

# RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS Y GESTIÓN DE CULTURA DE PAZ EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL VENEZOLANOS

**BLADIMIR DÍAZ (1)**

e-mail: bladimirdiaz@cantv.net

**LUIS RODOLFO ROJAS (2)**

e-mail: luisrodolfo Rojas@gmail.com

**SILVIA ROMERO (3)**

e-mail: siroh@hotmail.com

## RESUMEN

El propósito de este trabajo es analizar la Política Comunicacional de los Medios de Comunicación Venezolanos en la Resolución Pacífica de los Conflictos y la Gestión de Cultura de Paz El estudio de las categorías se abordó por medio de un proceso metodológico cualitativo. Se aplicó un instrumento concebido como una entrevista semiestructurada, conformada por 4 ítems, aplicada a un grupo de informantes clave seleccionados intencionalmente. El análisis final se efectuó a través de la relación triangular entre las posiciones de los informantes clave, la teoría y la síntesis del autor. Se concluye, en forma general, en el síndrome de la dualidad de los MCS que da como resultado la adaptabilidad de estos a cada circunstancia, apartándose de la teoría tradicional en cuanto al papel exclusivamente mediador de los MCS

**PALABRAS CLAVE:** Medios de Comunicación, Venezuela, Resolución Pacífica de Conflictos, Cultura de Paz.

## ABSTRACT

The purpose of this paper is to analyze the Communicational Politic of the Venezuelan media in Conflicts Pacific Resolution and the Administration of Peace Culture. The study of the categories was approached by means of a qualitative methodological process. The study of the categories was approached by means of a qualitative methodological process. An instrument was applied conceived as an interview semi structured, conformed by four articles, applied to a key group of informants selected intentionally. The final analysis was made through the triangular relationship among the positions of the key informants, the theory and the author's synthesis. . As a conclusion, in a general way, the syndrome of the duality of the MCS gives the as a result from the MCS to each circumstance, moving exclusively away from the traditional theory as for the mediator role of the MCS

**KEY WORDS:** Mass Media Communication, Venezuela, Pacific Conflict Resolution, Peace Culture.

- (1) Magíster en Ciencias de la Comunicación, Profesor Investigador del Centro de Investigación de la Comunicación y la Información, CICI, Universidad del Zulia,.
- (2) Doctor en Ciencias de la Comunicación, PPI-3, Profesor Investigador del Centro de Investigación de de la Comunicación y la Información, CICI, Universidad del Zulia.
- (3) Magíster en Ciencias de la Comunicación, Profesora Investigadora del Centro de Investigación de la Comunicación y la Información, CICI, Universidad del Zulia.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, los MCS han venido tomando grandes espacios en la sociedad contemporánea, aspectos de especial relevancia como la socialización política que por milenios les estuvo reservado a la familia o a las estructuras religiosas, hoy, han derivado hacia la acción de los medios de comunicación (Marcuse, 1968; 1972; Pascuali, 1978; Silva, 1981; 1984).

De igual forma, la resolución pacífica de los conflictos y la gestión de cultura de paz han tomado nuevos escenarios comunicativos (Varis, 2000). Se trata de un proceso en constante crecimiento. Dado que los conflictos, en especial los conflictos políticos, se desarrollan pensando en cómo serán recogidos por los medios (Macassi Lavander, 2002).

Para entender nuestra actualidad se hace necesario recopilar la actuación de los MCS en Venezuela. Los MCS han venido llenando los espacios públicos, desde el mismo momento de su establecimiento en yuxtaposición con el hecho político. Desde los propios días de la independencia, en el siglo XIX, los MCS han desempeñado un papel de especial relevancia.

En ese sentido la comunicación social, vista desde el ángulo de la teoría sistémica (Almond y Powell, 1978; Easton, 1979; Deutsch, 1980) es un elemento de vital importancia en el contexto político venezolano en momentos de conflictividad, pues por su intermedio se expanden los niveles de participación política.

De igual manera, los MCS se han utilizado para el manejo de crisis diversas. La distintas crisis en el sistema político venezolano, desde el inicio de la República hasta las más recientes, relacionadas con las Leyes Habilitantes, el paro del 10-D (10 de diciembre de 2001), la crisis de abril y diciembre de 2002 muestran, en buena medida, la complejidad de esta apreciación. Los MCS, y quienes los gerencia, han jugado un papel relevante en cada uno de esos momentos.

