ANEXOS	91

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Horas al día en ver televisión.....	50
2. Tipos de programas más sintonizados	51
3. Horarios en que ven televisión.....	52
4. Utilización de servidores por cable o internet	53
5. Sintonización de Noticiarios locales.....	54
6. Medios locales sintonizados con más frecuencia	54
7. Noticiero más confiable.....	55
8. Criterios utilizados al elegir un programa televisivo	56
9. Horario de sintonización para TV UNA	56
10. Difusión de los acontecimientos en TV-UNA.....	57
11. Horarios de difusión de las noticias de TV-UNA.....	58
12. Temas de interés regional informados por TV-UNA	58
13. Información centrada en temas Universitarios	59
14. Programación con temas de conflictos sociales.....	60
15. Frecuencia con la que se trata los temas de conflictos sociales en TV-UNA.....	62
16. Conflictos que TV-UNA Informa con mayor frecuencia	63
17. Difusión de las etapas de un conflicto por parte de TV-UNA.....	64
18. Los medios solo informan de un conflicto en la etapa de crisis	65
19. Jerarquización de los temas de conflictos sociales	66
20. Información que brinda TV-UNA, acerca de los conflictos sociales	67
21. Seguimiento de la información de los conflictos sociales, por parte de TV-UNA..	68
22. La información brindada por un medio, puede acrecentar un conflicto social.....	69
23. Los medios televisivos no deben publicar información que agrave el conflicto social.....	70
24. La difusión que brinda TV-UNA acerca de los conflictos sociales es imparcial y/u objetiva.	70
25. Los medios locales analizan la problemática del origen de los conflictos sociales..	71
26. Los programas televisivos deben de informar, debatir, asesorar al televidente.	72
27. TV-UNA ofrece diferentes puntos de vista sobre un mismo tema.....	73
28. Personajes que participan en TV.UNA.....	75
30. Personas que son invitadas con más frecuencia para brindar sus puntos de vista ..	76

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Programación 2018	92
2. Cuestionario de investigación sobre gestión de conflictos sociales en Televisión Universitaria TV- UNA	93
3. Análisis de contenido (Protocolo de observación de los noticieros de tv-una sobre tema de gestión de conflictos sociales)	101

RESUMEN

En la actualidad nuestra región de Puno, cuenta con un alto porcentaje de conflictos sociales a nivel Nacional, y en muy pocas ocasiones estos son difundidos por los medios de comunicación tanto regionales como nacionales. El objetivo de la investigación fue analizar la programación sobre temas de gestión de la información de los conflictos sociales en el medio de comunicación que pertenece a nuestra primera casa de estudios, específicamente en “Televisión Universitaria TV-UNA” en el año 2019. Se hizo un trabajo de análisis en cuanto a programación, contenidos de mensaje periodísticos en temas de gestión de conflictos sociales e identificaciones de personajes que participan en el medio de comunicación brindando sus conocimientos en estos temas. La metodología aplica es mixta, con el objetivo de darle profundidad a la investigación. Se utilizó el método Cuantitativo y Cualitativo, con la aplicación de un cuestionario a la audiencia televisiva, en este caso a profesionales de la ciudad de Puno, para poder constatar la información brindada por este medio televisivo en temas de conflictos sociales. La otra técnica utilizada fue el análisis de contenidos. Esta se realizó a través de una ficha de observación que sirvió para analizar: la programación, análisis del contenido de los mensajes e identificación de personajes en la difusión de noticias periodísticas acerca del tema en investigación. El resultado es la deficiente y casi nula gestión de la información sobre temas de conflictos sociales. En su programación de TV-UNA, no existe difusión, tampoco existe investigación ni seguimiento periodístico de las noticias sobre conflictos sociales.

Palabras claves: conflictos sociales, estructura de los conflictos, gestión del conflicto social, gestión de la información, medios de comunicación.

ABSTRACT

Currently the region of Puno, has a high percentage of social conflicts at the national level and in very rarely these are spread by both regional and national media. The objective of the research was to analyze the programming on topics of information management of social conflicts in the media that belongs to our first house of studies, specifically on “Television Universitaria TV-UNA” in the year 2019. An analysis was done in terms of programming, content of journalistic messages on topics of social conflict management and identifications of characters that participate in the media providing their knowledge on these topics. The approach applied is mixed, with the aim of giving depth to the research. The Quantitative and Qualitative method was also used, with the application of a survey to the television audience, in this case to professionals from the city of Puno, to be able to verify the information provided by this media on social conflict topics. The other technique used was content analysis. It was done through an observation sheet that helped analyze: programming, message content analysis and character identification in the dissemination of journalistic news about the topic under investigation. The result is the poor and almost null information management on social conflict topics. In TV-UNA’s programming, there is no broadcast, nor is there any investigation or journalistic follow-up of news about social conflicts.

Keywords: conflict management, conflict structure, information management, media, social conflicts.

INTRODUCCIÓN

Macassi (2010) menciona que el conflicto y la comunicación son esenciales y característicos de la organización social, nuestra vida diaria circulan entre estos dos aspectos, y en los últimos años la presencia de los medios de comunicación como parte del escenario político y social representa un elemento más dentro del análisis de los conflictos sociales, sobre todo, si consideramos que estos espacios son donde se representan los acontecimientos ocurridos y los actores participantes de ellos. “Los medios tienen mucha importancia por la visibilidad que le dan los medios a un conflicto, es un camino para incidir en la toma de decisiones”

Los medios de comunicación debido a su influencia en la construcción de la opinión pública, son importantes que cumplan con la función, de cubrir todos los hechos y acontecimientos sobre todo, busca la verdadera razón del conflicto. Y sin duda alguna, la forma como el medio presenta la información influirá directamente en la construcción de actitudes de la ciudadanía frente al proceso.

Otro aspecto importante, es el manejo de especialistas con el que cuenten los medios de comunicación televisivos, a través de estas personas se podrá o podría manejar la direccionalidad de un conflicto, llevando a este al dialogo y posibles soluciones.

En nuestra ciudad de Puno, existe el centro de Comunicaciones de la Universidad Nacional del Altiplano CECUNA, TV –UNA, es un medio muy prestigioso, que fue creado el 18 de setiembre de 1997 y autorizado por resolución Ministerial de la MTC, es un medio de en donde los estudiantes de la escuela profesional de Ciencias de Comunicación pueden ejercer los años de estudio.

En este entorno, los medios de comunicación son esenciales para la visibilización de los conflictos sociales, en tal sentido, resulta trascendente para cualquier comunicador social analizar la programación y contenidos de los mensajes periodísticos en temas de conflictos sociales en TV -UNA. Por esta razón, el presente trabajo de Investigación ha utilizado métodos y técnicas adaptadas a los objetivos de estudio que a continuación detallamos:

Se analizó la programación detallada de Televisión Universitaria TV-UNA, como también los contenidos de mensajes y la identificación de personas especialistas en temas de conflictos sociales, a través de un análisis de contenido, específicamente por la

ficha de observa que se elaboró de acuerdo al marco teórico, así mismo se realizó un cuestionarios con una base de 30 preguntas para los profesionales de nuestra ciudad de Puno, con un total de 370 encuestas realizadas, para poder medir la audiencia y nivel de información transmitida por el medio de comunicación hacia los televidentes y de esta manera poder contrastar la información y tener un resultado más profundo e imparcial de la investigación.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Gestión de los conflictos sociales

La gestión de los conflictos es una actividad orientada a prevenir la escalada de un conflicto o reducir su naturaleza destructiva, con el fin de alcanzar una situación en la que sea posible llegar a un acuerdo o incluso a la resolución del propio conflicto. La gestión no trata de abordar las raíces profundas de los conflictos complejos o prolongados, sino simplemente aminorar el conflicto orientado hacia un escenario en que pueda entrar vías de solución (Mendia, 2018).

Según Huamani (2012) la gestión del conflicto social es un proceso en el que interactúan las instituciones como principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que conforman toda una estructura mediante la cual el Estado asegura su intervención en la resolución de los conflictos sociales de forma integrada, participativa y multisectorial. Esta gestión incluye procesos, y está dado por la legislación vigente. Por lo tanto es importante tener en cuenta como vincular el proceso en el que se está desempeñando el funcionario en el ejercicio de sus competencias.

En el Perú la gestión de los conflictos sociales ha sido un proceso evolutivo en respuesta a la conflictividad generada a partir de la década de los 90, en un contexto económico social caracterizado por: Nuevos modelos de desarrollo e inversión, proceso de descentralización y mayor participación ciudadana.

Una de la manera de administrar los conflictos es la siguiente.

Se enfoca en las manifestaciones del conflicto social (crisis en la mayoría de los casos.) y en cómo buscar acuerdos en el corto plazo para que las partes o actores no continúen en su conducta o estrategia de confrontación o agresión mutua.

Busca contener los comportamientos negativos de las partes o actores de manera que no continúen con el daño entre sí o hacia el ambiente o este se generalice hacia otras partes o actores.

Procura trabajar en el corto plazo y sobre las manifestaciones de los conflictos sociales, con el objetivo de iniciar proceso de tregua o cese de las hostilidades, para posteriormente, con el des-escalamiento del conflicto social, iniciar otros procesos de análisis y solución de problemas, de dialogo entre las partes o actores y de reconciliación, esta última no solo entre las partes involucradas directa o indirectamente (Huamani, 2012).

Si la gestión de conflicto tiene como objetivo controlar la conducta de las partes o de actores o apagar el fuego, sin iniciar procesos profundos de transformación del conflicto social, se convierte en una intervención poco ética. Efectivamente este tipo de intervención a corto plazo, puede lograr que las partes o actores se comprometan o no continúen con las conductas negativas, sin embargo, mientras las causas del conflicto social se mantengan, el proceso de intervención se termina desgastando en el mediano plazo y el conflicto social tiende a emerger con más dureza debido a la frustración de las partes o actores.

Pero sin duda entre las medidas empleadas con mayor frecuencia en la gestión de conflictos se encuentra la clarificación de las metas de cada una de las partes enfrentadas, el establecimiento o mejora de los canales de comunicación entre ellas, la búsqueda y verificación de los hechos y, como actividad necesaria, la promoción del diálogo, en donde las partes se reúnan para hablar y escuchar, junto a una tercera parte neutral que facilita el proceso, con el objetivo de aumentar su entendimiento mutuo y en determinados casos alcanzar posibles soluciones (Mendia, 2018).

Para Mendia y Ariezaga (2006) la gestión no trata de abordar las raíces profundas de los conflictos complejos y prolongados, ni promover cambios en las condiciones estructurales que los propician, sino simplemente aminorar el

conflicto y reorientando hacia un escenario en que puede entrar en vías de solución. La gestión es aplicable y puede resultar exitosa en aquellas situaciones en que las partes enfrentadas comparten al menos una serie de valores o necesidades fundamentales.

Según Rothman (1992) el dialogo político tiene el fin de analizar los posibles cambios en las políticas públicas y en relación con diversas cuestiones políticas. Se trata de un diálogo en que las partes implicadas profundizan en sus diferencias, clarifican áreas de desacuerdos y buscan elementos en común en este caso una buena gestión de los conflictos.

1.1.1.1 Conflictividad en el Perú

En nuestro País en los últimos años, todos los conflictos sociales que se han generado son un indicador de que la gran parte de la población sobre todo la andina y amazónica no están de acuerdo con el modelo político neoliberal, con la que se pretende dirigir la economía del País. Por un lado los pobladores perciben que los beneficios no son satisfactorios para ellos, considerando que es poco para todo lo que se llevan y explotan.

Sobre este tema nos amplía el informe OXFAM (2009) donde se informa que la extracción de recursos a gran escala genera, relativamente, pocos empleos. Por ello, la mayoría de los beneficios que generan deben llegar a las comunidades bajo la forma de redistribución de ganancias a través del programa de gobierno. En el Perú, este proceso de redistribución ha demostrado ser tremendamente problemático. En el pasado, el gobierno central fallaba en la transferencia de los ingresos hacia las zonas de producción minera debido a la inercia burocrática o a la desconfianza que tenían frente a las autoridades locales. En años Reciente, el gobierno central a transferido más fondos pero los gobiernos locales poseen poca capacidad para invertir los fondos por la falta de mejoras en sus condiciones de vida, pese a la presencia de – en ocasiones o quizás en la mayoría – significativas ganancias producto de la minería.

Para la defensoría del pueblo que se analizó los conflictos sociales a través de esta clasificación: Socioambientales, Asuntos de Gobierno local,

Asuntos de Gobierno Nacional, Comunal, Asuntos del Gobierno Regional, Laboral, Cultivo ilegal de coca, Demarcación territorial, Electoral, otros.

Por otro lado varios autores consideran que el Estado, “se muestra mucho más inclinado hacia la promoción de la inversión que la regulación y control de actividad minera” (De Echave, Diez, Huber, Reves, y Richar, 2009). O a decir de Tanaka (2010) existe un auto convencimiento del Estado que determina cursos de acción son necesarios para el modelo de desarrollo que impulsa y, por lo tanto, no debería ser modificados (“no es que se quiera o se pueda, sino es que se debería responder a los conflictos”), de la misma opinión es Rivas (2005) quien señala que el “Estado se resiste a discutir algunas políticas y los causes para la discusión pública son estrechos”, por tanto es evidente que el estado actúa en ocasiones como parte secundaria, contribuyendo al desborde del conflicto, dilatando las soluciones y las correcciones al modelo de inversión.

Otro factor es la dimensión cultural implicada en los conflictos socio ambientales, en caso de la minería buena parte de las concesiones mineras se encuentran a las de 3500 m.s.m, donde viven poblaciones tradicionales y poblaciones andinas con densos anclajes culturales. “Las empresas suelen argumentar que los conflictos han surgido por problemas de comunicación entre la empresa y las comunidades y la falta de una intervención comunicativa del Estado en las zonas de influencia de los proyectos mineros. De hecho, existen problemas de comunicación intercultural e incomprensión mutua” DE Echave (2009) y estilos autoritarios y actitudes que deprecian las demandas de las comunidades, pero a pesar de los esfuerzo comunicativos de las empresa (redes de comunicadores, radios FM, Promoción de programas radiales o las campañas comunicativas) no logran transformar los conflictos.

1.1.1.2 Sistema Nacional de Gestión de Conflictos

Por otra parte debemos saber ¿Qué es el sistema Nacional de Gestión de conflictos? Es un conjunto de instituciones, principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que conforman una estructura mediante la cual el Estado asegura la gestión integrada, participativa y

multisectorial de los conflictos. Sin embargo, una definición más extensa también incluye procesos, el recurso humano, el entorno físico, los mecanismos de control, así como los atributos menos visibles, como las actitudes, creencias y valores de los miembros de la organización, además, un sistema incluye un relacionamiento e interacción de todo el sistema con las partes y de estas con el todo.

Lo que encontramos en el último año es que a nivel nacional hay indicios y elementos que pueden conformar un sistema de gestión de conflicto, pero aun no constituyen un sistema de soluciones concretas (Huamani, Macassi, y Alegua, 2012). Por la falta de coordinación de los gobiernos Regionales y la sociedad civil, para tomar acciones de corto plazo, en respuesta a las crisis y, sin mayores oportunidades en enfocarse en procesos de reconciliación.

Por otra parte la opinión pública es necesaria para la visibilización de los conflictos sociales y en ocasiones para las esferas gubernamentales, los conflictos latentes se mantienen en la sombra pública, fuera de las decisiones gubernamentales y del campo de opinión de los ciudadanos, lo que suele suceder es que en muchos casos se identifica que algo está pasando pero no se puede precisar qué. El embalsamiento del conflicto, caracterizado por el desarrollo de dinámicas psicocognitiva (estereotipos, aversión, deshumanización) ocurren fuera de la esfera pública.

En varios conflictos se ha reportado que los comunicadores locales si participan de a visibilidad pero como partes secundarias, donde según DE Echave (2009) menciona que dado que muchas de las problemáticas de los conflictos socio ambientales no se resuelve en las instancias distritales provinciales o incluso regionales, pues no tienen competencias, es necesaria la participación de organismos nacionales como la OEFA, para asuntos relacionados a la contaminación, de la INGEMET para los temas relacionados a los títulos de las concesiones mineras.

Algunos organismos Nacionales como el INGEMET ha transferido competencias a los gobiernos regionales pero estas competencias son para tramitación de expedientes de concesiones de las empresas exploradoras y

mineras, en la perspectiva de acelerar el otorgamiento de las concesiones. También hay un esfuerzo de la OEFA por crear un canal de comunicación llamado SINADA (por Web, teléfono, fax, correo postal) para hacer denuncias ambientales pero lo malo es que sigue concentrado en Lima y ha sido difundido muy poco. Algo similar pasa con la OGCS de la PCM que no tiene oficinas descentralizadas y que opera en función de las unidades de gestión de conflictos existentes en los sectores (MINEM, MINAC, MAM, ANA), que no coordinan, Predominado la misión del MINEM (fomentar la misión minera) y por lo tanto suelen postergar la atención al conflicto, deslegitimar las demandas, mandar funcionarios sin capacidad de toma de decisiones, etc. (Huamani, 2012).

En otras palabras, dado el centralismo en la gestión de los conflictos la visibilidad que se obtiene a nivel local, provincial y regional no basta para resolver las problemáticas que están detrás del conflicto. Cuando se tratan de conflictos complejos, se hace necesaria una visibilidad mayor que atraiga la atención pública nacional, movilice la opinión pública nacional y fomente la participación de funcionarios de alto nivel, eso se ha conseguido a través de acciones de fuerza de las comunidades, en algunos casos en alianza con operadores políticos (DE Echave, 2009), y también cabe manifestar sobre todo por la visibilidad mediática de los medios limeños de cobertura nacional.

En la última década se viene cuestionando el rol de los medios al cubrir los conflictos, pero también hay que subrayar que el solo hecho de dar visibilidad mediática, sin importar su falencia, es clave para la maduración del conflicto y significa el inicio de un proceso de solución, aunque en algunos casos estos conflictos se vuelven crónicos como lo del valle de tambo, también se observa que a pesar de lo mal que los periodistas pueden cubrir un conflicto igualmente la visibilidad del mismo facilita que se tomen en cuenta ciertos temas antes ocultos para la opinión pública (Rubenstein, 2000).

1.1.2 Gestión de la Información

Proceso mediatizado por un conjunto de actividades que permiten la obtención de la información, nuevos significados, análisis de lo más pertinente, relevante y lo más económica posible, para ser usada en el desarrollo y el éxito de la organización.

Mediante la gestión se desarrolla o proporcionan los recursos de la información necesarios para una buena toma de decisiones, desarrollan nuevos conocimientos que posibilitan calidad y eficiencia.

Para algunos autores, nos dice que la gestión es todo lo que tienen que ver con obtener la información correcta en la forma adecuada, para la persona indicada, al costo correcto, en el momento oportuno para tomar la acción precisa (Woodman, 1985).

Ponjuán menciona la gestión de la información como el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan los recursos básico (económicos, físicos, humanos, materiales), para manejar información dentro y para la sociedad que sirve (Ponjuán, 2004).

La gestión de la información permite la gestión de los recursos de información tanto internos como externos, aprovechando a lo máximo la información para la mejora continua.

Es frecuente confundir un sistema de información con la tecnología que lo soporta. Las Tecnologías de la información han supuesto una auténtica revolución en la capacidad de manejo de los recursos de información, permitiendo un rápido y eficiente proceso de adquisición, enriquecimiento y acceso a la misma, aunque nunca hay que olvidar que un Sistema de Gestión de Información va más allá de las propias herramientas utilizadas.

El Sistema de Gestión de Información es el encargado de seleccionar, procesar y distribuir la información procedente de los ámbitos interno, externo y corporativo.

- Información interna. La producida en la actividad cotidiana de la institución.

- Información externa. La adquirida por la institución para disponer de información sobre los temas de su interés.
- Información corporativa o pública. La que la institución emite al exterior

Las funciones de la Gestión Información abarcarían desde:

- 1.- Determinar las necesidades de información en correspondencia a sus funciones y actividades
2. – Mejora de los canales de comunicación y acceso a la información
3. – Mejora de los procesos informativos
4. – Empleo eficiente de los recursos

En este contexto, la información es considerada un recurso, un producto y un Activo.

