



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ACATLÁN

OPINIONES QUE TIENEN LOS TRABAJADORES DE LA
EMPRESA CAMPCO DE MEXICO S.A. DE C.V. QUE DEJAN DE
PRESTAR SUS SERVICIOS EN LA COMPAÑIA EN CUANTO A
SUS RELACIONES, PRESTACIONES SALARIO, HORARIOS, ROL
DE TURNOS, PUESTO DESEMPEÑADO Y CONDICIONES
FISICAS DEL LUGAR

SEMINARIO EXTRACURRICULAR DE TITULACION
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PERIODISMO Y
COMUNICACION COLECTIVA
P R E S E N T A :
MARIA DEL CONSUELO GARCIA DE LA PUNTA

ASESOR: HECTOR JESUS TORRES LIMA



STA. CRUZ ACATLÁN

MARZO 2000



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Lupis: Gracias por el apoyo, el amor que a lo largo de mi vida me haz dado, pero sobretodo gracias por ser mi má.

Pá: aunque te me fuiste muy pronto sé que esto te hubiera hecho tan feliz cómo a mí.

Este es mi granito de arena y una de las formas con que puedo agradecerles el que me dejaran ser parte de este mundo .

Morris este logro es tuyo también, gracias por compartir conmigo mis altibajos, por ser parte de mi vida y por dejarme compartir la tuya.

Paty, Memo, Lau, Tere, Juan y Anis, porque gracias a su apoyo y al amor que día con día me han demostrado, he logrado ir realizando cada uno de mis logros.

Claro que tengo que agradecer a quienes colaboraron con mi formación académica, pero sobretodo a Héctor Torres Lima ,mi papá postizo durante este trabajo , que me dió toda su confianza, su apoyo, pero sobretodo sus conocimientos; gracias también a Olga, Venus, Laura y Lalo este trabajo lleva una gran parte de ustedes.

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO 1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	9
TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS	9
TEORÍA SOCIAL DE LA COMUNICACIÓN	17
TEORÍA DE LA MEDIACIÓN SOCIAL	25
TEORÍA DE LA ACCIÓN COMUNICATIVA	34
NATURALEZA COMUNICATIVA DE LA OPINIÓN PÚBLICA	36
ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA OPINIÓN PÚBLICA	41
COMUNIDAD PRIMITIVA	41
LA OPINIÓN PÚBLICA EN LA COMUNIDAD EGIPCIA	48
CAPÍTULO SEGUNDO MARCO CONTEXTUAL	62
CAPÍTULO TERCERO METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO	66
CAPÍTULO CUARTO LEVANTAMIENTO DE DATOS	76
ANÁLISIS DE RESULTADOS	86
RESULTADOS POR INDICADOR Y ANÁLISIS POR CONCEPTO ...	86
CONCEPTO OPINIÓN – CAMPCO DE MÉXICO	86
CONCEPTO DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	88
ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE CONCEPTOS	89
CONCLUSIONES	89
ANEXOS	95

INTRODUCCIÓN

El formar parte de un grupo industrial, invita a la posibilidad de crecer tanto como se quiera.

Este estudio que inicialmente será el punto de partida para esta empresa determinada, generará una trascendencia a niveles productivos ; debido a que toda compañía forma parte de un grupo conjuntado por empresas del mismo giro de productividad, mismas características técnicas y tamaño de población activa.

Este tipo de empresas, están regidas por normas internacionales de Calidad, como es el caso de ISO 9000 y QS9000 y VDA6.1 para las empresas con un giro automotriz.

Estos sistemas de Calidad, que se encuentran en constantes cambios y actualizaciones, no solamente se basan en estándares del país al que pertenece, sino que, miden la Calidad de una empresa desde un punto internacional y general para todas.

El aplicar una encuesta con estas características y darle el seguimiento posterior a los resultados arrojados, cubrirá más allá de cumplir con un solo requisito, aportará una visión más certera, amplia y precisa de las anomalías generadas al interior de una compañía.

Colaborará al mejoramiento continuo y al desarrollo en el ámbito industrial..

Académicamente, esta investigación puede colaborar entrelazando áreas teóricas con prácticas, cada uno de los estudios que se hayan realizado en este tema resultan de gran ayuda puesto que han aportado y seguirán aportando el sentir de los diferentes trabajadores y generarán posibilidades, puesto que este ámbito de estudio es el ser humano que piensa, siente y actúa de maneras diferentes, de acuerdo a su función característica dentro de su grupo de desarrollo.

Se hará uso de una nueva encuesta de opinión, que cumpla con los lineamientos, requisitos metodológicos y teóricos y registros planteados en esta investigación, para poder hacer que este trabajo cumpla completamente con los parámetros establecidos por la empresa y las armadoras y que arroje información de uso, confiable y benéfica para la empresa.

Las diferentes materias que se llevan a lo largo de la Licenciatura en Periodismo y Comunicación Colectiva, independientemente, de la pre-especialidad escogida, son la base para cualquier egresado para toparse con los diferentes rubros dentro del ámbito profesional-práctico.

Cada una de ellas presentan de diferentes maneras, apoyo, conocimiento y opciones que aportan de una u otra forma el inicio de una labor profesional.

No se puede asegurar que todo lo aprendido en aulas será aplicable en el ámbito laboral, ni que se encontrará tal cual fue planteado en clase, pero si se puede decir, que aportan los puntos base para poder enfrentarse con una nueva vida laboral.

El desarrollo en este ámbito y el estudio formal de este problema específico, tendrá repercusiones, en todos los niveles, superando las expectativas planteadas.

Las armadoras en cuestión, no requieren más allá, de cumplir activamente con un requisito que puede ser tan amplio y complejo como tu, empresa, decidas; por esto, este estudio arrojará información y material tan amplio y completo que, la nueva encuesta de opinión resultará tan necesaria en la operación de esta empresa, que se convertirá su utilización en algo básico y con valor agregado a la empresa.

Decidí hacer uso de este tema para la realización de mi proyecto de investigación, por diferentes motivos, el primero es que forma parte de mi trabajo diario tener contacto y conocer el sentir de los atrabajadores de la empresa; mi función en esta compañía es ser, hasta cierto punto, el mediador entre estos dos, por otro lado, debido a requerimientos de Sistemas de Calidad para los proveedores de la Industria Automotriz por parte de las armadoras llamadas FORD, CHRYSLER Y GENERAL MOTORS, se requirió que se llevara una serie de registros para corroborar la calidad en los productos; aunado a estos requisitos, VOLKSWAGEN solicita medidas motivacionales aplicables a todo el personal, basándose en el contacto directo empresa-trabajador, por esta razón, se implementó en CAMPCO la

utilización de diferentes medidas motivacionales, por ejemplo: Empleado Operario del mes, Buzón de Sugerencias y Entrevista de Salida.

Esta última será la base de este trabajo, la actual entrevista de salida no cumple con los deseos ni las necesidades reales de la empresa, debido a que se realizó por cumplir un requisito y sin vistas a obtener la información que pueda ayudar a resolver conflictos internos.

La idea es poder contribuir generando pautas y opciones para que la empresa observe desde un ámbito más claro y preciso el clima interno que se genera dentro de su organización.

Decidí realizar la investigación al personal que deja de prestar sus servicios a la empresa, puesto que con base en estadísticas generadas en la organización, el personal al dejar de pertenecer a la nómina de una compañía, se siente con mayor confianza de expresar clara y abiertamente sus opiniones al respecto de diferentes situaciones internas, al contrario del personal activo, que por temores de perder su trabajo, no genera la información más fidedigna.

El universo de estudio pudiera parecer un problema al momento del levantamiento de la encuesta debido al nivel de rotación; esto se contesta con el nivel generado de rotación interno, siendo los parámetros aceptados o llamados normales para una empresa de este tamaño y condiciones operacionales de 2% mensual, estando ésta en un 8% mensual, por lo anterior, no resultará un inconveniente para la investigación.

No existe internamente, hasta el momento, ningún estudio que dictamine los lineamientos a seguir en este ámbito, por lo que la realización de este trabajo, aportará diferentes puntos que tendrán una repercusión directa con el clima organizacional en la empresa.

La base de este trabajo de investigación es el ser humano, su sentir, su opinión, sus ideas, por lo tanto, la perspectiva de la Opinión Pública resulta la herramienta más precisa y adecuada para su realización.

Las diferentes posibilidades que lanza la Opinión Pública, desde el ámbito de la Comunicación, permitirá ubicar desde esta perspectiva la respuesta al tema de estudio.

La única manera de conocer el sentir de un universo de investigación basado en el ser humano es a través de la Comunicación.

Haciendo uso de la Opinión Pública desde el ámbito comunicativo, se puede recabar la información que resulta la base de este, el sentir de los trabajadores.

Al paso del tiempo, se ha observado el funcionamiento, el poder y el desarrollo que ha tenido la Opinión Pública, resultando la opción más viable y adecuada para este tipo de información.

La Opinión Pública resulta una herramienta para ubicar vertientes, puntos de vista, opciones, sentires y una gran gama de propuestas, que se generarán al término.

Se contextualizarán las relaciones con su Jefe inmediato, Interrelaciones con sus compañeros, Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función.

Se utilizará para la investigación de este problema la metodología CUANTITATIVA, basada en números, cantidades, porcentajes así como en técnicas estadísticas.

El fenómeno de estudio se realizará en términos numéricos, la demostración de este fenómeno será en forma numérica; se emplearán técnicas estadísticas que permitirán procesar los datos generados por medio de frecuencias o porcentajes, para así, graficar estadísticamente.

Se hará uso de un Organizador avanzado denominado Redes Conceptuales.

Se trabajará con base en un sistema de información a través de esquemas, clarificando contenidos científicos y realización de esquemas generales que den la oportunidad de visualizar el fenómeno de estudio, mediante una relación de ideas divididas en primarias y secundarias. Así como la aplicación de técnicas de campo para el levantamiento de la encuesta, se graficará por frecuencias, porcentajes y se publicarán las conclusiones generadas.

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. ubicada en Av. José López Portillo 8-B Colonia Luis Echeverría, Municipio de Tultitlán, Estado de México. La encuesta se aplicará a la totalidad del personal dado de baja durante el mes de Noviembre de 1999.

El levantamiento de datos se realizará en la última semana del mes de Noviembre de 1999.

Los diferentes temas a tratar en esta investigación son concretamente del sentir del universo de investigación :

Relación Trabajador – Jefe Inmediato

Interrelaciones entre trabajadores

Prestaciones que se otorgan

Horarios de trabajo establecidos

Rol de turnos

Puesto desempeñado

Sueldo percibido

Condiciones físicas del lugar en donde desempeñó su función.

La aplicación de la encuesta será generada al personal, tanto Operario Sindicalizado como Empleado de Confianza, que termina su relación laboral con la empresa en donde se suscita esta investigación. Se aplicará, independientemente de las razones por las que deja de prestar sus servicios, tomando como base la existencia de 288 operarios sindicalizados y 111 empleados de confianza, con un 60% personal eventual y 40% personal de planta en ambos casos.

El objetivo general de este trabajo es :Determinar la opinión que tienen los trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía, en cuanto a su relación con su Jefe inmediato, Interrelaciones con sus compañeros , Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función.

Este objetivo se llevará a cabo tomando como base algunos puntos específicos:

Detectar si el salario devengado por el trabajador era cubierto adecuadamente.

Definir las relaciones existentes entre los trabajadores y sus compañeros.

Distinguir la relación generada entre los trabajadores y sus jefes inmediatos.

Plasmar como afecta en los trabajadores el Rol de turnos.

Determinar como consideran los trabajadores las prestaciones generadas por la empresa.

Identificar el sentir de los trabajadores respecto al horario laborado.

Defectar que piensan los trabajadores respecto al puesto desempeñado.

Determinar las condiciones físicas del lugar en donde realizó su operación el trabajador.

El planteamiento general será: Cuál es la Opinión que tienen los trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía, en cuanto a su relación con su Jefe inmediato, Interrelaciones con sus compañeros , Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función?

Particularmente :

¿El salario devengado por el trabajador se cubrió adecuadamente?

¿Cuáles son las relaciones existentes entre los trabajadores y sus compañeros?..

¿Cómo es la relación generada entre los trabajadores y sus jefes inmediatos?

¿De que manera afecta en los trabajadores el Rol de turnos?

¿Se cubrieron oportunamente las prestaciones generadas por la empresa?

¿Cuál es el sentir de los trabajadores respecto al horario laborado?

¿Qué piensan los trabajadores respecto al puesto desempeñado?

¿Cuáles fueron las condiciones físicas del lugar en donde realizó su operación el trabajador?

La Hipótesis para este trabajo de investigación será:

No se sabe que opinan los trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía, en cuanto a su relación con su Jefe inmediato, Interrelaciones con sus compañeros , Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función.

Capítulo 1 Fundamentos Teóricos

El tema de estudio para la elaboración de esta investigación es la Opinión Pública retomado en la empresa denominada Campco de México S.A. de C.V. para un mejor entendimiento será desde el ámbito comunicativo para que esto se de existen diferentes teorías, así como diferentes autores; en este caso se compartirá con Manuel Martín Serrano sus estudios y bases utilizadas en la Teoría Social de la Comunicación así como en la Teoría General de sistemas, cada una ayudará a comprender la relación existente entre la Opinión Pública, el objeto base de este estudio y el mundo exterior, todo esto visto desde el ámbito comunicativo. Entendiendo que toda comunicación humana es social.

1.1 Teoría General de Sistemas ¹

El concepto de sistema, las señales o cualquier otro conjunto de elementos, cumplen su función comunicativa en relación con otras señales alternativas.

El especialista en comunicación se interesa en el concepto general de organización, orden, complejidad de los sistemas de comunicación; más que medida cuantitativa de la información, le interesa el uso que los

¹Se presenta un resumen de: Martín Serrano, Manuel. "Tema 5 Concepto de Sistema". De Teoría de la Comunicación, Epistemología y Análisis de la Referencia, p.15-36.

actores hacen de la organización de un sistema de señales con fines comunicativos, en el marco más amplio de un sistema de comunicación.

Existiendo dos temas principales:

- La manera en la cuál recurriendo a la organización de un sistema de señales, los Actores crean una información que permite hacer referencia a la organización, el orden, la complejidad de otro sistema distinto, por ejemplo, el sistema de sus propias relaciones, el sistema de sus relaciones con el medio en el que viven o el sistema de sus conocimientos.
- La manera en la cuál el sistema de comunicación que incluye:
 - Actores
 - Sustancias Expresivas y Expresiones
 - Instrumentos
 - Representaciones

está organizado con el objeto de que sirva a la comunicación y la forma en la cuál ese sistema se relaciona con otros, por ejemplo el Sistema Social.

El término Sistema cuando se utiliza para designar entidades reales, se opone al termino Agregado.

Un Sistema y un Agregado son igualmente conjuntos, entidades que se constituyen por la concurrencia de más de un elemento, la diferencia entre ambos consiste en que el conjunto de los elementos de un sistema muestra una organización de la que carecen los elementos del agregado.

El análisis sistemático de un conjunto de elementos se caracteriza porque se propone explicar la organización del objeto de estudio.

El requisito previo necesario para que sea posible un estudio sistemático es que el objeto posea alguna organización, que sea un sistema a nivel real.

La comunicación puede ser estudiada sistemáticamente, porque es un objeto organizado de estudio. Un objeto de estudio está organizado, y por

tanto, puede ser analizado como un sistema, cuando sus componentes presentan las siguientes características:

- Han sido seleccionados
- Se distinguen entre sí
- Se relacionan entre sí

De tal modo que esas características pueden ser explicadas como una consecuencia de su pertenencia al sistema.

Se hace uso de una selección para determinar los a los componentes de un sistema, utilizando un criterio para determinar los componentes implicados en el mismo.

Por lo tanto se dice que un componente pertenece a un sistema dado, cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema; esta relación entre el componente y el sistema se expresará diciendo que el primero está implicado en el funcionamiento y/o en la reproducción del segundo.

Existen diferentes clases de implicaciones; la Implicación del elemento en el sistema puede ser:

- Obligatoria, : cuando la desaparición de ese elemento tiene como consecuencia la desaparición del sistema, su transformación en otro diferente o su incapacidad para funcionar como tal sistema.
- Optativa, cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer o reproducirse sin transformarse en otro sistema.

Existen indicadores que marcan la flexibilidad del sistema. La medida en la que cada sistema selecciona componentes obligatorios y optativos indica la flexibilidad que posee la organización del sistema.

Un sistema en el que todos sus componentes sean obligatorios sería completamente rígido y por el contrario, un sistema en el que todos sus componentes fueran optativos sería completamente elástico.

Existen elementos que son incorporados al sistema, elementos que sin ser obligatorios, ni siquiera optativos para la existencia o el funcionamiento del

sistema en el que se encuentran, aparecen tan frecuentemente que se les atribuye erróneamente una implicación en la organización del sistema.

A estos elementos que precisan de la existencia del sistema, pero no están implicados en el, se denominan elementos incorporados al sistema.

Para lograr una distinción entre los elementos componentes de un sistema se debe aplicar un criterio para determinar los componentes diferenciados en el sistema. Un componente se distingue de otro u otros en el interior de un sistema dado, cuando las diferencias que existen entre ellos, o sus diferentes comportamientos son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema, diferenciación.

Las clases de diferenciaciones en el interior de un sistema pueden ser:

- Estructural: La existencia de ese componente es necesaria para que ocupe al menos una de las posiciones que presenta esa configuración.
- Funcional: La existencia de ese componente es necesaria para que asuma al menos una de las funciones que contiene ese estado.

La diferenciación entre los elementos del sistema puede apoyarse en la existencia de componentes heterogéneos, de distinta naturaleza. Los sistemas que se estudian en ciencias sociales suelen estar constituidos por elementos heterogéneos.

En un sistema el número de componentes viene definido por el repertorio de elementos diferenciados, y no por el número total de elementos. El total de componentes que diferencia el sistema es un indicador de su tamaño.

