

Luis Alberto Gamboa Orozco <sup>a</sup>; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez <sup>b</sup>; Pablo Esteban  
Lomas Chacón <sup>c</sup>

El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos  
sociales en el cantón Ambato

*Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 1 núm., 4, septiembre,  
2017, pp. 901-918*

*DOI: 10.26820/recimundo/1.4.2017.901-18*

Editorial Saberes del Conocimiento

- a. Universidad Técnica de Ambato; [luisagamboao@uta.edu.ec](mailto:luisagamboao@uta.edu.ec)
- b. Universidad Técnica de Ambato; [ap.tamayo@uta.edu.ec](mailto:ap.tamayo@uta.edu.ec)
- c. Universidad Técnica de Cotopaxi; [pablo.lomas@utc.edu.ec](mailto:pablo.lomas@utc.edu.ec)

# **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

## **RESUMEN**

El propósito de este trabajo de investigación es la implementación de un departamento de contenidos para la difusión de productos informativos que no generen espacios de reacción en respuesta a mensajes verbales donde se deslegitiman a las personas, por el inadecuado uso de la palabra. Para lograr este objetivo se consideran aspectos en los que Jürgen Habermas plantea a la acción comunicativa como mediación en el proceso de evolución socio- cultural, donde no se entiende al proceso de evolución social como racionalización-cosificación de la conciencia sino como una racionalización comunicativa de las estructuras simbólicas del mundo de la vida. Los mensajes tendrán una fuerza vigorizante con principios “del yo” como generador de mediación. Aspectos que influyen para fomentar una cultura que oriente los sentidos para mejorar la calidad de las relaciones interpersonales y así disminuir los potenciales eventos adversos que pueden afectar una convivencia y, por tanto, la calidad de vida en los ecuatorianos.

**Palabras clave:** Comunicación asertiva; homofilia; empatía; catarsis; interacción; feed back; mediación; efecto de la información; funcionalismo; orientación de sentidos.

# **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

## **ABSTRACT**

This research purpose is the enablement of a content department in order to diffuse informative products which do not create reaction spaces as a reply of verbal messages that defame people due to the word-of-mouth misuse. In order to achieve this objective, are considered the aspects where Jürgen Habermas propose communication as intercession in the socio-cultural evolution process where social evolution trial is not understood as rationalization-reification of the awareness but as communicative rationalization of the life's symbolic structures. The message will be mainly focused in the "myself" ethos as the peacekeeping encourager. These aspects impel the encouragement of a culture which guides the senses in order to improve interpersonal relationships quality to decrease the troubles that can affect connivance and Ecuadorians quality of life.

**Keywords:** Assertive communication; homophily; empathy; catharsis; interaction; feedback; mediation; information effect; functionalism; senses orientation.

# **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

## **Introducción.**

La presente investigación tiene como finalidad determinar como el manejo inadecuado de la información genera conflicto social. En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. (Buendía Astudillo, 2008) (Albert & Tudesq, 1982)

Pero, cuando esta sistematización de datos se transforma en una herramienta para despertar la animadversión entre quienes mantienen posturas diferentes sobre el mismo mensaje, se trastoca la verdadera intención de informar y pasamos al plano de la confrontación personal, creada por el periodista y no por la información. (Dader, 1992) (Craveri, 2004)

Es evidente que la información es clara cuando hacemos el correcto uso de los diferentes géneros radiales como la entrevista cuyo propósito es profundizar temas de interés público y más no de encontrar elementos que provoquen agresión verbal entre los entrevistados. Visión que causará impacto en la colectividad del cantón Ambato, quienes serán los directos beneficiarios de esta propuesta orientada a encontrar en los métodos alternativos de resolución de conflictos una opción válida para confrontar a los interlocutores sin llegar a un ataque semiótico. (Mata, 1993)

La Constitución de la República en su Art. 14.- reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Y en el Art. 16, literal 1.- a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. Disposiciones que posibilitan

# **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

para que los ecuatorianos vivamos en armonía con la naturaleza y entre los ciudadanos, por lo que es indispensable que surjan conductas que guarden armonía con lo que contempla la Constitución, y son los periodistas que a través de sus comentarios y/o entrevistas deben propender a la masificación de las diferentes formas de culturas de paz a través de la palabra como mediadora.