- La información como activo tiene un coste y debe tener un rendimiento
- La información como producto deberá tener unas exigencias de calidad
- La información como activo implica que la organización se preocupe por poseerla, gestionarla y utilizarla (Arévalo, 2007).

1.1.3 Conflictos Sociales

El Conflicto es un proceso social dinámico en que dos o más partes o actores interdependientes perciben que sus intereses se contraponen (metas o cosmovisiones incompatibles, escases de recursos, necesidades básicas insatisfechas, e interferencia de la otra parte para la consecución de sus metas u objetivos), adaptando acciones que pueden constituir una amenaza a la gobernabilidad y/o al orden público (Presidencia del Consejo de Ministros RM-161-2011).

En este análisis el conflicto es definido como “lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes.

Vinyamata (2001) afirma que el conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos.

Es decir el conflicto también se caracteriza por la agresividad no canalizada por ningún sistema de desfogue, que sea capaz de excluir las conductas hostiles.

El conflicto también se lo define como un estado emotivo doloroso generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos percepciones entre individuos y grupos que plantean metas distintas (Fuquen, 2003).

Fisas (2001) menciona que el conflicto, es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado... Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado.

Estos conflictos pueden ser integrados en una crítica sistemática que permite la articulación con otros conflictos y actores en los niveles nacionales e internacionales, sin que pierdan su base local (Hotmer, 2006).

Por otra parte definir la naturaleza del conflicto resulta central puesto que de ello depende el curso de las acciones que se toman respecto al conflicto, así tenemos que si se define al conflicto como anclado en la naturaleza humana las opciones suelen ser la represión contra las pares, mientras que si se entiende, el conflicto como un proceso social des-encausado, lo más pertinente será analizar y buscar otras alternativas para su encausamiento.

Webbell (2007) afirma que quizás la paz es como la felicidad, la justicia, la salud y otros ideales humanos, algo que cualquier persona o cultura desea o venera, pero pocos logran alcanzar, es evitar conflictos de toda índole.

Ciertamente el concepto de conflicto, anclado en el sentido común, asocia la palabra conflicto a algo negativo, violento o destructivo, todo lo contrario a la felicidad.

Los tipos de conflicto son múltiples y difíciles de clasificar, debido a la variedad de actividad conflictiva que puede darse en cualquier situación humana que requiera unificación y resolución de antagonismo. Lo más frecuente suelen ser de origen familiar, lucha de clases, guerra entre estados, luchas por el poder político, ideológicos, interés profesionales, radical, religiosos o sexuales.

El sociólogo Coser (1961) define el conflicto social como la lucha por los valores y por el status, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales, un conflicto será conflicto social cuando trascienda lo individual y proceda de la propia estructura de la sociedad.

La literatura sobre los conflictos no se pone de acuerdo al origen de los conflictos, ciertamente existen muchas teorías que enfatizan unos aspectos sobre otros.

Veamos algunos autores que definen el conflicto según su origen:

Pruitt y Rubin (1994) definen los conflictos como la divergencia percibida de intereses, ocurrida cuando las alternativas parecen no existir, que vaya a satisfacer las aspiraciones de ambos, la parte y el otro. Esto puede ocurrir por que la parte y el otro tienen aspiraciones muy altas o porque las alternativas no parecen ser suficientes para satisfacerlas.

Sin duda el interés es el componente básico de los conflictos pero no se puede desligar de lo que Pruitt llama aspiraciones, Por lo tanto el conflicto existe cuando la Parte ve las aspiraciones del otro como incompatible con las suyas.

Entonces en otras palabras, las acciones de las que dispone las partes en el conflicto va a determinar de la percepción de la incompatibilidad entre las aspiraciones de cada parte, en la medida que las opciones son diversas ciertamente existe la posibilidad de que ambas partes logren sus aspiraciones y no se produzca el conflicto.

Dicho de otro modo se percibe que las aspiraciones son limitadas por la otra parte y por lo tanto se le percibe a la otra parte como una amenaza a la consecución de las aspiraciones. También señala que la severidad del conflicto va a depender de que tan importante son para las parte los valores que están en juego detrás de la aspiraciones o que tanto las partes están dispuestos a negociarlos, en la medida que son muy importantes o no son negociables, las posiciones serán más rígidas y la gravedad del conflicto aumentará.

Otro de los autores centrales para comprender los conflictos es Burton (2000) quien señala que el conflicto describe una relación en la que cada parte percibe las metas, valores e intereses y comportamiento del otro como antítesis de los suyos. Conflicto abarca, en primer lugar las relaciones entre las partes en disputa, sus percepciones y falsas percepciones, los valores compartidos y los que no lo son, y sus metas y motivaciones en segundo lugar, el medio político, social, económico e institucional en el que la disputa tiene lugar.

Este autor parte de la necesidad de analizar el conjunto de las relaciones humanas de las partes involucradas en el conflicto. Puesto que los valores y motivaciones están insertos de las condiciones sociales políticas, ecológicas que generan los conflictos.

Según el autor los humanos que participan en situaciones conflictivas luchan compulsivamente en sus respectivos medios institucionales en todos los niveles sociales, para satisfacer necesidades primordiales y universales, necesidades como la seguridad, la identidad, el reconocimiento y desarrollo. Los humanos pugnan cada vez más por ganar el control de su medio, lo que es necesario para asegurar la satisfacción de sus necesidades. Esta lucha no puede ser contenida: es primordial. Esta lucha hace surgir, por lo tanto, demandas implícitas prefiriéndose la reorganización institucional a la alteración de las actitudes (Burton, 2000).

Para el autor, el conflicto tiene su naturaleza en lo que se está negociando con las otras partes, para él la negociación sobre la base de “intereses” no genera tanto conflicto como la negociación sobre “necesidades”. En tal sentido para el autor. A diferencia de Pruitt, el énfasis en el análisis de conflicto debe ponerse en las necesidades y no en lo intereses como lo plantea Pruitt. Puesto que las necesidades son una suerte de pulsiones inherentes como grupo humano que son

coactadas por el sistema y que son negociables puesto que están a la base de toda acción humana.

Otra definición importante es la que plantea el equipo de Mitchell et al. (2000) donde menciona que un conflicto surge cuando las partes no están de acuerdo sobre la distribución de recursos materiales o simbólicos y actúan basándose en estas incompatibilidades percibidas.

Diremos que en primer lugar en concepto citado centra la discusión sobre los conflictos en torno al acceso a los recursos, sean estos simbólicos o materiales, es decir, que en tanto las necesidades, reconocimiento, dignidad, o identidad están en el centro de las divergencias entre los grupos sociales, por lo tanto los conflictos no responden a una naturaleza “animal” del ser humano, ni tampoco a una dinámica “natural” de la sociedad por transgredir la convivencia social, sino que en base de los conflictos se encuentra divergencia sobre los recursos a los que se accede o no. A esto se les llama “necesidades”.

La diferencia con el concepto de necesidades de Burton, radica en que para este último se trata de cuatro necesidades básicas, en cambio para esta teoría, el concepto de necesidad básica, está referido a personas que en un buen número desean algo intensamente, por un largo periodo de tiempo, lo suficiente como para sacrificar otros fines deseados en su lugar, que cuando entra en disputa con otros grupos sociales de manera no colaborativa, usualmente produce resultados que son personal y socialmente destructivos. En otras palabras, son las percepciones que como grupos y comunidades influyen a que los conflictos se manifiesten o posiblemente escalen. Este aspecto es conceptualizado como valores y cosmovisión (Rubenstein, 2000).

También, esta definición subraya el carácter dinámico de los conflictos, en tanto que son los grupos humanos quienes actúan y le dan cursos diferentes a los conflictos, pues están involucrados líderes, poblaciones y los directamente afectados, así como terceros en la disputa. Por lo tanto hasta el conflicto más enraizado cambia, muta supervive y se adapta a las nuevas condiciones y que precisamente esa condición de cambio permite pensar su resolución o transformación. Donde operan los intereses entendidos como las razones que están detrás de las posiciones orientados a qué quieren lograr. Finalmente las posiciones

que son definidas como la expresión de aquello que quieren lograr, la forma que toma la demanda y el reclamo, en otras palabras como se comunica a las partes y al sistema social.

Esta teoría es muy importante en tanto que no presenta al conflicto determinado por causa psico-biológicas o por causa macro sociales, por el contrario, señala que el conflicto se produce en una interacción entre situaciones sociales y necesidades humanas, que éstas se transforman en intereses cuando los grupos humano realizan acciones para cambiar la situación y usualmente adoptan posición que suelen ser intransigentes respecto a la materia en disputa.

1.1.3.1 La estructura de los conflictos

Según Mitchell (2010) por lo menos existen tres elementos que siempre están presentes en los conflictos estos son: Las problemáticas, las actitudes y los comportamientos.

a) Situación problemática.

Se trata en que los grupos de personas perciben que tienen objetivos que son mutuamente incompatibles, por lo tanto el logro del objetivo de uno de los grupos (estructurados o agregado) amenaza el logro del otro grupo, lo que origina dicha incompatibilidad de objetivos según Mitchell (2010) es la desconexión entre la escala de valores y la estructura social, que puede expresarse en dos aspectos: la percepción de carencia y la limitación para acceder a un recurso. En un determinado momento la escasez está definida por la escala de valores que determina la deseabilidad de las necesidades, por tanto estamos hablando de la percepción qué tantos bienes materiales (comida, vivienda, fuentes de trabajo, etc.) y bienes posicionales o simbólicos (estatus, admiración, poder, seguridad, identidad, etc.). Un segundo aspecto es el acceso estos bienes que van a satisfacer necesidades humanas, una estructura social puede privilegiar el acceso de unos grupos sobre otros a bienes materiales o simbólicos y la percepción de la importancia de estos va a determinar lo vital que sea acceder o ceder el control sobre los dichos bienes.

Una lástima que en muchas ocasiones los conflictos enfocan la discusión sobre las consecuencias y no en las necesidades que originan la incompatibilidad un punto esencialmente importante.

b) Las actitudes

Se trata de los estados psicológicos, usualmente de forma negativa, hacia las otras partes o hacia la valorización de sus acciones. Las actitudes al mismo tiempo suponen una predisposición para la conducta y para el procesamiento de la información de una manera afectiva determinada. Los componentes de las actitudes son el cognitivo, emocional, y conductual, identificados por la psicología social están presentes en cómo se procesa mentalmente el conflicto lo cual tendrá suma importancia en la dinámica que tome el conflicto.

c) Los comportamientos.

Se trata de todas las acciones que una de las partes realiza en contra de otra para hacerla desistir de sus intenciones u objetivos. Existe un rango muy amplio de las formas de manifestarlo, pues pueden ir desde intento de convencimiento (verbal) hasta las acciones violentas. Sin embargo durante los conflictos los comportamientos no responden solo a una reacción emotiva o a estrategias para conseguir los objetivos (Mitchell, 2010).

d) Los actores y componentes del conflicto.

Los actores pueden desempeñar diferentes papeles en los conflictos. La literatura tiende a categorizar según estos autores en tres rubros: primarias, secundarias y terciarias.

e) Partes primarias.

Constituyen los actores principales en un conflicto, las partes primarias son instituciones, grupos o personas, cuyos objetivos son o son percibidos por ellos mismos como, incompatibles y que actúan directamente en la búsqueda de sus respectivos objetivos (Ormachea, 2003)

f) Partes secundarias.

Se trata de todas las personas o instituciones o grupos, que se ven afectados por el conflicto o disputa, en otras palabras que tienen algún interés o involucramiento con alguna de las partes o las posiciones o resultados que se derivan del accionar de una de ellas. Muchas de estas partes secundarias eventualmente pueden cambiar su posición hacia primeras partes.

De acuerdo a lo señalado los medios pueden funcionar como partes secundarias, en tanto toman partida, y ven afectados sus intereses o simplemente el prejuicio hacia ciertos actores sociales les lleva a intervenir a favor de la otra parte tanto en los programas de noticias como en los programas periodísticos.

g) Las terceras partes.

Según Mitchell (2010) las terceras partes son actores sociales que de una u otra forma busca que el conflicto se resuelva, sea ayudándolo a una de las partes, logrando resultados favorables a una de las partes o en beneficio de ambas, sin embargo Mitchell da una clasificación clave, pues señala que las terceras partes son los actores que se involucran en los conflictos básicamente de dos maneras opuestas, terceros que son partidarios de una de las partes primarias y los terceros que buscan intermediar en los conflictos para transformarlo.

Los terceros partidarios pueden ser fuerzas que intervienen para pacificar, un conflicto o inclinar la balanza a favor de una parte. Pueden ser que brinden apoyo fáctico, suministrando (comida, recurso, asesorías) o brindando su apoyo simbólico (declaraciones) o realizan medidas de fuerza para presionar al decisor o a la parte contraria. Pero también pueden ser políticos, analistas, expertos, periodistas o programas periodísticos que defienden a una de las partes o atacan a la otra. En los conflictos socio ambientales la intervención de los terceros “partes partidarias” se realiza centralmente en el espacio mediático, por ello nuestro interés y preocupación en el espacio mediático por la visibilización de los conflictos.

Los terceros contribuyentes o no partidarios, pueden tener diferentes objetivos, pero en general se mantienen imparciales, algunos pueden ser simplemente observadores, como algunos medios, o la defensoría del pueblo, otros pueden generar datos técnicos insumos que permiten aclarar los conflictos como instituciones académicas, colegios profesionales. Se trata de una meditación amplia en el sentido de Mitchell (2010) donde intervienen diferentes actores entre ellos los medios para aportar la transformación del conflicto.

Los terceros intermediarios, son personas, grupos o instituciones que intervienen sostenidamente en los conflictos con la intención de lograr su transformación.

Según Ficher (2004) define su intervención como la ayuda a las personas a analizar las fuentes y dinámica de sus conflictos y a identificar comportamientos y soluciones que les puedan ayudar a resolver de manera satisfactoria a ambos. Se trata de una intervención que apuesta a construir las relaciones, crear confianza, buscar puntos prospectivos en común e iniciar procesos de generación de acuerdos participativos, transparentes y mecanismos de sostenibilidad de los acuerdos.

Por otra parte en cuanto a los componentes de un conflicto hay diversas posturas, la que más se asemeja a nuestra investigación es la de Fuquen (2003) quien cita cinco componentes:

- **Partes del conflicto.** Son los actores involucrados – personas grupos, comunidades o entidades sociales- en forma directa o indirecta en la confrontación. Estos presentan determinados intereses, expectativas, necesidades o aspiraciones frente al hecho o nudo del conflicto, tales como las partes principales, las partes secundarias, y los intermediarios.
- **El proceso.** Comprende la dinámica y la evaluación del conflicto, determinadas por las actitudes, estrategias y acciones que presenta los diferentes actores.
- **Los asuntos.** Son los temas que conciernen a las partes en un conflicto. Hay ocasiones que las partes están muy confundidas para verlo, en algunos

casos porque son muy vulnerables. También se puede presentar que las partes no están de acuerdo con los asuntos que son la legítima fuente del conflicto, puesto que involucran intereses y valores.

- **El problema.** Hace referencia a la definición de la situación que origina el conflicto, los objetivos de la disputa y sus motivos.

- **Los objetivos.** Corresponden a las decisiones conscientes, condiciones y los futuros resultados (Fuquen, 2003).

1.1.3.2 El ciclo de los conflictos y sus etapas

Los conflictos constituyen una forma de relación entre los grupos sociales, pero al mismo tiempo los conflictos son “Situaciones” en las que se encuentran las relaciones, que pasan de situaciones latentes a situaciones de crisis y de estas a negociación. Sin embargo muchas veces el conflicto no es visible a los ojos de los terceros, que solamente conocen de los conflictos cuando se manifiestan a través de las conductas de sus actores (mal trato, violencia, agresión, etc.) y regularmente se expresa de manera indirecta sobre asuntos diferentes al que origino la disputa, por ejemplo las disputas territoriales pueden expresarse en la disputa sobre quien la organiza en una feria comercial, debido a que las actitudes negativas preexistentes predisponen a un mal interpretación de las acciones de la otra parte.

Existen seis etapas que la literatura dice sobre los conflictos sociales.

- Latente
- Surgimiento
- Escalamiento
- Crisis
- Des escalamiento
- Transformación.

a) **Etapas latente.**

Lederach (1992) menciona que es el periodo donde el conflicto se forma, en base a un problema(s) determinado, se desarrollan o agudizan las

percepciones negativas y las actitudes conflictivas de una parte hacia la otra. El punto de quiebre entre una disputa, discordia o pleito y un conflicto latente es cuando uno de las partes o ambas partes, perciben que tienen objetivos contrapuestos a la otra parte y esta afecta la satisfacción de sus necesidades básicas (recursos naturales, alimentación, seguridad, etc.).

En esta etapa el conflicto suele tener una dinámica más lenta y se desarrolla en un tiempo prolongado, incluso pasa por temporadas sin cambios visibles.

Generalmente es este periodo hay una invisibilidad pública del conflicto y una de las partes o niega la existencia del conflicto o propone una solución asimétrica basada en su mayor poder y por lo tanto la otra parte percibe que la solución es lejana, en tanto ni siquiera es un tema de agenda bilateral y menos pública. Cuando eso sucede surge la necesidad de hacerlo público, sea a través de los canales institucionales, o a través de los medios de comunicación para que el conflicto sea visible.

b) Etapa de surgimiento o conflicto manifiesto

Es una etapa relativamente corta algunos autores subrayan que se produce cuando el conflicto madura, cuando la partes pasan de percibir necesidades a formular intereses y de estas a demandas.

Ciertamente hay una mayor visibilidad del conflicto, que es negado usualmente por una de las partes de mayor poder, el conflicto se canaliza en el espacio mediático y como consecuencia en el espacio público decisonal o al contrario al fracasar su solución en el espacio dimensional se apela a los medios para visibilizarlos y que la opinión pública empuje a las instancias de gobierno o a la otra parte a una solución. Es común en esta etapa que los medios regionales y algunos pocos nacionales cubran información al respecto.

c) Etapa de Escalamiento

Mitchell (2010) menciona que por sentido común sabemos que el conflicto se inicia en esta etapa, pero en verdad es la expresión de la acumulación

desarrollada en la etapa latente. La diferencia entre la etapa anterior de latente y esta etapa se produce cuando una o ambas partes desarrollan acciones (factor comportamental) para lograr los objetivos. Según ellos están siendo amenazados por los objetivos del otro actor primario o parte e involucra el incremento del uso de métodos de influencia, especialmente coercitivas o tácticas (Ficher & Morton Deutsch, 2006).

Regularmente existe un hecho “detonador” que no explica por sí mismo los excesos posteriores, sino que se entiende por lo acumulado en la etapa latente.

El escalamiento tiene múltiple expresiones y varía de conflicto en conflicto por lo general está precedido de un incremento de las hostilidades verbales (expresiones de desprecio, ninguneo, irrespeto, etc.) y comportamentales (ruptura de la comunicación, de los espacios de negociación, separación, pequeños actos de violencia.) que pueden derivar en expresiones de violencia abierta y generalizada.

d) Crisis

Generalmente está caracterizado por acciones y medidas de fuerza (tomas de carreteras, instalaciones públicas) o de violencia abierta (quema de maquinarias, enfrentamiento con la policía, secuestro de personas, etc.) que conllevan al riesgo de grandes pérdidas humanas o materiales. Ciertamente hay una ruptura de diálogo, y hasta puede ver un estancamiento prolongado de varias semanas.

La etapa de crisis es vivida con mucha tensión, durante la cual las dinámicas socio-emotivas se llevan al extremo.

Es importante identificar que en la etapa de crisis suele producirse una situación de entrapamiento, caracterizado porque el conflicto ha dejado de escalar. Si bien las tácticas contenciosas continúan estas son las mismas y no apuntan a que las acciones se graven, Según los autores pueden producirse por el fracaso de las tácticas usadas, el agotamiento de los recursos, y por la pérdida del apoyo popular o simplemente los costos son muy elevados, nos referimos a pérdidas humanas.

Es difícil determinar en qué momento se acaba la etapa de crisis y cuando se inicia el proceso de des-escalamiento, para esta investigación entendemos que el final de la crisis, es cuando confluyen algunos procesos: inicio de negociación y diálogo, proceso de distensión o separación de las partes, acciones de desmovilización o cese de la violencia.