Es bueno señalar, que a pesar de todo lo relacionado con las políticas de comunicación de los MCS hacia la RPC y GCP, es poco abordado por los expertos negociadores, los estudiosos de la Cultura de Paz, y los especialistas en MCS.

En tal sentido se ha querido abordar la investigación partiendo del siguiente objetivo general:

## **OBJETIVO GENERAL:**

Analizar las políticas de comunicación de los Medios de Comunicación Social Venezolanos (APCMCSV) en los procesos de Resolución Pacífica de Conflictos (RPC) y Gestión de Cultura de Paz. (GCP)

## **BASES TEÓRICAS**

### **El establecimiento de la agenda**

Los medios, comenta Macassi (2002), han dejado de ser sólo escenarios sobre los que discurre la vida pública y cada vez más se comportan como actores políticos que influyen la cultura política de los ciudadanos por medio del diario consumo de noticieros y periódicos, representando intereses económicos o negociando con el Estado la cobertura de las demandas sociales. Dado que influyen en la forma en que los conflictos son percibidos por la opinión pública, a la vez que generan una representación social del otro, según Villalobos (1998) proporcionada por su abrumadora presencia en la vida cotidiana, de la cual se desprende la consideración, cada vez más generalizada, de que las informaciones que el público valora como más importantes son aquellas que reciben especial atención en los medios.

Aunque la respuesta puede tener muchas aristas desde distintas posiciones, a nuestro entender el desarrollo de la teoría de El Establecimiento de la Agenda, como política de comunicación, es la que mejor nos permite aprehender la dinámica: **comunicación política-conflicto-medios-paz**. Entendiendo, también, el Establecimiento de la Agenda como la posibilidad de los ciudadanos de impulsar sus propios intereses en el ámbito de la comunidad

La comunicación abarca cualquier información importante para que los actores tengan la posibilidad de velar por sus intereses. La Agenda es un modelo para examinar el rol de la comunicación que da origen a la toma de decisiones políticas a través del análisis de tres agendas diferentes, las cuales tomadas en conjunto, reflejan los problemas políticos de la sociedad (Christensen y Daugaard, 1982).

La creación de la agenda está vinculada a los procesos de interacción e influencia comunicacionales recíprocos entre los MCS, los ciudadanos y las esferas de gobierno. Influidos cada uno, al unísono, por sus respectivos contextos. Pudiendo generar una decisión pública del entorno político, que va de hacer algo, dejar de hacer o no hacer nada (Koeneké, 1999).

Los MCS sólo tocan aquellas Agendas- demandas sociales, diría Macassi (2002) - que tienen algún grado de espectacularidad. Con lo cual los MCS dan forma a las demandas sociales para que puedan ser insertadas en el contenido

mediático. Los problemas incluidos en la Agenda de las autoridades y en la Agenda de los medios reciben varios grados de atención. Generalmente el “destino” real de los problemas es el resultado de un juego de poder en el que intervienen varios actores con opiniones diferentes acerca de lo que debe ser considerado como un problema a resolver (Martín, et al, 1999). En el proceso de conformación y establecimiento de las Agendas se intercambia información de una agenda a otra, sobre algunos problemas de la comunidad. La estructura de comunicación de una comunidad corresponde al patrón regular que informa de los problemas y decisiones de una agenda a otra.

Dicho proceso está caracterizado por los siguientes axiomas:

### **1. Función de “Perro Guardián”**

En el caso venezolano el apoyo que la población demuestra hacia el concepto de democracia es mayor que los que opinan a favor de otras salidas políticas. Al respecto es bueno destacar que las investigaciones realizadas en ese sentido han enfatizado, una y otra vez, el papel decisivo de los medios en la jerarquía que los ciudadanos hacen de los principales temas o problemas que se divulgan en un momento determinado (Koeneke, 1999)

Esta función tiene que ver con el concepto de agente socializador de la comunidad. Los medios integran alrededor de determinados “temas”, prioritarios para la sobrevivencia de la sociedad.

### **2. Efecto Impregnación**

Los órganos de decisión estarán impregnados de las Agendas de los MCS sino también que estos impregnarán a los grandes públicos: Efecto impregnación en los públicos. Las autoridades oxigenan sus Agendas cuando los problemas son ventilados públicamente. La Agenda de las autoridades incluye todos los problemas formalmente aceptados para su consideración por el sistema político.