Esta investigación es viable ya que podemos realizar encuestas a directores de noticias de medios de comunicación con base en esta ciudad, además se incluyen estaciones de radio de otras provincias que a través de repetidoras cubren el cantón Ambato. Los criterios de los directores sobre el manejo de los informativos, su intencionalidad y objetivos, nos permitirá tener una visión clara de los propósitos e intencionalidad de los espacios informativos que ellos dirigen. Los ciudadanos del cantón Ambato, se convierten en otro eslabón determinante de la investigación, porque sus conceptos y apreciaciones nos permitirán conocer de cerca cómo perciben a los mass media, si influyen y tienen poder como lo definió Paul Lazarsfeld. (Herrero, 2009)

## **Materiales y métodos.**

La presente investigación con base crítico propositivo con carácter cualitativo y cuantitativa; cualitativo porque estudia la intencionalidad de las informaciones en las estaciones radiales; y, es cuantitativa porque propone medir el nivel de aceptación de público receptor.

Es cualitativa porque es un método de investigación usado de manera preferencial en las ciencias sociales por su metodología con base a principios teóricos como la fenomenología,

## **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

hermenéutica y dialéctica. La investigación cualitativa requiere de un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan.

La investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos del comportamiento. En otras palabras, investiga el por qué y el cómo se toma una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa la que responde preguntas tales como cual, dónde, cuándo.

Los investigadores cualitativos estudian la realidad en un contexto natural, tal como sucede, con la intención de obtener o interpretar los fenómenos de acuerdo a los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recolección de una gran variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

La investigación es cuantitativa por ser un método de investigación basado en los principios metodológicos de positivismo y neopositivismo y que adhiere al desarrollo de estándares de diseño escritos antes de iniciar la investigación. El objetivo de este tipo de investigación es el estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente. La investigación cuantitativa desarrolla y emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis que competen a los fenómenos naturales. Es ampliamente usada en las ciencias naturales y sociales.

# **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

## *Modalidad de la Investigación*

La modalidad empleada en la investigación es bibliografía-documental, porque se apoya en informaciones que provienen entre otras de libros, entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Es el conjunto de informaciones que provienen de fuentes externas, a través de diferentes técnicas que nos permitan obtener datos fehacientes del objeto de estudio.

El estudio se lo realizó a través de una investigación de campo, mediante la concurrencia del investigador al lugar donde se producen los hechos, esto es, a los medios de comunicación y a los lugares de mayor afluencia de ciudadanía, lo cual permitió observar en forma directa la situación y de esta manera actuar en el contexto para transformar una realidad.

## *Tipo de investigación*

El tipo de investigación empleada es Explicativa, porque ésta genera un sentido de entendimiento y son estructuradas. Al proponer el tema del manejo de la información en las estaciones radiales, se pretende establecer un entendimiento más amplio en la respuesta que se puede dar frente a la intencionalidad de la información.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos, fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder las causas de los eventos sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste.

Las investigaciones explicativas son más estructuradas que las demás clases de estudio y de hecho implican propósitos de ellas (exploración, descripción y correlación), además

## **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia. Los estudios de este tipo implican esfuerzos del investigador y una gran capacidad de análisis, síntesis e interpretación. Además debe señalar las razones por las cuales el estudio puede considerarse explicativo. Su realización supone el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico.

En este sentido, la explicación es siempre una deducción de una teoría que contiene afirmaciones que explican hechos particulares. Se ocupa de la generación de teorías, determina las causas de un evento. En la investigación explicativa se pretende detectar las relaciones entre eventos. Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación postfacto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis, sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.