Naturalmente los medios están más presentes que en el resto de las etapas puesto que los hechos violentos atraen titulares generando rating. Puesto que toda la atención del público y de los políticos está para formas corrientes de opinión.

e) Etapa des-calamiento

En esta etapa disminuyen las hostilidades o se mantienen relativamente estables. La intervención de terceros suele ser clave para pasar la etapa de crisis a esta fase, desarrollándose acciones que buscan poner fin a la crisis y pasar a una etapa de negociación.

En este periodo tienen un rol importante los terceros en el conflicto, para crear condiciones para el diálogo y facilitar la confianza y la generación de acuerdos entre las partes y generación de soluciones cooperativas.

En términos mediáticos, luego pasada la crisis, los medios cubren con menor intensidad los acontecimientos de la desmovilización. Sin embargo es muy común que es esta etapa algunos den tribuna a terceros extremos que buscan dificultar los esfuerzos de acercamiento.

f) Etapa de transformación

También conocida internacionalmente como construcción de la paz, aunque esta etapa no siempre se llega a desarrollar fehacientemente y lo cual crea las condiciones para un re-escalamiento o para que el conflicto se vuelva crónico.

Los grandes medios suelen estar ausentes en esta etapa aunque lo medios comunitarios y regionales pueden prestar mayor atención aunque cuentan con escasos recursos para el seguimiento y la gestión de la información,

especialmente si los focos de los conflictos se encuentran lejos de la capital de Región.

1.1.4 Medios de Comunicación

En los conflictos no siempre se disponen de mecanismos de negociación y resolución de conflictos o dichos mecanismos no disponen o no generan resultados que ayuden a cambiar sus condiciones de vida. Generalmente una de las partes se dirige a los medios de comunicación para visibilizar los conflictos para que figuren en la agenda pública y de alguna forma se genere una presión a favor de su solución (Macassi, 2002).

Los conflictos al hacerse público por medio de su inclusión en la agenda mediática genera su apropiación por parte de la ciudadanía y atrae la atención de los decisores y encamina a una solución que sin la existencia mediática a veces puede dormir el sueño de los justos. Sin embargo este proceso de publicitación no siempre se encamina a la solución constructiva de las disputas.

El objetivo de las partes para hacer público el conflicto en los medios es también presentar sus posiciones y puntos de vista. Ganar a la opinión pública, ciertamente, es un paso sumamente importante para formar decisiones favorable a sus objetivos. Más aún si para algunas minorías o grupos sociales, con un débil acceso a las instancias gubernamentales, los medios constituyen el único canal por el cual pueden acceder a las esferas de toma de decisiones.

Sin embargo, el acceso a los medios es también un recurso escaso y de poder en sí mismo, que muchas comunidades no disponen o no tienen dificultades para su acceso debido al idioma o la cultura o por las estructuras de poder existentes. Tal como relatan DE Echave (2009) donde menciona que los medios locales y comunitarios están presentes desde el inicio de los conflictos y muchas veces son partes primarias tanto a favor como en contra de las actividades mineras y en otras ocasiones son instrumentadas por las partes hacia el uso de la coerción o la compra de los espacios publicitarios.

Pero debido a que estos medios tienen escasa cobertura y un impacto débil en los decisores regionales y nacionales esto obliga a las comunidades e incluso a las empresas a desarrollar estrategias de acceso a la agenda pública regional y

nacional que van de acciones violentas a acciones lúdicas y espectaculares buscan llamar la atención de los medios y de esta manera figurara en los noticieros para poder hacer visibles sus demandas y el conflicto.

De otro lado, al evidenciar el conflicto los medios están operando en la práctica como mediadores de las demandas ciudadanas expresadas en los conflictos, antes que los conflictos estallen. Sin embargo creemos que este rol pre ventor y canalizador de las demandas no está haciendo cumplido por los medios.

Así mismo los medios construyen los discursos o priorizan algunos acontecimientos de acuerdo a ciertos intereses como indica a continuación:

Los medios constituyen una agenda y en ese proceso suelen excluir o priorizar unos acontecimientos, sobre otros, por razones de rating, de presión política o económica, por posiciones ideológicas o por el lobby de los gabinetes de prensa. Pero la decisión acerca de que conflictos deben ser visibilizados y cuales no responde a una trama compleja de relaciones políticas, económicas y sociales de las que forma parte los medios (Macassi, 2011).

Para Antezana (2014) el noticiero televisivo cumple un rol importante al transmitir información que permite construir un orden social y nosotros al permitirnos conocer de cerca las realidades de la sociedad. Por consiguiente Antezana considera que los medios están más enfocados a satisfacer ciertas expectativas, como quieren cumplen el rol de llevar información de la esfera macro al micro, como indica al siguiente párrafo:

Los noticieros televisivos controlan el miedo, administrándolo, entregándolo en pequeñas cuotas y de esta manera dosifican las normas. Premian y castigan, configuran el deber ser social, indican en definitiva la manera adecuada de resolver los problemas cotidianos. En ese sentido el noticiero está hecho para aquellos que cumple las normas, para los que producen, para los que su trabajo y consumo alimentan es sistema, es decir, para la clase media (la mayor parte de la población) productiva. La clase baja es menos cantidad y aspira tener lo que tienen los que ve en el noticiero, es decir, la clase media (...) los mediadores y traductores de los grandes movimientos económicos y políticos que ocurren en las

esfero, macro hacia lo micro, hacia el mundo privado, hacia el individuo y su vida cotidiana (Antezana, 2014).

Castillo (2011) considera que los medios de comunicación se han vuelto vulnerables a diferentes tipos de influencia sobre todo político, simplemente por intereses tal como menciona textualmente que las organizaciones periodísticas se han convertido en actores de considerable significación en el sistema político y a pesar que no poseen explícitamente objetivos políticos claramente definidos, actúan como actores políticos que legitiman, selecciona e imponen los asuntos públicos. Los medios de comunicación pueden manifestarse sobre la opinión pública, entre otras, de dos formas diferentes: encuadran, seleccionan, diseminan la información que permite a los miembros de la sociedad percibir las temáticas relevantes. Trasmiten a otros actores políticos una imagen del pensamiento, actitudes, valores imperantes en la opinión pública, ofreciendo así una fuerza considerable ya que posee la facultad de presentar determinados acontecimientos, demandas, inquietudes, como acciones de imprescindible e inexcusable solución y a la inversa. Todas esas capacidades políticas, cognitivas, económicas son razones suficientes para que los medios de comunicación se presenten como receptores de todo tipo de influencias sociales y políticas con el objetivo de conseguir influencia.

Acevedo (2009) menciona que la mayoría de los medios de comunicación de las provincias sobrevive captando porcentajes mínimos de la inversión publicitaria privada o los fondos públicos provenientes de organismos estatales: municipalidades, gobiernos Regionales y dependientes del gobierno central. La precariedad económica de la mayoría de los medios de comunicación de las regiones hace vulnerable a los poderes locales, instituciones estatales y empresas mineras: Las emisoras provincianas son también vulnerables con relación a los gobiernos de turno, pues estos manejan con amplia discrecionalidad el órgano regulador de la radio y televisión en el Perú.

Los mensajes de los noticieros están determinados por las estructuras de poder y por los intereses mercantiles de los antes que los proyectan. Más que con frecuencia, como norma, las estructuras de poder se conforman no para beneficio

de la generalidad social sino para el dominio de unos contra otros. ¿Cómo se ejerce este dominio? A través de los mensajes (Aguila, 2015).

Para Lederach (1998) la transformación de conflicto no es sino la reconstrucción de las relaciones. Por lo tanto el conflicto es constitutivo de las relaciones humanas, es necesario para la identidad colectiva y la pertenencia a un grupo social y constituye y constituye el devenir de las relaciones sociales. En donde la comunicación tiene un lugar central en tanto que dinamiza los intercambios individuales y también es escenarios del intercambio de entre los grupos sociales y las instituciones.

Mattelart (1996) a finales de la edad media la comunicación era usada para expresar el trasladar de un lugar a otro, de allí que se le denomine a las carreteras medios de comunicación posteriormente en el siglo XIX con la prensa de masas la comunicación fue sinónimo de emisión de información, de difusión, y en el siglo XX estuvo marcado por la pasividad, en la actualidad con el auge de las tecnologías de la información y comunicación, comunicarse tiene sentido de vincularse, de construir relaciones. Ciertamente, en la sociedad de la información, en particular, la comunicación constituye relaciones, sin comunicación sería imposible la sociedad en red, sin embargo la comunicación no son las relaciones, estas involucran procesos Cognitivos, conductuales y afectivos que sostiene las relaciones y la discrepancia por el acceso a bienes servicios y necesidades simbólicas son intrínsecas a los procesos de relación, los conflictos son constitutivos de las relaciones y de los procesos de construcción de lo social.

Basado en esta teoría la selección de “que se va reportar” o “qué es lo más importante” suele depender de razones poco objetivas basadas en emotividad que genera coberturas sobre la violencia. Ciertamente tienen a la base una serie de premisas que la opinión y el análisis es contrario a la objetividad, cuando la objetividad tiene un compromiso profundo con la diversidad de fuentes que debería incluir a los grupos proactivos, a las víctimas de la guerra y no solo a los líderes de las facciones militares, debería presentar la información en contexto, es decir, favorecer la comprensión por parte del público de las reales causas y orígenes del conflicto.

Según Holguin y Adan (2003) los periodistas deben estar conscientes de que ellos están involucrados en la dinámica del conflicto, deben entender los detalles de la situación y por siguiente el informe.

El periodista por la posición privilegiada que tienen durante los conflictos, tienen la posibilidad de sentar en una misma mesa a las partes y generar debates que lleguen a consensos, pueden acceder a las víctimas y perpetrados, mejor que muchos activistas y políticos, pueden ayudarlos a expresar mejor sus necesidades y demandas, en lugar de solo mostrar las posiciones irreconciliables, de esta manera están en capacidad de generar puntos en común y una perspectiva del conflicto donde ambos ganen, en lugar que ambas partes se destruyan, buscando salidas alternativas a la crisis revirtiendo la costumbres de optar por soluciones violentas. En otras palabras existe un cuestionamiento al rol pasivo de algunos periodistas ante el conflicto, percibiéndose como una faja transportadora de información aséptica o como simplemente observadores y analistas.

Del mismo modo Loyn (2007) quien reconoce que la objetividad absoluta no es posible y los periodistas pueden influir en el curso de los conflictos pero argumenta que frente a este problema no se debe plantear otra perspectiva sino aplicar las formulas ya conocidas de distanciamiento y objetividad en lugar de involucrarse y buscar soluciones.

Por su parte los neoliberales argumentan que no deberían existir “parámetros” para juzgar el ejercicio del periodismo ni una sola forma de realizarlo y que el lector es el principal juez de una buena o mala cobertura del conflicto.

Lynch (2007) cuestiona la objetividad periodística basándose en la teoría de los frames de Entman (1993) que sustenta que las noticias siempre resaltan un ángulo: una visión parcial de la realidad que conlleva idea de causa, una interpretación y una solución al problema, y por lo tanto es del inevitable que la objetividad sea relativa de lo cual deduce que es potestad del periodista orientar de manera consciente la cobertura periodística para obtener paz en lugar de contribuir a la comunidad de la guerra.

Holguin y Adan (2003) propone un reenfoque de las preguntas que guían la labor periodística, precisando mejor su foco en los conflictos y ampliándolas para que

puedan dar cuenta de las realidades complejas que están detrás, a continuación presentamos su reformulación y aplicación en base a las clásicas preguntas del periodismo, que ante sucesos como los conflictos resultan insuficientes:

- (Who) Quién: ¿Quién está haciendo afectado por este conflicto?, ¿Quién corre el riesgo dependiendo del resultado?, ¿Cuál es su relación con el otro, incluyendo el poder relativo, la influencia, la opulencia?
- (What) Qué: ¿Qué provocó la disputa: que le atrapo su atención actual? , ¿Qué asuntos necesitan resolver las partes?
- (When) Cuándo: ¿Cuándo comenzó este conflicto? ¿Cómo surgieron las circunstancias que origino esta disputa?
- (where) Dónde: ¿Qué justificaciones geográficas o diplomáticas están siendo afectadas por la disputa? ¿Cómo ha sido manejado esta clase de problemas en otros lugares?
- (Why) Por qué: ¿Por qué las partes sostienen las posiciones que expresan? ¿cuáles son las necesidades, intereses y preocupaciones que intentan ser tratadas a través de estas posiciones?
- (How) Cómo: ¿Cómo ellos resolverán esta negociación, mediación, arbitraje, tribunal o guerra?:¿Cuáles son los costos/ beneficios del método escogido?.

Macassi (2005) señala que los noticieros se enfocan en los hechos pero no en los procesos, se concentran en las confrontaciones pero no en los avances, y esta visión fragmentada no contribuye al que el ciudadano termine de comprender de qué se trata, sino que perciba las dificultades y trabas.

Las noticias ocupan un lugar central en la sociedad, a través de ellas nos enteramos de los acontecimientos más importantes de lo que sucede en el ámbito nacional y en el internacional. Las noticias son presentadas por los medios en base a una jerarquía, constituyen a la agenda mediática y son un escenario de poder y disputa de los grupos sociales intereses económicos y políticos por incidir en las decisiones y en la mente de las personas.

En los escasos datos referidos a los conflictos sociales en nuestro medio, señalan que la cobertura se diferencia según cada medio es decir cuando un conflicto entra en la agenda pública se activa una serie de procesos tanto de decisiones en las

esferas de poder, de construcción de imágenes y percepciones en los públicos, así como una pugna por parte de la partes y de los grupos de apoyo por incidir en los contenidos de los medios. Por tanto, es solo hecho que un conflicto aparezca o no en el “prime time” de los noticieros constituye de por si un aspecto que puede afectar el curso, sus resultados y convertir el espacio mediático es un espacio de disputa y de poder.

En la base de estas tendencias informativas, también se encuentra las premisas en torno a que la comunicación política debe ser “light”, caso contrario, los públicos cambian de dial, pues se parte del supuesto que la pobreza y el trabajo son entendidos como temas aburridos por lo tanto no se visibilizan, ni se discuten (Alfaro, 2005).

Sin embargo, esta tendencia a la satisfacción de las demandas primarias de información termina minando la credibilidad de los propios noticieros frente a la población, la cual percibe inconsistencia en las noticias y es consciente del tratamiento superficial, sin dejar de mencionar que no se asume la responsabilidad social como media pues no están generando los espacios de deliberación que cualquier democracia necesita para una adecuada gobernabilidad.

1.1.4.1 Frames en el Conflicto

Consiste en el tratamiento que prioriza la disputa y la contraposición entre dos o más individuos, personas o instituciones. No necesariamente se trata de hechos de conflicto, como guerras, disputas, violencia peleas, sino que en la presentación de los hechos se resalta los elementos que dividen y separan a los actores sociales en lugar de aquellos que son puntos en común (Semetko, Holli & Vallkenburg, Patti, 2000).

La literatura sobre medios de comunicación y política es vasta y la atención dedicada a la relación entre las noticias y su impacto en los públicos es igualmente extensa. En la última década se ha prestado particular atención a la forma en los medios presentan la noticia, es indagar en la relación que establecen entre estructura, organización y contenidos. Las teorías que abordaron eficazmente el estudio de dicta relación han recibido el nombre “framing theory” o teorías del marco.

Hace una clasificación de las diferentes teorías del frame, para el existe una corriente de autores que sitúan las teorías del frame en los medios y otra corriente que sitúan los frames en los públicos (Scheufele, 1999).

Las distintas posturas concluyen en los frames sirven a los periodistas para organizar cognitivamente los hechos y sus contextos, y para los públicos los “individual frames”, les permite organizar y sintetizar la información, en base al, “dominant meaning”, que las noticias resaltan, aunque no se descarta interpretaciones alternativas (Entman, 1993).

En tal sentido los frames resulta una suerte de puente entre los procesos productivos y los de recepción. Por ejemplo Neuman y Just (1992) hacen énfasis en el carácter procesal de la comunicación, definiendo el Frame como las herramientas conceptuales con los que los medios y el público cuentan para convenir, interpretar y evaluar la información. A continuación describiremos cada uno de estos procesos y las distintas posturas que se encuentran respecto al frame.

a) El Frame como marco de producción periodística.

La mayoría de los autores coincide en las funciones que les atribuyen a estos frames en referencia a la producción de noticias. La definición, a nuestro juicio, más acertada de los “media -frames”.

Entman (1993) en la producción de noticias, los frames sirven para organizar las rutinas de trabajo de los periodistas, para estructurar la realidad de una manera rápida y sencilla que identifique y clasifique las informaciones. Además, los frames también suponen estrategias comunicativas de relación con los públicos, al enfatizarse, por ejemplo, un enfoque de disputa ante determinado problema, también se apuesta a una relación de espectacularidad en lugar de un análisis. Refiriéndose a la capacidad de las medias – frame para dar estructura a la información noticiosa donde se ha identificado hasta 4 funciones centrales:

- Definir los problemas; es decir qué agente está haciendo qué con qué costos y qué beneficios.

- Diagnosticar causas, que identifican las fuerzas que crían el problema.
- Hacer juicios morales, es decir, evaluar las intenciones de los agentes o sus objetivos.
- Sugerir soluciones: Ofrecer y justificar tratamientos para los problemas y predecir sus efectos.

Entman (1993) señala que los media-frames, tienen por lo menos dos objetivos centrales: El primero es de selección, lo define como: “Enmarcar” es decir seleccionar algunos aspectos de la realidad percibida para reforzar su expresión, de este modo promover una definición particular del problema, una interpretación casual, una elevación moral y/o una recomendación de cómo resolver el hecho.

En este proceso de “enmarcamiento” algunos autores hacen énfasis que se trata de un proceso de selección, énfasis y selección de enfoques, y por lo tanto de pérdida de otros sentidos o dimensiones de la realidad. Por ejemplo si el conflicto se enmarca solo desde las acciones de fuerza se deja de lado la problemática y el acceso a necesidades.

Kaplan (1993) define como “salience” que literalmente se traduce como “resaltable”, lo que hace es definir un sentido a través de resaltar un ángulo de la realidad para construir el hecho noticioso, este proceso lo hace comunicable, aunque desde la práctica periodística se llama “noticiable” Otros autores critican como el uso repetitivo de un solo frame busca restringir la realidad y alejar la posibilidad de que el ciudadano no pueda acceder a sentidos alternativos de las noticias.

Es necesario señalar que autores como Neuman que ponen el acento en la capacidad estructurante de los frames mientras que otros ponen el acento en que los frames construyen sentidos.

Para Modigliani (1989) los media frames son básicamente formas de construir sentidos, dejando de lado la estructura de los mismos y las características audiovisuales de las noticias. El ejemplo más clásico es “el frame de la guerra fría”, “lucha contra el terrorismo” o “el aimarazo”, con

los cuales los medios enmarcan una serie de eventos, a veces dispares, dentro de un marco interpretatorio que involucra a la seguridad nacional y el patriotismo, y que los ángulos levantados buscan tener un efecto en el largo plazo.

Posteriormente Gomis (1991) hacen una distinción importante: señalando que existen tres niveles de enmarcamiento en la noticia. Estos autores distinguen el “frame- event” que está circunscrito a un acontecimiento o una historia, del “Frame-issue” que enmarca una interpretación en el cual el accidente es parte de una cadena de eventos y acciones. Pero también señala que el frame puede tener un nivel más amplio que trasciende un asunto individual o involucra diferentes asuntos DE Vreese (2005) llaman “frames genéricos” y Chong (2007) subraya que al interior de cada uno de ellos se puede analizar los asuntos que resaltan o enfatizan un sentido particular de la temática.

b) Tipología de Frames

Neuman y Just (1992) al analizar la cobertura noticiosa de Estados Unidos hizo el esfuerzo de clasificar los media-frames en cinco tipos de frames comunes, estos son: Frames de Conflictos, de consecuencias económicas, de interés humano y de moralidad y de responsabilidad.