En las democracias representativas se originan conflictos cuando los grupos minoritarios o que se hayan en oposición, cuestionan la manera en como sus problemas son tratados oficialmente por las entidades gubernamentales. (Koeneke, 1999)

### **3. El efecto “Culatazo”**

En un primer momento, los teóricos de la comunicación exponen la capacidad de los medios para penetrar en la psiquis de la audiencia, expresado en la teoría de la aguja hipodérmica. Lo cual generó la creación de los aparatos gubernamentales de información en respuesta a la creciente importancia que se le

dio al manejo de la opinión pública: efecto “culatazo” Explicando que el apoyo a los gobiernos depende de la política comunicacional adoptada por los regímenes.

Al unísono se inicio la discusión sobre las guerras sucias de los MCS con fines egoístas contra los gobiernos.

En Venezuela los hechos evidencian una marcada predilección por las políticas de corte populista, lo cual genera una precaria y efímera popularidad a quienes la implementan. Lo cual arroja a la postre resultados negativos, dadas las implicaciones que tienen las políticas de bienestar en la economía: abultan el gasto público y este, a su vez, a la inflación, afectando la inversión y se favorecen las importaciones, proveyendo un efecto negativo sobre el Producto Interno Bruto. Es decir, todos los bienes y servicios producidos en el territorio nacional, y su posterior distribución.

Inicialmente la estrecha relación que une a los medios con los políticos y gobernantes con la función de perro guardián de la sociedad se crispa con mucha frecuencia en relaciones tensas y conflictivas, pues el costo político riñe con ella, generando enfrentamientos entre ambas partes. Como ya se ha señalado, hay para quienes en ocasiones los MCS desatan guerras sucias, enturbiando la idea de que los medios actúan como “perro guardián” de la sociedad. La acusación por parte de los gobiernos no es fácil de documentar. Menos factible, en cambio, resulta demostrar la veracidad de las imputaciones que se hacen sobre los MCS.

Los MCS actúan como enlaces entre el gobernante y los electores, facilitando los flujos comunicacionales en dirección vertical (hacia arriba y abajo). Sobre todo en las democracias, caso contrario sucede en donde el control es total y no es permitido el “juego democrático”. (Koeneke, 1999)

### **Gestión de Cultura de Paz.**

La gestión de la cultura de paz debe tener presente la realidad de lo complejo y diverso, ya que a menudo se tiene la tentación de hacer formulaciones y políticas únicas y universales, poco ceñidas a las realidades de cada país o sociedad. Podemos delinear algunos puntos para la gestión de la cultura de paz, a saber: 1) aprender a conocer: que se traduce en comprensión; 2) aprender a hacer: que se traduce en actuaciones sobre el entorno; 3) aprender a vivir juntos: que se traducen participación y cooperación en todas las actividades humanas, 4) aprender a ser: que se traducen progreso esencial que participa de los tres aprendizajes anteriores. (UNESCO, 2000; Bethencourt, 1995; Cabo Hernández, 1996; Fernández1994; Galtung, 1985).

### **Conflicto político en Venezuela**

En Venezuela se ha implantado el sistema de partidos y es éste quién regula la toma de decisiones y resolución de conflictos. Al respecto Rey (1980) establece para su estudio un esquema de análisis que parte de la validez del sistema de partido. Define los tipos de partidos, sus funciones y considera dos dimensiones- independencia de los partidos con respecto de otros grupos sociales y grado de mediatización de las funciones de representación, dando como resultado una matriz de doble entrada que considera a ambas dimensiones. De lo cual resultan cuatro tipos distintos de grado de validez en la abstracción “sistemas de partidos”, a saber:

#### **Cuadro. 1 Independencia-Mediación de los Partidos Políticos Grado de Independencia - Grado de mediación**

<b>Alto grado de independencia-Alto grado de mediación</b>	<b>Alto grado de independencia Bajo grado de mediación</b>
<b>Bajo grado de independencia Alto grado de mediación</b>	<b>Bajo grado de independencia Bajo grado de mediación</b>

Díaz 2004.

### **Regulación de los conflictos**

Esta visualización del conflicto se complementa con lo señalado por Vinyamata (1999), donde establece que, el proceso encadenado de necesidad-miedo- agresividad, describe el sistema básico de funcionamiento y desarrollo de conflictos.

Para resolver los conflictos hay que, inicialmente, reducir la tensión, el miedo, para seguidamente desarrollar pautas que contribuyan a modificar las causas que lo produjeron. El miedo incontrolado que genera violencia disminuye mediante la comprensión de los hechos. Frente a una sensación de inseguridad o de peligro, se reacciona atacando o huyendo, lo que incrementa aún más el miedo y las reacciones que de éste se derivan: violencia y odio. Pasando de un conflicto tipo juego a uno tipo lucha.