El investigador se preocupa más en buscar las causas o los por qué de la ocurrencia del fenómeno, de cuáles son las variables o características que presenta y de cómo se dan sus interrelaciones. Su objetivo es encontrar las relaciones de causa- efecto que se dan entre los hechos a objeto de conocerlos con mayor profundidad.



# **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

## *Población y Muestra*

### *Población*

Los ciudadanos del cantón Ambato serán encuestados con preferencia a personas adultas en razón que son quienes consumen y dedican un espacio de su tiempo a sintonizar las estaciones radiales en demanda de noticieros. Su grado de preparación no será óbice para la presente encuesta ya que el ámbito de inclinación por los espacios informativos es generalizado para personas de sexo masculino o femenino.

Esta encuesta también se direccionará a los directores de las diferentes estaciones de radio que originan su señal desde esta ciudad, con el propósito de establecer su grado de compromiso con estos espacios y el contenido que entregan. Su preparación es un factor determinante ya que nos permitirá conocer en manos de quienes está la elaboración de los productos comunicacionales y su experiencia en esta actividad. La actualización de conocimientos es otra faceta que incumbe a la presente investigación ya que nos permitirá conocer el grado de compromiso que tiene con el público receptor. Su posición frente a un acontecer noticioso es factor preponderante de la investigación ya que nos dibujara de cuerpo entero su grado de tolerancia frente a hechos noticiosos conflictivos que provocan distanciamientos. Establecer si su actitud se dirige a crear vínculos de amistad con el propósito que las relaciones sean cordiales.

# El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

*Muestra*

$$n = \frac{PQ \cdot N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

## Dónde:

PQ 0,25 Constante de probabilidad de ocurrencia

N 450.728 población cantón Ambato

E 0.02 error de muestra

K 2 coeficiente de error (0,5)

n **tamaño de la muestra**

$$n = \frac{(0.25) \cdot (450.728)}{(450.728 - 1) \frac{0.02^2}{2^2} + 0.25}$$

$$n = \frac{112.682}{(449.728) \frac{0.0004}{4} + 0.25}$$

$$n = \frac{112.682}{(0.0449) + 0.25}$$

$$n = \frac{112.682}{0.2949}$$

$$n = 382$$

## Resultados.

Obtenida la información, y; una vez aplicados los instrumentos de investigación: encuestas a las diferentes unidades de observación, se dio paso a su análisis en forma técnica y

# El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

detallada, información que fue representada mediante tablas estadísticas, que permitieron obtener la interpretación descifrada y científica de los resultados obtenidos.

Se procedió a efectuar una descripción e interpretación de cada una de las categorías y luego del total de ellas, permitiendo realizar un cierre conclusivo el cual comprende las principales observaciones que contiene la investigación.

## Análisis de Resultados de Encuestas

Examinados los datos obtenidos a través de las encuestas planteadas se hace necesario especificar y expresar los resultados de la siguiente manera:

INTERROGANTES PLANTEADAS A LAS UNIDADES DE OBSERVACIÓN	ALTERNATIVAS			
	SI	NO	Total	Total%
1. ¿Considera que el emisor determina las sensaciones de los comunicantes?	294	88	382	100%
2. ¿Piensa que la información recibida, puede cambiar el comportamiento del receptor?	326	56	382	100%
3. ¿Cree que las personas que emiten información manipulan la realidad de acuerdo a sus intereses?	300	82	382	100%
4. ¿Considera que la información que emiten los medios, generalmente es ofensiva para los receptores?	126	256	382	100%
5. ¿Piensa que un conflicto social es motivado por los medios?	238	144	382	100%
6. ¿Cree que los conflictos sociales se originan por los mensajes que emiten los medios?	222	160	382	100%
7. ¿Piensa que los conflictos sociales suceden por falta de una adecuada comunicación de los medios?	262	120	382	100%

# El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	294	77%
NO	88	23%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

## *Cuadro N° 1. ¿Considera que el emisor determina las sensaciones de los comunicantes?*

El 77% que corresponde a 294 personas encuestadas consideran que, el emisor si determina las sensaciones de los comunicantes. El 23% que corresponde a 88 personas consideran que, el emisor no determina las sensaciones de los comunicantes.