• Frames de Confrontación de conflictos

Semetko, Holli, Vallkenburg y Patti (2000) mencionaron que consiste en el tratamiento que prioriza la disputa y la contraposición entre dos o más individuos, personas o instituciones No necesariamente se trata de hechos de conflictos, como guerras o disputas, violencia, sino que es la presentación de los hechos que resalta los elementos que dividen y separan los actores sociales en lugar de aquello que son puntos en común.

Según Hakansson (2000) se presentan a los actores como una disputa entre quien gana y quien pierde. Ciertamente este tipo de frames llaman mucho la atención de los televidentes en tanto que plantea acciones nudos y desenlaces propios de la narrativa y crea expectativa en torno a lo que va

acontecer, esta curiosidad es la piedra angular de la fidelización de las audiencias así como su apego por la emoción de la acción.

- **Frames de Interés humano**

Se da prioridad al enfoque subjetivo de los actores de los hechos. Se da prioridad, por ejemplo, el testimonio y la opinión de los afectados de los acontecimientos, usualmente se recurre a la victimización de los actores y para ello es muy común que se enfatice el llanto y dolor.

En ciertas ocasiones este tratamiento suele individualizar los hechos presentándolos como asuntos personales desvinculado de los públicos. En un contexto de competencia muchos editores y periodistas echan mano de este frame para capturar la mayor cantidad de audiencia y retenerla. Lo mismo sucede en la cobertura de las elecciones, cuando presentan a los candidatos, sus familiares, sus hábitos o sus aficiones.

- **Frames de Moralidad**

Se trata de enfoques que buscan juzgar o calificar moralmente o éticamente los hechos o las acciones de sus actores. Este enfoque no siempre involucra todo el tratamiento sino que presenta opiniones, comentarios o adjetivaciones que suponen un juzgamiento moral del acontecer. Ciertamente, existen algunos temas como la sexualidad, el uso de drogas o la delincuencia o actores como los jóvenes que generan más juicios que otros actores, ante lo cual los medios prescriben sus comportamientos.

También es común utilizar resúmenes a modo de moraleja que usualmente hacen los locutores en “set” sobre algún hecho presentada en los repostajes. En otras ocasiones los medios recurren a la opinión de los grupos de interés o expertos para que ellos presenten los juicios morales que coincidan con sus posiciones hemos observado que en la cobertura de conflictos de conflictos ha sido muy usual hacer juicios de moralidad sobre los líderes de las protestas, calificándolos de salvajes e inconscientes, o usando estereotipos de revoltosos, terroristas con un énfasis moral.

- **Frames de consecuencia Económica y Social**

Neuman & Just (1992) originalmente este frames está presentado por como el énfasis que los medios hacen en las consecuencias económicas de algún problema o acontecimiento público. Comúnmente en los conflictos algunos medios hacen resaltar las pérdidas económicas de los paros y medidas de fuerza protagonizadas por las comunidades mostrando cifras proyectadas en pérdidas de turismo, de las exportaciones o en la producción de minerales y sobre todo del alejamiento de la inversión pública.

- **Frames de Responsabilidad.**

Este tipo de tratamiento informativo da prioridad a la responsabilidad de los acontecimientos, a identificar a los culpables, a los responsables, los involucrados. Este tipo de frame es muy usado en las noticias policiales de crónica roja, en los accidentes o en las tragedias. En algunas noticias sobre conflictos sociales este frame es usado para interpelar al Estado como responsable de los hechos o comprometerlos en su solución. La oración que suele acompañar este frame “pedimos a la autoridades que tomen cartas en el asunto”. También es muy usual después de la crisis y violencia, los medios usan este frame para identificar, culpabilizar a los líderes de las propuestas, incluso proponiendo u neutralización a través de la ley, llegando a culparlos de las pérdidas humanas que la intervención policiaca genera.

- **Frame Lúdico**

Este tratamiento no existe en la literatura del frame, pues los frames responden a culturas laborales y sistemas periodísticos específicos de cada país. En estudios realizados encontramos que en nuestro medio existe la tendencia a incorporar el humor o la picardía (Macassi, 2002).

Ciertamente los cambios no solo se limitan a la construcción de las noticias sino al estilo de la persona que lee las noticias, conducen un programa o a la forma que el reportero hace los reportajes. Este frame suele presentar las noticas de una manera fresca, alegre y hasta festiva

comúnmente se puede identificar este frame con el uso de las cámaras “in fraganti” de congresistas durmiendo o políticos cantando o como hace poco, del congresista que toco la nalga de una aeromoza. Sin embargo muchas noticias políticas son presentadas solo resaltando sus aspectos más blandos y más lúdicos.

• **Frame de dialogo**

Este frame no fue originado por Neuman, sin embargo como los sostienen algunos autores si existen frames de confrontación, también deberían existir frames de paz. Sin embargo el término “paz” alude a una situación posterior guerra y resulta tan amplia que puede no ser precisa al momento de analizar la cobertura de los medios y por tanto carezca de la confiabilidad necesaria y no mida lo que se quiere medir. Creemos que el término “diálogo” es más pertinente, pues en la literatura sobre conflictos expresa las actitudes, acciones y mecanismos que aportan a una transformación constructiva del conflicto.

• **Frames noticiosos de los conflictos**

Los “media- frames” como hemos visto organizan la información, definiendo los problemas, diagnostican las causas, hacen juicios morales y sugieren consecuencias (Entman, 1993). Pero no son los únicos frames, en la literatura sobre la transformación de conflictos existen también los frames que los actores usan como estrategias discursivas de actuación. Kaufman (2003) los clasifican como de identidad, de caracterización, de poder, de proceso, de riesgo, de información, de pérdida vs. Ganancia, hay que aclarar que están referidos a la actuación de los actores y a la manera cómo estos buscan incidir en la estructura mediática o política, sustentar y justificar sus actos.

En las noticias los conflictos sociales, como todo acontecimiento, historia, o problemática, pueden ser enfocadas desde diferentes tipos de frames, pero lo más común es que se use los “frames de confrontación” para presentar los conflictos, lo que puede estar predisponiendo a que los ciudadanos y decisores miren los conflictos como confrontaciones donde

lo que predomina es la derrota de una parte por la otra, en lugar de un proceso colaborativo y de diálogo.

En tal sentido observamos las siguientes tendencias.

- Se define el problema como una confrontación haciendo énfasis en las conductas o hechos violentos de una parte contra la otra, subrayando las posiciones de una o de ambas partes.
- Se plantean como causas las diferencias insalvables entre las partes o la polarización existente entre ellas.
- Se evalúan las intenciones y actitudes en relación a la confrontación.
- Los cursos de acción enfatizan la supremacía de una parte sobre la otra, sin presentar alternativas de solución que desentrampen las posiciones.

A nivel de práctica laborales periodísticas es evidente que existen política editoriales que priorizan la inversión minera y dejan de lado las noticias sobre demandas y reclamos hacia los impactos de dicha inversión, por el contrario, otras líneas editoriales dan más cobertura a las demandas y movilizaciones y muy poco espacio a los beneficios de las inversiones (Macassi, 2013).

Las políticas editoriales ciertamente no muestran a los medios con discursos contrarios a una de las partes, pero si evidencian que su rol como constructores de una agenda pública no es imparcial, faltando a los principios periodísticos básicos de pluralidad, equilibrio, heterogeneidad, insumos para que se genere la liberación pública.

1.1.4.2 Programación de Medios

Medios de comunicación masiva o de masas son los medios de comunicación recibidos simultáneamente por una gran audiencia, equivalente al concepto sociológico de masas o al concepto comunicativo de público.

La finalidad de estos medios de comunicación podría ser, según la fórmula acuñada específicamente para la televisión, formar, informar y entretener al público que tiene acceso a ellos.

Atendiendo a los intereses que defienden, buscan el beneficio económico del empresario o grupo empresarial que los dirige, habitualmente concentrado en grandes grupos de comunicación multimedia, e influir en su público ideológicamente y mediante la publicidad.

Todos los ciudadanos del mundo están expuestos a unos u otros medios, que resultan indispensables como herramienta de comunicación y presencia pública para todo tipo de agentes económicos, sociales y políticos. (Bistrain, 2015).

Sin duda los medios de comunicación son una herramienta contundente al poder informar o desinformar a la población sobre algún tema de interés social, es por eso que se debe tener mucho cuidado con el rol que juega un profesional en comunicación.

1.1.4.3 Programación de Televisión

Los contenidos que se transmiten en un canal de televisión cumplen la función de abarcar el mayor Raiking posible, esto responde a interés económico de los dueños.

Los tipos de contenidos que se transmiten en televisión, son:

Informativos, Noticias (Actual), Revista (secciones contemporáneas), Análisis (monologado, mesa redonda), Entrevista, Talk Show, Musicales, Musical Especializada (género, artista, música), Cuenta Regresiva, Dramáticos, Serie (sitcom, juveniles, suspenso).

Novela (su tema principal es el romance), Unitario (comienza y termina el mismo día).

Documentales, Clásico (Narrador con un tema buscando más profundidad).

Docu-drama (representación del tema dramatizado), Puesta de Escena (representación del tema dramatizado por los mismos protagonistas de la historia), Montaje (foto, sonido de archivo = edición), Proceso (no tiene libreto, solo hay una diagramación), Retrato (biográfico), Testimonio (no hay narrador, la gente cuenta la historia) (Datanalisis, 2015).

Datanalisis, da a conocer todas las facetas con las que se cuenta para captar la atención e interés del espectador, pero existe también un riesgo y manipulación de los medios al no informar de temas de interés social por el simple hecho de buscar solo el ranking, como pasa actualmente en las televisoras nacionales, en donde se prioriza los talk show, y la vida de los personajes de farándula, y no de la problemática que atraviesa el país.

1.1.4.4 Entrevistas de Profundidad

El periodista y sociólogo norteamericano Park (1940) definió a las noticias como una “forma particular de conocimientos. Si bien se trata de una conceptualización bastante simple, es una afirmación innegable que subyace a cualquier otra explicación sobre las noticias. El trabajo de Park sirvió para entender, esencialmente, la función orientadora e indicadora que cumple las noticias para las personas.

Gomis (1991) sostuvo que las “noticias son una ventana sobre el mundo”, son como un marco (news frame) que se posa sobre el mundo, la metáfora del marco permite negar la presunta neutralidad de los medios de comunicación, puesto en estos habilitan ciertas miradas sobre una escena mientras que obturan otras.

Esta técnica de la entrevista a profundidad, consiste en la realización de una entrevista personal no estructurada, cuyo objetivo principal es indagar de manera exhaustiva a una sola persona, de forma de que la misma se sienta cómoda y libre de expresar en detalle sus creencias, actitudes y sentimientos sobre un tema en estudio. Se realiza principalmente en investigaciones exploratorias, sobre todo en estudios donde el problema a investigar se relaciona con aspectos confidenciales, delicados o embarazosos, o cuando la presión de un grupo puede afectar las respuestas

del entrevistado. Así mismo, se constituye en una herramienta indispensable en estudios cualitativos empresariales donde las limitaciones de tiempo de los entrevistados y los temas tratados lo requieren (Datanalisis, 2015).

1.2 Antecedentes

Existen varios trabajos de medios de comunicación y conflictos sociales pero muy pocos relacionados al tema de investigación.

Borja (2014) concluye que los medios de comunicación deben trabajar siguiendo las políticas de Estado que garantizan el bienestar de la población, y el Estado a su vez debe garantizar medidas de control y filtraje de la programación que se transmite en los medios para censurar contenidos violentos pero evitando que se convierta en excusa para interpretar los mensajes antojadizamente con fines particulares que atenten contra los derechos fundamentales de las personas, principalmente el derecho a la comunicación y a la información.

Rovira (2013) menciona que los medios en manos de activistas, en los momentos de trascendencia se convierten en espacios abiertos, rompen con la misma lógica de sus formatos y géneros a su vez muchas veces tergiversando la noticia.

Cuando los medios se convierten en patrón de legitimidad de las protestas, adquiere gran influencia sobre la gente y, por lo tanto, sobre cómo interpretan a los movimientos sociales y como dan visibilidad o no las protestas.

En el estudio de Ariñez (2017) concluye que como resultado el respeto a la conciencia de la sociedad civil y la inclinación por quienes son más desfavorecidos y vulnerables en sus demandas, es a través de un serio periodismo de investigación y no de colusión, debería ser una opción decidida de los medios de comunicación social, entonces, contribuirían en el manejo de los conflictos en la medida en que su desempeño profesional haya hincapié en la comunicación de las partes en conflictos.

Rodriguez, Peña, Saénz (2015) observaron como una perspectiva utópica en torno a las tecnologías digitales por parte de diversos agentes de la movilización social, brindan la conclusión que los ciclos de movilizaciones sociales tienen una relación conflictiva o

tensión en general con los medios de comunicación convencionales, principalmente con canales de TV abierta Nacional y con la prensa escrita de cobertura nacional.

Macassi & Subauste (2009) los resultados del estudio demuestran, cuando la cobertura se centra en las élites de la discusión pública impulsada desde lo mediático asocia al conflicto a un problemas más político que a las verdaderas causas o naturaleza de los conflictos.

Huamán (2013) tuvo como resultado el reconocimiento de los intereses del medio de comunicación en el tratamiento de la noticia. El periodista de la República, reconoce que uno de los criterios para seleccionar la noticia vendría de la parte de la política editorial que privilegia temas políticos y económicos.

Acevedo (2009) concluyó que no se avanza con la información preventiva, tampoco se abordan causas preventivos en la información.

Santos (2017) menciona que estos discursos noticieros, no necesariamente contribuyen a la resolución consensuada y armónica de los conflictos sociales, sino de manera vertical. Algunos conflictos mineros son comunicados con mucho interés y otros casi no: eso es debido que la política y la información que manejan estos canales televisivos están parcializados ya sea más al gobierno, a la empresa minera y a intereses políticos, lo cual sesga la veracidad de la información que deberían transmitir.

Para el autor Macassi (2012) no existe una descentralización de las competencias de la Gestión de conflictos. Por consiguiente se trata de desarrollar una institucionalidad específica para la gestión de los conflictos que articule las diferentes actuaciones del Estado en esta materia donde la comunicación pueda jugar roles de prevención temprana.

Guzmán (2009) arribó a la siguiente conclusión de que los discursos un poder generador de conocimiento, las entrevistas periodísticas televisivas analizadas producen un saber hegemónico sobre el conflicto que silencia, desautoriza y descontextualiza los reclamos amazónicos, mientras se favorece la postura extractivista del Estado Peruano.

Otro autor es Gonzales (2017) hace especial énfasis en el clima de violencia generado en 2015 por el proyecto minero Tía María, encontrándose que su cobertura enmarcó más las responsabilidades de sindicatos, dirigencias, frentes de defensa que las de la

empresa minera, concluyo que los medios no contribuyen hechos basados en situaciones de conflicto, sino que también ponen énfasis en el interés humano, es decir, en como los hechos afectan a las personas.

Solalige (2017) concluyó que el incremento de la delincuencia se debe a los mensajes subliminales que emiten los programas de noticias, por tanto, que en una hora de visualización de noticias sobre delitos comunes se dan 60% de códigos subliminales, esto genera a que el incremento de la inseguridad ciudadana con referencia a incremento de las modalidades delictivas es en un 24%, lográndose determinar que los medios televisivos a través de las noticias incrementan las inseguridad en un 46%. A través de las noticias difundidas.

Hildegard (2016) investigó las esferas públicas locales y conflictos Sociales: un estudio de caso peruano – 2016. Trata sobre los periodistas locales y su rol en el desarrollo de los conflictos sociales contemporáneos, específicamente, en Puno y Madre de Dios, con el propósito de definirlos dentro de los marcos teóricos actuales que buscan explicar las dinámicas de la esfera pública en la cultura latinoamericana. Trata también sobre la lucha por la inclusión y la participación, batalla que libran a diario los periodistas locales en Perú por mediar, informar e involucrar a los otros. Trata además sobre los marcos institucionales y nacionales y sus conexiones con la esfera local. El objetivo general de este texto consiste, pues, en ilustrar un poco acerca de las razones y motivos por los cuales resulta tan difícil resolver conflictos sociales en los Andes de manera no violenta y participativa, así como mostrar el desempeño de los periodistas locales y las limitaciones que padecen, al igual que las oportunidades que aprovechan en su intento por hacer un buen trabajo.

Por último, Angulo (2011) reveló que mientras que el diario Los Andes presentaba al sujeto aimara como víctima de los hechos frente al Estado representado por las fuerzas del orden, el diario Correo presentaba al pueblo aimara como víctima de sus líderes quienes son descritos como interlocutores sin escrúpulos, en este orden ingresan también los grupos políticos extremistas.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Definición del problema

Según la Defensoría del Pueblo (2018) los Conflictos Sociales son procesos que involucran diferentes dimensiones de las relaciones humanas. “Sin duda la complejidad de los conflictos está determinada por la política y las formas de violencia que se pueden presentar, o la debilidad institucional para atenderlos”, y entre otros elementos, como los medios de comunicación, por el cual los ciudadanos e incluso algunas autoridades toman conocimiento de la existencia de estos conflictos sociales.

En los últimos años han existido numerosos conflictos sociales entre países en todo el mundo. Estos conflictos se deben a diferencias étnicas, a ocupación de territorios o a intereses políticos, las causas son infinitas pero la esencia es la misma.

Y en el Perú, los conflictos sociales son complejos debido a la diversidad cultural, a las múltiples percepciones de la realidad. Sin embargo, destacan claramente los conflictos de carácter ambiental relacionados al agua, a la explotación de la gran minería, al ordenamiento territorial, a la demanda de distribución del canon minero y gasífero, entre otros.

La Defensoría del Pueblo presentó el Reporte de Conflictos Sociales N° 182, correspondiente al mes de febrero de 2018 en donde se tiene 130 conflictos activos y 52 conflictos latentes. Y la Región de Puno cuenta con un alto nivel de conflictividad siendo el 82% de los conflictos de competencia del gobierno nacional y el 76% de las disputas socio ambientales. Y todos estos conflictos son causados por desconocimiento

de la población afectada o en sí de las autoridades, quienes en muchas veces firman acuerdos sin conocimiento de las bases legales.

Por otro lado, durante los últimos años la presencia de los medios de comunicación como parte del escenario político y social representa un elemento más dentro del análisis de los conflictos sociales, sobre todo, si consideramos que son ellos los espacios en donde se representan los acontecimientos ocurridos. Los medios locales por su parte, como lo relata DE Echave (2009) “dan visibilidad a los conflictos a partir de su involucramiento, mostrándose radicalmente a favor o en contra de una las partes en conflicto, e incluso siendo participes del escalamiento de los mismos”

También debemos tener en cuenta que los conflictos son muy inestables y que no se requiere de mucho para que se rompa la comunicación entre las partes afectadas. Ahí es donde debería entrar los medios de comunicación para informar y orientar a la población, a respetar los derechos y leyes que existen. Así mismo debemos reflexionar sobre la función que deben cumplir los medios de comunicación en la cobertura de los hechos, sobre todo en la búsqueda de intentar comprender la verdadera razón del conflicto.

2.2 Enunciados del problema

El presente trabajo de investigación se centra, en conocer la gestión de la información de los conflictos sociales, en el medio de comunicación de la Universidad Nacional del Altiplano. CECUNA- Televisión Universitaria, puesto que representa un medio de prestigio en nuestra ciudad de Puno.

2.2.1 Enunciado general

¿Cómo es la programación de TV -UNA , sobre los temas de Gestión de Conflictos Sociales?

2.2.2 Enunciados específicos

- ¿Cómo es el contenido de los mensajes de los programas de TV – UNA, con respecto a los temas de gestión de conflictos sociales?
- ¿Qué personajes participan en temas de gestión de conflictos sociales en programas de TV UNA?

2.3 Justificación

Pocas veces vemos una actitud proactiva en los medios de comunicación al informar sobre un conflicto social, o muchas veces la reacción tardía de los medios en visibilizar un conflicto, ocasionan las rupturas tempranas de diálogo entre las partes. Así mismo, la resolución de los conflictos sociales depende también del desempeño de los medios de comunicación, para informar diligentemente sobre el desarrollo y culminación de un conflicto ya que muchas veces los informativos noticiosos sólo enfocan los hechos mas no el proceso.