Un componente pertenece a un sistema dado cuando las relaciones que establece con otro u otros componentes del sistema son necesarias para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal, a esto se denomina como dependencias, indicando que el estado de cada componente se ve afectado por otro u otros componentes y viceversa.


Las dependencias que pueden existir entre los componentes del sistema pueden ser:

- Solidarias: (Interdependencia $a \leftrightarrow b$). Cuando el cambio significa necesariamente que le sucede el cambio de otro y viceversa.

Ejemplificando de acuerdo al objeto de estudio denominado Campco de México, si se cambia el puesto organizacional de Director General repercutirá en el sistema al que pertenece y en ambos se generara un desajuste en su interior.

- Causales: (Determinación a \leftrightarrow b). Cuando el cambio significa que algunas veces cambian pero no necesariamente a la inversa.

Como ejemplo se plasma el cambio de Persona que realiza las funciones de Director General, en donde afecta a la persona pero no afecta al sistema Campco de México.

- Específicas: (Covariación, asociación, correlación a  b)
Cuando el cambio significa que algunas veces cambian unos u otros pero no necesariamente y viceversa.

La dependencia entre los componentes de un sistema no significa necesariamente que cada elemento tenga que mantener relaciones directas de afectación con todos y cada uno de los demás.

Para que un componente pertenezca a un sistema, es suficiente con que mantenga al menos una relación directa con otro componente; respecto a los demás podrá establecer una afectación indirecta.

Por ejemplo, el que el área de materiales no almacene el producto final en Campco de México, solo afecta directamente al área de Embarques y no afecta directamente a las demás áreas, lo hace indirectamente a través del cambio de componentes.

Pudiendo definir a los Sistemas como:

Aquellos conjuntos constituidos por componentes implicados, diferenciados y dependientes.

Por otro lado, el análisis sistémico puede definirse como:

El estudio de la organización de los sistemas, consistente en identificar cuales son los componentes que cada sistema selecciona, como se distinguen unos de otros y que relaciones mantienen en el sistema.

Las características específicas para distinguir los componentes son:

- Implicación: Permite distinguir que elementos pueden considerarse componentes y cuáles no.

- Diferenciación: Permite distinguir que componentes distintos entran a formar parte del sistema.
- Dependencias: Permite distinguir que intervenciones diferentes tiene cada componentes en el funcionamiento del sistema.

Todo sistema cuya organización y/o funcionamiento se vean afectados por la intervención humana son sistemas finalizados.

La Teoría de la Comunicación se ocupa del estudio de los diferentes sistemas de comunicación que existen o pueden existir. La comunicación a nivel real, presenta las características que se les exigen a los sistemas:

a) La práctica de la comunicación presupone siempre la participación de más de un componente, el repertorio mínimo de componentes que pueden existir en cualquier práctica comunicativa son:

- Dos actores
- Una sustancia expresiva
- Un instrumento biológico o tecnológico de modificación de sustancia expresiva.
- Un instrumento biológico o tecnológico de captación de señales.
- Una representación.

b) Los componentes de cualquier sistema de comunicación, en la práctica comunicativa, están siempre organizados, característica que da pie a la utilización de un método sistemático de estudio.

c) Cada sistema de comunicación implica necesariamente la existencia de determinados componentes seleccionados para que aquel pueda cumplir sus funciones.

Existe el llamado Modelo de la Cebolla que estudia y generaliza la existencia de cinco sistemas, los cuales engloban las diferentes esferas:

- **Sistema Histórico (SH)**

Sus elementos están constituidos por Espacio y Tiempo

- **Sistema Referencial (SR)**

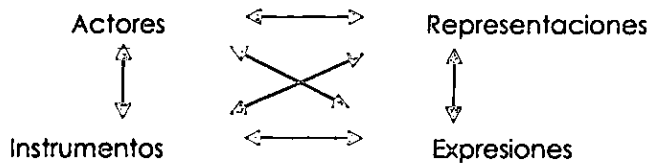
O también llamado Sistema Cultural, ecológico, todo las manifestaciones que el hombre hace de su entorno.

- **Sistema Social (SS)**

Agentes Sociales con Relaciones de Poder Político (Instituciones) y Relaciones de Producción (bienes materiales).

- **Sistema Comunicativo (SC)**

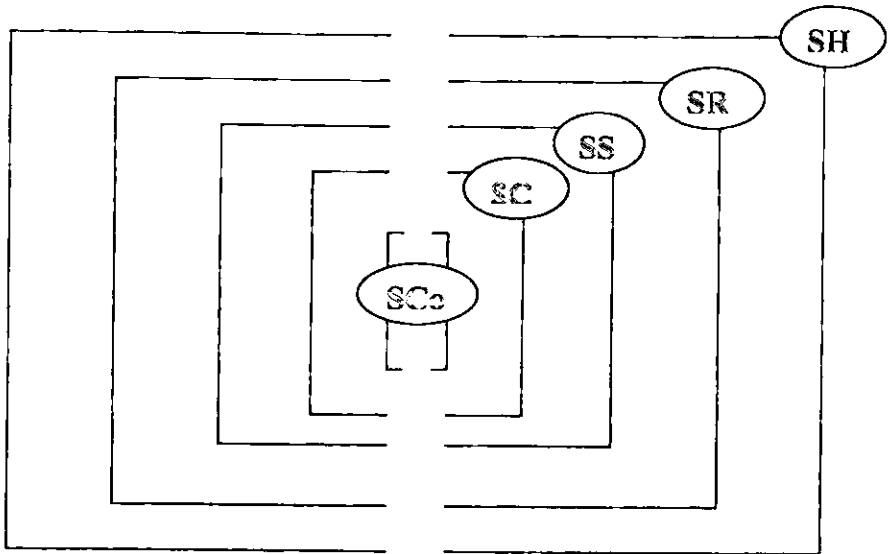
Conformado por:



- **Sistema Cognitivo (SCo)**

Basado en tres niveles : - Superestructural
- Estructural
- Infraestructural

El Modelo de la Cebolla mantiene una relación intersistémica, abierta y multifactorada entre sus elementos:



1.2 Teoría Social de la Comunicación²

1.2.1 Justificación a la Teoría

La Teoría Social de la Comunicación funda su existencia en algún supuesto, existen interdependencias entre la transformación de la comunicación pública y el cambio de la sociedad. El estudio de estas relaciones puede ser elevado al estatuto científico de una teoría, se requiere un trabajo heurístico, metodológico y de investigación. Hay que identificar la naturaleza de esas mutuas afectaciones, encontrar criterios que permitan prever los efectos que tienen tales interacciones para el progreso o el estancamiento de los hombres, sobre su cultura, sus relaciones y sus instituciones; una concepción de la naturaleza de la Comunicación que sirva de soporte teórico al conjunto de las ciencias que estudian tales interacciones.

La producción social de comunicación es el punto de partida para estudiar las relaciones que existen entre la transformación de la comunicación pública y el cambio de las sociedades. La producción de comunicación social es una investigación paradigmática.

Este enfoque se distingue porque no se limita a describir una actividad; que en esta ocasión la producción, distribución y uso de la información que concierne a la comunidad, además los datos se utilizan para probar la pertinencia de alguna teoría y para desarrollar metódicamente una herramienta heurística; porque una teoría llega a ser referencia científica para un campo del saber después de que se haya tomado a sí misma como objeto de conocimiento.

Quedan algunos fenómenos sociales sobre los que se saben muchas cosas pero aún se comprenden muy pocas. Las Ciencias de la Comunicación no cuentan con una teoría de la producción social de información que satisfaga requisitos epistemológicos equivalentes a los que ya cumplen las teorías cognitivas para las Ciencias de la Mente o las teorías de las necesidades para las Ciencias del Comportamiento.

La información destinada al conjunto de la comunidad es un fenómeno de producción social a partir del momento en el que se institucionaliza el

² Se presenta un resumen de: La Producción Social de la Comunicación, Martín Serrano, Manuel, Introducción "Presentación de la Teoría Social de la Comunicación" y Tema 9 "Los Modelos de la Comunicación (3aParte): Propuesta de un modelo dialéctico para el estudio de los sistemas de comunicación.

tratamiento y el uso de la comunicación pública. Esa institucionalización se logra creando una organización más o menos compleja especializada en esa tarea, a la que se le asignan recursos materiales y humanos.

Es condición necesaria para que tenga razón de ser una Teoría Social de la Comunicación, que la producción social de información pública se pueda ver afectada por el cambio social y que a su vez le afecte. La existencia de esta interdependencia no puede ser demostrada sino mostrada.

La comunicación de masas, como cualquiera otra modalidad de comunicación pública, está marcada por las señas de identidad que permiten reconocer en ella a la sociedad que la utiliza. De modo equivalente en la organización y el desempeño de cada sociedad, cabe reconocer la impronta que deja el modo de producir y de distribuir la información pública.

La dinámica Comunicación – Sociedad no ha sido esclarecida, este estado de la cuestión obedece a varios factores: la carencia de estudios de correspondencia entre Formaciones Sociales y modalidades de comunicación pública; no pueden tenerse por modelos teóricos de la producción social de comunicación tantos estudios de comunicación social o la trayectoria seguida por la comunicación social que ha impedido comprender que la comunicación pública es ese espacio para la acción social en el que las comunidades se han jugado su viabilidad, como organizaciones y por tanto su destino.

No existen, estudios seriadados en los que se establezcan las correspondencias entre la evolución de las sociedades y la organización, funciones y uso de la comunicación pública.

Ciencias de la Comunicación son todas aquellas que tienen por objeto el análisis de las interacciones en las que existe el recurso a actos expresivos. La Teoría de la Comunicación tiene que proporcionar el paradigma que sirva de marco al conjunto de las Ciencias de la Comunicación.

La existencia de información que se produce, distribuye y usa de forma institucionalizada y que concierne a los acontecimientos que interesan a la comunidad en su conjunto, es la razón por la que las Ciencias de la Comunicación pueden tener una disciplina que pertenece al ámbito de los estudios sociales.

Le corresponde ocuparse de las características que diferencian a la interacción expresiva de otras modalidades de interacción que recurren a actos ejecutivos.

Por lo tanto, las Ciencias de la Comunicación penetran en el ámbito de las Humanas cuando seleccionan como objeto de estudio las comunicaciones entre Actores que son hombres. La comunicación humana incluye entre sus objetos de referencia además todo el ecosistema material, social, gnoseológico y axiológico producido por el propio ser humano.

Cuando la comunicación humana se sirve de tecnologías que permiten multiplicar los productos comunicativos, implica a numerosos sujetos o se refiere al acontecer que concierne a la comunidad, el estudio de estas prácticas le reserva un lugar a las Ciencias de la Comunicación entre las Sociales.

La Teoría Social de la Comunicación no es la Teoría de la Comunicación, porque carece del alcance epistemológico que la define.

Toda obra teórica presupone un modelo general para enfrentarse con el objeto de estudio. Son paradigmas utilizados en las Ciencias Sociales, entre otros, el behaviorista, el estructuralista, el dialéctico, el que se ha denominado "de la mediación" que pretende ofrecer un paradigma adecuado para estudiar todas aquellas prácticas, sean o no comunicativas, en las que la conciencia, las conductas y los bienes entran en procesos de interdependencia.

La Teoría Social de la Comunicación, como toda ciencia, va en busca de leyes generales, categorías universales y modelos predictivos; el que se produce en las Formaciones Sociales y el que se manifiesta en las modalidades de comunicación pública.

Se toma en consideración la producción de comunicación como una actividad histórica, porque las sociedades que las producen también lo son y porque la validación de sus hipótesis se realiza comprobando si el curso que siguen los Sistemas de Comunicación en el desarrollo de las comunidades, se ajusta a las previsiones de la Teoría.

Para concluir, La Teoría Social de la Comunicación busca la generalidad que se encuentra en cualquier sociedad y su forma de manifestación es a través, de la comunicación.

1.2.2 Modelo Dialéctico de la Comunicación³

En la comunicación intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas; los componentes de la comunicación son heterogéneos y asumen funciones diferenciadas en el proceso comunicativo; la comunicación humana persigue algún fin. La comunicación entre Actores humanos aparece como un sistema finalizado, cuyos componentes están constreñidos a ocupar las posiciones y cumplir las funciones que les asignan los comunicadores.

El Sistema de Comunicación {SC} no es completamente autónomo, funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos.

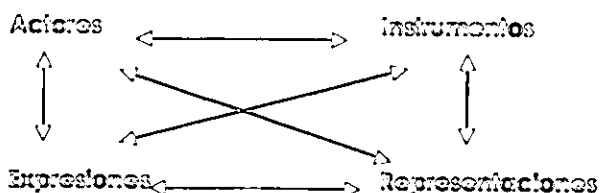
Este modelo de análisis pretende tres objetivos:

a) Analizar de manera sistemática los distintos componentes que intervienen en el sistema de comunicación {SC}.

b) Sistematizar el análisis de las interdependencias existencias entre {SC} y {SS}.

c) Aclarar las relaciones que la comunicación establece con los referentes (sistema de objetos de referencia {SR}).

Sistema Comunicativo {SC}:



³ Teoría de la Comunicación Epidemiológica y Análisis de la Referencia, Martín Serrano, Manuel

1.2.2.1 Actores

Son Actores las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos instituciones o organizaciones entran en comunicación con otros Actores. Las personas físicas por cuya mediación técnica unos Actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros Actores. En este modelo la condición de Actor viene referida a la situación de estar directamente implicado en la producción, el consumo o la distribución de la comunicación.

Cabe distinguir dos clases de Actores:

- Actores que se sirven de la comunicación, responsables de la información que circula.
- Actores que sirven a la comunicación, ponen en circulación información elaborada por otros actores.

1.2.2.2 Instrumentos

Los Instrumentos de la comunicación se definen como todos los aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales.

Se organizan en sistemas de amplificación y de traducción de señales constituidos por un órgano emisor, un canal transmisor y un órgano receptor, como mínimo.

1.2.2.3 Expresiones

Sustancia que pueda transformarse en expresión:

- Sustancias informadas, en cuanto se designan un valor de cambio.
- Sustancias expresivas que proceden de cosas existentes en la Naturaleza
- Sustancias expresivas que son objetos
- Sustancias expresivas corporales

1.2.2.4 Representaciones

La Representación, en el campo de la comunicación, actúa organizando un conjunto de datos de referencia proporcionados por el producto comunicativo.

Pueden diferenciarse según su uso:

- Representaciones que son modelos para la acción
- Representaciones que son modelos para la cognición
- Representaciones que son modelos intencionales

La Comunicación se hace ineficaz cuando la representación que guía el trabajo expresivo de Ego no se corresponde con la que rige el trabajo perceptivo de Alter.

El Sistema de Comunicación está abierto a la sobredeterminación de la realidad de la que se ocupa. La sobredeterminación que ejerce el Sistema

Referencial sobre el Sistema Comunicativo actúa en un sentido circunstancial.

No existe comunicación sin objeto de referencia. El propio objeto de referencia intercambia energías con el medio; esas energías pueden afectar directamente a una materia prima, transformada en sustancia expresiva, del mismo modo que lo haría un Actor que aplicase energías sobre esa sustancia para producir expresiones.

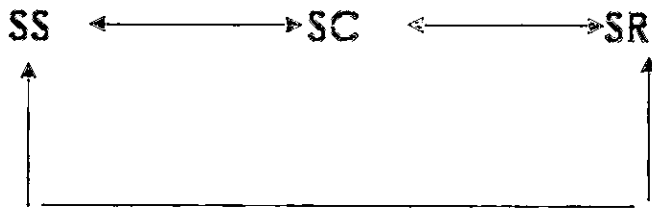
Por intervención del Sistema Social sobre el Sistema de Comunicación se entiende toda práctica personal o institucional que afecta a alguno de los componentes del sistema de comunicación o al sistema en su conjunto.

Prácticas que afectan al sistema comunicativo:

- Intervenciones que afectan a los Actores de la comunicación, la coacción y la persuasión.
- Intervenciones que afectan a los Instrumentos de la comunicación, la apropiación de los media.
- Intervenciones que afectan a las Expresiones de la comunicación, silenciamiento y censura.
- Intervenciones que afectan a las Representaciones de la comunicación, manipulación, falseamiento.

Mediante la comunicación cabe intervenir sobre las necesidades, los valores, y en general, sobre los modelos del mundo que caracterizan a los diferentes grupos humanos, Mediaciones Comunicativas (2).

Modelo Dialéctico:



Sistema de Comunicación (SC) , Sistema Social (SS) y Sistema de Referencia (SR) constituyen subsistemas en el interior de otro sistema más general.

Cada uno de estos tres subsistemas aparece abierto a la influencia de los otros dos.

4.3 TEORÍA DE LA MEDIACIÓN SOCIAL. 4

Dentro de las siguientes líneas se observarán los lineamientos y las propuestas a seguir de parte del autor de la Teoría de la Mediación Social, Manuel Martín Serrano, quién determina la gran libertad de las definiciones que se pueden aplicar a la realidad.

La teoría de la mediación social se vislumbra como un paradigma teórico capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de elementos que se constituyen al interior de un proceso social.

Martín Serrano determina que la teoría de la Mediación Social permite dar un orden a las cosas, objetos, hechos y conceptos que se dan de acuerdo al grado de desarrollo de las sociedades occidentales.

Retomando a Manuel Martín Serrano nombra modelos mediacionales, partiendo de que un modelo mediador es comparable a un código. "es un sistema de posibilidades, superpuesto a la igualdad de probabilidades del sistema en su origen para facilitar su dominio comunicativo" ⁵.

Un modelo de mediación es un código desde dos puntos:

1.- Un modelo puede interpretarse como un mero sistema codificante, que significa lo mismo que una estructura. Estructura y código son modelos que permiten unificar la diversidad del acontecer desde el punto de vista sociocultural compartido (a priori) por el mediador y los receptores.

2.- Todo modelo es un código, entonces significa lo mismo que coerción. El modelo de coerción explica que el código es una forma de tomar partido acerca de "lo que ocurre". Lo que equivale a decir que "código" e ideología son términos que designan, en este contexto, a la misma cosa.