El porcentaje más alto de personas encuestadas, considera que, el emisor de una u otra manera si determina las sensaciones de los comunicantes; en tanto que el porcentaje inferior, no consideran que el emisor determine las sensaciones los comunicantes.

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	326	85%
NO	56	15%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

## *Cuadro N° 2.- ¿Piensa que la información recibida, puede cambiar el comportamiento del receptor?*

El 85% que corresponde a 326 personas encuestadas piensan que, la información recibida, puede cambiar el comportamiento del receptor. El 15% que corresponde a 56 personas piensan que, la información recibida, no puede cambiar el comportamiento del receptor.

## **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

El porcentaje más alto de personas encuestadas, piensan que, la información emitida por los medios de comunicación y recibida por el receptor cambian su comportamiento; en tanto que el porcentaje inferior piensa que, la información recibida de los medios de comunicación no cambian el comportamiento del receptor.

<b>Alternativa</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	300	79%
NO	82	21%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

### ***Cuadro N° 3.- ¿Cree que las personas que emiten información manipulan la realidad de acuerdo a sus intereses?***

El 79% que corresponde a 300 personas encuestadas consideran que, las personas que emiten información manipulan la realidad de acuerdo a sus intereses. El 21% que corresponde a 82 personas consideran que, las personas que emiten información no manipulan la realidad de acuerdo sus intereses.

El porcentaje más alto de personas encuestadas, consideran que, la persona quien emite la información si manipulan la realidad de acuerdo a sus intereses; en tanto que el porcentaje más bajo consideran que, las personas quien emiten la información no manipulan la realidad de acuerdo a sus intereses.

# El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	126	33%
NO	256	67%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

## *Cuadro N° 4.- ¿Considera que la información que emiten los medios, generalmente es ofensiva para los receptores?*

El 33% que corresponde a 126 personas encuestadas consideran que, la información que emiten los medios, generalmente es ofensiva para los receptores. El 67% que corresponde a 256 personas consideran que, la información que emiten los medios, generalmente es ofensiva para los receptores.

El porcentaje más alto de personas encuestadas, consideran que, la información emitida por los medios generalmente no es ofensiva para quienes reciben la información; en tanto que el porcentaje inferior considera que, la información emitida por los medios resulta generalmente ofensiva para los receptores.

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	238	62%
NO	144	38%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

## *Cuadro N° 5.- ¿Piensa que un conflicto social es motivado por los medios?*

El 62% que corresponde a 238 personas encuestadas piensan que, un conflicto social es motivado por los medios. El 38% que corresponde a 144 personas piensan que, un conflicto social no es motivado por los medios.

## **El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato**

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

El porcentaje más alto de personas encuestadas, piensan que, un conflicto social cualquiera sea éste es motivado generalmente por los medios; en tanto que el porcentaje más bajo piensa que, un conflicto social no surge por la motivación que los medios de comunicación le dan.

<b>Alternativa</b>	<b>Resultado</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	222	58%
NO	160	42%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

### *Cuadro N° 6.- ¿Cree que los conflictos sociales se originan por los mensajes que emiten los medios?*

El 58% que corresponde a 222 personas encuestadas creen que, los conflictos sociales se originan por los mensajes que emiten los medios. El 42% que corresponde a 160 personas creen que, los conflictos sociales no se originan por los mensajes que emiten los medios.

El porcentaje más alto de personas creen que, los conflictos sociales tienen su origen en los mensajes emitidos por los medios; en tanto que el porcentaje más bajo cree que, los mensajes emitidos por los medios no originan los conflictos sociales.