Podemos decir, que los medios cumplen un papel importante y crucial en el desarrollo de un conflictos social, por esta razón es importante investigar el accionar frente a los conflictos por parte de uno de los medios más importantes de la ciudad de Puno y de la Universidad Nacional del Altiplano, en este caso nos referimos al medio de Televisión Universitaria. TV- UNA.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Analizar la programación de TV- UNA sobre los temas de gestión de conflictos sociales.

2.4.2 Objetivos específicos

- Analizar el contenido de los mensajes de los programas de TV- UNA sobre temas de gestión de los Conflictos sociales.
- Identificar los personajes que participan en temas de conflictos sociales.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

En actualidad no hay una programación definida y estable acerca del manejo de información sobre los conflictos sociales, tal vez debido a la línea política del medio de comunicación o a la falta de interés de los periodistas en abarcar estos temas.

2.5.2 Hipótesis general

- El contenido de los mensajes sobre conflictos sociales en el noticiario de TV UNA es muy superficial y carente de sustento legal y cultural hacia la población en general.
- Las personas que participan no tienen conocimientos específicos en gestión de conflictos sociales, la mayoría de veces no son especialistas en el tema y esto hace que pierda interés e importancia en la audiencia.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Lugar de estudio

El lugar de estudio de la presente investigación será en la ciudad de Puno y en el Centro de Comunicaciones de la Universidad Nacional del Altiplano CECUNA. TV-UNA, específicamente su programación audiovisual, contenido de mensajes, a su vez se encuestara los profesionales de la ciudad de Puno.

3.2 Población y tamaño de muestra

3.2.1 Población

La población está constituida por personas con edades entre los 35 a 45 años y con instrucción superior completa, el rango que se estima es de 9732 personas (INEI, 2017).

Canal Universitario TV- UNA – CECUNA (30 ediciones de los programas televisivos, en donde se informe sobre temas de conflictos sociales).

3.2.2 Muestra

El Método de muestra que se ha empleado, es el muestreo probabilístico para las encuestas: estas se realizaron con un total de 30 preguntas desde preguntas generales acerca del rating de este canal televisivo, hasta más específicas, en conocimientos de resolución o monitoreo de conflictos sociales. La muestra general se tomó a través de la fuente del Instituto Nacional de Estadística e Informática. INEI. Específicamente la cantidad de profesionales que se encuentran en la ciudad de Puno.

Valor calculado.

N	9732
σ	0.5
Confianza	95
Area a la izquierda de -z	0.025
$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$	1.95996398
	1.95996398
	369.595038

Fuente: Ing. Luis Pauro C.

También se recolectó un total de 23 ediciones de la programación TV-UNA, con un recojo de 120 noticias de los noticieros, dentro de los cuales se analizó las noticias referidas a conflictos sociales, a través de análisis de contenidos, en este caso se elaboró un protocolo de observación basada en la recopilación del marco teórico.

3.2.3 Periodo de recojo de muestra

Para la recolección de las ediciones de los programas emitidos por el Centro de Comunicaciones CECUNA – TV-UNA, se desarrolló del 1 de Agosto al 31 de agosto del 2018.

Así mismo las encuestas se realizaron en los meses de noviembre y diciembre del 2018.

3.3 Descripción de la Metodología

Para la presente investigación se recurrirá a la metodología mixta, es decir que se utilizó el método cuantitativo y el método cualitativo.

3.3.1 Descripción detallada de métodos y Técnicas por objetivos

Objetivos	Método	Técnica	Instrumento
Analizar la programación de TV-UNA sobre los temas de gestión de conflictos sociales.	Mixto: Cuantitativo Cualitativo	Cuantitativo: Encuesta Cualitativo: Observación directa Grabación de video	Cuantitativo: Cuestionario (preguntas del 1-14 anexo 2) Cuantitativa: Protocolo de observación pre estructurado. (anexo 3) (anexo 1)
Analizar el contenido de los mensajes de los programas de TV-UNA sobre temas de gestión de los Conflictos sociales.	Mixto: Cuantitativo Cualitativo	Cuantitativo: Encuesta Cualitativo: Observación directa Grabación de video	Cuantitativo: Cuestionario (preguntas del 15- 27 anexo 2) Cuantitativa: Protocolo de observación pre estructurado (anexo 3)
Identificar los personajes que participan en temas de conflictos sociales	Mixto: Cuantitativo Cualitativo	Cuantitativo: Encuesta Cualitativo: Observación directa Grabación de video	Cuantitativo: Cuestionario (preguntas del 28-30 anexo 2) Cuantitativa: Protocolo de observación pre estructurado. (anexo 3)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados y discusión de la Programación de TV –UNA

Los conflictos sociales que acontecen en nuestra región no son visibilizados completamente por los medios de comunicación, en especial por el canal televisivo que trata la investigación. Nuestro análisis para este objetivo, se concentró en ver los programas que existe en temas de gestión de conflictos sociales, dando como resultado que no existe ningún programa específico en donde se trate la problemática actual, es decir, los temas sobre conflictos sociales, como se planteó en la hipótesis general de esta investigación.

La visibilidad de los conflictos por parte de los medios de comunicación son muy importante ya que ellos son los que elaboran la agenda pública y de esta manera ayudan a encaminar los conflictos sociales, pues que los medios de comunicación cumplen una participación activa en los conflicto sociales como actores terciarios intermediarios, que son personas, grupos o instituciones que intervienen sostenidamente en los conflictos con la intención de lograr su transformación.

En su programación general (anexo 1) de televisión Universitaria, existe cuatro noticieros de los cuales tres de ellos (El noticiario Aymara , Noticiario “Línea 11” Edición Matinal, Noticiario “Línea 11 Medio Día), son repeticiones de la edición central, que se difunde en la noche en el Noticiario Línea 11 “Edición Central”; en este contexto la información que brinda no es inmediata, es una recopilación de los hechos ocurridos el día anterior y difundidos al día siguiente. También se corrobora que no existe una buena gestión de la información brindada al televidente; su estructura de la noticia es sencilla y cotidiana. Dentro del análisis de contenido (anexo 3), observamos

que no existe una jerarquización de los espacios donde se desarrolla la noticia, se presenta en un formato de nota simple o crónica, mas no da énfasis en los reportajes, documentales, entrevista a profundidad entre otros, esto debido a la falta de interés de la línea editorial y al poco personal con que labora este medio.

Otro Punto a destacar en la programación actual es que existe dos horas, de programación dedicada a entrevistas. Pero en estas entrevistas son pocas las veces que hablan sobre temas referidos a conflictos sociales, ya sea en etapa latente o crisis. Lo que se da a conocer con más énfasis son los temas Universitarios.

Debemos mencionar que nuestro análisis de programación solo abarco la programación de lunes a viernes; ya que los sábado y domingos no hay algún programa que trate sobre el tema en investigación.

En este sentido aclaramos que no existe un programa específico que trate sobre la gestión de conflictos sociales en este canal televisivo. En el mes de investigación se recopiló, sólo con ocho noticias referentes a temas de conflictos sociales, esto se refiere a problemas con el gobierno municipal y conflictos de instituciones públicas.

El resultado del primer objetivo general se contrasta con las primeras preguntas del cuestionario, y del protocolo de Observación.

Tabla 1

Horas al día en ver televisión

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 hora	95	25,7
Entre 1 y 2 horas	157	42,4
Entre 3 y 4 horas	94	25,4
Más de 7 horas	6	1,6
No veo tv	18	4,9
Total	370	100,0

En la tabla 1, se observa que los entrevistados respondieron “Entre 1 y 2 horas” con 42,4% (157 entrevistados); seguido de “Menos de 1 hora” con 25,7% (95 entrevistados); “Entre 3 y 4 horas” respondieron 25,4% (94 entrevistados); “Más de 7

horas” con 1.6 % (6 entrevistados); mientras que un 4,9% (18 entrevistados) respondieron que “No veo televisión”.

La respuesta con mayor porcentaje es entre 1 a 2 horas al día, esto con el fin de medir la audiencia televisiva, que nos ayuda a entender primeramente, el interés de la población hacia los medios de comunicación, en ese caso la televisión y segundo observar la influencia de las redes de sociales al captar mayor interés del público.

Tabla 2

Tipos de programas más sintonizados

	Frecuencia	Porcentaje
Noticieros	181	48,9
Películas	63	17,0
Ninguno	10	2,7
Series	32	8,6
Telenovelas	7	1,9
Documentales	19	5,1
Programas de entretenimiento	25	6,8
Reality shows	5	1,4
Programas informativos	23	6,2
Programas de investigación	5	1,4
Total	370	100,0

En la tabla 2, se observa que los entrevistados respondieron “Noticieros” con 48,9% (181 entrevistados); seguido de “Películas” con 17,0% (63 entrevistados); “Programas de entretenimiento” respondieron 6.8% (25 entrevistados); mientras que un 1,4% (5 entrevistados) respondieron que “Reality shows” y “Programas de investigación” respectivamente.

Es importante saber que los profesionales prefieren estar informados a través de un noticiero. Un punto muy importante para nuestra investigación, porque la literatura lo confirma al decir, que los conflictos se visibilizan a través de los medios de comunicación, tomando este punto de referencia (Acevedo, 2009) el medio de

comunicación debería tener una mejor estructura de su programación y mejorar la gestión de información, al poder jerarquizar las noticias más resaltantes e importantes.

Tabla 3

Horarios en que ven televisión

	Frecuencia	Porcentaje
En la mañana	60	16,2
A la hora del almuerzo	7	1,9
En la tarde	33	8,9
En la noche	246	66,5
De madrugada	9	2,4
No veo televisión	15	4,1
Total	370	100,0

En la tabla 3, se observa que los entrevistados respondieron “En la noche” con 66,5% (246 entrevistados); seguido de “En la mañana” con 16,2% (60 entrevistados); “En la tarde” respondieron 8,9% (33 entrevistados); mientras que un 4,1% (15 entrevistados) respondieron que “No veo televisión”.

En la noche es un tiempo en que el público accede al medio televisivo para estar informado y es ahí en donde se transmite el noticiero central Línea 11, pero este noticiero no abarca temas de conflictos sociales, no realiza la difusión, ni mucho menos un seguimiento de los conflictos. Sólo informa de los acontecimientos cotidianos.

Tabla 4

Utilización de servidores por cable o internet

	Frecuencia	Porcentaje
TV Cable	40	10,8
Cable más	80	21,6
Cable Estación	91	24,6
Servicio de Claro	30	8,1
Servicio de Movistar	40	10,8
Señal abierta	39	10,5
No uso ninguno	50	13,5
Total	370	100,0

En la tabla 4, se observa que los entrevistados respondieron “Cable estación” con 24,6% (91 entrevistados); seguido de “Cable más” con 21,6% (80 entrevistados); “TV cable” y “Servicio de movistar” respondieron 10,8% (40 entrevistados); mientras que un 13,5% (50 entrevistados) respondieron que “No uso ninguno”.

Cable Estación es el servicio más utilizado, lastimosamente como observaremos directamente no hay mucha cobertura de TV-UNA y esto se debe a que este canal no trabaja con ningún servidor, quiere decir, que su transmisión es exclusivamente por señal abierta, teniendo como porcentaje 10,5%, Otra observación es que en algunos sectores de la ciudad no entra con nitidez, dejando de ser preferencia en el zapping de los televidentes.

Tabla 5

Sintonización de Noticiarios locales

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	47	12,7
De vez en cuando	191	51,6
No veo noticieros locales	52	14,1
Solo sintonizo noticieros nacionales	38	10,3
Me informo por otros medios	20	5,4
Casi nunca	22	5,9
Total	370	100,0

En la tabla 5, se observa que los entrevistados respondieron “De vez en cuando” con 51,6% (191 entrevistados); seguido de “No veo noticieros locales” con 14,1% (52 entrevistados); “Siempre” respondieron 12,7% (47 entrevistados); mientras que un 5,9% (22 entrevistados) respondieron que “Casi nunca”.

En TV-UNA, se maneja poco el tema de rating o posicionamiento de marca .

Tabla 6

Medios locales sintonizados con más frecuencia

	Frecuencia	Porcentaje
TV-UNA	64	17,3
Foro TV	109	29,5
Red Latina	18	4,9
INFO TV	27	7,3
Otros	32	8,6
Ninguno	120	32,4
Total	370	100,0

En la tabla 6, se observa que los entrevistados respondieron con un 32,4% (120 entrevistados) respondieron que “Ninguno”. “Foro TV” con 29,5% (109 entrevistados);

seguido de “TV-UNA” con 17,3% (64 entrevistados); “Otros” respondieron 8,6% (32 entrevistados).

Foro Tv es un canal sintonizado con más frecuencia por dos razones, tiene su edición matinal que son entrevistas en vivo y además se encuentra trabajando con más de dos servidores televisivos, todo lo contrario de TV-UNA, que no trabaja con ningún servidor televisivo y en su segmento de entrevista sólo abarca en su mayoría temas de la universidad o temas superficiales

Tabla 7

Noticiero más confiable

	Frecuencia	Porcentaje
El noticiero de TV-UNA	71	19,2
El noticiero de Foro TV	86	23,2
El noticiero de Red Latina	18	4,9
El noticiero de INFO TV	22	5,9
Ninguno	173	46,8
Total	370	100,0

En la tabla 7, se observa que los entrevistados respondieron en una mayoría con un 46,8% (173 entrevistados) que “Ninguno”. “El noticiero de Foro TV” con 23,2% (86 entrevistados); seguido de “El noticiero de TV-UNA” con 19,2% (71 entrevistados); “El noticiero de INFO TV” respondieron 5,9% (22 entrevistados).

La confianza del público con el medio televisivo, es muy importante ya que juega un papel crucial, al generar una corriente de opinión, pero lastimosamente en resultado de la encuesta resalta que el público no confía en ningún medio televisivo local en un 100%, Foro TV, cuenta con un pequeño respaldo, al igual que TV –UNA, siendo estos dos canales con mayor trayectoria

Tabla 8

Criterios utilizados al elegir un programa televisivo

	Frecuencia	Porcentaje
Calidad de imagen	28	7,6
Profesionalidad	54	14,6
Entretenimiento	35	9,5
Credibilidad	54	14,6
Objetividad	68	18,4
Información	111	30,0
Educativo	20	5,4
Total	370	100,0

En la tabla 8, se observa que los entrevistados respondieron “Información” con 30,0% (111 entrevistados); seguido de “Objetividad” con 18,4% (68 entrevistados); “Profesionalidad” y “Credibilidad” respondieron 14,6% (54 entrevistados); mientras que un 5,4% (20 entrevistados) respondieron que “Educativo”.

Un criterio fundamental es la información, presumen que la mejor información brindada es el mejor programa televisivo. Se valora más la cantidad que la calidad de la información.

Tabla 9

Horario de sintonización para TV UNA

	Frecuencia	Porcentaje
Todas las mañanas	25	6,8
Más de 2 horas en la mañana	19	5,1
Dos horas en la tarde	13	3,5
Más de 2 horas por la tarde	9	2,4
Solo el noticiero de la noche	78	21,1
No veo ese canal televisivo	226	61,1
Total	370	100,0

En la tabla 9, se observa que los entrevistados respondieron mientras en 61,1% (226 entrevistados) “No veo ese canal televisivo”; “Solo el noticiero de la noche” con 21,1% (78 entrevistados); seguido de “Todas las mañanas” con 6,8% (25 entrevistados); “Más de 2 horas en la mañana” respondieron 5,1% (19 entrevistados).

No hay una sintonización o preferencial para TV-UNA, debido a que no trabaja con servidores televisivos y sólo es difundida por señal abierta, además que su programación es muy simple y no existe programas que capten la atención de los televidentes. El único programa resaltante es su noticiero de la edición central.

Tabla 10

Difusión de los acontecimientos en TV-UNA

Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si informa todo lo que ocurre en la región	38	10,3
Informa solo lo necesario	55	14,9
Informa muy poco	26	7,0
No informa casi nada	10	2,7
No profundiza en acontecimientos de interés	14	3,8
No veo ese canal	227	61,4
Total	370	100,0

En la tabla 10, se observa que los entrevistados respondieron con 61,4% (227 entrevistados) que “No ven ese canal”. “Informa solo lo necesario” con 14,9% (55 entrevistados); seguido de “Si informa todo lo que ocurre en la región” con 10,3% (38 entrevistados); “Informa muy poco” respondieron 7,0% (26 entrevistados); mientras que 2,7 % no informa casi nada.

En este resultado, otra vez se da como índice mayor, que no sintonizan el canal, pero se reconoce que brinda información en cuanto a noticias o notas simples.

Tabla 11

Horarios de difusión de las noticias de TV-UNA

	Frecuencia	Porcentaje
Solo en los noticieros de la mañana	32	8,6
En los noticieros del medio día	12	3,2
Solo en los noticieros de la noche	65	17,6
En programas especiales	19	5,1
No difunde noticias	9	2,4
No veo ese canal	233	63,0
Total	370	100,0

En la tabla 11, se observa que los entrevistados respondieron en un 63,0% (233 entrevistados) “No ven ese canal; “Solo en los noticieros de la noche” con 17,6% (65 entrevistados); seguido de “Solo en los noticieros de la mañana” con 8,6% (32 entrevistados); “En programas especiales” respondieron 5,1% (19 entrevistados).”

En este resultado al desconocer la programación de TV-UNA el televidente, deja de importarle este medio televisivo.

Tabla 12

Temas de interés regional informados por TV-UNA

	Frecuencia	Porcentaje
Problemática de salud	6	1,6
Problemática de educación	20	5,4
Problemática universitaria	41	11,1
Problemática ambiental	2	0,5
Problemática actual (política)	47	12,7
Es multifacético	55	14,9
No veo ese canal	199	53,8
Total	370	100,0

En la tabla 12, se observa que los entrevistados respondieron un 53,8% (199 entrevistados) que “No ven ese canal”; “Es multifacético” con 14,9% (55 entrevistados); seguido de “Problemática actual (política)” con 12,7% (47 entrevistados); “Problemática universitaria” respondieron 11,1% (41 entrevistados);

Se destaca en este resultado que la población encuestada define que el canal es multifacético, que informa sobre la problemática actual, como temas a su vez correspondientes a la Ciudad Universitaria.

Tabla 13

Información centrada en temas Universitarios

	Frecuencia	Porcentaje
Sí, siempre informa solo temas de la Universidad	52	14,1
Muy pocas veces informa sobre los temas de la Universidad	27	7,3
Solo informa lo más resaltante	43	11,6
La información que brinda es amplia y variada	37	10,0
No veo ese canal	211	57,0
Total	370	100,0

En la tabla 13, se observa que los entrevistados respondieron mientras que un 57,0% (211 entrevistados) “No veo ese canal”. “Si, siempre informa solo temas de la universidad” con 14,1% (52 entrevistados); seguido de “Solo informa lo más resaltante” con 11,6% (43 entrevistados); “La información que brinda es amplia y variada” respondieron 10,0% (37 entrevistados).

Se respalda este resultado con las hipótesis planteadas en esta investigación, al no contar con un respaldo de la audiencia televisiva por tener una mala gestión de la información, en cuanto a recepción e investigación de las noticias.

Tabla 14

Programación con temas de conflictos sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Noticieros	180	48,6
Notas informativas	32	8,6
Reportajes televisivos	55	14,9
Documentales	13	3,5
Entrevista	35	9,5
Debates	12	3,2
No tengo conocimiento de ese tema	43	11,6
Total	370	100,0

En la tabla 14, se observa que los entrevistados respondieron “Noticieros” con 48,6% (180 entrevistados); seguido de “Reportajes televisivos” con 14,9% (55 entrevistados); “No tengo conocimiento de ese tema” respondieron 11,6% (43 entrevistados); mientras que un 3,2% (12 entrevistados) respondieron que “Debates”.

Observamos que la población tiene clara la idea que los noticieros son los que difunden o visibilizan los conflictos sociales y esto se da por una imitación a los canales de la capital, que visibilizan los conflictos al inicio como notas simples.

Interpretación general de la programación de TV –UNA

Como resultado general al analizar la programación de TV- UNA sobre los temas de gestión de conflictos sociales, no se cuenta con programas dedicados a este tema.

En las tablas de la 1 a la 11, da como resultado el poco rating, con el que cuenta este medio televisivo, la poca acogida, podría ser por la falta de alianzas estratégicas, como son los servidores de redes televisivas que hacen que la población esté más conectada brindando posicionamiento al medio.