En cualquier tipo de conflicto, existen, como mínimo, dos maneras de resolución: la aplicación de medidas coercitivas, represoras y, la que parte del convencimiento racional de que los conflictos pueden llegar a ser resueltos sólo si se toma como punto de partida la necesaria comprensión de las necesidades, el control del miedo y la promoción de la cooperación entre todas las partes implicadas.

Los conflictos se resuelven mejor conociendo sus causas, teniendo una percepción clara de la realidad, de la verdad, estableciendo los remedios y aceptando que el conflicto no es una característica que deba ser eliminada o ignorada, sino que tiene una función importante que cumplir dentro de la complejidad de las relaciones humanas ignorada.

Macassi (2002) nos expone que los conflictos abiertos han tenido un largo proceso de incubación (guerras civiles, grupos alzados en armas) y fueron la consecuencia de una multiplicidad de conflictos sociales no encauzados pacíficamente, imperando la visión de luchas antagónicas.

Los conflictos son la expresión de necesidades vitales de distinto orden. Por bienes materiales: territorios o recursos. Por control sobre el acceso a la toma de decisión (poder). Las causas cruciales incluyen amenazas reales o percibidas, a la seguridad y a la identidad (Mitchel, C y otros (2000) citado por Macassi, 2002).

En la práctica, no obstante, en muchos casos, el sistema político y las estructuras mediáticas reflejan debilidad e incapacidad, de asumir las demandas y necesidades de los grupos sociales. Originando salidas violentas a los conflictos.

En ese sentido se asume la comunicación como comunicación social, es decir, aquella que necesita de los enlaces técnicos para acortar o salvar las distancias entre el emisor y el receptor (Villalobos, 1998).

Para abordar el estudio de la comunicación social y la relación con las otras categorías de análisis: RPC y GCP, se toma el concepto de Política de Comunicación.

Política de Comunicación: en este caso se va a tomar como el conjunto de ideas o proposiciones respecto del comportamiento de los sistemas de comunicación en función de necesidades sociales, que se expresan a través de principios y normas de carácter obligatorio y que reflejan el criterio del Estado sobre el fenómeno comunicacional. La falta de una Política de Comunicación explícita de parte del Estado deriva en la práctica comunicacional de los MCS, dando como resultado una especie de tejido comunicacional entre el Estado y los medios. Esto genera una postura que esta representada por la Teoría de la Agenda o del Establecimiento de la Agenda, relacionada con el rol de los medios en los procesos de formación y/o generación de políticas (Villalobos, 1998).

## **METODOLOGÍA**

La entrevista está diseñada y aplicada, siguiendo el modelo de estructura práctica que propone Zorrilla y Torres (1992): consideraciones previas a la entrevista, presentación del encuestador, conocimiento previo del campo, contacto, formulación de preguntas, registro de repuestas y terminación o cierre de la entrevista. Esta técnica proporciona ventajas al trabajo de investigación; facilita

la labor de persuasión, permite la precisión en las preguntas, establece la posibilidad de verificar respuestas y permite observar la reacción del entrevistado (Zorrilla y Torres).

### **Descripción de la técnica de la entrevista**

La entrevista de investigación en profundidad exige su aplicación personalmente. Fueron grabadas en formato de audio, para ser escuchadas detalladamente, para su posterior, codificación, categorización, análisis e interpretación (Reza, 1997)

Se buscaba construir y definir los elementos que den luces, para el análisis de las categorías y las unidades de análisis abordadas en la investigación. Para Martínez (1997) esta entrevista adopta la forma de un diálogo coloquial o entrevista semiestructurada, que obedece a la naturaleza específica y peculiar de cada investigación.

La técnica de análisis de contenido implica la codificación, la cuantificación básica en términos porcentuales, el procesamiento y la interpretación reflexiva sobre la información obtenida (Hurtado, 2000; Martínez, 1997). Al respecto se requiere la organización directa en una configuración de descripciones e interpretaciones, de forma objetiva y sistemática.

Con el propósito de seguir un proceso objetivo en el análisis de contenido, se plantearon los criterios de análisis, seleccionando las categorías y definiéndolas operacionalmente, para lo que se dividió el texto transcrito en función de las ideas, los conceptos y las principales tendencias observadas.