# El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

Alternativa	Resultado	Porcentaje
SI	262	69%
NO	120	31%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100 %</b>

## *Cuadro N° 7.- ¿Piensa que los conflictos sociales suceden por falta de una adecuada comunicación de los medios?*

El 69% que corresponde a 262 personas encuestadas piensan que, los conflictos sociales suceden por falta de una adecuada comunicación de los medios. El 31% que corresponde a 120 personas piensan que, los conflictos sociales no suceden por falta de una adecuada comunicación de los medios.

El porcentaje más alto de personas piensan que, los conflictos sociales se producen por la falta de una adecuada comunicación de los medios; en tanto que el porcentaje más bajo da su opinión en sentido contrario a la primera afirmación.

<b>Encuestas a directores de medios de comunicación, ciudadanía</b>				
<b>Preguntas</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>
<b>SI</b>	326	300	238	262
<b>NO</b>	56	82	144	120

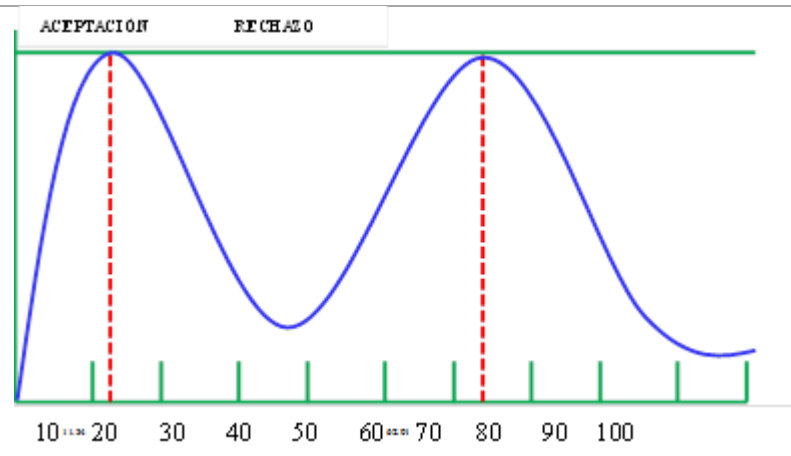
## *Cuadro N° 8.- Verificación de la hipótesis*



# El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón



*Gráfico N° 1.- Cálculo de Chi cuadrado*

## Conclusiones.

El emisor influye de una u otra manera para determinar las sensaciones de los comunicantes; trayendo como consecuencia que la información emitida por los medios de comunicación y recibida por el receptor cambie su comportamiento.

La información emitida por los medios de comunicación resulta generalmente no ser ofensiva para quienes la reciben; sin embargo, la o las personas quienes emiten la información manipula la realidad de acuerdo a sus intereses.

Un conflicto social es motivado ordinariamente por los mensajes emitidos por los medios; esto es, se producen por la falta de una adecuada información de los medios de comunicación, cualesquiera sean.

# El manejo de la información en las estaciones radiales y la aparición de conflictos sociales en el cantón Ambato

Vol. 1, núm. 4., (2017)

Luis Alberto Gamboa Orozco; Alicia Paulina Tamayo Rodríguez; Pablo Esteban Lomas Chacón

---

## Bibliografía.

Albert, P., & Tudesq. (1982). *Historia de la radio y la televisión*. Mexico: FCE.

Buendía Astudillo, A. (2008). Radio local, opinión pública y participación ciudadana. *Signo y Pensamiento*, 27(52), 84-96.

Craveri, B. (2004). *La cultura de la conversación*. Argentina: FCE.

Dader, J. (1992). *El periodista en el espacio público*. Barcelona: Bosch.

Herrero, J. (2009). *Manual de teoría de la información y de la comunicación*. Madrid: Comunicacion.

Mata, M. (1993). La radio. Una relación comunicativa. *Diálogos de la Comunicación (Lima)*, 35(1), 10-13.