Los medios locales en este caso TV-UNA, debería cubrir los conflictos sociales que se desarrollan en nuestra región, por la cercanía con la que se cuenta al poder trasladarse y cubrir los acontecimientos, así se podría generar el dialogo y buscar posibles soluciones. Pero para esto, es importante saber la línea política del medio televisivo, cuando la

política del medio televisivo es un impedimento para trabajar y gestionar la información, casi siempre se percibe bajo posicionamiento del público televidente.

Macassi (2013) nos dice que los medios liberales tienden a resaltar más las noticias sobre conflictos, mientras que los conservadores suelen utilizar noticias más cortas o ubicarlas en segmentos secundarios. Lo opuesto sucede con los medios de la capital por lo general tienden a dar una mayor jerarquización que los medios regionales.

En las tablas 11, 12, 13, 14, respalda el resultado del protocolo de observación, en donde se da a conocer que este medio abarca en un gran porcentaje la cobertura de temas universitarios y que da mucho respaldo solo a su noticiero central Línea 11. En donde se informa los acontecimientos ocurridos en la ciudad de Puno.

Esto respalda la hipótesis planteada para este objetivo en donde mencionamos que no existe ninguna programación específica en temas de gestión conflictos sociales.

4.2 El contenido de los mensajes de los programas de TV-UNA, sobre gestión de Conflictos Sociales

El resultado del análisis de contenidos, da como referencia la poca gestión de la información noticiosa en la difusión de los contextos de los conflictos, los procesos o evoluciones, se observen en general la falta de visibilización de los conflictos sociales, no existe una manejo de la gestión de conflicto, ni gestión de la información en cuanto a este tema.

Lo que se observa en este medio televisivo, es la falta de jerarquización de las noticias sobre temas de interés común, social, universitarios, etc., Y minimizan las noticias acerca de los conflictos sociales, tanto así que solo encontramos ocho noticias con temas de interés social en cunado a soluciones de conflictos.

Otro punto importante a mencionar, es lo que se observa en la emisión de los programas de noticas, el medio televisivo recoge información de los canales de capital o de los periódicos Nacionales o regionales y comentan sobre los hechos ocurridos acerca de un conflicto social, pero no existe alguna información del hecho tangible.

La recolección de las noticas sobre este tema es a través de una nota simple, entrevista simple o conferencia de prensa de algún dirigente. No existe una investigación profunda acerca del tema a tratar.

Contrastamos esta información con las siguientes tablas recogida al público encuestado.

Tabla 15

Frecuencia con la que se trata los temas de conflictos sociales en TV-UNA

	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días en los noticieros	143	38,6
Todos los días en los programas periodísticos	41	11,1
De 1 a 2 Veces a la semana	66	17,8
De 4 a 5 veces al mes	17	4,6
Solo 1 vez al mes	23	6,2
Muy pocas veces al año	80	21,6
Total	370	100,0

En la tabla 15, se observa que los entrevistados respondieron “Todos los días en los noticieros con 38,6% (143 entrevistados); seguido de “De 1 a 2 veces a la semana” con 17,8% (66 entrevistados); “Todos los días en los programas periodísticos” respondieron 11,1% (41 entrevistados); mientras que un 21,6% (80 entrevistados) respondieron que “Muy pocas veces al año”.

Dar a conocer a la población una problemática social, es muy importante y trasciende en la opinión pública, en la figura 15 observamos que el encuestado refiere que en los noticieros, son los que difunden los conflictos pero no hay una diferencia en el encuestado entre situaciones sociales y conflictos sociales.

Debemos mencionar que conflictos social según Hotmer (2006) son “confrontaciones entre el pueblo y las instituciones públicas (...)”.son situaciones en donde las partes siempre van a buscar un solo bien y satisfacer sus necesidades que consideren.

Tabla 16

Conflictos que TV-UNA que informa con mayor frecuencia

	Frecuencia	Porcentaje
Socio ambientales (Minería, Hidrocarburos, Energía, Residuos y saneamiento, Agroindustrial, Forestal, Otros)	74	20,0
Asuntos del Gobierno Nacional	34	9,2
Asuntos del Gobierno Regional	96	25,9
Asuntos del Gobierno Local	139	37,6
Laboral	16	4,3
Demarcación territorial	6	1,6
Electoral	5	1,4
Total	370	100,0

En el cuadro 16, se observa que los entrevistados respondieron “Asuntos del gobierno local” con 37,6% (139 entrevistados); seguido de “Asuntos del gobierno regional” con 25,9% (96 entrevistados); “Socio ambientales (Minería, Hidrocarburos, Energía, Residuos y saneamiento, Agroindustrial, Forestal, Otros)” respondieron 20,0% (74 entrevistados); mientras que un 1,4% (5 entrevistados) respondieron que “Electoral”. Se conoce por el reporte anual de la defensoría del Pueblo que el departamento de Puno cuenta con conflictos socio ambientales con mayor frecuencia. Por otra parte, se logra ver en tabla 16 que en primer lugar ocupa los problemas o conflictos locales habiendo una falta de información de los medios televisivos e informando la realidad en cuanto a reportes institucionales.

Tabla 17

Difusión de las etapas de un conflicto por parte de TV-UNA

	Frecuencia	Porcentaje
Cuando el conflicto está en la etapa latente	49	13,2
Cuando el conflicto está en la etapa de escalamiento	20	5,4
Cuando el conflicto está en la etapa de crisis	160	43,2
Cuando el conflicto está en la etapa Des- escalamiento	12	3,2
En ninguno de las etapas	129	34,9
Total	370	100,0

En la tabla 17, se observa que los entrevistados respondieron “Cuando el conflicto está en la etapa de crisis” con 43,2% (160 entrevistados); seguido de “Cuando el conflicto está en la etapa latente” con 13,2% (49 entrevistados); “Cuando el conflicto está en la etapa de escalamiento” respondieron 5,4% (20 entrevistados); mientras que un 34,9% (129 entrevistados) respondieron que “En ninguno de las etapas”.

Observamos que los conflictos se informan en la etapa de crisis, pero también hay un porcentaje muy alto en donde el encuestado responde que este canal televisivo no informa de los conflictos en ninguna de sus etapas, esto debido a la falta de gestión de la información o a la línea editorial del medio.

Tabla 18

Los medios solo informan de un conflicto en la etapa de crisis

	Frecuencia	Porcentaje
Sí, porque es cuando estalla un conflicto social	40	10,8
Sí, porque es la única manera que les den cobertura	48	13,0
Sí, porque es difícil cubrir los conflictos desde su inicio	38	10,3
No porque no deben esperar a que los conflictos lleguen a la etapa de crisis	112	30,3
Deben de buscar la manera de difundir los conflictos en sus orígenes	132	35,7
Total	370	100,0

En la tabla 18, se observa que los entrevistados respondieron “No porque no deben esperar a que los conflictos lleguen a la etapa de crisis” con 30,3% (112 entrevistados); seguido de “Si, porque es la única manera que les den cobertura ” con 10,8% (40 entrevistados); “Si, porque es difícil cubrir los conflictos desde su inicio” respondieron 10,3% (38 entrevistados); mientras que un 35,7% (132 entrevistados) respondieron que “Deben de buscar la manera de difundir los conflictos en sus orígenes”.

Los medios de comunicación agenda los espacios públicos, en donde se jerarquizan las temas de interés social, si los medios de comunicación visibilizan los conflictos en una etapa de inicio ayudaría a gestionar la resolución de estos, sin llegar a una etapa de crisis, en donde muchas veces se llega a perder vidas humanas.

Tabla 19

Jerarquización de los temas de conflictos sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Debería hacer una investigación más profunda de las causas de los conflictos	174	47,0
Debería visualizar a los conflictos sociales desde la etapa latente	41	11,1
La televisión universitaria, no debería tener líneas política y editoriales definidas, deben ser imparciales	41	11,1
Los medios deberían sugerir y abrir mesas de dialogo entre partes	73	19,7
Los medios de comunicación no deberían ser partes del conflicto	28	7,6
Los medios de comunicación solo deberían informar sin dar opiniones	13	3,5
Total	370	100,0

En la tabla 19, se observa que los entrevistados respondieron “Debería hacer una investigación más profunda de las causas de los conflictos” con 47,0% (174 entrevistados); seguido de “Los medios deberían sugerir y abrir mesas de dialogo entre partes” con 19,7% (73 entrevistados); “Debería visualizar a los conflictos sociales desde la etapa latente” y “La televisión universitaria, no debería tener líneas política y editoriales definidas, deben ser imparciales” respondieron 11,1% (41 entrevistados); mientras que un 3,5% (13 entrevistados) respondieron que “Los medios de comunicación solo deberían informar sin dar opiniones”.

Sin duda alguna, la población encuestada solicita una investigación más profunda de los temas de conflictos sociales. Aquí observamos dos investigaciones que reflejan lo mismo, el protocolo de observación dio a conocer que no existe una investigación profunda, en la tabla 20 existe una necesidad de la población al estar informada de los acontecimientos desde un inicio, es decir la existencia de los conflictos latentes.

La literatura nos dice el periodo donde el conflicto se forma o agudiza las percepciones negativas, es en la etapa latente, una etapa del conflicto que se caracteriza por ser de un proceso prolongado, es aquí que los medios cumplen un papel importante, primero al visibilizar a los conflictos y en segundo lugar colaborar en el proceso gestión del conflicto.

Tabla 20

Información que brinda TV-UNA, acerca de los conflictos sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Es una información que solo da a conocer los hechos violentos	27	7,3
Es una información que genera dialogo	55	14,9
Es una información detallada, analítica y retrospectiva	38	10,3
Es una información corta y sencilla	54	14,6
Es una información que no busca los hechos de origen	18	4,9
Solo son notas simples para el noticiero	22	5,9
No sintonizo ese canal	156	42,2
Total	370	100,0

En la tabla 20, se observa que los entrevistados respondieron en un 42,2% (156 entrevistados) que “No sintonizo ese canal”. “Es una información que genera dialogo” con 14,9% (55 entrevistados); seguido de “Es una información corta y sencilla” con 14,6% (54 entrevistados); “Es una información detallada, analítica y retrospectiva” respondieron un 10,3% (38 entrevistados);

En esta pregunta sale en un gran porcentaje que no sintonizan el canal televisivo, podría ser como mencionamos anteriormente, porque no se encuentra trabajando con servidores televisivos que posicionen el medio televisivo en el mercado o por la falta de interés en su programación brindada.

Tabla 21

Seguimiento de la información de los conflictos sociales, por parte de TV-UNA

	Frecuencia	Porcentaje
Hace seguimiento de todo el proceso del conflicto	18	4,9
Hace seguimiento y porta con mesas de dialogo entre partes	40	10,8
Busca el dialogo entre las partes	29	7,8
Brinda la oportunidad que den sus descargos las partes	46	12,4
No hace ningún tipo de seguimiento	92	24,9
Solo informa en una nota informativa simple	145	39,2
Total	370	100,0

En la tabla 21, se observa que los entrevistados respondieron “Solo informa en una nota informativa simple” con 39,2% (145 entrevistados); seguido de “No hace ningún tipo de seguimiento” con 24,9% (92 entrevistados); “Brinda la oportunidad que den sus descargos las partes” respondieron un 12,4% (46 entrevistados); mientras que un 4,9% (18 entrevistados) respondieron que “Hace seguimiento de todo el proceso del conflicto”.

Como se observa la información que brinda TV-UNA, es corta y sencilla y no hace ningún seguimiento de la información, esto se respalda con el análisis de contenidos que se realizó en este medio, la información que brindan es a través de notas simples, del día a día, sin investigación a profundidad mucho menos seguimiento de los casos. Y se da más jerarquización a temas Universitarios.

Tabla 22

La información brindada por un medio, puede acrecentar un conflicto social

	Frecuencia	Porcentaje
Si existe responsabilidad por parte de los medios	117	31,6
En 50% contribuyen los medios en las resoluciones de conflictos	88	23,8
No aportan, no dan soluciones a los conflictos	67	18,1
Los medios solo acrecientan la crisis de los conflictos	51	13,8
Los medios no brindan aportes de solución en ninguno de los casos	47	12,7
Total	370	100,0

En el cuadro 22, se observa que los entrevistados respondieron “Si existe responsabilidad por parte de los medios” con 31,6% (117 entrevistados), seguido de “En 50% contribuyen los medios en las resoluciones de conflictos” con 23,8% (88 entrevistados); “No aportan, no dan soluciones a los conflictos” respondieron un 18,1% (67 entrevistados); mientras que un 12,7% (47 entrevistados) respondieron que “Los medios no brindan aportes de solución en ninguno de los casos”.

Para (Macassi S. , 2012) los medios de comunicación son como los terciarios actores que cumplen el rol fundamental de primero visibilizar, colocar el conflicto en la agenda pública y manejar el desarrollo de este.

También es importante la línea política del medio que ayudara y coloca en otro plano la difusión de la noticia. En este caso particular, TV-UNA, pertenece a una editorial convencional que no difunde los problemas que aquejan a nuestra sociedad es más una política basada en la difusión de los temas de interés Universitario.

Tabla 23

Los medios televisivos no deben publicar información que agrave el conflicto social

	Frecuencia	Porcentaje
Si estoy de acuerdo	114	30,8
Muy acuerdo	104	28,1
No estoy de acuerdo	131	35,4
Estoy muy en desacuerdo	21	5,7
Total	370	100,0

En el cuadro 23, se observa que los entrevistados respondieron “No estoy de acuerdo” con 35,4% (131 entrevistados), seguido de “Si estoy de acuerdo” con 30,8% (114 entrevistados); “Muy acuerdo” respondieron un 28,1% (104 entrevistados); mientras que un 5,7% (21 entrevistados) respondieron que “Estoy muy en desacuerdo”.

En muchas ocasiones se ha visto que los medios televisivos son manipulados por empresas o personas de poder, es por eso que observamos en la figura 23 que la población sugiere que los medios televisivos se abstengan de brindar información errónea o sin investigación que pueda acrecentar el conflicto o romper mesas de diálogo. En cuanto al protocolo de observación se corroboró que el medio en mención no brinda más información de la necesaria.

Tabla 24

La difusión que brinda TV-UNA acerca de los conflictos sociales es imparcial y/u objetiva

	Frecuencia	Porcentaje
Si es imparcial y objetiva	69	18,6
No es imparcial ni objetiva	57	15,4
Algunas veces es imparcial	71	19,2
No sintonizo este canal	173	46,8
Total	370	100,0

En la tabla 24, se observa que los entrevistados respondieron “Algunas veces es imparcial” con 19,2% (71 entrevistados), seguido de “Si es imparcial y objetiva” con 18,6% (69 entrevistados); “No es imparcial ni objetiva” respondieron un 15,4% (57 entrevistados); mientras que un 46,8% (173 entrevistados) respondieron que “No sintonizo este canal”.

Un punto importante se refiere a que los encuestados informan que el medio es imparcial y objetivo, una característica que puede ayudar a levantar el rating de esta emisora televisiva y que se debe tomar en cuenta para mejorar la gestión de la información de este medio.

Así mismo los actores de un conflicto siempre buscan dar las entrevistas a un medio imparcial y objetivo en donde no manipulen sus comentarios o peticiones. En el protocolo de observación resalta también este punto al informar a la población de un acontecimiento en notas simples, no existiendo entrevistas a profundidad, crónicas, reportajes etc.

Tabla 25

Los medios locales analizan la problemática del origen de los conflictos sociales

	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	107	28,9
De acuerdo	169	45,7
En algunos casos	48	13,0
No, estoy de acuerdo	11	3,0
No tengo conocimientos del tema	35	9,5
Total	370	100,0

En la tabla 25, se observa que los entrevistados respondieron “De acuerdo” con 45,7% (169 entrevistados), seguido de “Completamente de acuerdo” con 28,9% (107 entrevistados); “En algunos casos” respondieron un 13,0% (48 entrevistados); mientras que un 9,5% (35 entrevistados) respondieron que “No tengo conocimientos del tema”.

Lo que se busca es gestionar la información acerca de la difusión de los conflictos. La ficha de observación resalta la poca información de otras instituciones al referirse a un hecho en particular, no se cuenta con entrevistas de descargo.

Tabla 26

Los programas televisivos deben de informar, debatir, asesorar al televidente

	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	104	28,1
De acuerdo	197	53,2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	13,0
En desacuerdo	14	3,8
Muy en desacuerdo	7	1,9
Total	370	100,0

En la tabla 26, se observa que los entrevistados respondieron “De acuerdo” con 53,2% (197 entrevistados), seguido de “Muy de acuerdo” con 28,1% (104 entrevistados); “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” respondieron un 13,0% (48 entrevistados); mientras que un 1,9% (7 entrevistados) respondieron que “Muy en desacuerdo”.

No existe ningún programa televisivo en temas de gestión de conflictos sociales en los medios locales, esto es respaldado por el resultado de la encuesta y a través de la información recopilada de TV-UNA, en cuanto a la programación general y a través del protocolo de observación.

Interpretación general del contenido de los mensajes de los programas de TV-UNA, sobre gestión de Conflictos Sociales

En la tabla 15 y en la tabla 16, resalta que lo noticiarios son los que difunden las noticias de conflictos.

En las tablas 17, 18, 19, afirman que los medios televisivos difunden los conflictos sociales, también que TV-UNA, difunde los conflictos en la etapa de crisis, pero no se hace ningún seguimiento de este hecho, en ninguna de sus etapas, contrastamos este hecho con el resultado del protocolo de observación dando como resultado general, la falta de seguimiento de los ciclos de vida de los conflictos. Al no ver seguimiento no se

realiza una investigación y al no haber investigación no existe una gestión de contenido de las noticias que brinden información acerca del tema a investigar

En las siguientes tablas hasta la 26 confirman la falta de difusión de los procesos que conllevan los conflictos sociales.

En cuanto a la hipótesis de este objetivo, reafirmamos una vez más al indicar que el contenido de mensajes es superficial y carente de sustento legal como falta de contenido cultural, hacia la población, porque se está demostrando que no hay una difusión e investigación ni mucho menos un seguimiento de los conflictos sociales.

4.3 Identificación de personajes

Identificar los personajes que participan en temas de conflictos sociales, resulto casi inexistente, existe un programa específico de entrevistas en la programación general de TV-UNA, pero en este programa específico tratan temas de toda índole y designan en un gran porcentaje de entrevistas a temas sobre la Universidad o acontecimientos relevantes a la ciudad.

En la guía de observación, dio como resultado que no existe un programa que trate sobre la gestión de los conflictos sociales, y por este motivo tampoco existen alianzas estratégicas con instituciones o personajes que tengan conocimiento de los temas de investigación. De esta manera la identificación de personajes que participan en la gestión de conflictos sociales es imperceptible, para reafirmar este resultado desarrollamos la percepción del público en el desarrollo de las siguientes tablas.

Tabla 27

TV-UNA ofrece diferentes puntos de vista sobre un mismo tema

	Frecuencia	Porcentaje
Invita a personas expertas en el tema	30	8,1
Realiza investigaciones de profundidad	25	6,8
Compara dos o tres puntos de vista	52	14,1
Solo opinan los periodistas	67	18,1
No ofrecen otros puntos de vista	31	8,4
No sintonizo este canal	165	44,6
Total	370	100,0

En la tabla 27, se observa que los entrevistados respondieron “Solo opinan los periodistas” con 18,1% (67 entrevistados), seguido de “Compara dos o tres puntos de vista” con 14,1% (52 entrevistados); “No ofrecen otros puntos de vista” respondieron un 8,4% (31 entrevistados); mientras que un 44,6% (165 entrevistados) respondieron que “No sintonizo este canal”.

El resultado confirma la observación a través del análisis de contenido, en donde se observa que solo los conductores son los que opinan sobre los temas de conflictos sociales. Y muy pocas veces existe algún invitado para dar sus puntos de vista, conformando mesas de diálogos.

En este resultado otra vez el punto más alto se refiere a que no sintonizan este canal televisivo, pero también que comparan dos o más puntos de vista, pero cabe mencionar que no es en temas de gestión de conflictos sociales.