"Tal información contenida en el modelo de mediación indica los grados de libertad de las definiciones de la realidad, de las interpretaciones alternativas que pueda tomar un miembro de la comunidad respecto al significado del acontecer, respetando el código. Los códigos se hacen

⁵ Se presenta un resumen de Martín Serrano, Manuel. "La Teoría de la Mediación Social". pp. 1-39

³ Ibid pp 26

más restrictivos o más abiertos según las circunstancias sociales que atraviesa el grupo" ⁶

La significación del código como control social es una constante cultural, en la medida en que el mediador utiliza los mismos supersignos que los sujetos emplean para pensar y actuar. Orden entonces equivale al modo establecido de entenderse con el mundo.

Cuando por alguna causa específica este orden social sufre alteraciones ya sea por desajustes entre normas, tecnología y personalidades, las instituciones mediadoras actúan como "giroscopios" restableciendo un equilibrio en el estado de permanente disfunción a que esta sometida la sociedad. A estos sistemas de regulación institucionalizados, Manuel Martín Serrano los denomina sistemas de mediación, cuya característica esencial es que contienen modelos de integración.

La mediación suele encomendarse a instituciones culturales, políticas, científicas o profesionales; a su vez todas las instituciones normativas pueden ser estudiadas desde el punto de vista de la teoría de la mediación, en cuanto mediadoras en los procesos sociales:

- a.- la clase social, como instrumento de mediación entre la estructura de producción y las relaciones de producción.
- b.- la política como mediador entre los recursos y las aspiraciones.
- c.- la educación mediando entre los recursos y los comportamientos.
- d.- la psicoterapia psicoanalítica como un instrumento de mediación entre los instintos y la socialización.

Se dice entonces, que cuando el mediador introduce un modelo de orden entre las cosas para ofrecer una visión estable del mundo se produce un cambio importante. La información del mediador cesa de tener por objeto la realidad original: "lo que ocurre", y por el contrario, el mediador por " lo que ocurre" trata de explicar el orden, como una forma de interpretar al mundo.

Según Martín Serrano, se puede hablar de Mediación solamente cuando determinados significados deben asumir determinados significantes y cuando se atribuyen los segundos a los primeros, existe un código mediador, es requisito fundamental la existencia de un referente común.

⁶ Ibidem

Para aplicar un ejemplo de lo anterior en la Institución, Campco de México S.A. de C.V. ,presa de esta investigación se ubicará el lenguaje técnico que se utiliza en el área de producción para ubicar que tipo de plástico se producirá Polipropileno, Polietileno, ABS, Poliestireno o Nylon, toda persona que pertenezca a la empresa deberá estar familiarizada con este lenguaje, sin el cual no puede iniciar sus labores, lo que aunado con la teoría de Manuel Martín Serrano se aplicaría como la existencia de un referente común.

El referente constituye en la comunicación el fundamento material de la veracidad, se dice con respecto al, que la comunicación es objetiva. Por esta razón se adopta a la relación que establece el médium con el referente, como criterio para clasificar a los media desde el punto de vista de la comunicación, según las características de sus lenguajes

RELACIÓN DEL SIGNO CON EL REFERENTE	RELACIÓN DEL MENSAJE CON EL REFERENTE		CARACTERÍSTICA DE LOS CÓDIGOS
ABSTRACTOS	ACRÓNICO LIBRO RADIO	SINCRÓNICO RADIO	PARTICULARES
ICÓNICOS	CINE T.V.	MEDIA INDEX T.V.	GENERALES
CARACTERÍSTICAS DE LOS MENSAJES	REFERENTES SUJETOS AL CONTROL DEL MEDIADOR	REFERENTES RESISTENTES AL CONTROL DEL MEDIADOR	

7

⁷ Ibid 34

-Manuel Marín Serrano define por Media Abstractos los que comunican mediante signos cuyo significado no se parece en nada al referente. Sólo puede comunicar si hace uso de un código social particular.

Ejemplificando en la empresa antes mencionada, la utilización de señalamientos de seguridad dentro de la planta productiva, como por ejemplo No Fumar, No Estacionarse, La Simbología de Hombre y Mujer para los Baños, etc.

-Medios Icónicos contienen una serie de datos o informaciones en los propios significantes que permiten que esos símbolos sean isomorfos al referente. Pueden comunicar si se remiten a los códigos sociales generales

El observar una bandera de México dentro de la empresa Campco plasma que se está en una empresa mexicana y si la unimos a una de E.U.A. se denota la unión productiva existente entre estas dos naciones.

-Medios Acrónicos tienen una diferencia temporal entre lo que sucedió y cuando lo expresan. Se prestan al control del significado de sus mensajes por parte del mediador.

Como existe el momento en que el Director General de Campco muestra al personal los objetivos alcanzados por los trabajadores en el mes.

-Medios Sincrónicos, gracias a la tecnología permiten que el tiempo transcurrido entre lo que sucede se reduzca casi al mínimo. Se permite que el destinatario pueda verificar la objetividad del mensaje.

-Los Medios Index son sincrónicos e Icónicos. Con fines de reproducción social.

Como consecuencia de lo anterior los medios abstractos recurren al empleo de códigos particulares, de un código que es propio del medio, mientras que los media index, recurren a códigos generales, a códigos que a la mayoría de la gente entiende sin necesidad de recibir un entrenamiento especial.

"La teoría de la comunicación ha surgido cuando se ha cobrado conciencia de que la sociedad que dispone de "media" sincrónicos e icónicos sería diferente de la sociedad que comunica de manera abstracta y acreencia" ⁸

⁸ Ibid pp.33

La Teoría de la Comunicación, afirma Manuel Martín Serrano, "consiste en el análisis de la mediación que corresponde al uso de los media index, en la formación social capitalista dominada por los monopolios, con fines de reproducción social"⁹

El empleo de la comunicación se da en tres tipos:

- Uso Informativo: el emisor utiliza la comunicación para transmitir datos; se emplean los códigos para controlar la información sobre el objeto que llega al receptor.

Las relaciones entre los elementos conlleva a las funciones:

1.-Referencial: explora si existe distinción entre el signo utilizado y la cosa a la que hace referencia el signo.

2.-Emotiva: analiza la actitud del emisor respecto a la información que transmite.

3.-Conativa: Todo mensaje pretende lograr una reacción en el receptor.

4.- Metalinguística: El emisor introduce una información con el objeto expreso de aclarar el significado de la propia información.

- Uso Reproductivo: El emisor utiliza la comunicación para transmitir información sobre la información: emplea los mensajes para controlar los códigos de decodificación que va a aplicar el receptor, utilizando los objetos como una ilustración de los códigos.

Los distintos elementos de esta forma de comunicación establecen entre sí, relaciones características que son:

1.- Función Ilustrativa: El referente sirve para proporcionar un ejemplo que confirma la validez del código.

2.- Función Técnica: El mensaje permite que el emisor pase desapercibido.

3.- Función de Consonancia: Los mensajes tratan de que el receptor adopte como propio el sistema de mediación propuesta por el médium.

4.- Función Redundante: El mensaje reproduce siempre algunas de las subrutinas que forman parte del repertorio aceptado en el código.

⁹ Ibid pp.34

- **Uso Contracomunicativo:** Carece de un código que ponga en relación al referente con el mensaje. La destrucción o anulación de ese código no se debe a la falta de información, por el contrario, por la emisión de mensajes tan ricos en contenido informativo, no son codificables por el receptor, el cual se ve obligado a remitirse a códigos generales de carácter social, psíquico o lingüístico.

Las relaciones que mantienen los elementos de esta forma de comunicación da lugar a cuatro diferentes funciones:

- a) **Subversiva:** La referencia de los objetos sirve para mostrar que los significados de los mensajes son rutina "cristalizada" que no corresponde a la realidad.
- b) **Emancipación:** El emisor emplea los mensajes para expresar sus actitudes, intereses, valores y actitudes generales que introduce el código.
- c) **Innovadora:** La organización del mensaje rompe "subrutinas" que aplicadas a los datos de la realidad transforman la información en una mera convención.
- d) **Provocación de la Disonancia:** El mensaje es un impacto provocativo que desorganiza los esquemas convencionales que el receptor acepta para interpretar la realidad.

Dentro del empleo informativo de la comunicación existen seis tipos de funciones:

I.- **Función informativa:** La información implica cambios en las actitudes del receptor y en el sistema de orden de los códigos.

II.- **Función Referencial:** Los signos se suplantán frecuentemente a los objetos a los que se refiere.

III.- **Función Emotiva:** Este medio adopta un "aire distante" y neutro respecto a sus contenidos.

IV.- **Función Conativa:** Determinados comportamientos son reforzados porque la televisión muestra que llevan al éxito, mientras que otros son relacionados con el fracaso.

V.- Función Fática: La comunicación circula en un único sentido, de emisor a receptor.

VI.- Función Metalinguística: Un sencillo sistema de organización de la información basta para aportar el significado que el emisor desea transmitir, para que el telespectador decodifique correctamente.

"Cuando se priva al receptor y al emisor de los códigos particulares emerge la incomunicación, porque los códigos sociales generales no sirven para esclarecer la realidad, carecen de sentido" dada la falta de elementos para interpretar el mensaje, el receptor se sitúa en una función disonante; para la reducción de la disonancia, Martín Serrano plantea la existencia de tres planos:

- Plano de la situación: Cambios que el acontecer opera en la realidad social.

Aplicado a Campco el uso de uniformes para el personal operario de cada área productiva, se determina por grupo de trabajo y se le determina la utilización de un color específico y característico.

- Plano de los principios: Constancias fundamentales para la reproducción del grupo.

Objetivos planteados a cada área de oportunidad en la empresa Campco, los cuales aportarán un beneficio a la empresa como tal.

- Plano de la mediación: Plano cognitivo en el que se verifica un proceso de interacción entre los otros dos planos.

"El cambio social consiste en un permanente proceso de mediación: los elementos significantes que se incorporan al medio humano son relacionados con todas las significaciones que se le exigen al medio para que sea humano, mediante modelos que abarcan nuevos ámbitos de aplicación"¹⁰.

Lo relevante en el análisis del cambio social es el proceso por el que los objetos se ven relacionados con los objetivos mediante modelos y el permanente movimiento que lleva a todo modelo a objetivarse y a todo objeto a constituirse en portadores de la mediación.

¹⁰ Ibid pp 36

De manera general, la mediación opera como "agente" de regulación entre diferentes sistemas : Social, Comunicativo y Cognitivo, con fines de estabilidad y reproducción social.

En este sentido, se ubica a la mediación desde el momento en que emergen cambios dentro del entorno para ser seleccionados y difundidos como información para que el conjunto social interactúe sobre el entorno, asegurando de tal forma, su reproducción.

La mediación, entonces, se propone como el análisis histórico de las relaciones sociales.

Martín Serrano perfila la existencia de modelos mediacionales, tanto culturales como sociales, que permiten establecer las relaciones que se presentan entre estos sistemas. Se plantea la existencia histórica de cuatro modelos culturales de la mediación:

- Modelo Medieval :Para la visión medieval del mundo, era natural todo lo que estaba patente, todo lo perceptible al ojo humano o sentidos y lo artificial. Los objetos fabricados eran percibidos como una réplica de la naturaleza, obra de Dios.
- Ilustración o Enciclopedismo: Fabricación de objetos materiales como forma de sustitución del mundo natural. Así, la tecnología y la cultura abandonan definitivamente su alianza con la naturaleza para oponerse a ella, la razón triunfa como productividad a nivel tecnológico y como represión a nivel de la socialización.
- Capitalismo: Introducir la división social del trabajo entre unos hombres, propietarios de los medios de producción y otros, meros propietarios de su fuerza de trabajo. El resultado de este proceso "desmentía las esperanzas puestas en el logro de la liberación de la sociedad civil por la vía de la razón: la sociedad no era mas justa ni los hombres mas libres"(8)
- Capital Monopolista: Se propone una aproximación de la realidad fundada en una imagen perceptiva del mundo apoyada en el sentido de la vista y se supone una reconciliación total entre el medio natural y el artificial. La sustitución del modelo ideológico industrial por el nuevo modelo monopolista tiene que ver, en cierta medida, con la existencia de los nuevos medios de comunicación.

Los Modelos Sociales de Mediación según Serrano: "Cada forma de mediar la sociedad tiene su paralelo en una teoría cognoscitiva que puede ser referida a un modelo lógico, este modelo debe dejar que por su medio se exprese la ideología que se utiliza para interpretar al mundo" ¹¹.

- Mosaicos: Desune los datos, los desarticula y los presenta sin discriminación unos junto a otros. Los códigos mosaicos imponen una visión fragmentada de la realidad.
- Jerárquicos: Aparecen embutidos, contenidos los unos en los otros. La mediación jerarquizada trata de mantener la virtud de los signos, preservando su capacidad de apropiación de la realidad.
- Articulares: Permite la utilización de subsistemas diferentes (palabras, iconos) los cuales pueden intercambiarse entre ellos sin que cambie el mensaje. Mediante este modelo las cosas son referidas al orden inminente que el mediador establece.
- Latente o Abstracto: Ordena los datos manifiestos respecto a variables latentes cuyo valor es siempre igual a cero. El Modelo Abstracto es la estructura que introduce una visión de la realidad desde el punto de vista de la inercia, de la ausencia de todo movimiento.

Los Modelos Mediacionales latente transforman en funcionales las apariencias irracionales, contradictorias o incomprensibles de la realidad.

¹¹ Ibid pp.39

1.4 Teoría de la Acción Comunicativa¹²

En todo entorno se desarrollan dos tipos de mundos en que se desenvuelve el ser humano: el interno y el externo; al interno solamente se tiene acceso privilegiado y el externo debe ser real, palpable, que exista.

El concepto de entendimiento remite a un acuerdo racionalmente motivado alcanzado entre los participantes, que se mide por pretensiones de validez susceptibles a la crítica. Las pretensiones de validez (verdad preposicional, rectitud normativa y veracidad expresiva) caracterizan diversas categorías de un saber que se encarna en manifestaciones o emisiones simbólicas.

Estas manifestaciones pueden analizarse más en detalle, bajo el aspecto de cómo pueden fundamentarse y bajo el aspecto de cómo los actores se refieren con ellas a algo en el mundo.

"se pueden distinguir los tres mundos o universos siguientes: en primer lugar el mundo de los objetos físicos o de los estados físicos, en segundo lugar, el mundo de los estados de conciencia o de los estados mentales o quizá de las disposiciones comportamentales para la acción, y en tercer lugar, el mundo de los contenidos objetivos de pensamiento, en especial del pensamiento científico y del pensamiento poético y de las obras de arte" (1).

Según Popper tanto el primer mundo y el segundo y el tercero están directamente en contacto. En cambio el primero y el tercero sólo interaccionan a través del segundo.

La autonomía del tercer mundo representa una garantía de que tanto el conocimiento de los estados del mundo objetivo vienen mediados por el descubrimiento de la lógica específica de los nexos internos del sentido., de ahí que no sea posible interpretar el tercer mundo como mera expresión del segundo, ni el segundo como simple reflejo del tercero.¹³

Son los propios sujetos socializados los que hacen un uso implícito del concepto de mundo.

¹² Se presenta una síntesis de Relaciones con el mundo y aspectos de la racionalidad de la acción en cuatro conceptos sociológicos de acción en "Reply to my critics" pp.110-123

¹³ K.R. Popper, Objective Knowledge, Oxford, 1972 pp.106

El desarrollo de la ciencia de carácter acumulativo entre el problema de partida, la formación creadora de hipótesis, el examen crítico, la revisión y el descubrimiento de un nuevo problema, no solamente sirve de modelo a la intervención del espíritu subjetivo en el mundo del objetivo, sino que el tercer mundo se compone esencialmente de problemas, de teorías y de argumentos.

El tercer mundo comprende los elementos cognitivos, científicamente elaborables, de la tradición cultural.

La tradición cultural compartida por una comunidad es constitutiva del mundo de la vida que los miembros individuales encuentran ya interpretado en lo que atañe a su contenido.

Las entidades susceptibles de verdad del tercer mundo guardan una particular relación con el primer mundo.

Los valores culturales no cumplen una función expositiva..

El mundo objetivo puede ser entendido como corleado de la totalidad de los enunciados verdaderos, solo uno de ellos mantiene la significación ontológica en sentido estricto de un universo de entidades.

Son los tres mundos los que constituyen conjuntamente el sistema de referencia que los participantes suponen en común en los procesos de comunicación.

1.5 La naturaleza Comunicativa de la Opinión Pública¹⁴

La parte que corresponde estudiar para la elaboración de este trabajo de investigación se basa en lo que se dice de algo, es decir, lo que opina un determinado grupo (El personal que deja de laborar en Campco de México) de un punto específico (prestaciones, salario, horarios, rol de turno, relaciones empleado - jefe inmediato- trabajadores).

Se retomará la terminología, la definición y su relación con el sistema comunicativo, basándose en la investigación de lo que opina el personal que deja de laborar en la empresa Campco de México S.A. de C.V. con base en la naturaleza comunicativa de la Opinión Pública.

Todo esto, con base en las teorías expuestas anteriormente, Teoría General de Sistemas, Teoría Social de la Comunicación, Teoría de la Mediación Social o la Teoría de la Acción Comunicativa.

La comunicación es una conquista de la evolución de las especies que tiene como principal función contribuir a la permanencia y desarrollo de la vida.

En el entorno laboral se puede comparar lo anterior, aplicándolo al ámbito productivo, en donde es necesario que los actores se comuniquen cada uno de los pasos y terminologías necesarias para mantenerse en el mercado laboral, como por ejemplo al inicio de un proyecto se le denomina por un código, el cual permanece y es conocido por todo el personal que forma parte de este entorno, durante toda su vida productiva mantiene el mismo y éste a su vez forma parte del siguiente proyecto.

A lo largo de la historia y transformación del hombre siempre ha estado presente la comunicación como un hecho concreto que se realiza en su vida cotidiana; desde que el hombre surge como especie busca la forma de sobrevivir.