El análisis perceptual (Hurtado, 2000) permitió analizar semánticamente los eventos en sentido denotativo, reflejar las respuestas tal como son emitidas. Se estudiaron en sentido literal o fáctico, y se contrastaron con lecturas entre líneas procurando identificar ideas y posiciones no evidentes en el texto y reflejadas por medio de palabras clave repetidas.

La información se seleccionó y clasificó atendiendo las categorías de análisis. La unidad de registro contenida en las respuestas fue el análisis de palabras clave contenidas en el texto.

En el procesamiento de los resultados se sigue a Rojas (2003), que establece tres etapas a tales efectos, a saber:

1) Codificación abierta: se codifican (contabilizan) los porcentajes de acuerdos, sin interpretar, sólo buscando determinar la coincidencia de datos.



2) Codificación axial: se establecen las conexiones o flujos de ideas, para establecer las posibles relaciones colaterales con temas anteriores. Se contabilizan sólo como elementos coincidentes.

3) Codificación selectiva: a partir de las relaciones axiales los datos de las respuestas de las entrevistas se agrupan por ejes o “contenedores” teóricos (unidades de análisis) identificando categorías y relaciones, y validando “redes” de conceptos y sentimientos interpretativos.

El método para procesar los datos es el de Acuerdos Porcentuales, este método consiste en la participación del investigador, quien debe detectar y calcular los acuerdos o desacuerdos porcentuales de recurrencia sobre un tópico o categoría.

### **Gráfico N° 2 Relación Dialéctica del Eje Epistémico Ontológico**

**Tesis = texto**

▶ **Antítesis = Reformulación/Interpretación**

▶ **Síntesis = Paradoja**

### **Unidades de Análisis**

En ese sentido, las unidades se derivaron de la revisión bibliográfica y de las entrevistas preliminares. Estos conceptos fueron discutidos para aceptar su sensibilidad y fueron definidos tales en las listas correspondientes. Las unidades sirvieron de patrón para estudiar e interpretar la diversidad de procesos mentales que entran en juego. El total de entrevistas realizadas fue de 26.

### **Resultados**

En este apartado el análisis de las respuestas se van tratar en dos vertientes. Una global, buscando una macro visión del objeto de estudio. Una segunda vertiente, donde se quiere segmentar la postura de cada núcleo de informantes a fin de tener una visión complementaria del objeto de estudio.

De entrada se debe exponer que, sin haber hecho referencia directa a los conflictos de 2002 y 2003, el 100% de los informantes se inclinó por iniciar su argumentación poniéndolos como referencia. Esto de plano contiene un peso sobre las respuestas y las posibles interpretaciones que se generen al respecto.

La polarización y el nivel de violencia se ven reflejados en los MCS Venezolanos, que expresan un sesgo en los voceros de ambos lados, ello involucra un mayor trabajo de los MCS Venezolanos hacia la RPC y GCP. Ellos expresan la amalgama de la sociedad, de la realidad que les circunda.

Una segunda opción recalca el papel de los dueños de los medios: “no hay nada que los periodistas hagan que no esté antes preestablecido por los directores o dueños de MCS”.

En relación con la primera categoría de análisis existe unanimidad en que los MCS, hoy día, no cumplen a cabalidad su función mediadora, dado el sesgo al que se han visto sometidos desde hace casi 5 años.

Aquí se identifica otra dialéctica. Se perciben a los MCS como demócratas y positivos. Así, parece que se reconoce la labor anterior a la crisis de los últimos años. Al respecto es bueno señalar, que los MCS se mueven en una continua yuxtaposición de la realidad, no son estáticos; continuos factores sociales les afectan, aún cuando sus bases primigenias sean las mismas esta se adaptan a la realidad, maleándose con la teoría, maleable en su esencia, cambiables a cada momento.

Finalmente, se expresa que los MCS no han sido eficientes en el proceso de establecer Políticas Comunicacionales que ayuden en el proceso socialización. La realidad no ha sido interpretada adecuadamente por los MCS, como consecuencia, se indica que los MCS son el fruto de una sociedad semiindustrializada, es decir de sociedades desarticuladas en el interior de su estructura económica, y que responden a articulaciones de intereses no necesariamente integradores de la sociedad.