Hay personajes que son invitados pero en su mayoría son para referirse a otros temas. Y no se cuenta con otros puntos de vista sobre algún tema en específico.

Tabla 28

Personajes que participan en TV.UNA

	Frecuencia	Porcentaje
Profesionales	85	23,0
Políticos	94	25,4
Dirigentes	94	25,4
Autoridades	38	10,3
Empresarios	2	0,5
Otros	57	15,4
Total	370	100,0

En la tabla 28, se observa que los entrevistados respondieron “Políticos” y “Dirigentes” con 25,4% (94 entrevistados), seguido de “Profesionales” con 23,0% (85 entrevistados); “Autoridades” respondieron un 10,3% (38 entrevistados); mientras que un 0,5% (2 entrevistados) respondieron que “empresarios”.

Al dar como resultado estos dos ítems, demuestra la poca gestión de la información, nos referimos a que los políticos siempre quiere dar su opinión porque ellos quieren estar en la agenda pública, y al igual que algunos dirigentes, no en su mayoría, pero sabemos que los medios de comunicación son una ventana de poder en este caso son herramientas que los dirigentes toman para asumir poder. En el protocolo de observación no se cuenta con ningún personaje que intervenga con el tema de investigación.

Tabla 29

Percepción del encuestado hacia una noticia

	Frecuencia	Porcentaje
La veracidad de la información	121	32,7
Que sea una información imparcial	49	13,2
Que tenga credibilidad en los hechos	58	15,7
Que sea impactante e influyente	31	8,4
Que confronte a las partes	41	11,1
Que tenga opiniones diversas	43	11,6
No sabe no opina	27	7,3
Total	370	100,0

En la tabla 29, se observa que los entrevistados respondieron “La veracidad de la información” con 32,7% (121 entrevistados), seguido de “Que tenga credibilidad en los hechos” con 15,7% (58 entrevistados); “Que sea una información imparcial” respondieron un 11,6% (43 entrevistados); mientras que un 7,3% (27 entrevistados) respondieron que “No sabe no opina”.

Tabla 30

Personas que son invitadas con más frecuencia para brindar puntos de vista

	Frecuencia	Porcentaje
Defensoría del pueblo	95	25,7
Presidentes de comunidades	9	2,4
Otros	154	41,6
Autoridad Nacional del Agua	6	1,6
Observatorios de conflictos	8	2,2
Sistema de información de la PCM	7	1,9
OEFA	5	1,4
ONGs	9	2,4
Empresarios	3	0,8
Gobierno Local	74	20,0
Total	370	100,0

En la tabla 30, se observa que los entrevistados respondieron “Otros” con 41,6% (154 entrevistados), seguido de “Defensoría del pueblo” con 25,7% (95 entrevistados); “ONGs” respondieron un 2,4% (9 entrevistados); mientras que un 0,8% (3 entrevistados) respondieron que “Empresarios”.

En cuanto al protocolo de observación no se cuenta con ningún entrevistado en temas de gestión de la información de los conflictos sociales.

Interpretación general de la identificación de personajes

Existe un espacio que se dedica a entrevistas, pero en un gran número son entrevistas superficiales o son simplemente opiniones de los periodistas que trabajan en este canal.

Para los encuestados la veracidad de la información es importante seguido de credibilidad de los hechos. Pero para que un medio de comunicación sea veraz debe tener la información de todas las partes involucradas, y esto demanda que los periodistas viajen y cubran los hechos de primera fuente. Lastimosamente en este canal en donde se realizó la investigación no se cuenta con esto, podría ser por la línea

editorial muy conservadora. Entonces podemos concretar que la información brindada es veras, porque es cubierta con entrevistas a las personas que vienen a la ciudad de Puno a protestantes sobre algún problema social, pero no es imparcial, porque no buscan la versión de todas las partes involucradas.

En la tabla 30 observamos que el más alto porcentaje en instituciones invitadas son “Otras”, seguida de la defensoría del pueblo. Pero no existe un esfuerzo de este media al crear alianzas con la OEFA que tiene a su vez un canal de comunicación llamado SINADA para hacer denuncias ambientales, u otras instituciones como: MINEM, MINAG, MAM, ANA.

Reiteramos esto debido a que no se cuenta con alianzas estratégicas con instituciones referidas al tema de conflictos sociales.

En cuanto a la hipótesis planteada para este objetivo, reafirmamos nuestra postura, al indicar que los invitados entrevistados, no cuentan con conocimientos específicos en los temas de conflictos sociales. No son personas que se encuentren con conocimientos reales y tangibles de la problemática Social.

CONCLUSIONES

- Las conclusiones que se han podido sacar del presente trabajo de investigación, es que no se cuenta con ningún programa referido al tema de gestión de conflictos sociales, en toda la cobertura que difunde Televisión Universitaria. TV-UNA. Se analizó detalladamente su programación general, se observa que es una programación escueta y con falta de interés hacia el público televidente, por la falta de programas de calidad, entretenimiento e investigación, siendo este un canal importante para la ciudad de Puno, al pertenecer a la primera casa de estudios de nuestro Región. Lastimosamente no se encontró ningún espacio referido a un tema tan importante como es la gestión de conflictos sociales.
- Con respecto a los cuatro noticieros que cuenta televisión Universitaria en su programación como son: Noticiero Aymara y Quechua, “Línea 11” matinal. “Línea 11” Medio día y “Línea 11” Edición Central. Son repeticiones del Noticiero Central, ya que la información captada en el transcurso del día es difundida a través del noticiero central y está a las vez difundida al día siguiente; en este sentido no se cuenta con investigación de algún tema en específico, mucho menos sobre temas de conflictos sociales, nos respaldamos a esta conclusión por la recopilación de los videos que son emitidos por este canal, esta recopilación se realizó en el mes de agosto del año 2018 a través un protocolo de observación, en donde se recopiló un total de 120 noticas de las cuales sólo 8 noticias se refieren a conflictos sociales.
- Recordemos que los medios de comunicación son los que visibilizan los conflictos sociales y son los que colocan en la agenda pública, puesto que los medios participan como actores terciarios y cumplen un papel muy importante dentro del desarrollo de los conflictos en donde se trata de crear confianza, buscar puntos prospectivos en común e iniciar procesos de generación de acuerdos participativos,

transparentes y mecanismos de sostenibilidad de los acuerdos, pero lastimosamente este medio televisivo, no utiliza el proceso de la calidad de gestión de información en buscar visibilizar estos conflictos, proceso tan sencillo, en el cual se despliegan o utilizan los recursos básico, para manejar información.

- En este sentido TV-UNA, no cuenta con una adecuada gestión la información y por consiguiente no se visibiliza los conflictos sociales que aqueja a nuestra sociedad al no tener dentro de su programación, programas específicos o superficiales de gestión de conflictos sociales
- La encuesta realizada da como resultados que la información brindada por este canal televisivo es corta y sencilla; dando como efecto bajo rating o bajo posicionamiento del canal. También se debe resaltar en cuando a la audiencia televisiva es escaza al no trabajar con ningún servidor televisivo reduciendo la capacidad de generar e incrementar televidentes a su sintonía.
- A lo largo del estudio se identificó la tendencia de las noticias, se basan en declaraciones cortas, sencillas y carentes de análisis, es decir que no se muestra diferentes ángulos de la información Estas características de las noticias, hace que la información sobre conflictos sea casi nula, evidentemente, reduciendo las posibilidades de visibilizar los conflictos. Otro punto a resaltar es que la gran mayoría de las noticas son del día a día, sin ninguna clase de investigación, son improvisadas y no se cuentan con alguna estructura. Tampoco existe algún interés por parte del medio en difundir noticas o información acerca a temas de conflictos sociales, ni mucho menos en buscar las causas o la naturaleza de los conflictos.
- En cuanto a la identificación de los personajes que participan en el medio de comunicación, existe una participación escasa, es cierto que existe el segmento de “Línea Entrevistas”, en este espacio no se cuenta con la participación de especialistas o personas que tengan sustento legal en temas de conflictos sociales. Esto podría ser el resultado de una editorial conservadora y poco productiva para posicionar en el mercado este medio televisivo, en este sentido su enfoque es en temas universitarios. También se debe indicar, la falta de interés al realizar alianzas estrategias, tanto con la PCM, Defensoría del Pueblo, ANA, OEFA entre otras instituciones.
- Entonces concluimos que no existe una gestión de la información en temas de Conflictos sociales en TV-UNA, no se cuenta con programas específicos dentro de su programación general, ni mucho menos realizan investigación a profundidad los

temas de conflictos sociales, y si existiera alguna información que se brinde acerca de este tema, es a través de notas simples sin seguimiento o investigación a profundidad.

RECOMENDACIONES

- Este trabajo de investigación, nos hace a reflexionar que se debería implementar en el área de sociales y más aun específicamente en el área de comunicaciones, más investigadores, especialistas y analistas, en temas de gestión de conflictos sociales y trabajando conjuntamente con otros profesionales que conozcas la naturaleza de los conflictos, realicen una información más amplia y detallada de los procesos de los conflictos sociales y lleguen a brindar soluciones reales y tangibles.
- En cuanto a TV-UNA, es un canal que pertenece a nuestra primera casa de estudios, en donde debe estar a la vanguardia de la modernidad, y al encontrarse solo trabajando en una señal abierta, pierde la importancia en el televidente, perdiendo audiencia y fidelidad de su público. Por este motivo el desarrollo de las noticias, son sencillas y de poco impacto en el televidente al no encontrar con investigación en la información, se recomienda trabajar con más de dos servidores televisivos.
- El tema de conflictos sociales es amplio y necesita que un medio tan importante de Puno, este en la capacidad de generar diálogo e informar a la población sobre temas tan importantes, es decir, gestionar los conflictos sociales dando visibilidad desde la etapa latente, así mismo, dar visibilidad del desarrollo de los conflictos sociales o el ciclo de estos, más aun si somos uno de los departamentos con más alto nivel de conflictividad en el Perú.
- Es por este motivo se recomienda la reestructuración de su programación y la creación de espacios y/o programas de interés regional tales como gestión de la información de conflictos sociales, con un buen manejo de gestión de información para tener una mayor rendimiento de información a bajo costo y contar con exigencias de calidad que se demanda. No obstante revalorar el rol del comunicador y del medio de comunicación como agentes de cambio, al proporcionar soluciones que ayuden al desarrollo de la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, J. (2009). Comunicación y conflictos socioambientales en el Perú. Radio educativas y comunitariase en la incrusijada. *Revista académica de la federación latinoamericana de facultades de comunicación social*, 70(1). Recuperado de [http://www.dialnet-ComunicacionYConflictosSocioambientalesEnElPeru-3719834](http://www.dialnet.com/ComunicacionYConflictosSocioambientalesEnElPeru-3719834)
- Acevedo, J. (2009). Comunicación y conflictos socioambientales en el Perú. Radio educativas y comunitariase en la incrusijada. *Revista académica de la federación latinoamericana de facultades de comunicación social*, 79 (1). Recuperado de <http://www.dialnet-ComunicacionYConflictosSocioambientalesEnElPeru-3719834%20>
- Adan, G. y Holguin, L. (2003). El rol de los medios en la construcción de Paz ¿ Un activo o un pasivo? Recuperado 20 de diciembre de 2019, de <https://www.comminit.com/la/content/el-rol-de-los-medios-en-la-construcci%C3%B3n-de-paz-%C2%BFun-activo-o-un-pasivo>
- Aguila, J. y Gaitan, J. (2015). *El encuadre (framing) de las noticias de la Televisión Española, sobre la cumbre del cambio climático*. Cancún: RTC.
- Alfaro, R. M. (2005). Hacia nuevas rutas éticas en nuestro medios. *Veededuría ciudadana de la comunicación*, 93(3),1-7.
- Angulo, M. A. (2011). *Representaciones sociales de las comunidades aimaras, el gobierno central y el gobierno regional durante el conflicto social del “Aimarazo” en los artículos de opinión de los diarios Correo y Los Andes de Puno. (Tesis de pregrado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

- Antezana, L. (2014). El noticiero televisivo y su rol social: el caso chileno. *Razón y palabra*, 71(12), 30-35, recuperado de: http://www.razonypalabra.org.mx/N/N71/VARIA/4%20ANTEZANA_REVISADO.pdf
- Arévalo, J. (2007). *Gestión de la Información, Gestión de contenidos y Conocimientos*. Salamanca: Grupo SIOU.
- Ariñez, N. (2017). Medios de comunicación y conflictos. *Razón y palabra*, 8(3), 1-5. recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttextpid=S1815
- Bistrain, O. (2015). *Programación de medios masivos en comunicaciones*. Mexico.
- Borja, M. F. (2014). *El accionar de los medios de comunicación televisivos en el tratamiento de la violencia*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Obtenido de Dialnet: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7297/1/Tesis%20Maru00EDa%20Fernanda%20Borja-formato%20para%20imprimir.pdf>
- Burton, J. (2000). *La Resolución de conflictos como sistema político*. Virginia: Instituto de análisis y resolución de conflictos ICAR George Mason University. Fairfax.
- Castells, M. (2008). *Comunicación, poder o contrapoder en la sociedad red. Los medios y la política*. Obtenido de <https://telos.fundaciontelefonica.com/url-direct/pdf>.
- Castillo, A. (2011). Los medios de comunicación como actores sociales y políticos. Poder, medios de comunicación y sociedad. *En razón y Palabra: revista electronica*.
- Chong y Druckman. (2007). Framing Theory. *Annual Review of Political science Vol. 10*, 10:103-26.
- Coser, L. (1961). *Las funciones del conflicto social*. México: F.C.E.
- Datanalisis. (2015). *Metologia en comunicación*. Venezuela: IESA
- DE Echave, J. (2009). *Mineria y Conflicto social*. Lima: IEP, CIPCA, CBC, CIES.

- De Echave, J., Diez, A., Huber, L., Reves, B., y Richar, X. (2009). *Minería y conflicto Social*. Lima: IEP,CPICA, CBC, CIES.
- DE Vreese, C. (2005). News Framing Theory and Tipology. *News Framing :Theory and Tipology Information Design Journal + Document Design*, 13(1), 51-62.
- Defensoria del Pueblo. (2018). *Reportes de conflictos sociales N ° 168*. Recuperado 20 de diciembre de 2019, de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/07/Reporte-Mensual-de-Conflictos-Sociales-N-168-Febrero-2018.pdf>
- Entman, R. (1993). Framing: Toward Clarification of A fractured Paradigm. *Journal of communication*, 43 (12), 13-20.
- Ficher, R. (2004). *The third party consultation. International Peace and Conflict Resolution*. The America University. Washington: School International.
- Ficher, R., y Morton Deutsch, P. T. (2006). *Intergroup conflict En: resolution: the handbook of conflict: theory and practice*: Marcus.
- Ficher, Ronald; Morton Deutsch, Peter T. Coleman, Eric C . (2006). *Intergroup conflict En: resolution: the handbook of conflict: theory and practice*. Marcus.
- Fisas, V. (2001). *Aprender de los conflictos*. Mexico: Edit. Cataluya.
- Fuquen, M. E. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de solución*. Mexico: Tabula Rosa
- Gomis, L. (1991). *Teoría del periodismo. Como se forma el presente*. Barcelona: Paidós.
- Gonzales, C. (2017). *Las movilizaciones sociales en el Perú desde la perspectiva del framing*. Mexico: Horizonte de la Ciencia.
- Guzmán, F. (2009). *Medios de comunicación y representación de conflictos étnico-sociales en Perú análisis crítico del discurso periodístico televisivo sobre el conflicto amazónico el “Baguazo*. (Tesis de pregrado). Universitat Pompeu Fabra.

- Hakansson, N. (2000). Framing the Tunnel. local news media and the Hallandasas toxics Leak 1997. *CEFOS Goterborgs Universitet*, 12(6), 1-4.
- Hildegard, W. (2016). *Esferas públicas locales y conflictos sociales: un estudio de caso peruano*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Hotmer, R. (2006). *Lo visible, lo posible y lo ausente: movimientos y conflictos sociales en el Perú*. Argentina: OSAL.
- Huamán, L. (2013). *Los medios de comunicación en conflictos sociales: Tratamiento periodístico del conflicto socioambiental quellaveco*. CANALE: Comunicación y desarrollo.
- Huamani, G. (2012). *Programa de Capacitación en Gestión de conflictos Sociales para Gobiernos Locales y Regionales: Análisis de Conflictos Sociales*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Huamani, G., Macassi, S., y Alegua, J. (2012). *Hacia una mejor Gestión de los Conflictos socioambientales en el Perú*. Lima: CIES, Consorcio de Integración Económico y Social.
- INEI. (2017). *Censo 2017*. Recuperado 12 de marzo de 2019, de <https://www.inei.gob.pe/>
- Kaplan, D. (1993). Framing: Toward clarification of a fractured paradigm by Roberto Entmana. *Journal of Communication*, 43(4), 51. Recuperado de: https://www.unc.edu/courses/2000fall/jomc245/Kaplan_critique_1.html.
- Kaufman, S. E. (2003). *Frames, Framing, and Reframing "Beyond Intractability"*. University of Colorado. USA: Guy Burgess and Heidi Burgess Date Conflict.
- Lederach, J. (1998). *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao: Eds. Bakearaz y Gernika Gogoratz.
- Lederach, J. P. (1992). *Enredos, pleitos y problemas. Una guía práctica para ayudar a resolver conflictos*. Guatemala: Clara Semilla.
- Loyn, D. (2007). Good journalism or peece journalism? *Conflic y comunicacion online*, 6(2). Recuperado de: http://www.cco.regener-online.de/2007_2/pdf/loyn.pdf

- Macassi, S. (2002). Periodismo peruano frente al Conflicto: Fallas estructurales o pecados de omisión. *Revista de la Universidad del Azuay*, 28(2), 129-162.
- Macassi, S. (2010). Medios y conflictos sociales entre el rating y el activismo. *Diálogos de la comunicación*, 81(13), 12-15.
- Macassi, S. (2011). Los Medios en el ciclo de vida de los conflictos: aportes de la comunicación a la gobernabilidad en contextos de crisis. *Contra texto*, 34(12), 35-51.
- Macassi, S. (2012). La comunicación Gubernamental y gestión de conflictos socioambientales. *Contra texto*, 36(15), 241-258.
- Macassi, S. (2013). Prevención de conflictos en espacio público: Comunicación preventiva desde los periodistas y actores públicos. *Contra texto*, 36(15), 241-258.
- Macassi, S. y Subauste, E. (2009). *Tratamiento de la Información y gestión periodística en los conflictos medioambientales*. Calandria.
- Macassi, S. y Granhan, L. (2005). La agenda pública y democracia deliberativa en los noticieros televisivos. *Comunicación y política en una democracia ética por construir*, 45(13), 267 - 282.
- Mattelart, A. (1996). *La inversión de la comunicación*. México.
- Mendia, I y Areizaga, M. (2006). *Gestión de conflictos. Diccionario de Acción comunitaria y Cooperación y Desarrollo*. Mexico.
- Mendia, I. (2018). Gestión de conflictos. Recuperado 18 de diciembre de 2019, de <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/118>
- Mitchell, C. (1994). *El proceso y las fases de meditación de Sudán*. Mexico. ISIP.
- Mitchell, C. (2010). *The Structure of international conflict*. España: Palgrave Mcmillan.
- Mitchell, C., Huamani, G., y Barrueco, A. (2000). *Conflictos Recurrentes y su resolución. Un manual introductorio*. Virginia: ICAR.