La comunicación es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana y del mismo grupo social para

¹⁴ Apuntes sobre Opinión Pública. Torres Lima, Héctor Jesús.

conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

Cada ramo de productividad tiene una determinada forma de comunicar a su grupo lo que quiere transmitir, en el caso de Campco, pertenece al ramo automotriz, lo cual lo sitúa en un contexto comunicativo característico.

La comunicación es un elemento estructurante de la personalidad del hombre, permite la transmisión de costumbres, hábitos, actividades y avances.

Cada uno de los integrantes de Campco tienen una forma especial y característica de comunicarse, de inicio se tienen dos estructuras sociales marcadas: Operarios y Empleados, los cuales por su naturaleza misma, ocupan elementos diferentes.

La Opinión Pública se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta manera tiene permanencia en los mismos.

El hombre expresa :

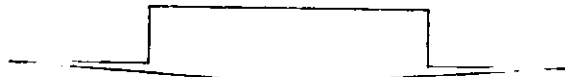
- Pensamientos
 - Emociones
 - Experiencias
- } Con la finalidad que sean: -Conocidas
- Tal vez aceptadas

Esta omisión de expresiones, dentro de una institución como lo es Campco genera los problemas comunicativos internos que dan como resultado baja productividad y flujo de información.

La Opinión Pública :
Tiene como Referentes:



Personas Cosas Animales Fenómenos Políticos Culturales Económicos Sociales



Historia Cultura Política Economía Necesidades Cosas

La Opinión Pública sólo puede ser ejercida, estudiada y analizada por el grupo social a partir de **LA EXPRESION = SISTEMA COMUNICATIVO.**

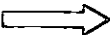
OPINION PUBLICA = SISTEMA



Identificación \ Relación \ Selección

Se parte de la idea de que la Opinión Pública forma parte del Sistema Comunicativo porque su único instrumento es la expresión.

Considerando al Sistema Opinión Pública un subsistema perteneciente al Sistema Comunicativo ya que comparte con él a sus elementos estructurales:

- Actores
- Instrumentos
- EXPRESIONES  Es el que le da sentido de pertenencia con el SC
- Representaciones

Componentes del Sistema Opinión Pública:

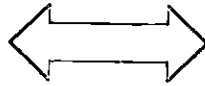
- La sobrevivencia del Grupo Social
 - La producción de bienes materiales. Instrumentos Biológicos y/o tecnológicos
 - Expresiones. Conservación de la propiedad privada
 - Representaciones. El Estado
 - Las cinco temáticas que se han definido como "lo público". La cultura

Relaciones entre los componentes del Modelo Dialéctico de la Comunicación:

SOLIDARIAS

CAUSALES

ESPECIFICAS



SISTEMA OPINION PUBLICA

EXPRESIONES DE LOS INDIVIDUOS DEL GRUPO SOCIAL QUE TIENEN UN REFERENTE PUBLICO



OPINION PUBLICA

Para concluir se ubicará a la Opinión Pública como un subsistema del sistema comunicativo.

La O.P. existe desde que el hombre se relaciona en grupos sociales para entablar comunicación.

La Opinión Pública es un DECIR no está ligada necesariamente al PENSAR o al HACER.

1.1 Antecedentes Históricos de la Opinión Pública

1.6.1 Comunidad Primitiva¹⁵

La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva(1)

Gallo Romo, Olga.

Si basamos esta investigación en la premisa de que la Opinión Pública existe desde que el hombre se agrupa en comunidades sociales con el objetivo de sobrevivir, es necesario retomar el inicio de las comunidades, para esto el primer paso o estructura que se estudiará será la Comunidad Primitiva.

Según la tesis que planeta Olga Gallo, el hombre como buena parte de los animales, ha tenido la necesidad de buscar primero y de construir después, espacios que lo protegieran del viento y de la lluvia, del frío y del calor, de los demás animales y de otros hombres, pero también ha necesitado espacios que trasciendan lo cotidiano y adquieran una entidad a veces mágica.

Ejemplificando lo anterior y utilizando como base a Campco de México S.A. de C.V. el primer paso en la cadena productiva, es buscar un cliente, alguien que compre el producto, una vez localizado el comprador se inicia la fabricación del producto como tal, con las características necesarias que cubran lo requisitado por el cliente.

Para la sobrevivencia, Olga Gallo comenta, los primeros hombres tuvieron que aprender a esculpir herramientas que les permitieran hacerle frente a la naturaleza, el único fin de estos instrumentos era su funcionalidad, es decir, emplearlos para poder cazar animales, recolectar granos o pescar..

En el objeto de estudio Campco de México, la utilización de moldes como herramientas base para la fabricación del producto plástico tienen como

¹⁵ Se presenta un resumen de Gallo Romo, Olga "La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva", Ubicación Sistémica de la Opinión Pública, UNAM, FCPyS Tesis de Maestría, en proceso

finalidad hacer de estos instrumentos de trabajo, la herramienta necesaria con la cual se optimizará la productividad.

Las primeras muestras de la cultura humana se tienen en el período paleolítico, que abarca desde la aparición del Homo habilis, hace dos o tres millones de años, hasta hace unos nueve mil años, tiempo en que surgió el homo Sapiens.

En el paleolítico, período caracterizado por el tallado de la piedra, se inicia y desarrolla el lento proceso de hominización, caracterizado por la conquista de la posición erecta, la liberación de las manos y su correlación con el cerebro y el desarrollo de las estructuras cerebrales; el período culminó con la aparición del hombre, quizá a fines de la Era Terciaria hace 1.8 millones de años.

En la primera fase del desarrollo Paleolítico Inferior, que abarca entre 2 y 3 millones de años, el antecesor del Homo Sapiens, de escasa capacidad craneana era capaz de emplear utensilios e inclusive sabía de la existencia del fuego.

El desarrollo tecnológico en una empresa como Campco de México se mide a través del desarrollo que sus máquinas y herramientas vayan sufriendo conforme transita su vida productiva, el empleo de máquinas y herramientas se transforma conforme el hombre va conociendo y desarrollando nuevos métodos de trabajo en ellas.

Con la aparición del Homo Sapiens, hace unos 38 mil años en el período Paleolítico Superior, la evolución humana dio un paso definitivo en su desarrollo psíquico y social.

"El Tiempo del desarrollo se tornó consciente de su propia existencia y de su separación de los demás seres de la naturaleza, lo que le condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión) (2).

La realidad de la muerte hubo de estimular, desde el Paleolítico Inferior, alguna forma de pensamiento sobre la continuidad de la vida no física del individuo. El hombre muerto era considerado algo más que materia en descomposición, lo que proporcionó la construcción de enterramientos no naturales.

Los primeros referencias que el Homo Sapiens dejó en paredes y techos de galerías subterráneas, lejos de la luz del día, son dibujos superpuestos algunos a escala natural o con colores llamativos.

En algunas ocasiones también pintaron figuras humanas con máscaras y símbolos relacionados con su instinto de reproducción.

Lo cual demuestra que no son las capacidades innatas que posee el hombre lo que lo hacen ser una de las especies más desarrolladas, sino es precisamente su capacidad para aprender de su entorno, y así no sólo satisfacer sus necesidades básicas, sino también buscar formas de trascendencia espiritual.

"En el hombre, el uso y la manufactura de artefactos y la abstracción han alcanzado un nivel de desarrollo muy especial. Con la ayuda de un cerebro masivo ha internalizado su comportamiento a través de procesos complejos de pensamiento abstracto: el lenguaje, la filosofía y las matemáticas" (3).

Es así que existen fenómenos conductuales comunes a los individuos en todas las sociedades humanas adquiridos durante larga historia evolutiva, como la presencia del lenguaje simbólico, la religión, el arte, el comportamiento maternal, el juego social, el uso y manufactura de artefactos, etc.

Al formar parte de una organización como Campco de México, te involucras necesariamente con patrones marcados por la Visión de la empresa, esto quiere decir que, la conducta a seguir será bajo los lineamientos marcados por la filosofía de la empresa como parte de un grupo empresarial.

A lo largo del tiempo y del desarrollo evolutivo del hombre ha sido de suma importancia su relación con los animales. En estas sociedades, al igual que los antepasados, requieren del conocimiento detallado y de la habilidad de predecir la conducta de los animales que constituyen su alimentación. Por lo anterior es posible deducir que los primeros referentes en la comunicación del hombre fueran animales.

(2) Historia del Arte, no.37, p.4, de Planeta

Por lo que hasta el momento se conoce de las manifestaciones

comunicativos a través del arte del período paleolítico, no se narra nada, sino que se limita a presentar o re-presentar a partir de los animales el paralelismo entre vida y muerte.

Desde que el hombre llega a tener conciencia de sí mismo y del medio que lo rodea, siempre ha estado presente el referente a la muerte, a la que ha representado de múltiples maneras, ya sea de manera simbólica o a través de ceremonias religiosas y espirituales.

En el ámbito productivo, tomando como ejemplo a Campco, la relación del referente Muerte, forma parte de la cultura empresarial, cada año se expone, dentro de la planta, un altar de muertos propuesto por los operarios, en donde se plasma la devoción y contacto que se tiene con la muerte.

En el Paleolítico, y aún en algunas fases del Mesolítico, el hombre era un ser dependiente de su medio natural, que consumía y destruía, obligado a desplazarse en busca de alimentos. Durante el Neolítico, el hombre varió sus relaciones con la naturaleza, modificando de alguna manera la selección natural de las especies vegetales y animales en beneficio de aquellas que producían alimentos.

Las teorías clásicas suponen que fueron las transformaciones económicas derivadas de la adopción del sistema de vida de producción agrícola y ganadera las que acarrearón la sedentarización y propiciaron la invención y expansión de nuevas industrias como la lítica y la cerámica.

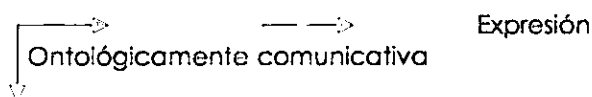
"La sedentarización supuso un cambio fundamental en la manera de concebir el hábitat humano. El hombre se agrupó en poblados en los que se hicieron precisos los lugares comunitarios y las construcciones defensivas. El uso de la piedra y el barro posibilitó la aparición de nuevas formas de habitación, en las que se adivina una cierta preocupación por la decoración interior y exterior de los muros mediante pinturas e incisiones" (4).

(3) Estrada Alejandro, op. Cit. P.96

Respecto a la escultura neolítica, éste parece estar directamente relacionada con las prácticas funerarias. Los estudios realizados sobre yacimientos neolíticos han permitido lanzar la hipótesis de que durante el Neolítico los cráneos se conservaban como recuerdo de los difuntos.

Lo anterior lleva a caracterizar a la Opinión Pública dentro de este período como fenómeno, no como objeto de estudio, pues surge desde el inicio del grupo social, que es precisamente en lo que se denomina Comunidad Primitiva.

La Opinión Pública estuvo presente desde la Comunidad Primitiva.



Nace con el hombre mismo

La Opinión Pública, en su aspecto fenoménico, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de esta forma tiene permanencia en estos grupos.

Cualquier grupo de personas con algún fin, como en el caso de una empresa como Campco, tiende a organizarse por células de trabajo con la única finalidad de mantener su permanencia en el mercado; esto se da a base de capacitación y actualización constante.

Según Jean Jacques Rousseau, el hombre en estado natural es un ser individual, sin embargo, por las circunstancias adversas a las que se enfrenta cotidianamente tiene que ceder esta libertad propia e individual a cambio de una libertad colectiva que le permitirá vivir con mayor seguridad dentro de un grupo social, esta reunión colectiva origina el surgimiento del Estado, que será el encargado de proveerlo de protección, alimento y territorio que él solo, como ser individual, no podría conseguir ni conservar. "Puesto que ningún hombre tiene una autoridad natural sobre sus semejantes y puesto que la naturaleza no produce ningún derecho, quedan pues, las convenciones como base de toda autoridad legítima entre los hombres" (5), de esta manera, "el contrato social tiene como finalidad encontrar una forma de asociación que defienda y proteja de toda fuerza común a la persona y a los bienes de cada asociado y por virtud de la cual cada uno, uniéndose a todos no obedezca sino a sí mismo

(4)Ibid. no.39, p.43

y quede tan libre como antes" (6).

"Lo que el hombre pierde por el contrato social es su libertad natural y un derecho ilimitado a todo lo que le apeiece y puede alcanzar, lo que gana es la libertad civil y la propiedad de todo lo que posee" (7).

Como conclusión , el ser humano es un ser social por naturaleza que cede su opción de libertad individual en pro de una libertad colectiva qua le proporcionará a cambio protección, alimento y territorio.

El trabajador al pertenecer a un sindicato, como el establecido en Campco de México, deja a un lado sus inclinaciones individuales por luchar y desarrollar una libertad colectiva que le proporcione protección, seguridad y una estabilidad.

Rousseau afirma que el ser humano no es naturalmente social sino que son las circunstancias lo que lo obligan a serlo.

Al conformar el hombre en los albores de su origen grupos sociales denominados comunidades primitivas desarrolla el primer y más arcaico sistema estamental en el cual ya existe un código de referencia común entre todos los integrantes de dicho grupo social.

En el período histórico correspondiente a la Comunidad Primitiva eran tres temáticas que afectaban al grupo social:

- La protección de los individuos frente a la naturaleza y otros grupos.
- El abastecimiento de alimentos.
- La posesión de un territorio.

Por lo tanto, en el comunismo primitivo la Opinión Pública se privilegia de dos temas:

- 1.-La Sobrevivencia
- 2.- La Conservación de la propiedad.

(5)Rousseau, Jean Jacquez, El contrato social, p.20

(6)Ibidem

(7)Ibid, p.27-32

Aplicado al modelo de la cebolla:

SH = Paleolítico

SR = Supervivencia / Religión

SS = Contrato Social

SC = Actores: Comunidad social primitiva

Instrumentos: Biológicos y Tecnológicos

Expresiones: Lenguaje/ Religión

Representaciones: Trascendencia espiritual

La Opinión Pública en la Comunidad Egipcia(1)

Gallo Romo, Olga.

La civilización egipcia muestra la complejidad de una cultura que nació en el tercer milenio anterior a la era actual y pervivió durante aproximadamente tres mil años. Entre las aportaciones más importantes de esta cultura cabe destacar la escritura jeroglífica.

Los asentamientos humanos egipcios se remontan al período Neolítico, cuando coexistían dos culturas, la primera denominada Alto Egipto, ubicada en el sur, y la segunda en el Bajo Egipto, en el tercer milenio antes de nuestra era, bajo la autoridad de un solo monarca, convirtió a Egipto faraónico en el Imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

Para adentrarse y comprender el mundo egipcio es fundamental tomar en consideración la cronología y más aún si se tiene en cuenta que los egipcios no poseían un sistema cronológico único, ni tan siquiera continuo. El inicio de cada reinado suponía la vuelta al principio al año 1, sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones para precisar la fecha de cualquier acontecimiento.

Los estudios realizados han permitido establecer que la historia egipcia se inicia hacia el año 3000 con una primera dinastía de 2920 a 2770 a.J.C.. Ello no quiere decir que la civilización egipcia comience en este período, fue en los dos milenios anteriores cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia:

- La Lengua
- La Religión
- Las Instituciones (2)

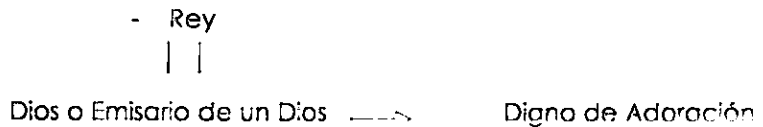
(1) Se presenta un resumen de: Gallo Romo, Olga. "La Opinión Pública en la Comunidad Egipcia".

(2) Historia del Arte, no.40, p.65

El Imperio Antiguo significa la consecución de un poder real absoluto que se apoyaba en una rígida teología basada en la preeminencia del Dios Solar Ra, lo que hacía que la administración interna del país obedeciera a una regulación muy estricta y escasamente flexible (3).

Es la época en la que la piedra, desbancó por completo al adobe, la época en la que se levantaron las grandes pirámides y los templos solares, en la que se desarrolló la estatuaria, el relieve y la pintura, y en la que proliferaron las tumbas.

En relación a la estructura social egipcia, el personaje que ocupaba el máximo rango social:



El faraón estaba más cerca de los dioses que de los hombres: era un ser Omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia. Su venida significaba la renovación de la primera creación, el restablecimiento del equilibrio de la naturaleza. A la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo(3).

Idóneamente, la comparación del faraón con un líder, ejemplificando en la empresa Campco de México, las propuestas de un líder sindical son por el beneficio del trabajador, la protección al más débil y como generalidad lograr que la justicia aflore en el ámbito laboral.

El clero tenía como función, por delegación real, asegurar el mantenimiento permanente de la creación y el equilibrio universal obtenido el primer día del mundo, gracias al cual se alejó el caos y se hizo posible la vida.

Para los egipcios la vida en la tierra era sólo un aspecto de un ciclo invariable, un episodio efímero en comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero, para lograrla, el hombre había de vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas, con la ética emanada del poder.

(3)Ibid,p.69.

La creación del mundo es el acontecimiento que genera la compleja red de divinidades egipcias.

Como conclusión, la Comunidad Egipcia es la base de nuestra civilización, con características como: - Regidos por un Faraón = Dios, el período regido por la vida del Faraón.