## REFERENCIAS

- Almond y Powell (1978) **Política Comparada**. Buenos Aires. Editorial Paidós
- Bethencourt, M. (1995) **Educación para la Paz desde la Escuela**. Caracas. Venezuela. Fé y Alegría Editor.
- Cabo Hernández, J.M. (1996) Paz, Educación Ambiental y Didáctica de las Ciencias. En **Dimensiones de la educación para la paz. Teorías y experiencias.** Jesús Sánchez; Francisco Muñoz; Francisco Rodríguez y Francisco Jiménez Editores. Colección monográfica “EIRENE”. España Universidad de Granada.
- Christensen, S. Dougaard, J., y Poul-E. (1982) Communication and political agendas. En Communication. Vol. 7 pp. 59-74. En Méndez, A. (1991) **Opinión pública. Antología de textos** pp.79-91 Trabajo de ascenso para la categoría Titular. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades. Escuela de Comunicación Social. Departamento de Investigación. Maracaibo. Venezuela.
- Deutsch, K. (1980) **Los Nervios del Gobierno. Modelos de Comunicación y Control Políticos**. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- Easton, D. (1979) **Esquema para el análisis político**. Argentina. Amrrortu editores.

- Fernández, A. (1994) Introducción. Seminario de Estudios sobre la Paz y los Conflictos. En **Dimensiones de la Educación para la Paz. Teorías y Experiencias**. Jesús Sánchez; Francisco Muñoz; Francisco Rodríguez y Francisco Jiménez Editores. Colección monográfica "EIRENE". España Universidad de Granada.
- Galtung, J., (1985) Violencia, Paz e Investigación sobre la Paz. En **Sobre la Paz**. Barcelona. Fontana. Pp.27-63.
- Hurtado, J. (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. Fundación Sypal Servicios y Proyecciones para América Latina. Caracas
- Koeneke R, H. (1999) Medios de Comunicación, Sociedad e Instituciones Políticas: Algunos Patrones de Interdependencia y de Conflicto. En **Temas de Comunicación**. (9) ,11-58 Caracas. Venezuela Escuela de Comunicación Social. Universidad Católica Andrés Bello.
- Macassi Lavander, S. (2002) Conflictos sociales y espacios públicos. Responsabilidad de los medios en la conformación de la escalada de los conflictos. En revista **Contribuciones**. 2 (2002):105/117. Editor Asociación civil Konrad Adenauer Stiftung.
- Mandel, E. (1970) **Introducción a la Economía Marxista**. Lima: Perú. Ediciones Populares LOS ANDES. EPASA.
- Marcuse, H (1968) **El Hombre Unidimensional**. Madrid. España. Alianza Editorial.
- Marcuse, H. (1972) **Razón y Revolución**. Madrid. España. Alianza Editorial.
- Matín, et al (1999) **Sociología de la Comunicación**. Valladolid. España. Editorial Trotta.
- Martínez, M. (1997) **La investigación cualitativa etnográfica en educación. Manual teórico práctico**. . México Editorial Trillas.
- Martínez, M. (2000) **El Paradigma Emergente. Hacia una nueva Teoría de la Realidad Científica**. Editorial Trillas. México
- Pascuali, A. (1978). **Comprender la comunicación**. Caracas. Venezuela. Monte Ávila Editores.
- Rey, J C. (1980) **Problemas socio-políticos de América Latina**. Caracas. Venezuela. Ediciones conjuntas Editorial Ateneo de Caracas y Editorial Jurídica venezolana.
- Reza, F. (1997) **Ciencia, metodología e investigación**. México. Prentice Hall.
- Rojas Vera, L R, (2003) **Estrategias de Investigación Cualitativa Aplicada al Trabajo Organizacional: Estudios de Contenidos**. (78 pp) Editado por IDECA.  
En imprenta.
- Silva L. (1981) **Teoría y practica de la ideología**. México. Editorial Nuestro Tiempo.
- Silva L. (1984) **La plusvalía ideológica**. Caracas. Ediciones de la Biblioteca de la U.C.V.
- UNESCO. (2000). Declaration and programme of action for a culture of peace.  
[UNESCO.www3.unesco.org/iycp/uki/uk\\_tb\\_perso.asp?codecontact=24558](http://unesco.org/iycp/uki/uk_tb_perso.asp?codecontact=24558).  
Tomado el 25/11/2002.
- Villalobos Finol, O. (1998) **Política y gerencia de la comunicación social**. Maracaibo. Ediluz
- Vinyamata, E (1999) **Manual de prevención y resolución de conflictos, Conciliación, mediación, negociación**. Barcelona. Ariel.
- Zorrilla, S. Y Torres, M. (1992) **Guía para elaborar tesis**. México Mcgrawhill Interamericana.