- Modigliani, G. (1989). *Los medios de masas*. Mexico.
- Neuman, R., y Just, M. (1992). *Common Knowledge*. Chicago: University of Chicago.
- Niño, J. (2017). *Perjuicio al desarrollo mental moral o físico en adolescentes de la Región Puno, por la emisión televisiva de programas de Rality show*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Ormachea, I. (2003). *Marco para la información sobre análisis de conflictos*. Lima: IPRECOM.
- OXFAM. (2009). *Informe Anual*. Reino Unido.
- Park, R. (1940). News as a Form of Knowlwdgw: A Chapter in the sociology of Knowledge. *American, Journal os Sociology*, 45(5), 669-689.
- Pedraglio, S. (2005). Periodismo Político en el proceso de transición: Realidad y alternativas. *Comunicación y política*, 22(9), 305-308.
- Ponjuán, G. (2004). *Gestión de la Información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Rosario: Nuevo Paradigma.
- Progresar, P. (2000). *Fundación para el desarrollo Social, la democracia y la paz- mecanismos alternativos para la transformación de los conflictos*. Bogota, Colombia.
- Pruitt, D., y Rubin, J. (1994). *Social Conflict. Escalatión stalemate and settlement*. New York.
- Rey, G. (2005). Constistencia y elaboración de los significados: Las relaciones entre medios y la política. *Comunicación y política*, 22(9), 25 -52.
- Rivas, J. (2005). Análisis de los Conflictos Sociales. *Cuestión del Estado*, 3(1), 37-38.
- Rodriguez, R., Peña, P., Saénz, Ch. (2015). *Crisis y cambio social en Chile*: Anagramas.
- Ropers, N. (2008). Systemic conflic transformatión: Reflexiones en the conflict and peace processin sri lanka. *Berghof Handbook Dialogue*, 6(2). Recuperado de <https://www.berghof->

foundation.org/fileadmin/redaktion/Publications/Handbook/Dialogue_Chapters/
dialogue6_ropers_lead.pdf

Rothman, J. (1992). *Confrontation to Cooperation: Resolving Ethnic and Regional Conflict*. E.E.U.U: Sage Publications.

Rovira, S. (2013). *Activismo Mediático y criminalización de la protesta y Movimientos sociales en México: Convergencia*.

Rubenstein, R. (2000). Basic Human needs: The next steps in theory development. *International Journal of peace studio*,6(1), 51-58. Recuperado de https://www.gmu.edu/programs/icar/ijps/vol6_1/Rubenstein.htm

Santos, F. E. (2017). *El discurso mediático Peruano en épocas de conflictos sociales: Análisis de los noticieros ATV y TV Perú, durante en conflicto de conga, tía Maria y las Bambas*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Scheufele, D. A. (1999). Framing as a Theory of Media Effects. *Journal of communication N° (4)*, 13-22.

Semetko, Holli, Vallkenburg y Patti. (2000). Framing european politics: A content analysis of press and television News. *Journal of communication spring*, 40(9), 93-109.

Solalige, J. (2017). *Mensajes subliminales en los noticieros televisivos Nacionales e incremento de la inseguridad ciudadana en delitos comunes en la Región Puno - 2017*. (Tesis de doctorado). Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez, Juliaca, Puno.

Strohom, S. (1999). *The black press and the black community: Los Angeles sentinel's coverage of the watts riots*. University of Illinois: Mary Mander.

Tanaka, M. (2010). *¿Por qué el estado no responde adecuadamente a los conflictos sociales? y ¿Qué hacer al respecto?* Lima, Perú.

Van Dijik, V. (1994). *Discurso poder y cognición social*. Recuperado de <http://www.discursos.org/oldarticles/Discurso,%20poder%20y%20cognici%F3n%20social.pdf>

- Van Dijk, V. (1997). *Racismo y Análisis Crítico de los Medios*. Barcelona: Paidós.
- Vinyamata, E. (2001). *Conflcitología, teoría y practica en resolución de Conflictos*. España: ARIEL.
- Webbel, C. (2007). *Toward a philosophy and metaphysic of peace, Handbook of peace and conflict studies*. New York: Routledge.
- Woodman, L. (1985). Information management in large organizations. *Information managment from strategies to action*, 56(18), 23-35.



ANEXOS

Anexo 1. Programación 2018**Programación de TV UNA (lunes A Viernes)**

HORA	PROGRAMA
5:00 – 5:30	Programa Musical
5:30 – 6:00	Micropograma Naturfar
6:00 – 6:30	Noticiero en Aymara
6:30 – 8:00	Noticiero “ Línea 11” Edición Matinal
8:00 – 9:00	“Línea 11” Entrevistas
9:00 – 9:30	Lunes a miércoles: Yanapanakusun Jueves y Viernes: Acción Ambiental
9:30 – 10:00	Dr. Vegan
10:00 – 10:30	Serie: Malcolm
10:30 – 12:00	Como en casa – Magazine
12:00 – 13:00	Noticiero “Línea 11” Medio Día
13:00 - 14:00	Documentales
14:00 – 15:00	Serie: El Auto fantástico
15:00 - 17:00	Tardes de película
17:00 – 17:30	Serie animada : Espíritu de lucha
17:30 – 18:30	Cultura Universitaria viernes: salud con todos
18:30 – 19:00	Noticiero en Quechua
19:00 – 20:00	Noticiero “Línea 11”Edición central
20:00 – 21:00	Línea de entrevistas
21:00 – 21:30	Micropograma Naturfar
21:30 – 23:30	Películas

Fuente: <https://www.tvunaradio.com>

Anexo 2. Cuestionario de investigación sobre gestión de conflictos sociales en Televisión Universitaria TV- UNA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION SOBRE GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES EN TELEVISION UNIVERSITARIA. TV- UNA

Estamos trabajando en un proyecto de estudio, para la elaboración de una tesis de Post Grado, acerca de la gestión de la Información de los Conflicto Sociales en Televisión Universitaria. TV-UNA. (CECUNA)

Para esto te pido que contestes este cuestionario con la mayor sinceridad posible. Muchas gracias por tu colaboración.

SEXO: (F) (M) EDAD: PROFESIÓN:

1. Cuantas horas al día vez televisión.
 - a) Menos de 1 hora
 - b) Entre 1y 2 horas
 - c) Entre 3 y 5 horas
 - d) Más de 7 horas
 - e) No veo televisión

2. Que tipos de programas te gusta ver más: (marca sólo una alternativa)
 - a) Noticieros
 - b) Series
 - c) Telenovelas
 - d) Películas
 - e) Documentales
 - f) Programas de entretenimiento
 - g) Reality shows
 - h) Programas de informativos
 - i) Programas de investigación.
 - j) Ninguno

3. En que horarios ves televisión.
 - a) En la mañana
 - b) A la hora del almuerzo
 - c) En la tarde
 - d) En la noche

- e) De madrugada
 - f) No veo televisión
4. Utilizas algún servicio de televisión por cable o internet.
- a) TV Cable
 - b) Cable más
 - c) Cable Estación
 - d) Servicio de Claro
 - e) Servicio de movistar
 - f) Señal abierta
 - g) No uso ninguno
5. Usted sintoniza noticiarios Televisivos locales.
- a) Siempre
 - b) De vez en cuando
 - c) No veo noticieros locales
 - d) Solo sintonizo noticieros Nacionales.
 - e) Me informo por otros medios.
 - f) Casi nunca
6. Que medios de Comunicación Televisivos locales, sintonizas con más frecuencia.
- a) TV- UNA
 - b) Foro TV
 - c) Red Latina
 - d) INFO TV
 - e) Otros
 - f) Ninguno
7. A tu parecer cual noticiero es más confiable:
- a) El Noticiero de TV –UNA
 - b) El Noticiero de Foro TV
 - c) El Noticiero de Red Latina
 - d) El Noticiero de INFO TV
 - e) Ninguno
8. Qué criterios utilizas a la hora de elegir un canal o programa Televisivo.
- a) Calidad de imagen
 - b) Profesionalidad

- c) Entretenimiento
 - d) Credibilidad
 - e) Objetividad
 - f) Información
 - g) Educativo
9. Con que frecuencia sintoniza televisión Universitaria- TV – UNA.
- a) Todas las mañanas
 - b) Más de 2 horas en la mañana.
 - c) Dos horas por la tarde.
 - d) Más de 2 horas por la tarde.
 - e) Solo el noticiero de la noche.
 - f) No veo ese canal televisivo.
10. Televisión Universitaria. TV –UNA, informa sobre todos los acontecimientos que ocurre en Nuestra Región.
- a) Si informa todo lo que ocurre en la Región.
 - b) Informa solo lo necesario.
 - c) Informa muy poco.
 - d) No informa casi nada.
 - e) No profundiza en acontecimientos de interés.
 - f) No veo ese canal.
11. Televisión Universitaria. TV –UNA, difunde las principales noticias, en que horario:
- a) Solo en los noticieros de la mañana.
 - b) En los noticieros del medio día.
 - c) Solo en los noticieros de la noche.
 - d) En programas especiales.
 - e) No difunde Noticias.
 - f) No veo ese canal.
12. Televisión Universitaria TV – UNA, que temas de interés Regional informa según su parecer:
- a) Problemática de Salud.
 - b) Problemática de Educación.
 - c) Problemática Universitaria.
 - d) Problemática Ambiental.

- e) Problemática Actual (política)
 - f) Es multifacético.
 - g) No veo ese canal.
13. A su opinión Televisión Universitaria TV-UNA, Centra su información solo en temas de la Universidad.
- a) Sí, siempre informa solo temas de la Universidad.
 - b) Muy pocas veces informa sobre los temas de la Universidad.
 - c) Solo informa lo más resaltante.
 - d) La información que brinda es amplia y variada.
 - e) No veo ese canal.
14. Cuál es el Género de programación donde se tratan los temas de Conflictos Sociales:
- a) Noticieros.
 - b) Notas Informativas.
 - c) Reportajes Televisivos.
 - d) Documentales.
 - e) Entrevista.
 - f) Debates.
 - g) No tengo conocimiento en ese tema.
15. Cuál es la frecuencia con la que se trata los temas de conflictos sociales
- a) Todos los días en los noticieros.
 - b) Todos los días en los programas periodísticos.
 - c) De 1 a 2 veces a la semana.
 - d) De 4 a 5 veces al mes.
 - e) Solo 1 vez al mes.
 - f) Muy pocas veces al año
16. Qué tipo de conflictos social informa Televisión Universitaria TV-UNA, con más frecuencia:
- a) Socioambientales. (Minería, Hidrocarburos, Energía, residuos y saneamiento, agroindustrial, Forestal, otros.)
 - b) Asuntos del Gobierno Nacional.
 - c) Asuntos del Gobierno Regional.
 - d) Asuntos del Gobierno Local.
 - e) Laboral

- f) Demarcación territorial
 - g) Cultivo ilegal de coca
 - h) Electoral.
17. Televisión Universitaria TV-UNA, informa de un conflictos social en qué etapa:
- a) Cuando el conflicto está en la etapa latente.
 - b) Cuando el conflicto está en la etapa de escalamiento.
 - c) Cuando el conflicto está en la etapa de crisis.
 - d) Cuando el conflicto está en la etapa de Des- escalamiento.
 - e) En ninguna de las etapas.
18. Esta de acuerdo que los medios informen de un conflicto solo cuando está en una etapa de crisis.
- a) Sí, porque es cuando estalla un conflicto social.
 - b) Sí, porque de la única manera que les dan cobertura.
 - c) Si porque es difícil cubrir los conflictos desde su inicio.
 - d) No porque no deben esperar a que los conflictos lleguen a la etapa de crisis.
 - e) Deben de buscar la manera de difundir los conflictos en sus orígenes.
19. Como debería abordar los temas de conflictos sociales Televisión Universitaria TV-UNA, a tu parecer.
- a) Debería hacer una investigación más profunda de las causas de los conflicto.
 - b) Debería Visibilizar a los conflictos sociales desde la etapa latente.
 - c) Los medios como Televisión Universitaria, no deberían tener líneas política y editoriales definidas, deben ser imparciales.
 - d) Los medios deberían sugerir y abrir mesas de dialogo entre las partes.
 - e) Los medios de comunicación no deberían ser partes del conflicto.
 - f) Los medios de comunicación solo deberían informar sin dar opiniones.
20. En su opinión la información que brinda TV- UNA acerca de los conflictos sociales es:
- a) Es una información que solo da a conocer los hechos violentos.
 - b) Es una información que genera dialogo.
 - c) Es una información detallada, analítica y retrospectiva.

- d) Es una información corta y sencilla.
 - e) Es una información que no busca los hechos de origen.
 - f) Solo son notas simples para el noticiero.
 - g) No sintonizo ese canal.
21. Televisión Universitaria, TV- UNA a su parecer, da seguimiento de la información de los conflictos Sociales.
- a) Hace seguimiento de todo el proceso del conflicto.
 - b) Hace seguimiento y porta con mesas de diálogo entre las partes.
 - c) Busca el diálogo entre las partes.
 - d) Brinda la oportunidad que den sus descargos las partes.
 - e) No hace ningún tipo seguimiento.
 - f) Solo informa en una nota informativa simple.
22. En su opinión, los medios televisivos locales pueden ser responsables al brindar soluciones o acrecentar los conflictos sociales.
- a) Si existe responsabilidad por parte de los medios para brindar soluciones.
 - b) En un cincuenta por ciento contribuyen los medios en las resoluciones de los conflictos.
 - c) No aportan, ni dan soluciones a los conflictos.
 - d) Los medio solo acrecientan la crisis de los conflictos.
 - e) Los medios no brindan aportes de solución en ninguno de los casos.
23. Estarías de acuerdo que los medios televisivos, se abstengan de publicar información que puede agravar un conflicto social.
- a) Si estoy de acuerdo
 - b) Muy de acuerdo
 - c) No estoy de acuerdo
 - d) Estoy muy en desacuerdo
24. La difusión de la información que brinda TV-UNA, acerca de los conflictos sociales es imparcial y Objetiva.
- a) Si es imparcial y Objetiva
 - b) No es imparcial ni Objetiva
 - c) Algunas veces es imparcial
 - d) No sintonizo este canal

25. Un medio Televisivo Local, debería enfocarse en analizar la problemática del origen de los conflictos sociales.
- Completamente de acuerdo
 - De acuerdo
 - En algunos casos
 - No, estoy de acuerdo
 - No tengo conocimientos en el tema
26. Estaría usted de acuerdo que existiera un programa televisión exclusivamente para informar, debatir, asesorar y orientar al Pueblo sobre los Conflictos sociales.
- Muy de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Muy en desacuerdo
27. Televisión Universitaria TV- UNA, ofrece diferentes puntos de vista sobre un mismo tema:
- Invita a personas expertas en el tema.
 - Realiza investigaciones de profundidad
 - Compara dos o tres puntos de vista.
 - Solo opinan los periodistas.
 - No ofrecen otros puntos de vista.
 - No sintonizo este canal.
28. Los personajes que participan en el análisis de temas de conflictos son generalmente:
- Profesionales
 - Políticos
 - Dirigentes
 - Autoridades
 - Empresarios
 - Otros.
29. Cuando percibe una noticia de los medios televisivos, sobre conflictos sociales, lo más importante para usted cual sería:
- La Veracidad de la información.

- b) Qué sea una información imparcial.
 - c) Que tenga credibilidad en los hechos.
 - d) Que se a impactante e Influyente.
 - e) Que confronte a las partes.
 - f) Que tenga opiniones diversas.
 - g) No sabe no opina.
30. Qué personas de instituciones son invitadas con más frecuencia, para opinar sobre temas de conflictos sociales:
- a) Defensoría del pueblo
 - b) Autoridad Nacional del Agua
 - c) Observatorios de conflictos
 - d) Sistema de información de la PCM
 - e) INGENET
 - f) OEFA
 - g) ONGs
 - h) Empresarios
 - i) Gobierno Local
 - j) Presidentes de comunidades
 - k) Otros.

GRACIAS.

Anexo 3. Análisis de contenido (Protocolo de observación de los noticieros de tv-una sobre tema de gestión de conflictos sociales)

ANALISIS DE CONTENIDO			
PROTOCOLO DE OBSERVACIÓN DE LOS NOTICIEROS DE TV-UNA SOBRE LA DE GESTIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES			
<u>INDICADORES</u>	<u>CATEGORIAS</u>	<u>VALORES</u>	<u>VALORIZACIÓN DE RESULTADOS</u> <u>(notas existentes, Descripción)</u>
1. Géneros de la Programación. (Jerarquizar en qué espacio se desarrolló la el tema de Conflictos sociales)	1. Noticieros. 2. Reportajes 3. Documentales 4. Entrevistas 5. Debates	De que se trata el conflicto.	
2.- Jerarquización de la Noticia. (Verificar a qué tipo de programa corresponde de acuerdo a la programación.)	Priorización de la Noticia.	1. Noticiero en Aymara 2. Noticiero “Línea 11” edición matinal 3. Línea 11. Entrevistas 4. Noticiero del medio día 5. Cultura Universitaria	

		6. Noticiero Central” Línea 11” 7. Línea 11. Entrevistas 8. Otros.	
3.-Visibilidad	Fecha	AA/MM/DD	
4.-Análisis de situaciones. (Consignar literalmente nombre de personas e instituciones)	1. DONDE SUCEDE- lugar según el medio. 2. CUANDO- tiempo en que se emitió el discurso. 3. MAPA DE ACTORES.	DESCRIPCIÓN breve de la noticia. Tipo de frame :	
5.-Análisis del Tipo de Conflicto (Verificar a qué tipo de conflicto corresponde la demanda planteada.)	1. Analizar a qué tipo de conflicto corresponde	1. Socioambientales. (Minería, Hidrocarburos, Energía, residuos y saneamiento, agroindustrial, Forestal, otros.) 2. Asuntos del Gobierno Nacional. 3. Asuntos del Gobierno Regional. 4. Asuntos del Gobierno Local. 5. Laboral 6. Demarcación	

		territorial 7. Cultivo ilegal de coca 8. Electoral.	
6.-Análisis del género del evento. (Verificar como se obtuvo la información)	1. Como se tuvo referencia del conflicto.	1. Conferencia de prensa. 2. Entrevista directa. 3. Crisis del conflicto. 4. Movilizaciones. 5. Denuncias	
7.-Estructura. (Verificar si el medio se centra en difundir la información en la etapa de crisis o difunde todo proceso)	Etapas del conflicto.	1. Latente 2. Escalamiento. 3. Crisis 4. Des-escalamiento 5. Post-conflicto.	
8.-Temáticos (Analizar los tipos de hechos en que se cubrió la información)	Tipos de frames	1. Violentos, amenazas. 2. Colaborativos, pacíficos, diálogos. 3. Demanda, reclamo. 4. De análisis, contextualiza la problemática. 5. Denuncias, acusación. 6. Declarativo, Aclara	

		información técnica, anuncia decisiones	
	Tipo de prácticas del conflicto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se enfoca y analiza en los problemas que origina el conflicto. (pasado lejano). 2. Se enfoca y analiza en causa inmediatas que generan confrontación 3. (pasado cercano). 4. Se enfoca o describe en hechos actuales (presente). 5. Se enfoca o analiza consecuencias. (futuro) 	.
9.-Presentación de actores en la noticia	1. Diversidad de fuentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Una sola versión. 2. Presenta más de una versión. 	
10.-Análisis del relato del medio. (Identificar si el relato se orienta a tacar desfavorecer o perjudicar a una de las partes del	1. Discurso de la Noticia	<ol style="list-style-type: none"> 1. La noticia presenta hechos para favorecer a la solución del conflicto. 2. La noticia presenta 	

<p>conflicto, sus acciones o propuestas)</p>		<p>acercamiento de la partes.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. La noticia presenta discursos que contribuyen a una mayor confrontación. 4. No presenta ni soluciones, ni confrontaciones. 	
	<p>2. Imparcialidad del relato.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La noticia Favorece o apoya a una parte. 2. Perjudican o van en contra de una parte. 	
	<p>3. Roles de los actores (Personas con conocimiento del tema para ser intermediarios o dar alternativas de solución).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contextualiza, analiza el origen de las causa del conflicto 2. Demanda intervención preventiva, atención, participación de autoridades o actores. 3. Promueve la calma a la no violencia. 4. Apoya , promueve , Visibiliza 	

		<p>acciones de dialogo</p> <p>5. Promueve y apoya con ideas de solución</p> <p>6. Visibiliza o da ideas legales para la posible solución.</p> <p>7. Demanda o promueve dialogo, entre las partes del conflicto.</p> <p>8. No existe ninguna persona con conocimientos de los temas referidos.</p>	
9.- Actores.(Identificar claramente a los actores.)	1.- Tipo de actores	<p>1. Primarios</p> <p>2. Secundarios</p> <p>3. Terciarios</p>	
	2.- Aportes de análisis	<p>1. Profesionales</p> <p>2. Políticos</p> <p>3. Dirigentes</p> <p>4. Autoridades</p> <p>5. Empresarios</p> <p>6. Otros.</p>	