Aplicándolo al modelo de la cebolla:

SH = Faraón

SR = Dios

SS = Monarquía

SC = Actores: Grupos Sociales / faraones

Instrumentos: Biológicos y Tecnológicos

Expresiones: Lenguaje/ Religión/ Clero/ Monarquía

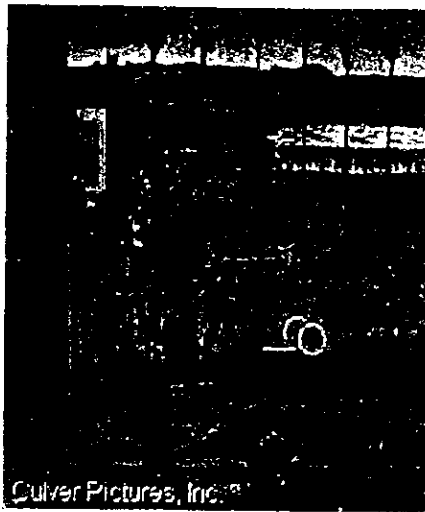
Representaciones: Trascendencia

Se presenta un resumen de Gallo Romo, Olga. "La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva", Ubicación Sistémica de la Opinión Pública, UNAM, FCPyS Tesis de Maestría, en proceso

Durante este periodo no existió realmente una maquinaria de gobierno unitaria en las distintas entidades políticas, aunque la poco sólida confederación de tribus permitió la formación de reinos. El desarrollo político y económico era fundamentalmente local y el comercio regular desapareció casi por completo, aunque la economía monetaria nunca dejó de existir de forma absoluta. En la culminación de un proceso iniciado durante el Imperio romano, los campesinos comenzaron a ligarse a la tierra y a depender de los grandes propietarios para obtener su protección y una rudimentaria administración de justicia, en lo que constituyó el germen del régimen señorial. Los principales vínculos entre la aristocracia guerrera fueron los lazos de parentesco aunque también empezaron a surgir las relaciones feudales. Se ha considerado que estos vínculos (que relacionaron la tierra con prestaciones militares y otros servicios) tienen su origen en la antigua relación romana entre patrón y cliente o en la institución germánica denominada *comitatus* (grupo de compañeros guerreros). Todos estos sistemas de relación impidieron que se produjera una consolidación política efectiva.

La Iglesia

La única institución europea con carácter universal fue la Iglesia, pero incluso en ella se había producido una fragmentación de la autoridad. Todo el poder en el seno de la jerarquía eclesiástica estaba en las manos de los obispos de cada región. El papa tenía una cierta preeminencia basada en el hecho de ser sucesor de san Pedro, primer obispo de Roma, a quien Cristo le había otorgado la máxima autoridad eclesiástica. No obstante, la elaborada maquinaria del gobierno eclesiástico y la idea de una Iglesia encabezada por el papa no se desarrollarían hasta pasados 500 años. La Iglesia se veía a sí misma como una comunidad espiritual de creyentes cristianos, exiliados del Reino de Dios, que aguardaba en un mundo hostil el día de la salvación. Los miembros más destacados de esta comunidad se hallaban en los monasterios, diseminados por toda Europa y alejados de la jerarquía eclesiástica.



En el seno de la Iglesia hubo tendencias que aspiraban a unificar los rituales, el calendario y las reglas monásticas, opuestas a la desintegración y al desarrollo local. Al lado de estas medidas administrativas se conservaba la tradición cultural del Imperio romano. En el siglo IX, la llegada al poder de la dinastía Carolingia supuso el inicio de una nueva unidad europea basada en el legado romano, puesto que el poder político del emperador Carlomagno dependió de reformas administrativas en las que utilizó materiales, métodos y objetivos del extinto mundo romano.¹⁶

A lo largo de todo el paleolítico el hombre fue cazador y recolector aunque también se dedicó a la pesca. De hecho, durante la mayor parte del paleolítico inferior los primeros seres humanos (*Australopithecus*, *Homo habilis* y *Homo erectus*) fueron probablemente más carroñeros que cazadores. Fue en el paleolítico medio y superior cuando se realizaron actividades de caza propiamente dicha, efectuadas con medios más apropiados y en batidas comunales. Los cazadores centraron su actividad en herbívoros como caballos, bisontes, cabras, ciervos y antílopes, dependiendo de cada región y del clima, que fluctuó durante toda la época glacial. La caza mayor, como el mamut, fue escasa en comparación con la caza menor, aunque es cierto que la actividad depredadora del hombre influyó en su extinción y en la de otras especies

¹⁶ "Edad media", *Enciclopedia Microsoft Encarta* 97 © 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

de megafauna en diversas partes del mundo. En las llanuras de Norteamérica, los cazadores explotaron las manadas de bisontes en batidas masivas, provocando estampidas hacia barrancos donde los mataban posteriormente. Los grupos humanos del paleolítico parecen haber sido extremadamente nómadas, desplazándose según las estaciones siguiendo a los grandes manadas. Durante el paleolítico inferior debieron vivir principalmente en pequeños campamentos, de los cuales se han encontrado restos en yacimientos al aire libre, algunos de ellos en terrazas de ríos, aunque también ocuparon cuevas como el caso de Zhoukoudian (China) o Tautouval (Francia). En el paleolítico medio y superior se ocuparon de forma más intensa las cuevas y los abrigos rocosos, pero el hombre continuó viviendo al aire libre. En el paleolítico inferior se construyeron algunos refugios rudimentarios, como los de las dunas de Terra Amata (Niza, sur de Francia), pero en el paleolítico superior hay testimonios de ligeros entoldados y, en Europa central y oriental, de sofisticadas cabañas hechas con cientos de huesos de mamuts. Se piensa que se empezó a emplear el fuego hace 1,5 millones de años. Abundan restos de hogares en los lugares de habitación del paleolítico medio y superior. En principio fue utilizado probablemente como medio de iluminación, de calefacción y de protección contra animales salvajes, pero con el paso del tiempo se emplearía también para cocinar alimentos. En el paleolítico superior se empleó para calentar los bloques de piedras a fin de facilitar su trabajo, para alterar el color de los pigmentos minerales y en algunas zonas, como Moravia y Japón, para cocer figurillas de arcilla. Los grupos humanos del paleolítico medio practicaron ya con toda probabilidad la navegación. El hombre llegó a Australia al menos hace unos 55.000 años. Esto significa que cruzó al menos 100 kilómetros de mar abierto, puesto que Australia nunca estuvo unida al Sureste asiático, ni en los periodos en los que el nivel del mar estuvo más bajo. El primer testimonio claro de prácticas funerarias corresponde al paleolítico medio. No obstante hay pruebas de que en Atapuerca (Burgos, España) tuvo lugar un rudimentario rito funerario hace unos 300.000 años. Hasta unos 35 esqueletos humanos del tipo neandertal fueron aparentemente depositados en una fosa en este lugar. La ausencia de restos de ocupación y de útiles líticos (indicando que esos hombres no vivieron allí) y la ausencia de huesos de animales o marcas de mordiscos (señalando que no fueron víctimas de depredadores) sugieren algún tipo de rito funerario. Al parecer un enterramiento neandertal en la cueva de Shanidar (Irak) estuvo rodeado de flores. Sería en el paleolítico superior cuando los enterramientos se hicieron cada vez más complejos (la cremación más antigua conocida es la del lago Mungo en Australia y se fecha en torno a unos 26.000 años) en los que aparece la utilización de ocre rojo y la presencia de un ajuar funerario y, en algunos casos, cientos de cuentas o abalorios que probablemente

estuvieron unidos a la vestimenta, además de otras formas de ornamentación y adorno. De igual modo, aunque hay algunos ejemplares rudimentarios de arte en el paleolítico inferior y medio (como una figurilla femenina procedente de Berejat Ram en Israel, de cientos de milenios de antigüedad), fue durante el paleolítico superior cuando apareció el arte figurativo en todos los continentes, bien como arte parietal, bien como arte mueble, bajo la forma de grabados o pequeñas estatuillas. Aunque el arte paleolítico europeo es el mejor conocido (véase Arte paleolítico), hay ejemplos de grabados en roca y de arte mueble de fecha similar en otros continentes. Por ejemplo, en Australia existen petroglifos (grabados sobre rocas) que se pueden datar en una fecha aproximada de hace 40.000 años. Namibia posee pinturas rupestres policromas de animales en



Drawing Knives

la cueva Apolo 11 que se fechan en unos 27.500 años de antigüedad. En la India, China y Japón se han encontrado grabados sobre las valvas de las osiras, astas de animales y cantos rodados respectivamente. En Brasil se localizan las pinturas rupestres de Pedra Furada, que se fechan al menos en torno a unos 12.000 años, aunque es posible que tengan un mínimo de 17.000 años de antigüedad.¹⁷

¹⁷"Piedra, Edad de", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* © 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Las creencias religiosas de los antiguos egipcios tuvieron una influencia importante en el desarrollo de su cultura, aunque nunca existió entre ellos una verdadera religión, en el sentido de un sistema teológico unificado. La fe egipcia estaba basada en una acumulación desorganizada de antiguos mitos, culto a la naturaleza e innumerables deidades. En el más influyente y famoso de estos mitos se desarrolla una jerarquía divina y se explica la creación de la tierra.¹⁸



Las creencias religiosas de los antiguos egipcios tuvieron una influencia importante en el desarrollo de su cultura, aunque nunca existió entre ellos una verdadera religión, en el sentido de un sistema teológico unificado. La fe egipcia estaba basada en una acumulación desorganizada de antiguos mitos, culto a la naturaleza e innumerables deidades. En el más influyente y famoso de estos mitos se desarrolla una jerarquía divina y se explica la creación de la tierra.¹⁹

¹⁸"Egipcia, Mitología", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* © 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

¹⁹"Egipcia, Mitología", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* © 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

El arte griego se caracterizó por la representación naturalista de la figura humana, no sólo en el aspecto formal, sino también en la intención expresiva del movimiento y las emociones. El cuerpo humano, tanto en las representaciones de dioses como en las de seres humanos, se convirtió así en el motivo fundamental del arte griego, asociado a los mitos, la literatura y la vida cotidiana.²⁰



De acuerdo con el relato egipcio de la creación, al principio sólo existía el océano. Entonces Ra, el sol, surgió de un huevo (una flor, en algunas versiones) que apareció sobre la superficie del agua.¹⁹

Enterrar a los muertos era una cuestión religiosa en Egipto, y los rituales y el equipamiento funerarios egipcios llegaron a ser los más elaborados que el mundo haya conocido. Los egipcios creían que la fuerza vital estaba compuesta de varios elementos psíquicos, el más importante de los cuales era el ka. El ka, un doble del cuerpo, acompañaba a éste durante toda la vida y, después de la muerte, se separaba del cuerpo para ocupar su lugar en el reino de los muertos. El ka, sin embargo, no podía existir sin el cuerpo, por lo tanto debían hacerse los esfuerzos necesarios para preservar el cadáver. Los cuerpos eran embalsamados y momificados de acuerdo con un método tradicional supuestamente iniciado por Isis.¹⁹

²⁰ "Grecia, Arte y arquitectura de", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* (© 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

La filosofía griega constituyó el fundamento de toda la especulación filosófica posterior en el mundo occidental. Las hipótesis intuitivas de los antiguos griegos presagiaron diversas teorías de la ciencia moderna, incluso muchas de las ideas morales elaboradas por los filósofos griegos han sido incorporadas a la doctrina moral cristiana. Las ideas políticas desarrolladas por los pensadores griegos han influenciado a muchos líderes políticos a lo largo de la historia.²¹

La filosofía griega posterior, que refleja un período histórico de agitación civil y de inseguridad individual, se preocupó menos por la naturaleza del mundo que por los problemas individuales.²²

En contraste con estas opiniones se mostraban las ideas de Sócrates, con quien la filosofía griega alcanzó su cima. Su objetivo reconocido fue "cumplir la misión del filósofo de buscar dentro de mí mismo y de los demás hombres".²³

El arte romano más primitivo comenzó con el derrocamiento de los reyes etruscos y el establecimiento de la república el año 509 a.C. Se considera que el final del arte romano, y por consiguiente el inicio del arte medieval, llegó con la conversión del emperador Constantino al cristianismo y con el traslado de la capital del imperio desde Roma a Constantinopla en el año 330. Sin embargo, el estilo romano e incluso sus temáticas romanas paganas continuaron representándose durante siglos, a menudo bajo la impronta cristiana.²⁴

El arte y la arquitectura de Roma marcaron una profunda impronta no sólo en el arte posterior de la edad media sino también en los periodos

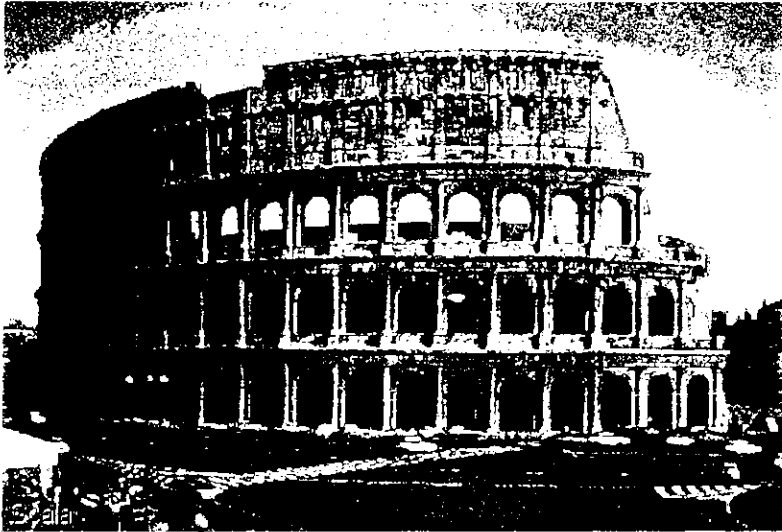
²¹"Filosofía griega", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* (© 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

²²"Filosofía griega", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* (© 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

²³"Filosofía griega", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* (© 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

²⁴"Roma, Arte y arquitectura de", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* (© 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

renacentista y barroco, e incluso en gran parte del arte contemporáneo que muestra algunos rasgos heredados del pasado romano.²⁵



Renacimiento, periodo de la historia europea caracterizado por un renovado interés por el pasado grecorromano clásico y especialmente por su arte. El renacimiento comenzó en Italia en el siglo XIV y se difundió por el resto de Europa durante los siglos XV y XVI. En este periodo la fragmentaria sociedad feudal de la edad media, caracterizada por una economía básicamente agrícola y una vida cultural e intelectual dominada por la Iglesia, se transformó en una sociedad dominada progresivamente por instituciones políticas centralizadas, con una economía urbana y mercantil, en la que se desarrolló el mecenazgo de la educación, de las artes y de la música.²⁶

La historia se convirtió en una rama de la literatura más que de la teología; los historiadores renacentistas rechazaron la división medieval cristiana de la historia, que se iniciaba con la Creación, seguida por la encarnación de Jesús para terminar con el posterior Juicio Final. La visión

²⁵"Roma, Arte y arquitectura de", *Enciclopedia Microsoft Encarta* v. 97 (c) 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

²⁶"Renacimiento", *Enciclopedia Microsoft Encarta* v. 97 (c) 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

renacentista de la historia también constaba de tres partes: comenzaba con la antigüedad, continuaba con la edad media y se completaba con la edad de oro, o renacimiento, que acababa de iniciarse. ²⁷

La recuperación y estudio de los clásicos originó la aparición de nuevas disciplinas —filología clásica, arqueología, numismática y epigrafía— y afectó críticamente al desarrollo de las ya existentes²⁸

Los teóricos renacentistas recusaron, pero no anularon, la proposición medieval de que la preservación de la libertad, del derecho y de la justicia constituía el objetivo fundamental de la vida política. Los renacentistas aseveraron que la misión central del gobernante era mantener la seguridad y la paz²⁹

El clero renacentista, particularmente su más alta jerarquía, ajustó su comportamiento a la ética y costumbres de la sociedad laica. Las actividades de los papas, cardenales y obispos apenas se diferenciaban de las usuales entre los mercaderes y políticos de la época. Al mismo tiempo, la cristiandad se mantuvo como un elemento vital y esencial de la cultura renacentista³⁰

²⁷"Renacimiento", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97 (c) 1993-1996* Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

²⁸"Renacimiento", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97 (c) 1993-1996* Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

²⁹"Renacimiento", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97 (c) 1993-1996* Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

³⁰"Renacimiento", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97 (c) 1993-1996* Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.



A lo largo de su historia, pero sobre todo durante su auge en la segunda mitad del siglo XIX, el capitalismo tuvo una serie de características básicas. En primer lugar, los medios de producción —tierra y capital— son de propiedad privada. En este contexto el capital se refiere a los edificios, la maquinaria y otras herramientas utilizadas para producir bienes y servicios destinados al consumo. En segundo lugar, la actividad económica aparece organizada y coordinada por la interacción entre compradores y vendedores (o productores) que se produce en los mercados. En tercer lugar, tanto los propietarios de la tierra y el capital como los trabajadores, son libres y buscan maximizar su bienestar, por lo que intentan sacar el mayor partido posible de sus recursos y del trabajo que utilizan para producir; los consumidores pueden gastar como y cuando quieran sus ingresos para obtener la mayor satisfacción posible.³¹

En cuarto lugar, bajo el sistema capitalista el control del sector privado por parte del sector público debe ser mínimo; se considera que si existe competencia, la actividad económica se controlará a sí misma; la

³¹ "Capitalismo", *Enciclopedia Microsoft® Encarta* © 1993-1996 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

actividad del gobierno sólo es necesaria para gestionar la defensa nacional, hacer respetar la propiedad privada y garantizar el cumplimiento de los contratos. 32

El principal objetivo de los países capitalistas consiste en garantizar un alto nivel de empleo al tiempo que se pretende mantener la estabilidad de los precios. Es, sin duda, un objetivo muy ambicioso pero, a la vista de la flexibilidad del sistema capitalista, no sólo resulta razonable sino, también, asequible. 33

32"Capitalismo", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* © 1993-1996 Microsoft Corporation Reservados todos los derechos.

33"Capitalismo", *Enciclopedia Microsoft® Encarta® 97* © 1993-1996 Microsoft Corporation Reservados todos los derechos

CAPÍTULO SEGUNDO

MARCO CONTEXTUAL

2.1. **Historia: Históricas de la Organización: Campco de México S. A. de C.V.**

2.1.1 Origen

CAMPCC DE MÉXICO S.A. de C.V., fue registrada con esta razón social el 12 de Junio de 1959.

Su nacimiento fue debido a la ampliación de la empresa **CELANESE MEXICANA** a la que estuvo integrada **CAMPCC DE MÉXICO**, por el año de 1950, formando parte de su División Plásticos.

En el año de 1986, **CAMPCC** fue comprado por la familia Zapata, una familia conocida en la comunidad industrial, desarrollando su negocio en la fabricación de latas, botellas y cubetas.

2.1.2 Desarrollo

En Junio de 1993, los Zapata formaron un **Joint Venture** con **Blue Water Plastics Inc.**; compañía moldeadora de plásticos por inyección de Marysville, Michigan; con más de 40 años trabajando, principalmente, para la industria automotriz. De aquí es de donde se deriva el actual nombre de esta organización:

CA = CHICAGO
M = MOLDED
P = PRODUCTS
CC = CORPORATION

CAMPCO DE MÉXICO cuenta con 11 Departamentos o Áreas de responsabilidad:

DIRECCIÓN GENERAL
CONTRALORÍA
OPERACIONES
RECURSOS HUMANOS
VENTAS
MATERIALES
PRODUCCIÓN
INGENIERÍA
SISTEMAS
CALIDAD
MANTENIMIENTO
MOLDES

CAMPCO ha experimentado un rápido crecimiento en los últimos años, siendo los principales clientes las armadoras con planta de ensamble en México. Actualmente se cuenta con 271 operarios sindicalizados y 117 empleados de confianza en la planta ubicada en Tultitlán, Estado de México.

Además clientes del área Automotriz, también se tienen contratos importantes con clientes de otras ramas con productos de línea definidos, aparatos y computadoras para Medios de Comunicación y Sistemas de tratamientos de aguas.

CAMPCO cuenta con un sindicato independiente con el que se ha disfrutado y se mantiene una cordial y muy profesional relación.

2.2 ORGANIZACIÓN

2.2.1 Organigrama: (anexo)

2.2.2 Relaciones entre los puestos

Las relaciones entre los diferentes departamentos que forman parte de las áreas de oportunidad en Campco son de cordialidad y trabajo en Equipo.

Cada departamento cuenta con un Gerente que se hace cargo de marcar los lineamientos del mismo, siendo el director General quién dictamina el seguir de la empresa.

El área Staff, la conforman:

- Dirección General
- Gerencia de Operaciones
- Recursos Humanos
- Contraloría
- Ingeniería
- Calidad

Ellos son quienes en forma conjunta y viendo los intereses de la Organización, se juntan semanalmente para discutir los problemas internos de cada área.

Como toda organización, Campco, tiene dificultades de comunicación entre sus diferentes áreas de oportunidad, no queriendo decir con esto que existan conflictos laborales, simplemente existen áreas de mejora.

2.2.3 Jefes de Departamento involucrados en la Investigación

- Dirección General : Jorge Suñal Aznar
- Recursos Humanos : Consuelo Curiel
- - Contraloría : Enrique Delgado
- - Gerencia de Manufactura : Dámaso Calderon
- Gerencia de Calidad : Sergio Sánchez
- Gerencia de Ingeniería: Amando Padilla

2.3 FUNCIONES

2.3.1 Objetivo, Misión, Visión y Valores Campco de México S.A. De C.V.

En **CAMPCO DE MÉXICO** se tiene claramente el objetivo, por lo que la cultura empresarial está basada en:

POLÍTICA DE CALIDAD:

Satisfacer los requerimientos de nuestros Clientes en Calidad, servicio, Entregas y Precios a través del cumplimiento de nuestro Sistema de Calidad y la mejora Continua, alcanzando los objetivos de:

- Rentabilidad
- Reducción de Reclamos externos e internos
- Capacitación al personal

MISIÓN:

Fabricar productos de plástico de calidad, tomando como base la Mejora Continua, a través del trabajo en equipo.

VISIÓN:

Ser una compañía de prestigio nacional e internacional en la manufactura de nuestros productos con Calidad maximizar los rendimientos de nuestros accionistas para garantizar seguridad y bienestar a nuestro personal.

VALORES:

Honestidad
Trabajo en Equipo
Disciplina
Lealtad

2.3.2 Objetivo ético involucrado:

El principal objetivo de esta investigación es conocer las opiniones que son generadas por los trabajadores para con esto poder darle un giro a los problemas que resulten, así como, ir dando oportunidades de mejora en cada uno de los departamentos de la organización.

Las áreas interesadas en la generación de este trabajo, son todas las de la empresa, debido a que en cualquier departamento existen bajas de personal por diferentes razones.

2.4 Características demográficas del universo a estudiar

El universo a estudiar resulta muy amplio en algunos puntos como son:

- **Edad** : La edad de los trabajadores de Campco de México S.A. De C.V. Es muy diversa; esto quiere decir que hay un mínimo de edad para entrar a laborar que son 18 años, pero el tope máximo no existe, puesto que tenemos trabajadores de hasta 64 años de edad.
- **Sexo** : Es indistinto, se estudiará tanto a Mujeres como a Hombres.

- Nivel Socio-Cultural : Los trabajadores de la empresa como estudios mínimos deberán cubrir el nivel medio superior.
- Socioeconómica : El salario devengado por el trabajador va desde \$49.00 hasta \$2000 diarios.

2.5 Problemáticas del universo a estudiar

Los problemas que se pueden suscitar a lo largo de este trabajo de investigación, son que el nivel de rotación de personal bajara, en este momento se encuentra en 8% mensual, resultaría difícil pero se debe contemplar, o que el personal abandonara su empleo sin regresar a la empresa a firmar una renuncia.

2.6 Descripción de la temática a tratar

Esta investigación pretende dar a conocer la opinión que tiene un trabajador de un área determinada respecto con diferentes situaciones y puntos, esto se generará al momento que deja de prestar sus servicios en la empresa, al momento que firma su renuncia se le dará a contestar una entrevista de salida en donde plasmará sus sentires e ideas al respecto con la compañía.

CAPITULO 3

METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DE CUESTIONARIO

Este capítulo prescribe la metodología que se siguió para la elaboración del cuestionario y que comprende los siguientes apartados:

1) La enunciación de la Hipótesis, la relación de la Hipótesis con respecto de los conceptos, así como, la argumentación deductiva de los items que se consideraron pertinentes del marco teórico, el desglose de las dimensiones de los conceptos, el desglose de las formas de medición de las categorías, la tabla de especificaciones, la correspondencia de reactivos con los índices y/o indicadores, el listado de reactivos, la especificación de los criterios de apreciación, la tabla de equivalencias, los reportes del piloto del cuestionario previo y por último, los argumentos que permitieron la corrección del cuestionario final, cuya presentación concluye este capítulo.

3.1 HIPOTESIS

La Hipótesis de trabajo y que deviene de proyectos de investigación es la siguiente:

No se sabe que opinan los trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía, en cuanto a su relación con su Jefe inmediato, Interrelaciones con sus compañeros, Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función.

3.2 ARGUMENTACIÓN DE LA PERTENENCIA DE LOS CONCEPTOS

La argumentación de la pertinencia de los conceptos, obedece a dos instancias diferentes:

PRIMERA: Dado que todo estudio de Opinión Pública parte de un protocolo de investigación y en este se incluye la Hipótesis, resulta que este es el componente que permite la selección de los conceptos o variables sujetas a la falseación. Conforme a esto, los conceptos que se manejan en la Hipótesis son los siguientes:

- Variable Opinión

- Variables Demográficas
- Variable del referente que en este caso es:

Trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía.

SEGUNDA: La pertinencia de dos conceptos con forme al marco teórico, se presenta conforme al orden en que se enunciaron en el capítulo antecedente:

- a) T.G.S. :- Debido a que todo estudio de Opinión Pública puede ser explicado analógicamente como una fotografía no se considera pertinente enunciar los antecedentes históricos en la tabla de especificaciones; sin embargo las variables de tiempo y lugar se consignan en el capítulo correspondiente del marco contextual. Con respecto al S.R. y de manera mas concreta al subsistema cultural. En cuanto al S.S. se considero a la variable sociodemografica que incluye los siguientes aspectos: Edad, Sexo y Escolaridad. En lo tocante al S.C. se consideraron como actores de la Opinion Publica a los encuestados y al encuestador; Como Expresion: Escritura emitida por el encuestado; como Instrumento: Espacios que el encuestado debio haber llenado en el cuestionario, así como, al propio cuestionario que permitio el levantamiento de datos por parte del encuestador; se concibio como Representaciones: Datos que el encuestado proporciono y que hacian referencia a la variable:

Trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía.

- b) T.S.C. :- Conforme a la reduccion que se hizo en el apartado correspondiente de la T.S.C. en el capítulo segundo en donde solo se toco el modelo dialectico de la comunicacion a sabiendas de que la citada teoria no se puede reducir solo al modelo antes mencionado; los elementos de este modelo dialectico son los Actores, Instrumentos, Expresiones y Representaciones y cuyas características han sido presentadas en el parrafo inmediato anterior.
- c) T.M.S. :- Si se considera que los aspectos teoricos que son ejes vertebrales de la T.M.S., son: El concepto de Mediacion, el codigo y los modelos culturales, entonces deberian ser estos los que articulen mediacionalmente tanto a los conceptos como al desgloce de estos en categorias, índices y/o indicadores, asi pues, se considera como

acto mediado a los datos del entorno (la variable Trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía) que el encuestado modifique tanto en sus emociones y conocimiento y en donde cada encuestado los modifica dependiendo de su contexto específico. Sin embargo habría que recordar que toda modificación, inclusión o exclusión de datos de referencia se hacen en función de un código general que posibilita los grados de libertad y/o coersion con los cuales el encuestado tiene la posibilidad de incluir, excluir o modificar, solamente, un determinado numero³⁴.

En ese sentido, el conjunto de conceptos, categorías, índices y/o indicadores vislumbrara el grado de libertad de la mediación por parte del encuestado; sobre todo cuando se plantea un cuestionario con reactivos de opción múltiple y estructurados.

Por otro lado, y considerando que el tiempo histórico en el que se realizara la encuesta correspondiente a un grupo social que vive en las postrimerías del siglo XX y que el modelo cultural de la mediación es el del capitalismo monopolico (sin olvidar que es capaz de coexistir con otros modelos mediacionales) sera este modelo el código hegemónico que articule en si mismo el desglose que se realice en la tabla de especificaciones.

- d) T.A.C. - De la misma forma en que se especifico en el capítulo teórico, los aspectos relevantes a considerar en este estudio son aquellos en los que Habermas menciona la caracterización de los tres mundos en los que el ser humano se mueve independientemente³⁵: el mundo subjetivo, el mundo objetivo y el mundo de los contenidos objetivos que operacionalizados al presente estudio de Opinión Pública se consignan como sigue:

Mundos de Habermas	Planos medidos De M.M.S.	Operacionalización para el estudio de la Opinion
Mundo Subjetivo	Pensar	Emociones
Mundo Objetivo	Hacer	Conocer

- e) De acuerdo a la evolución de los referentes de la Opinión Pública y ubicando este trabajo en el periodo del capitalismo en donde el referente predominante depende de las circunstancias del grupo social

³⁴ Esos grados de libertad se traduciran en los resultados de la encuesta en las frecuencias y porcentajes de cada una de las opciones, es decir, cada opción correspondera a las derivadas del sistema en su origen

³⁵ Al igual que Habermas, Manuel Martín Serrano, coincide en señalar que hay tres planos medidos: el hacer, el pensar y el decir

- y de sus intereses, las temáticas más importante en orden descendente:
- La sobrevivencia de los miembros de un grupo y del mismo como tal
 - El Estado (el ejercicio del estado en el poder y sus formas)
 - La producción de bienes materiales e inmuebles
 - La conservación de la propiedad privada y la cultura.

Con base en lo anterior, el tema del presente estudio representa una temática de orden público porque se circunscribe a la producción de bienes materiales e inmuebles debido a que la opinión que generan los trabajadores representa la producción de bienes materiales e inmuebles.

3.3 CATEGORIAS

En este apartado se explica la pertenencia de las categorías a cada uno de los conceptos, por lo cual, conviene enunciar los conceptos y sus categorías:

CONCEPTO	CATEGORIAS
1 OPINIÓN	1.1 EXPRESIÓN ESCRITA SOBRE EMOCIONES GENERADAS POR EL PERSONAL QUE DEJA DE PRESTAR SUS SERVICIOS EN LA EMPRESA. 1.2 EXPRESIÓN ESCRITA SOBRE EL CONOCIMIENTO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA
2 TRABAJADORES OPERARIOS SINDICALIZADOS	2.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS
3 TRABAJADORES EMPLEADOS DE CONFIANZA	3.1 CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS
4 EMPRESA CAMPCO DE MEXICO S.A DE C.V.	4.1 RELACIONES CON SU JEFE INMEDIATO 4.2 INTERRELACIONES CON SUS COMPAÑEROS 4.3 PRESTACIONES Y SALARIO 4.4 HORARIOS Y ROL DE TURNOS 4.5 PUESTO DESEMPEÑADO 4.6 LUGAR FÍSICO DONDE DESEMPEÑÒ SU FUNCIÓN

3.4 INDICES E INDICADORES

En este apartado se explica la pertenencia de los índices y/o indicadores a cada una de las categorías, por lo cual, conviene enunciar los índices y/o indicadores:

RELACION JEFE DIRECTO – TRABAJADOR
RELACIÓN GERENTE AREA – TRABAJADOR

RELACIÓN MISMA AREA
RELACIÓN DIFERENTE AREA
VACACIONES
PRIMA VACACIONAL
SEGURO DE VIDA
SEGURO DE GASTOS MEDICOS MAYORES
VALES DE DESPENSA
CATEGORÍA SALARIAL
TURNO MIXTO
PRIMER TURNO
SEGUNDO TURNO
TERCER TURNO
OPERARIO
MANDO MEDIO
GERENTE
PLANTA
OFICINAS
OPERARIO
MANDO MEDIO
GERENTE
PLANTA
OFICINAS
FEMENINO
MASCULINO
MENOS DE 25 AÑOS
MAS DE 26 AÑOS
SECUNDARIA
PREPARATORIA O VOCACIONAL
AYUDANTE GENERAL
OTRO
SUPERINTENDENTE
GERENTE AREA
GERENTE MANUFACTURA
GERENTE GENERAL
NAVE 1
NAVE 3
INYECCIÓN
OFICINAS GENERALES
OFICINAS PLANTA

3.5 TABLA DE ESPECIFICACIONES

Dadas las argumentaciones de grado de pertenencia de los apartados 3.3 y 3.4 se presenta a continuación la tabla de especificaciones en su conjunto. (ANEXO).

3.6 REACTIVOS

Corresponde a este apartado exquisitar, tanto la base del reactivo como sus opciones, además de explicar el razonamiento que se siguió para la formulación del reactivo; para lo cual se presenta el siguiente formato:

INDICE/INDICADOR

REACTIVO

2.1.1 SEXO

Se decidió tomar en cuenta el sexo de los encuestados para tomar como referencia si es de hombre o mujer el resultado.

2.1.2 EDAD

La edad que presente es necesaria para este estudio puesto que se tiene diversidad de ellas.

2.1.3 ESCOLARIDAD

El grado de estudios que tengan los encuestados dará como pauta final alguna conclusión al respecto.

1.1.1.1 RELACION JEFE DIRECTO – TRABAJADOR

Las relaciones que el encuestado haya mantenido a lo largo de su estadía laboral aporta grandes opciones para el desarrollo del clima organizacional.

Por lo que es necesario ubicar cada una de las relaciones con que mantuvo contacto el encuestado como:

1.1.1.2 RELACIÓN GERENTE AREA – TRABAJADOR

1.1.2.1 RELACIÓN MISMA AREA

1.1.2.2 RELACIÓN DIFERENTE AREA

1.1.3.1 VACACIONES

Las vacaciones resultan una prestación que por Ley se debe aplicar a cada trabajador, es necesario conocer si se mantuvo la prestación así como con cada una de las plasmadas en el Contrato Colectivo de Trabajo dado de alta ante la instancia gubernamental:

1.1.3.2 PRIMA VACACIONAL

1.1.3.4 SEGURO DE VIDA

1.1.3.5 SEGURO DE GASTOS MEDICOS MAYORES

1.1.3.6 VALES DE DESPENSA

1.1.3.7 CATEGORÍA SALARIAL

Las categorías manejadas por la empresa deben cumplir con un presupuesto específico así como con una función determinada, por lo que resulta necesario conocer si esto va compaginado como está planteado en el C.C.T.

1.1.4.1 TURNO MIXTO

Los turnos a trabajar están plasmados en un Contrato Individual, en donde se especifica y debe cumplirse una cierta jornada laboral semanal, por lo que no se puede cambiar arbitrariamente los turnos a laborar son:

1.1.4.2 PRIMER TURNO

1.1.4.3 SEGUNDO TURNO

1.1.4.4 TERCER TURNO

1.1.5.1 OPERARIO

Los trabajadores sindicalizados solamente pueden realizar funciones operarias no administrativas, de acuerdo al C.C.T. , el conocer si es operario o no dará como respuesta el grupo de trabajo en donde exista un nivel de rotación de personal mayor, las otras puestos son:

1.1.5.2 MANDO MEDIO

1.1.5.3 GERENTE

1.1.6.1 PLANTA

Solamente existen dos áreas de trabajo en donde se pueden realizar funciones, el clasificarlas auxilia a obtener información de conflictos internos:

1.1.6.2 OFICINAS

3.7 LISTADO DE REACTIVOS

A continuación se presenta el listado de reactivos:

3.8 ARBOREACIÓN

La arboreación es un procedimiento metodológico que permite ordenar los reactivos del cuestionario de acuerdo a una lógica de presentación en donde, se consideran la generalidad de los reactivos, las posibles implicaciones de un reactivo sobre otro, el grado de dificultad tanto psicológica como temática, la verificación en su caso, de las respuestas, la dificultad por el grado de intimidad de algunos reactivos y el tipo de construcción de los mismos.

En otras palabras, la arboreación permite identificar el tipo de lógica a emplear en la ordenación o forma de orden en que se van a ir haciendo las preguntas al encuestado.

De manera particular para este trabajo, se ha decidido, por así convenir a los intereses propios de la investigación, el siguiente orden:

- A) Como encabezado en el cuestionario el nombre de la empresa, organismo o institución, inmediatamente abajo Universidad Nacional Autónoma de México.

- B) Párrafo en donde se explica de manera clara, el objetivo para realizar la encuesta, indicando además, que los resultados obtenidos serán tratados de manera estadística por lo cual, no es necesario identificar el nombre del encuestado. Por último, una oración en donde se le pida al encuestado que los datos que proporcione sean lo más verídico posible.
- C) Las instrucciones generales para contestar el cuestionario; en donde la palabra INSTRUCCIONES deberá estar escrita con mayúscula cerrada.
- D) El primer bloque de reactivos se realizará con base en el concepto 2 (datos demográficos).
- E) Seguimiento de los reactivos sobre el concepto y dependiendo de la construcción del reactivo, los índices y/o indicadores del concepto 3.
- F) Al interior del bloque inmediato anterior, la presentación de los reactivos obedecerá a la lógica deductiva (de lo general a lo particular).
- G) Al final, aparecerá la leyenda en la cuál se dan las gracias al encuestado y la reafirmación de que los datos serán tratados en estricta confidencialidad.

3.9 TABLA DE EQUIVALENCIAS

3.10 PRUEBA PILOTO

CUESTIONARIO FINAL

REACTIVOS

INSTRUCCIONES: Marque una opción para cada respuesta y en algunos casos dos respuestas:

1.-Marque el inciso correcto:

- a)Femenino b)Masculino

2.-Marque el inciso correcto, Edad:

- a)Menor de 25 años b)Mayor de 26 años

3.-Marque el inciso correcto en cuanto a su escolaridad:

- a)Primaria b)Secundaria c)Otra

4.-Marque el inciso del turno en el que laboró:

11.- Cómo fue su relación con sus compañeros de trabajo de otra área:

a) Buena b) Regular c) Mala

d) La recuerda e) No la recuerda

12.- Se cubrió oportuna y correctamente el pago de sus vacaciones:

a) Sí b) No

c) Recuerda la cantidad de días d) No recuerda la cantidad de días

13.- Se cubrió oportuna y correctamente el pago de su prima vacacional:

a) Sí b) No

c) Recuerda el porcentaje d) No recuerda el porcentaje

14.- Conoció que tenía la prestación de Seguro de Vida:

a) Sí b) No

c) Recuerda que en donde lo mencionaron d) No recuerda en donde lo mencionaron

15.- Le pagaron oportuna y correctamente los vales de despensa:

a) Sí b) No

c) Recuerda la cantidad d) No recuerda la cantidad

16.- Se cubrió oportuna y correctamente el pago de su salario:

a) Sí b) No

c) Recuerda la cantidad d) No recuerda la cantidad

CAPÍTULO 4

LEVANTAMIENTO DE DATOS

La Encuesta se ha convertido en una herramienta fundamental para el estudio de las relaciones sociales. Las organizaciones contemporáneas, políticas, económicas o sociales, utilizan esta técnica como un instrumento indispensable para conocer el comportamiento de sus grupos de interés y tomar decisiones sobre ellos.

La encuesta es la representante por excelencia de las técnicas del análisis social.

La naturaleza de la técnica permite conocer el nivel de precisión de los resultados y, por lo tanto, el riesgo implícito en las decisiones que se tomarán con base en esos resultados.

En este capítulo se presentará el procedimiento que se siguió para realizar el levantamiento de datos para el estudio de Opinión de los trabajadores operarios sindicalizados y empleados de confianza que dejan de prestar sus servicios en la empresa denominada Campco de México S.A. de C.V.

4.1 Características de la población

La población estudiada en este trabajo de investigación fueron:

Los trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía, en cuanto a su relación con su Jefe inmediato, interrelaciones con sus compañeros, Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función.

4.2 Conformación de la muestra

El tipo de muestreo utilizado para seleccionar a las personas es uno de los criterios más usados para describir a las encuestas. Desde el punto de vista técnico, los resultados de una encuesta deberían ser representativos de la población.

La relación entre el tamaño del universo y el tamaño de la muestra está basado en la evidencia de que las opiniones, conductas, actitudes y en general todos los temas estudiados en una encuesta son finitos y repetitivos.

Cabe hacer notar, que por las características tales de la población estudiada, trabajadores que dejan de prestar sus servicios en la empresa denominada Campco de México S.A. de C.V., resultó necesario ubicar a la totalidad de esta población como parte de la muestra representativa.

4.3 Estratificación y convalidación de la muestra

El enfoque metodológico clasifica a las encuestas considerando el propósito lógico o nivel de conocimiento que pretenden alcanzar.

Encuestas exploratorias.

Encuestas descriptivas

Encuestas explicativas

En el caso de esta investigación se utilizó la encuesta exploratoria cuyo propósito es tener un primer acercamiento al fenómeno o tema estudiado.

Sirven para identificar las características generales o dimensiones del problema, así como para establecer hipótesis y alternativas de trabajo.

Habiendo definido el tamaño de la muestra, el siguiente paso fue determinar el procedimiento a seguir para seleccionar a los sujetos o unidades que habrían de formar parte de ésta.

Las encuestas pueden ser:

- a) Personales
- b) Telefónicas
- c) Por correo

En el caso de este estudio de opinión se hizo uso de encuesta personal se aplicó el cuestionario a cada persona que cubriera el perfil que se solicitaba para formar parte de esta investigación, haber terminado una relación laboral con la empresa antes mencionada .

El número de personas encuestadas, se determinó por el número de bajas realizadas en el período de tiempo del 25 de Octubre al 30 de Noviembre de 1999, dando como resultado 27 encuestas.

4.5 Procedimiento del levantamiento de datos

Existen dos grandes tipos de encuestas; las que utilizan papel y lápiz, ya sean aplicadas por un encuestador o de manera autoaplicada, y las que utilizan ayudas automatizadas para obtener esta información.

Para esta investigación se utilizó una encuesta por escrito en donde cada encuestado marcaba la respuesta correcta según su apreciación.

Se aplicó la encuesta a los trabajadores que dejaron de prestar sus servicios en la oficina de la Gerencia de Recursos Humanos.

El cuestionario constó de 17 preguntas cerradas en donde el trabajador indicó la respuesta correcta según su opinión.

La encuesta se aplicó a los trabajadores que dejaron de prestar sus servicios en el momento en que firmaron su terminación laboral con la empresa.

El levantamiento de datos se realizó en completa organización puesto que se formuló como parte de un requisito de terminación laboral el llenado de la encuesta de salida con el nombre que se dio a conocer.

Por lo anterior, todos los encuestados no presentaron queja ni objeción alguna al proporcionárseles la encuesta.



En la mayoría de los casos, los determinantes más importantes tienen que ver con la posibilidad de recursos materiales aprovechables, así como la oportunidad con que se requieren los resultados.

Los costos generados por esta investigación fueron:

Características	Costo Unitario	Total
- Hojas Blancas	.10	8.40
- Plumas	1.25	12.50
- Toner de copiadora	.15	12.60
- Cartucho de impresión	.75	63.00
- Engrapadora	50	50.00
- Grapas	.33	8.91
GRAN TOTAL		\$155.41

Arrojando los siguientes resultados:

- Para el reactivo 1 (SEXO):

FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
7	13	20

- Para el reactivo 2 (EDAD):

MENOR 25 AÑOS	MAYOR 26 AÑOS	TOTAL
13	7	20

- Para el reactivo 3 (ESCOLARIDAD):

PRIMARIA	SECUNDARIA	OTRA	TOTAL
0	9	11	20

- Para el reactivo 4 (TURNO):

T. MIXTO	PRIMERO	SEGUNDO	TERCER	ROL	TOTAL
		1		19	20

- Para el reactivo 5 (HORARIO):

SI 20	TOTAL 20	RECUERDA 20	TOTAL 20
NO 0	TOTAL 0	NORECUERDA 0	TOTAL 0

- Para el reactivo 6 (ACTIVIDADES):

SI 20	TOTAL 20	RECUERDA 20	TOTAL 20
NO 0	TOTAL 0	NORECUERDA 0	TOTAL 0

- Para el reactivo 7 (LUGAR FÍSICO):

SI 20	TOTAL 20	RECUERDA 18	TOTAL 18
NO 0	TOTAL 0	NORECUERDA 2	TOTAL 2

- Para el reactivo 8 (JEFE DIRECTO):

BUENA 20	TOTAL 20	RECUERDA 20	TOTAL 20
REGULAR 0	TOTAL 0		
MALA 0	TOTAL 0	NO RECUERDA 0	TOTAL 0

- Para el reactivo 9 (GERENTE):

BUENA 15	TOTAL 15	RECUERDA 13	TOTAL 13
REGULAR 4	TOTAL 4		
MALA 1	TOTAL 1	NO RECUERDA 7	TOTAL 7

- Para el reactivo 10 (MISMO DEPARTAMENTO):

BUENA 20	TOTAL 20	RECUERDA 20	TOTAL 20
REGULAR 0	TOTAL 0		
MALA 0	TOTAL 0	NO RECUERDA 0	TOTAL 0

- Para el reactivo 11 (DIFERENTE AREA):

BUENA 4	TOTAL 4	RECUERDA 3	TOTAL 3
REGULAR 16	TOTAL 16		
MALA 0	TOTAL 0	NO RECUERDA 17	TOTAL 17

- Para el reactivo 12 (VACACIONES):

SI 8	TOTAL 8	RECUERDA 6	TOTAL 6
NO 12	TOTAL 12	NORECUERDA 14	TOTAL 14

- Para el reactivo 13 (PRIMA VACACIONAL):

SI 3	TOTAL 3	RECUERDA 1	TOTAL 1
NO 17	TOTAL 17	NORECUERDA 19	TOTAL 19

- Para el reactivo 14 (SEGURO DE VIDA):

SI 1	TOTAL 1	RECUERDA 1	TOTAL 1
NO 19	TOTAL 19	NORECUERDA 19	TOTAL 19

- Para el reactivo 15 (VALES DE DESPENSA):

SI 20	TOTAL 20	RECUERDA 20	TOTAL 20
NO 0	TOTAL 0	NORECUERDA 0	TOTAL 0

- Para el reactivo 16 (SALARIO):

SI 20	TOTAL 20	RECUERDA 20	TOTAL 20
NO 0	TOTAL 0	NORECUERDA 0	TOTAL 0

5.- Análisis de Resultados

5.1 Resultados por Indicador y Análisis por concepto

Para fines de esta encuesta se hizo uso de una tabla de especificaciones en donde se generó de un concepto a estudiar, sus puntos más específicos y características basándonos en las teorías antes expuestas.

Se realizó una encuesta de Opinión a los trabajadores operarios sindicalizados y empleados de confianza que dejaron de prestar sus servicios en la empresa Campco de México.

Se les aplicó una encuesta al momento de terminar la relación laboral, una encuesta que constó de 16 preguntas divididas en tres conceptos.

Los Conceptos con los cuales se trabajo en este estudio de opinión pública fueron los siguientes:

- La opinión que tienen los encuestados de algo específico
- Las variables sociodemográficas que engloban al grupo estudiado
- El grupo estudiado

Los resultados obtenidos de esta investigación serán presentados a continuación.

Las gráficas representativas a cada indicador se encuentran en el anexo 1.

5.2.1 Concepto Opinión - Campco de México:

a).- El turno laborado por los encuestados arrojó los siguientes porcentajes:

Empleados	Operarios
- 33% Turno Mixto	- 5% Turno Mixto
- 17% Primer turno	- 23% Primer turno
- 17% Segundo Turno	- 5% Segundo turno
- 33% Tercer turno	

b).- El Horario laborado por parte de los encuestados, en la mayoría de los casos se cumplió adecuadamente por parte de la empresa dando como resultados:

- Que el 93% del personal respondió afirmativamente; el 96% de los encuestados recuerda el horario laborado.

c).- Las Actividades pactadas al momento de iniciarse la relación laboral se cumplió al 100% según los resultados obtenidos en las encuestas, aunado a que el 96% recuerda claramente las actividades realizadas.

d).- En algunos casos el área de trabajo no fue la destinada en primera instancia, el 100% recuerda el área pactada; el resultado de esta encuesta generó que un 4% no realizó sus funciones en el área de trabajo propuesta.

e).- Las relaciones jefe directo – trabajador no se perciben del todo acertadas debido a que el 29% del total encuestado opina que la relación mantenida entre ellos es regular el 96% recuerda esta relación.

f).- El porcentaje que se generó como resultado de este estudio para la relación mantenida entre el gerente del área y el trabajador muestra la falta de entendimiento en estas dos esferas, el 36% opina que su relación fue regular; el 89% de estos recuerda la relación mantenida.

g).- Las relaciones que mantiene el personal con sus compañeros en su misma área de trabajo demuestran el compañerismo y actitud positiva entre ellos, el 89% mantienen una buena relación, el 7% regular y el 4% mala, el 100% la recuerda claramente.

h).- Los resultados arrojados en esta encuesta de opinión plasman que en general las relaciones entre áreas o departamentos son cordiales, el 75% se jacta de mantener una buena relación, solamente el 7% no recuerda como era esta relación.

i).- El pago de vacaciones no se realiza como se plantea legalmente, el 61% opina que no se le pagaron sus vacaciones en el periodo establecido pues recuerda cuando se realizó este pago.

j).- Por consecuencia lógica el pago de la prima vacacional tampoco se cubrió adecuadamente, pues el 61% opina que no se le pagó en su momento. Solamente un 39% recuerda el porcentaje a pagar en este rubro.

k).- La mayoría de los encuestados, el 57%, desconoce que posee la prestación del seguro de vida, el 61% no recuerda que esta prestación es otorgada por ley al personal.

l).- La prestación de vales de despensa fueron recibidos por los investigados en el tiempo y en el lugar expuesto al inicio de la mancuerna laboral, el 93% así lo expresó, al mismo tiempo que la misma cantidad recuerda el porcentaje y la fecha a pagarlos.

m).- El salario es cubierto por la empresa correcta y legalmente esta fue la respuesta del 96% de los encuestados y el total recuerda la cantidad y el día de pago.

n).- Los puntos anteriores están avalados por recordaciones de los encuestados hacia cada una de las preguntas generadas.

5.2.2 Concepto Datos Sociodemográficos:

I.- La población total encuestada (28) generó como resultado en mayoría ser del sexo masculino arrojando un 67% para personal empleado y un 55% para personal operario.

II.-La edad promedio de quién formó parte de esta investigación resultó ser menor a 25 años con un 50% para personal empleado y 64% para operarios.

III.- La escolaridad fue el punto que generó más asombro debido a que se planteó un 45% de operarios sindicalizados como personal que tiene un nivel académico por encima de lo requerido por la empresa (secundaria) en tanto que el personal empleado de confianza demuestra un nivel pobre de estudios por debajo de lo establecido al contratarse este tipo de candidato (preparatoria), los resultados fueron:

- Empleados: 50% Secundaria y 50% Otra (Mayor Grado)
- Operarios: 5% Primaria , 50% Secundaria y 45% Otra (Mayor Grado)

5.3 Análisis comparativo entre conceptos:

a.- El listado de reactivos se conformó de 16 preguntas.

b.- Los reactivos se colocaron de la siguiente manera para mejor comprensión y entendimiento por parte del encuestado al momento de responder:

- Datos sociodemográficos
- Horarios y Rol de turno
- Puesto desempeñado
- Condiciones físicas del lugar
- Interrelaciones
- Prestaciones y Salario

c.- Los datos aquí registrados fueron retomados en condiciones adecuadas para los encuestados, en un lugar propicio y con las herramientas necesarias para expresar sus ideas.

d.- Las respuestas planteadas fueron dadas por el encuestado y escritas con su puño y letra.

e.- La encuesta se levantó en la fecha y lugar planteadas en capítulos anteriores a este cumpliéndose en su totalidad con las reglas expuestas.

f.- Los reactivos se realizaron de tal manera que fueron concisos y fáciles de entender por parte del encuestado.

g.- La información aquí generada es confidencial y para uso exclusivo de este trabajo de Opinión Pública.

h.- La gran mayoría, en cuanto a sexo se refiere, de este estudio de Opinión Pública resultó ser del sexo masculino.

i.- Con una edad menor a 25 años.

5.4 CONCLUSIONES

Este trabajo de investigación de Opinión Pública arroja conclusiones desde diferentes puntos, cada uno de ellos permite plasmar de forma más específica y clara el desarrollo y resultados que se fueron generando conforme se iba desrollando el trabajo.

Como conclusión general se puede decir que no se comprobó la Hipótesis planteada en este trabajo de investigación de Opinión Pública:

No se sabe que opinan los trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía, en cuanto a su relación con su Jefe inmediato, Interrelaciones con sus compañeros, Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función.

Existirán conclusiones desde el punto Teórico – Metodológico, Técnico y Temático, cada uno de estos puntos darán como resultado el motivo primordial de este trabajo de investigación: La opinión de los trabajadores de Campco de México.

1.- TEÓRICAS - METODOLÓGICAS:

Este trabajo de investigación se basó en el ser humano, su sentir, su opinión, sus ideas, la perspectiva de la Opinión Pública resultó la herramienta más precisa y adecuada para su realización.

Las diferentes posibilidades que lanza la Opinión Pública, desde el ámbito de la Comunicación, permitió ubicar desde esta perspectiva la respuesta al tema de estudio.

La única manera de conocer el sentir de un universo de investigación basado en el ser humano es a través de la Comunicación, su opinión de un tema específico.

Haciendo uso de la Opinión Pública desde el ámbito comunicativo, se pudo recabar la información base de este trabajo de investigación, la opinión de los trabajadores de Campco de México.

Se utilizó para la investigación de este problema la metodología CUANTITATIVA, basada en números, cantidades, porcentajes así como en, técnicas estadísticas.

El fenómeno de estudio se realizó en términos numéricos, la demostración de este fenómeno fue en forma numérica; se emplearon técnicas

estadísticas que permitieron procesar los datos generados por medio de frecuencias o porcentajes, graficando estadísticamente.

Se contextualizaron las relaciones con su Jefe inmediato, Interrelaciones con sus compañeros, Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función.

Se determinarán las teorías utilizadas a lo largo de esta investigación y se plasmará lo que en conjunto (teoría – práctico) se obtuvo y la razón por la cual se utilizaron para dar una base teórica a estos resultados generados.

Este trabajo de Opinión Pública tiene cuatro conclusiones como tales basadas en diferentes teorías :

- a) Teoría General de Sistemas
- b) Teoría Social de la Comunicación
- c) Teoría de la Mediación Social
- d) Teoría de la Acción Comunicativa

~~a) Teoría General de Sistemas.~~ El análisis sistemático de un conjunto de elementos se caracteriza porque se propone explicar la organización del objeto de estudio.

El objeto de estudio para esta investigación fueron los trabajadores operarios sindicalizados y los empleados de confianza que dejaron de prestar sus servicios en Campco de México.

La Teoría General de Sistemas permitió caracterizar nuestro objeto de estudio "Opinión Pública" (opinión de los trabajadores...) dentro del sistema Comunicativo (Campco de México).

El objeto de estudio para esta investigación posee una organización, un sistema real. Los trabajadores cumplen con los lineamientos propuestos en la T.G.S. en cuanto a cubrir con ciertos requisitos:

- Han sido seleccionados
- Se distinguen entre sí
- Se relacionan entre sí

Un componente pertenece a un sistema dado, cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema.

Para formar parte con este estudio de Opinión Pública al interior del S.C. fue necesario cumplir con la participación de varios componentes:

- Trabajadores
- Opiniones
- Encuestas

La Teoría General de Sistemas sirvió para ubicarnos dentro del sistema Opinión Pública dentro del Sistema Comunicativo.

b) Martín Serrano determina que la Teoría de la Mediación Social permite dar un orden a las cosas, objetos, hechos y conceptos que se dan de acuerdo al grado de desarrollo de las sociedades accidentales.

Nombra modelos mediacionales, partiendo de que un modelo mediador es comparable a un código.

La significación del código como control social es una constante cultural, en la medida en que el mediador utiliza los mismos supersignos que los sujetos emplean para pensar y actuar.

La teoría de la Mediación Social sirvió para mediar conceptos, índices e indicadores dentro de la tabla de especificaciones.

Para este estudio de Opinión, la T.M.S. permitió ubicar que al interior de nuestro objeto de estudio (Trabajadores... de Campco) existen significados que asumen un significado específico.

Martín Serrano perfila la existencia de modelos mediacionales, tanto culturales como sociales, que permiten establecer las relaciones que se presentan entre estos sistemas.

La investigación realizada al interior de la empresa Campco permite, según la T.M.S., establecer que se rige por diferentes modelos mediacionales, tanto culturales como sociales.

Se juega un doble papel debido a que el individuo como tal se maneja en un plano cultural y social al interior de su vida personal y otro con características similares en su vida dentro de campco.

c) Teoría de la Acción Comunicativa. Se pueden distinguir los tres mundos o universos siguientes: en primer lugar el mundo de los objetos físicos o de los estados físicos, en segundo lugar, el mundo de los estados de

conciencia o de los estados mentales o quizá de las disposiciones comportamentales para la acción, y en tercer lugar, el mundo de los contenidos objetivos de pensamiento, en especial del pensamiento científico y del pensamiento poético y de las obras de arte.

Esta teoría sirvió para ubicar nuestro objeto de estudio dentro de un mundo social.

Con base en los resultados obtenidos de esta investigación y retomando la T.A.C. resulta relativamente sencillo concluir que existe una mediación entre el pensar, el hacer y el decir.

Este trabajo se basó específicamente en la opinión que generaban los trabajadores de puntos específicos, la respuesta que plasmaron con su puño y letra en una encuesta se planteó que pudiera ser lo más objetiva y certera a lo que en realidad opinaba cada uno de los encuestados, el resultado obtenido, se puede jactar que fue, lo que en realidad pudieron pensar y sentir de el tema cuestionado.

e) La Teoría Social de la Comunicación. Funda su existencia en algún supuesto, existen interdependencias entre la transformación de la comunicación pública y el cambio de la sociedad.

Se ubicó al objeto de estudio dentro de la T.S.C. debido a que primordialmente se requería del supuesto de conocer lo que opinaban los trabajadores al dejar la empresa de situaciones específicas dentro de la empresa investigada.

La producción social de comunicación es el punto de partida para estudiar las relaciones que existen entre la transformación de la comunicación pública y el cambio de las sociedades.

La información destinada al conjunto de la comunidad resultó ser un fenómeno de producción social debido a que el resultado generado por nuestra encuesta se volvió público dentro de la institución, debido a que se encuestó al personal en general que cubriera un perfil específico.

Esta teoría permitió distinguir los elementos del modelo dialéctico propuesto por M.M.S.

2. TÉCNICAS :

Se hizo uso de un Organizador avanzado denominado Redes Conceptuales.

Se trabajó con base en un sistema de información a través de esquemas, clarificando contenidos científicos y realización de esquemas generales que dieron la oportunidad de visualizar el fenómeno de estudio, mediante una relación de ideas divididas en primarias y secundarias.

Se hizo la aplicación de técnicas de campo para el levantamiento de la encuesta, se graficaron los resultados por frecuencias, porcentajes y se publicaron las conclusiones generadas.

La investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. ubicada en Av. José López Portillo 8-B Colonia Luis Echeverría, Municipio de Tultitlán, Estado de México.

La encuesta se aplicó a la totalidad del personal que dejó de prestar sus servicios en la empresa del 25 de Octubre al 25 de Noviembre de 1999.

Se realizó primordialmente una investigación de Campo realizada en las instalaciones de la empresa motivo de nuestra investigación, se hizo uso de una encuesta de opinión basada en una serie de preguntas que se basaron en la tabla de especificaciones.

3.- TEMÁTICAS:

Las respuestas otorgadas por los encuestados resultó que las relaciones de trabajo con su jefe inmediato, así como con el gerente de su área no es del todo cordial, por lo que se puede percibir que se requiere de mayor comunicación y apoyo en este rubro.

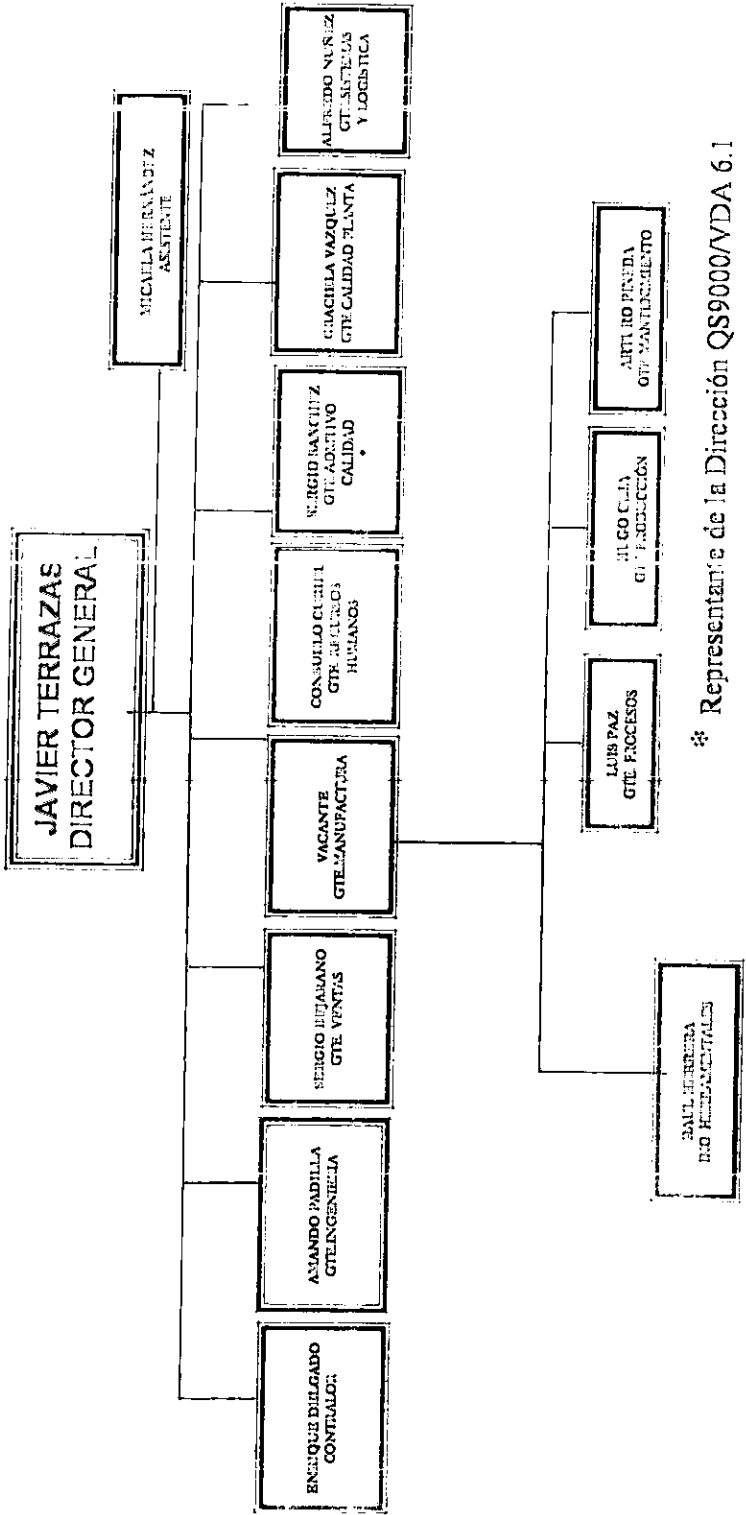
El cuidado en el pago de las prestaciones se deberá acrecentar debido a las respuestas generadas por los ex trabajadores.

La Hipótesis de este estudio fue:

No se sabe que opinan los trabajadores Operarios Sindicalizados y Empleados de Confianza de la empresa CAMPCO DE MÉXICO S.A. DE C.V. que dejan de prestar sus servicios en la compañía, en cuanto a su relación con su Jefe inmediato, Interrelaciones con sus compañeros , Prestaciones y Salario, los Horarios y Rol de Turnos, el Puesto desempeñado y las Condiciones físicas del lugar en donde se desempeñó su función.

CAMPCO

GERENCIA GENERAL



* Representante de la Dirección QS9000/VDA 6.1

FECHA : OCTUBRE 1999
ELABORÓ: CONSUELO CURIEL

APROBÓ: JAVIER TERRAZAS

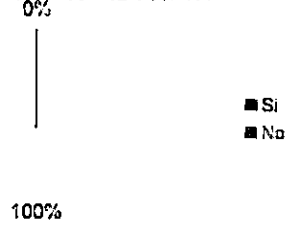
TABLA DE ESPECIFICACIONES

CONCEPTO	CATEGORIAS	NO. CATEGORIAS	NOSES
11 EMPLEACION EN CATEGORIAS DE PROVISIONES GENERALES EN LA EMPRESA	111	PLACER SOBRE RELACION CON EL JEFE DIRECTIVO	1111 RELACION CON JEFE DIRECTIVO
	112	PLACER SOBRE RELACIONES CON OTRAS CATEGORIAS	1112 RELACION CON JEFE AREA
	113	PLACER SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO	1113 RELACION CON JEFE AREA
	114	PLACER SOBRE EL HORARIO Y ROL DE TURNO	1114 RELACION CON JEFE AREA
	115	PLACER SOBRE EL PUESTO DESEMPLEADO	1115 RELACION CON JEFE AREA
	116	PLACER SOBRE EL LUGAR DE TRABAJO	1116 RELACION CON JEFE AREA
	117	PLACER SOBRE RELACIONES CON OTRAS CATEGORIAS	1117 RELACION CON JEFE AREA
	118	PLACER SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO	1118 RELACION CON JEFE AREA
	119	PLACER SOBRE EL HORARIO Y ROL DE TURNO	1119 RELACION CON JEFE AREA
	120	PLACER SOBRE EL PUESTO DESEMPLEADO	1120 RELACION CON JEFE AREA
	121	PLACER SOBRE EL LUGAR DE TRABAJO	1121 RELACION CON JEFE AREA
12 EMPLEACION EN CATEGORIAS DE PROVISIONES DE LA EMPRESA	121	PLACER SOBRE RELACIONES CON OTRAS CATEGORIAS	1211 RELACION CON JEFE AREA
	122	PLACER SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO	1212 RELACION CON JEFE AREA
	123	PLACER SOBRE EL HORARIO Y ROL DE TURNO	1213 RELACION CON JEFE AREA
	124	PLACER SOBRE EL PUESTO DESEMPLEADO	1214 RELACION CON JEFE AREA
	125	PLACER SOBRE EL LUGAR DE TRABAJO	1215 RELACION CON JEFE AREA
	126	PLACER SOBRE RELACIONES CON OTRAS CATEGORIAS	1216 RELACION CON JEFE AREA
	127	PLACER SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO	1217 RELACION CON JEFE AREA
	128	PLACER SOBRE EL HORARIO Y ROL DE TURNO	1218 RELACION CON JEFE AREA
	129	PLACER SOBRE EL PUESTO DESEMPLEADO	1219 RELACION CON JEFE AREA
	130	PLACER SOBRE EL LUGAR DE TRABAJO	1220 RELACION CON JEFE AREA
	131	PLACER SOBRE RELACIONES CON OTRAS CATEGORIAS	1221 RELACION CON JEFE AREA
13 TRABAJADORES ORGANIZADOS	131	PLACER SOBRE RELACIONES CON OTRAS CATEGORIAS	1311 RELACION CON JEFE AREA
	132	PLACER SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO	1312 RELACION CON JEFE AREA
	133	PLACER SOBRE EL HORARIO Y ROL DE TURNO	1313 RELACION CON JEFE AREA
	134	PLACER SOBRE EL PUESTO DESEMPLEADO	1314 RELACION CON JEFE AREA
	135	PLACER SOBRE EL LUGAR DE TRABAJO	1315 RELACION CON JEFE AREA
	136	PLACER SOBRE RELACIONES CON OTRAS CATEGORIAS	1316 RELACION CON JEFE AREA
	137	PLACER SOBRE LA PRESTACION DEL SERVICIO	1317 RELACION CON JEFE AREA
	138	PLACER SOBRE EL HORARIO Y ROL DE TURNO	1318 RELACION CON JEFE AREA
	139	PLACER SOBRE EL PUESTO DESEMPLEADO	1319 RELACION CON JEFE AREA
	140	PLACER SOBRE EL LUGAR DE TRABAJO	1320 RELACION CON JEFE AREA

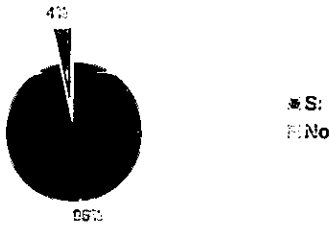
HORARIO PACTADO



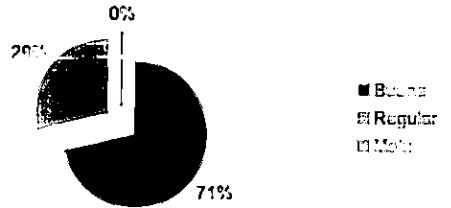
ACTIVIDADES PACTADAS



AREA DE TRABAJO PACTADA



RELACION JEFE DIRECTO



RELACION GERENTE AREA



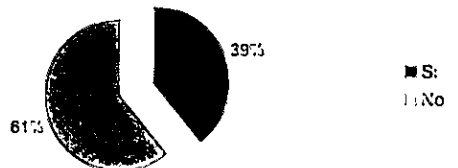
RELACION MISMO DEPARTAMENTO



RELACION DIFERENTE AREA



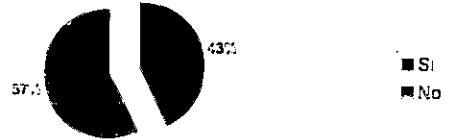
PAGO VACACIONES



PAGO PRIMA VACACIONAL



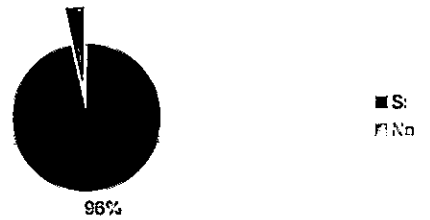
PRESTACIÓN DE SEGURO DE VIDA



PAGO VALES DE DESPENSA



PAGO SALARIO

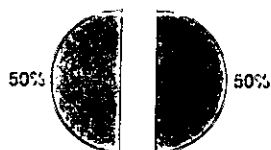


SEXO EMPLEADOS



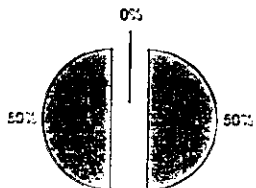
■ Femenino
 □ Masculino

EDAD EMPLEADOS



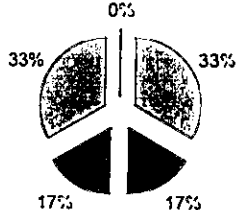
■ Menor de 25 años
 □ Mayor de 26 años

ESCOLARIDAD EMPLEADOS



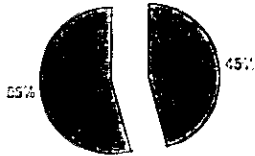
■ Primaria
 ■ Secundaria
 □ Otra

TURNOS LABORADO EMPLEADOS



■ Turno mixto
 ■ Primer turno
 ■ Segundo turno
 ■ Tercer turno
 □ Rot. de turnos

SEXO OPERARIOS



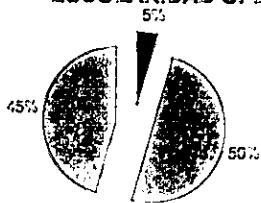
- Femenino
- Masculino

EDAD OPERARIOS



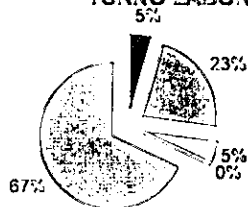
- Menor de 25 años
- Mayor de 28 años

ESCOLARIDAD OPERARIOS



- Primaria
- Secundaria
- Otra

TURNO LABORADO OPERARIOS



- Turno nocturno
- Primer turno
- Segundo turno
- Tercer turno
- Re: de turnos